



– APPLAUSE ÉTUDE DE CAS –

« NOUS CROYONS FERMEMENT EN LA PYRAMIDE DES TESTS ET LA PLUPART DE NOS TESTS SONT EFFECTUÉS DE MANIÈRE AUTOMATISÉE. MAIS DANS DE NOMBREUX CAS, NOUS DEVONS TESTER LES CHOSES EN PERSONNE OU DANS LE PAYS. PAR EXEMPLE, NOUS NE SOMMES PAS EN NORVÈGE, MAIS APPLAUSE SI. »

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

CLIENT

Fondée au Danemark en 2001 et avec son siège à Londres au Royaume-Uni, Just Eat a fusionné avec Takeaway.com en janvier 2020 et a acquis Grubhub quelques mois plus tard, devenant le premier service de livraison de repas au monde en dehors de la Chine. N'offrant au départ qu'une place de marché pour les restaurants et les clients, l'entreprise a également intégré les services de livraison en 2018. Le groupe Just Eat Takeaway.com exploite actuellement des plateformes et des marques locales dans 24 pays. Avec plus de 10 000 000 de téléchargements rien que sur Android, les applications Just Eat servent des millions de clients avec une fréquence croissante, d'autant plus que la pandémie actuelle a entraîné une augmentation des commandes de repas à domicile.

ENJEUX

« Les restaurants, les livreurs, la plateforme, beaucoup de gens sont impliqués », explique Daniel Broad, le Senior Technology Manager, Consumer Apps chez Just Eat UK. Tout en équilibrant les demandes d'interactions réussies à chaque étape du processus de livraison, Just Eat se retrouve également avec un groupe de clients finaux qui pose des enjeux particuliers. « Foncièrement, nous essayons de créer une bonne expérience pour des gens qui ont faim, des utilisateurs qui ne sont pas toujours des plus indulgents. » Améliorer le délai de publication des fonctionnalités complètes est l'un des objectifs de test de Just Eat. Comme ses

ENTREPRISE

Just Eat UK

SECTEUR

Services de livraison de repas

TYPES DE TESTS

Manuels (cas de test et exploratoires) | Accessibilité

TYPE D'APPLICATIONS

Mobile | Web

ENJEUX

- Créer une expérience client parfaite avec une architecture de micro-services complexe
- Tester dans différents lieux, langues et fuseaux horaires
- Accélérer la cadence de livraison sans augmenter les coûts additionnels

RÉSULTATS

- Tests effectués par un total de 517 testeurs dans 8 pays sur 685 environnements uniques
- 3 119 bugs identifiés avec une moyenne de 10 bugs par publication
- Aide apportée à Just Eat pour libérer des ressources QA internes et se concentrer sur des projets et tâches de grande importance

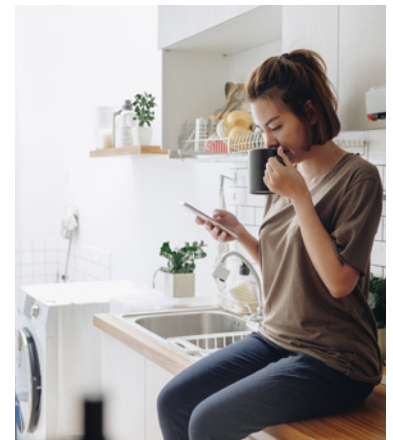
services sont disponibles sur des marchés aux quatre coins du globe, Just Eat doit tester chaque déploiement non seulement dans chaque lieu et sur tous les appareils, mais aussi en prenant en compte les différents fuseaux horaires et langues. De plus, sa performance dépend largement de la précision des données GPS, comme les configurations de la zone de livraison des restaurants. Ces fonctionnalités sont sujettes à des changements fréquents et sont notoirement difficiles à tester uniquement avec des simulations. Étant une cible de fraude potentielle, la plateforme requiert également une protection étendue du RDC (réseau de diffusion de contenu) et des points d'entrée, tout en s'assurant qu'aucune requête légitime n'est bloquée. Et plus récemment, il a été demandé aux services de livraison de repas d'ajouter rapidement des ajustements et de nouvelles mesures, comme des processus de livraison sans contact par exemple. Enfin, Just Eat se doit d'avoir une compréhension globale du niveau de l'accessibilité de sa plateforme, d'évaluer si elle répond aux standards d'accessibilité WCAG 2.1 et de recevoir des informations sur lesquelles elle peut agir, afin de savoir si les clients peuvent commander en utilisant la fonctionnalité VoiceOver.

SOLUTION

Pour aider Just Eat à atteindre ses objectifs, Applause a commencé à aider l'équipe QA en 2017, avec des cycles de test deux fois par mois, avant de passer rapidement à des cycles hebdomadaires. En utilisant l'expertise de l'équipe de test d'Applause et sa centaine de testeurs dans les huit pays que l'entreprise dessert, l'équipe de QA interne de Just Eat est parvenue à économiser et réaffecter une partie de son temps précieux pour se concentrer sur des projets et tâches de grande importance. Les testeurs et experts QA d'Applause ont été choisis avec soin pour refléter le groupe d'utilisateurs finaux de Just Eat et répliquer la variété des appareils utilisant l'application le plus fréquemment. Les testeurs exploitent des situations réelles sur la plateforme afin d'effectuer des tests exploratoires et des cas de test bâtis autour de groupes de restaurants sélectionnés pouvant simuler à la fois la réalisation des commandes et les activités des livreurs. Une fois que Just Eat a identifié et corrigé les bugs, Applause lance un cycle supplémentaire de vérification des correctifs de bugs, afin de s'assurer que l'expérience client est parfaite. De plus, des audits d'accessibilité testent régulièrement le processus de commande à l'aide de la fonctionnalité VoiceOver et vérifient si les applications Just Eat sont conformes aux standards d'accessibilité WCAG 2.1 et répondent aux niveaux de conformité AA.

