



– ÉTUDE DE CAS APPLAUSE –

« L'AUTOMATISATION DES TESTS ET LE TEST FONCTIONNEL MANUEL SONT COMPLÉMENTAIRES. NOUS IDENTIFIONS DE NOUVEAUX BUGS POSSIBLES LORS DE CYCLES MANUELS ET EXPLORATOIRES, ET LES INTÉGRONS ENSUITE AUX TESTS DE NON-RÉGRESSION AUTOMATISÉS. »

MAXIME DOUCET, QA MANAGER, AIRCALL

## CLIENT

Lancée en 2014, Aircall est une solution de téléphonie d'entreprise ayant pour mission de faciliter le service client pour ses utilisateurs. Entièrement dans le cloud, Aircall propose plus d'une vingtaine d'intégrations aux outils préférés des équipes de ventes et service client (e.g. plateformes CRM), mais également au reste de l'entreprise. Via sa web app et son application electron pour desktop ainsi que ses applications mobiles iOS et Android, Aircall est accessible à toute l'entreprise en quelques clics seulement.

## CHALLENGE

Le succès de l'application Aircall amène cependant son lot de défis digitaux de taille pour les équipes QA. des facteurs tels que les profils utilisateurs et les scénarii d'utilisation très variés, la multitude de combinaisons OS/ devices et la nécessité d'intégrer Aircall à de nombreux nouveaux outils business ont créé pour les équipes Aircall des besoins en matière de testing très spécifiques.

Afin de garantir la meilleure qualité digitale possible, les équipes QA ont donc décidé de se fixer plusieurs objectifs :

- Tester lors de chaque release ou merge plusieurs fois par jour
- Tester en environnement de pré-production et de production
- Tester l'UI/UX de leurs applications
- Veiller à tester sur tous les supports et appareils compatibles

### ENTREPRISE

Aircall

### INDUSTRIE

Téléphonie d'entreprise

### TYPES DE TEST

Fonctionnel, automatisé

### TYPES D'APPLICATION

Desktop | Mobile

### CHALLENGES

- Tester de manière complète lors de chaque release ou merge, parfois plusieurs fois par jour
- Couvrir les nombreux cas d'utilisation et combinaisons OS/devices
- Garantir la meilleure UI/UX des applications

### RÉSULTATS

- Plus de 130 cas de tests exécutés quotidiennement via les tests automatisés
- Plus de 80 bugs identifiés via les tests fonctionnels manuels
- Couverture de cas d'utilisation peu communs et identification de nombreux bugs insoupçonnés
- Gain de temps significatif en interne

## SOLUTIONS

Afin de relever au mieux les défis et atteindre les objectifs digitaux fixés, Aircall a fait appel à Applause. L'équipe projet dédiée à Aircall est donc en constante communication avec ces derniers afin de les aider dans deux domaines distincts: les tests fonctionnels manuels et les tests automatisés.

Le testing automatisé consiste en des tests de non-régression exécutés quotidiennement pour les applications sur desktop, Android et iOS. Il concerne principalement les fonctionnalités d'appel (transfert, conference calls, le serveur vocal interactif) et l'intégration à des outils CRM. Pour ce faire, Aircall est accompagné d'ingénieurs en automatisation de l'équipe Applause.

Le test manuel, quant à lui, consiste en une combinaison de tests exploratoires et de plans de test exécutés sur desktop, apps iOS et Android, ou même impliquant l'utilisation de matériel spécifique (casques, etc.). L'exécution des cas de test se fait sous la supervision de l'équipe projet dédiée - les testeurs de la communauté exécutent des cas de test spécifiques, s'assurant ainsi que les applications fonctionnent correctement pour un large éventail de scénarii d'utilisation spécifiques. Lors des cycles exploratoires, les testeurs testent les mêmes fonctionnalités mais ne suivent aucun cas de test, permettant ainsi à Aircall d'éprouver son système et de découvrir des edge cases inattendus.

## RÉSULTATS

En combinant le testing automatisé et avec les cycles de testing manuel, Aircall a pu couvrir autant de scénarii d'utilisation que possible et ainsi étendre de manière significative la couverture des tests.

Concrètement, le testing automatisé avec Applause permet à Aircall d'exécuter environ 130 cas de test quotidiennement sur desktop, Android et iOS. Cela permet de tester lors de chaque release sans peser sur les ressources en interne - les équipes gagnent un temps précieux et évitent les cas de test fastidieux et répétitifs.

En ce qui concerne le testing fonctionnel manuel, il représente à ce jour 45 cas de test exécutés et 87 bugs identifiés par les testeurs d'Applause. Ces cycles ont permis de couvrir des cas d'utilisation qui ne peuvent pas être simulés par le test automatisé et de découvrir des bugs insoupçonnés.

Travaillant de manière stratégique, les équipes Aircall ont su tirer profit de la complémentarité des deux types de testing en intégrant certains bugs identifiés lors de cycles exploratoires aux tests de non-régression automatisés. À terme, cela leur a permis de gagner un temps précieux, d'atteindre un niveau de couverture des tests optimal et de se concentrer sur l'avenir en innovant dans de nouveaux projets.

## 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.