



CA CRÉDIT AGRICOLE

— ÉTUDE DE CAS APPLAUSE —

« EN LANÇANT LES TESTS À TOUT MOMENT, NOUS AVONS AUGMENTÉ NOTRE CAPACITÉ DE TRAVAIL ET GAGNÉ EN FLEXIBILITÉ. »

CORALIE CHOMONT, CHEF DE PROJET WEB FONCTIONNEL, CRÉDIT AGRICOLE E-IMMOBILIER

CLIENT

Le Crédit Agricole est le plus grand réseau de banques coopératives et mutualistes au monde. En France, il est le leader de la banque de proximité et le premier prêteur. Il est présent dans 50 pays et emploie plus de 138 000 collaborateurs en France et à l'étranger. Il est également composé de 39 caisses régionales, pour plus de 25 millions de clients.

Le groupe Crédit Agricole intervient sur trois grands métiers, à savoir : la banque, l'assurance et l'immobilier.

Lancée en 2013, la plateforme E-Immobilier du Crédit Agricole est le site Web expert du financement habitat et propose divers outils pour préparer son projet immobilier - calculatrice pour connaître sa capacité d'emprunt, estimation de frais de notaire, simulation de prêt immobilier en ligne, accompagnement personnalisé et guides en ligne.

CHALLENGE

Depuis son lancement, la plateforme E-Immobilier n'a cessé de croître pour atteindre aujourd'hui 650 000 demandes de simulation finalisées par an et 9 milliards d'euros de demandes de crédits réalisés en 2018 pour les caisses régionales - soit 17% du total de la demande de crédit.

Les nombreux contenus éditoriaux ainsi que les outils précédemment cités représentent ainsi les atouts essentiels pour la plateforme E-Immobilier du Crédit Agricole. Les simulations et demandes de prêt touchant à des

ENTREPRISE

Crédit Agricole

INDUSTRIE

Banque et assurance

TYPES DE TEST

UX | Fonctionnel

TYPES D'APPLICATION

Web

CHALLENGES

- S'assurer du bon fonctionnement de la plateforme sur une multitude de devices
- Améliorer l'expérience utilisateur
- Tester la plateforme en conditions réelles (vrais devices, réseaux, territoire)
- Récolter des verbatims d'utilisateurs

RÉSULTATS

- 7 tests fonctionnels réalisés (dont 3 en production et 4 autres en pré-production)
- Étude UX menée auprès de 25 participants correspondant à différents profils d'utilisateurs
- Contrôle de la clarté du parcours utilisateur

projets de vie importants et nécessitant très souvent l'entrée de données personnelles, il était important pour le Crédit Agricole d'offrir la meilleure expérience possible à ses utilisateurs.

Les objectifs de testing étaient de s'assurer du bon fonctionnement de la plateforme sur la plus grande variété d'appareils et d'OS, tout en offrant une expérience utilisateur la plus optimisée et simple possible.

SOLUTIONS

La mise en place de la collaboration s'est traduite par l'introduction d'une équipe Applause comprenant un chef de projet, deux ingénieurs de tests et un groupe de testeurs correspondant aux utilisateurs cibles du Crédit Agricole et évoluant en fonction des besoins. Cette équipe s'est concentrée sur la mise en place de cycles de tests fonctionnels manuels et d'une étude UX.

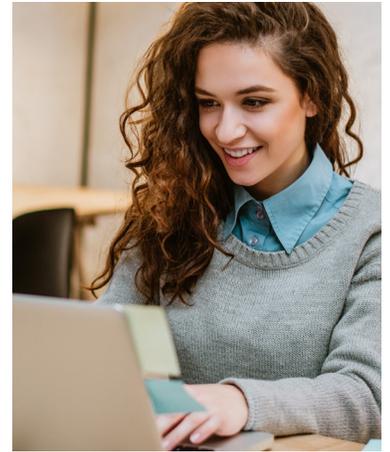
Les tests fonctionnels manuels ont permis d'identifier des bugs fonctionnels présents uniquement sur un appareil en particulier (e.g. chevauchement de visuels), mais aussi des bugs reproductibles sur plusieurs appareils (e.g. remise à zéro de l'apport personnel). En plus de pointer du doigt les bugs fonctionnels, les testeurs ont également remonté certaines coquilles et pistes d'optimisation. Certains cycles de tests ont pu être exécutés le week-end afin de garantir une flexibilité et une vélocité maximales aux équipes du Crédit Agricole.

Parallèlement au testing fonctionnel manuel, une étude UX a été menée afin d'obtenir des informations précises sur les attentes des utilisateurs et la clarté du contenu. Celle-ci incluait un panel de 25 participants aux profils variés (différents stades d'avancement dans leurs projets immobiliers) et issus de diverses régions françaises. L'étude UX a permis de mettre en lumière certaines pistes d'amélioration, comme le manque de visibilité du bouton "Sauvegarder" dans le formulaire, ou encore la difficulté à retrouver les simulations de prêt déjà effectuées depuis la page d'accueil. Ces informations étaient livrées avec des recommandations et suggestions d'améliorations.

RÉSULTATS

La collaboration avec Applause a permis au Crédit Agricole de répondre aux différentes attentes concernant sa plateforme E-Immobilier, et de garantir une expérience client aussi user friendly que possible. Les tests fonctionnels manuels combinés à l'étude UX ont permis de :

- Confirmer des hypothèses émises en interne quant aux besoins des visiteurs. Le Crédit Agricole a donc pu passer d'un développement



« GRÂCE À L'ÉTUDE UX MENÉE PAR APPLAUSE, NOUS AVONS PU RÉCOLTER DES VERBATIMS D'UTILISATEURS ET AINSI MIEUX COMPRENDRE LEURS BESOINS. »

CORALIE CHOMONT, CHEF DE PROJET
WEB FONCTIONNEL, CRÉDIT AGRICOLE
E-IMMOBILIER

basé sur des hypothèses en interne à un développement réellement centré sur le client et ses besoins.

- Récolter des suggestions et recommandations constructives quant à l'ergonomie et l'UX de leur plateforme.
- Un gain de temps précieux dans la mise en œuvre des cycles de tests - Une semaine calendaire entre la livraison du brief et l'exécution des tests.

Désormais, le Crédit Agricole va lancer de nouveaux tests sur un autre site web : EKO-by-CA (offre de banque en ligne) avec les mêmes objectifs.



À PROPOS D'APPLAUSE

Applause aide les entreprises et organisations à améliorer la qualité digitale de leurs produits en leur fournissant une suite complète de tests participatifs (ou crowdtesting en anglais) et de retours client. Cette méthode améliore de manière significative la couverture des tests, supprime les contraintes liées aux tests en interne et accélère les délais de mise sur le marché des sites web, logiciels, applications mobiles, objets connectés et expériences en magasin. Applause offre différentes solutions de tests, (fonctionnels, études UX, automatisation des tests, etc.) et dispose d'une très large communauté de testeurs et d'experts vérifiés et formés, disponibles à la demande et travaillant en conditions réelles pour vous fournir des retours d'expérience de qualité.

De nombreuses entreprises dont Dailymotion, Google et Renault, font confiance à Applause pour les aider à proposer une expérience digitale de qualité plébiscitée par les clients.

Pour en savoir plus, consultez www.applause.com