RÉSULTATS

Utiliser l'expertise et le vivier de testeurs vérifiés d'Applause a donné à Just Eat l'assurance quant à la couverture des localisations et des appareils dont l'entreprise avait besoin pour publier en toute confiance, tout en accélérant ses processus. Depuis le début de la collaboration en 2017, les tests ont été effectués sur 685 environnements uniques (334 sur iOS, 324 sur Android,



« EN TERMES DE COUVERTURE D'APPAREILS ET DE LIEUX, APPLAUSE NOUS APORTE UNE VRAIE VALEUR ET LE FAIT RAPIDEMENT. »

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

14 sur MacOS et 13 sur Windows) et ont impliqué un total de 517 testeurs. Grâce à ce vivier de testeurs spécialisés et à sa stabilité dans le temps, les testeurs individuels ont pu apprendre à connaître l'application et la terminologie adéquate, livrant ainsi une valeur optimale, notamment pour les équipes internes de correction des bugs. Par le biais de centaines de publications, les testeurs ont identifié plus de 3 100 bugs, avec une moyenne de 10 par publication. Certains bugs touchaient des fonctionnalités très importantes. Ces erreurs ont été repérées et corrigées en conséquence, évitant que les véritables utilisateurs ne rencontrent des problèmes qui auraient pu créer une expérience client frustrante. Par exemple, des testeurs en Nouvelle-Zélande ont trouvé un bug qui aurait permis aux clients de commander auprès d'un restaurant fermé. Une telle erreur aurait le potentiel de créer beaucoup de confusion et de mécontentement. Comme il est lié au choix de l'heure de livraison, ce bug n'aurait pas pu être identifié sans des testeurs se trouvant dans le bon pays et dans le bon fuseau horaire. Dans un autre cas, des testeurs au Danemark effectuant des cas de test pour le service client ont trouvé que l'application Just Eat crashait lors du transfert du flux de chat du robot à l'humain. Ce problème aurait facilement pu nuire aux relations avec les clients, car les clients venant demander de l'aide sont déjà dans une position précaire dans l'interaction, et un problème technique supplémentaire pourrait bien mener à un grand mécontentement et un abandon. En plus de soutenir les efforts de tests fonctionnels de Just Eat, Applause a également permis à l'entreprise d'intégrer un audit concernant l'accessibilité WCAG 2.1 au processus de publication. Ce faisant, Just Eat peut maintenant s'assurer que les fonctionnalités essentielles pour le placement de commandes avec VoiceOver fonctionnent correctement à chaque fois qu'un nouveau build est publié. L'architecture de micro-service de Just Eat et les capacités de test d'Applause se complètent parfaitement quand il s'agit de mettre à l'échelle et d'accélérer le développement. Avec une stratégie de test coopérative qui réussit à faire basculer les tests soit vers des processus automatisés, soit vers Applause, Just Eat compte bien continuer cette collaboration. Les plateformes Just Eat et Takeaway.com fusionneront encore plus et les tests d'accessibilité deviendront un aspect essentiel des publications de l'entreprise. Comme le dit Daniel Broad :

« Vous devez juste décider ce que vous voulez et Applause fera le travail. »

« DU FAIT DE LA POPULARITÉ DE NOS APPLICATIONS DANS LE MONDE ENTIER, UN DE NOS ENJEUX EST DE LES PUBLIER À UN TRÈS GRAND NOMBRE D'UTILISATEURS. CELA FAIT RESSORTIR DIVERS CAS INTÉRESSANTS QUE NOUS AVONS DU MAL À TROUVER LORS DE NOS PROCESSUS DE QUALITÉ INTERNES. »

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

À PROPOS D'APPLAUSE

Applause est le leader mondial des tests permettant d'offrir une qualité digitale optimale. Les clients ne veulent plus se contenter d'expériences digitales satisfaisantes : ils exigent des expériences exceptionnelles. La Product Excellence Platform (plateforme d'excellence produits) d'Applause offre aux plus grandes marques du monde une approche complète de la qualité digitale, indispensable pour fournir des expériences digitales incroyablement exceptionnelles aux quatre coins du monde. Pour cela, Applause travaille avec des testeurs hautement qualifiés disponibles à la demande, une infrastructure technologique complète, des solutions digitales de qualité et des produits SaaS, une expertise dans divers secteurs et sur de multiples cas d'utilisation. Cette approche harmonisée améliore grandement la couverture des tests, réduit les coûts et accélère les délais de production pour les sites Internet, les applications mobiles, l'Internet des Objets et les expériences en magasin. Des milliers de grandes entreprises, dont Ford, Fox, Google, Western Union ou encore Dow Jones, comptent sur Applause comme meilleure pratique pour livrer des produits et expériences digitales d'une qualité exceptionnelle que leurs clients adorent.

Pour en savoir plus, consultez www.applause.com/fr.