



— ÉTUDE DE CAS APPLAUSE —

« JE SUIS EXTRÊMEMENT FIER DE CE QUE NOUS AVONS ACCOMPLI ENSEMBLE. QUATRE DES PLUS IMPORTANTS LANCEMENTS DE PRODUITS DE BT EN 2019 ONT ÉTÉ SOUTENUS PAR NOTRE PROJET D'AUTOMATISATION AVEC APPLAUSE. »

SANDEEP DEERHE, DELIVERY & ENABLEMENT, BT

## CLIENT

British Telecom (BT), dont les origines remontent à 1846, est l'une des principales sociétés mondiales de services de télécommunications. Elle opère au Royaume-Uni et dans 180 pays à travers le monde. BT offre aux consommateurs et aux entreprises un large éventail de combinaisons de produits, tels que des services vocaux sur ligne fixe et des services haut débit, des services mobiles, des chaînes de télévision payantes, du Cloud et des services informatiques.

## CHALLENGE

Dans l'environnement dynamique actuel, les clients s'attendent à découvrir un large éventail de produits et de promotions sur BT.com. Pour les différents segments de clientèle, et avec un large portefeuille de produits, cela représente un véritable défi pour BT en termes d'assurance qualité et de tests numériques. Afin d'assurer le succès du déploiement des mises à jour relatives aux produits et aux prix/promotions, BT avait besoin d'accélérer ses processus, de gagner en efficacité et d'augmenter sa couverture de test.

Pour relever ce défi aux exigences complexes, BT a déterminé qu'il lui fallait compléter ses tests de régression manuels par des tests automatisés et se consacrer pleinement à l'assurance qualité de ses produits numériques. BT souhaitait donc trouver la bonne équipe avec le bon niveau d'expertise pour l'aider.

### ENTREPRISE

BT

### INDUSTRIE

Télécommunications

### TYPES DE TEST

Automatisation des tests

### TYPES D'APPLICATION

Mobile

### CHALLENGES

- Déterminer quels processus peuvent être automatisés afin de réduire la durée des tests
- Augmenter la couverture de test tout en maintenant la consistance des tests
- Tester de nombreux parcours clients de bout en bout tout en s'engageant à respecter une certaine norme de qualité
- Couvrir le complexe portefeuille de solutions de BT et les différents segments de clientèle

### RÉSULTATS

- Plus de 102 000 tests automatisés effectués en moins de six mois
- Plus d'efficacité : l'équipe de BT gagne 26 heures par cycle de test moyen pour le haut débit et 21 heures par cycle de test pour le mobile
- Réduction du travail JSON en amont de plusieurs jours à quelques secondes

## SOLUTIONS

Après avoir évalué la possibilité de créer une équipe d'automatisation interne et celle d'externaliser certains de ses processus de test, BT a décidé de collaborer avec Applause. **Ce partenariat a permis à BT de réduire le temps et les coûts de ses tests tout en augmentant leur couverture.** Les ingénieurs en automatisation d'Applause ont su rapidement comprendre l'activité de BT, son rythme de fonctionnement et l'importance primordiale accordée au client. Cela leur a permis de fournir une suite de tests automatisés basés sur les données et de présenter des indications complémentaires concernant la stratégie de test de BT.

Grâce à l'évolutivité et à l'adaptabilité offertes par l'automatisation des tests, les équipes QA et numériques de BT ont pu conduire des scénarios automatisés entièrement basés sur les données. L'équipe d'Applause était constamment en contact avec elles afin d'assurer la meilleure couverture possible et de leur fournir une visibilité en temps réel sur le résultat de certains parcours spécifiques.

Les cycles de test étant hébergés sur le framework d'automatisation d'Applause, les équipes QA et numériques de BT ont pu rapidement apprendre à utiliser la solution mise en place de manière indépendante et rapide. Ils étaient toujours en mesure d'effectuer quotidiennement des modifications à la volée, grâce à la solution de gestion des données de test fournie.

## RÉSULTATS

En collaborant avec les équipes de test et les spécialistes de l'automatisation d'Applause, utilisant des méthodes et des frameworks éprouvés, les équipes QA et numériques de BT ont pu accélérer les cycles de test tout en évitant les obstacles courants et les typiques coûts additionnels.

Les échanges continus d'exigences et de résultats entre les équipes QA et numériques de BT et l'équipe d'automatisation d'Applause ont permis à BT d'obtenir des résultats significatifs. Le temps de test a été considérablement réduit grâce aux processus d'automatisation. Dans le même temps, la consistance des tests a augmenté, car les défaillances identifiées provenaient de tests automatisés exécutés en continu et la couverture a augmenté (atteignant dans certains cas une régression de 100 %).

**En moins de 6 mois, BT a effectué avec succès 102 000 tests automatisés, réduisant son travail JSON en amont de 2 jours à 12,5 secondes. En tant que premier fournisseur de télécommunications basé au Royaume-Uni à lancer le nouvel iPhone 11, BT a pu tester ses produits numériques de bout en bout en 20 minutes au lieu de 9 heures.**



« L'UN DES MEILLEURS MOMENTS POUR MOI EST LORSQUE NOUS METTONS QUELQUE CHOSE EN LIGNE. LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE QUI ÉTAIENT AUPARAVANT IMPLIQUÉS DANS LES TESTS MANUELS SE RÉJOUISSENT DE CETTE NOUVELLE FONCTIONNALITÉ, ET DU FAIT QU'ELLE LEUR PERMET DE SE RECENTRER SUR LE TRAVAIL QUE NOUS FAISONS. »

LEE GOODWIN, LEAD TEST SPECIALIST,  
BT

Enfin, BT a identifié d'autres bénéfices découlant de l'implémentation des solutions automatisées d'Applause, notamment plus de temps et de flexibilité pour la révision de la stratégie de test, une amélioration du moral du personnel grâce à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de nouvelles compétences acquises au sein des équipes de BT ainsi qu'une meilleure collaboration au sein de l'équipe et avec les équipes externes.

## 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 le Crédit Agricole, 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](http://www.applause.com)