

Les cinémas

PATHE GAUMONT

– ÉTUDE DE CAS APPLAUSE –

« L'AUGMENTATION DE NOTRE CAPACITÉ DE TEST EST RENDUE POSSIBLE PAR LE CHEF DE PROJET APPLAUSE, DONT LE RÔLE EST DE TRIER ET ÉVALUER DES BUGS, FAIRE LE LIEN AVEC LA COMMUNAUTÉ DE TESTEURS, S'ASSURER QUE LE SCOPE EST BIEN COMPRIS ET QUE LES BUGS NE SOIENT PAS DES DOUBLONS. »

AURÉLIEN PIGNAUD, RESPONSABLE DU DELIVERY DIGITAL, LES CINÉMAS PATHÉ GAUMONT

CLIENT

Filiale du Groupe Pathé, leader dans l'exploitation cinématographique, les Cinémas Pathé Gaumont exploitent plus de 105 salles en France et environ 1300 écrans, mais sont également présents dans quatre autres pays. En 2019, l'entreprise a réalisé plus de 68 millions d'entrées.

Précurseurs des nouvelles technologies, les Cinémas Pathé Gaumont ont notamment rendu populaires en France des technologies comme l'iMax ou la 4DX. L'entreprise est engagée dans une stratégie d'innovation permanente centrée sur un parcours spectateur premium, optimisé et multicanal, que cela soit en salles ou dans le digital. En juin 2019, elle a noué un partenariat avec Apple afin de devenir le premier circuit mondial à proposer Apple Pay et le billet sans contact via NFC, ce qui représente aujourd'hui un avantage non-négligeable compte tenu de l'évolution des mesures sanitaires.

Concernant le digital, les Cinémas Pathé Gaumont ont réalisé en 2019 plus de 20 millions de transactions en ligne, avec un taux d'e-billets moyen de 50%. Plus de la moitié sont achetés directement via l'application, le reste étant acquis sur le web.

ENTREPRISE

Les Cinémas Pathé Gaumont

INDUSTRIE

Divertissement

TYPES DE TESTS

Fonctionnels manuels

TYPES D'APPLICATIONS

Web, Android et iOS

CHALLENGES

- Couvrir un large panel de combinaisons périphériques/OS
- Effectuer des tests de manière rapide et flexible dans un environnement complexe
- Améliorer le niveau de confiance lors des releases

RÉSULTATS

- 860 bugs approuvés lors de 72 cycles de test, avec un taux d'approbation supérieur à 85%
- Des tests effectués par une équipe de plus de 80 testeurs uniques ayant une très bonne connaissance des produits Pathé Gaumont
- Amélioration exponentielle des capacités de tests et gain de temps considérable pour les équipes digitales des Cinémas Pathé Gaumont

CHALLENGES

Les Cinémas Pathé Gaumont et leur partenaire de développement externe font face à de nombreux défis afin d'atteindre le niveau d'exigence élevé qu'ils ont fixé pour leurs releases. Depuis deux ans, les Cinémas Pathé Gaumont ont procédé à une refonte complète de leurs interfaces digitales.

L'amélioration constante de l'expérience omnicanal des Cinémas Pathé Gaumont, offrant de multiples points de contacts et moyens de paiement, représente un défi de taille pour son équipe digitale. Avec un site web, une application sur deux plateformes différentes et de multiples combinaisons OS/périphériques à gérer et à maintenir, l'équipe des Cinémas Pathé Gaumont a besoin de s'appuyer sur des compétences externes afin d'augmenter ses capacités et de pouvoir garantir la qualité de son expérience client. De plus, la variété des parcours utilisateurs, des possibilités d'achat, d'abonnement et de scénarios d'utilisation complexifient de fait l'environnement dans lequel l'entreprise évolue.

L'équipe digitale des Cinémas Pathé Gaumont doit également faire preuve d'une très grande réactivité en accompagnant l'équipe marketing et en adaptant les features aux offres et promotions en cours.

Enfin, elle souhaite aussi s'assurer de la performance d'un tunnel d'achat en ligne complexe, avec pour objectif de garantir des ventes d'e-billets à n'importe quel moment pour ses utilisateurs.

SOLUTIONS

Compte tenu des objectifs fixés, l'équipe des Cinémas Pathé Gaumont a mis en place différentes stratégies de test sur ses environnements de recette, de pré-production et de production.

Les tests fonctionnels scénarisés et exploratoires effectués par Applause ont pour objectif l'optimisation du tunnel d'achat et la recherche de bugs à forte valeur ajoutée. Les tests se concentrent particulièrement sur les points critiques des produits des Cinémas Pathé Gaumont, notamment les différents processus de réservation, mais aussi de création et de gestion de compte utilisateur.

Le crowdtesting donne notamment à l'équipe la capacité de tester facilement ses projets de refonte, mais aussi ses nouvelles fonctionnalités clés, grâce à de vrais utilisateurs qui explorent le produit de manière aléatoire, et sans les biais métiers qu'elle pourrait avoir en interne. Les cas de tests déployés et exécutés par des testeurs de la communauté Applause permettent, en complément des tests exploratoires, de sécuriser les mises en ligne et la qualité de ses produits.

Enfin, la diversité des testeurs de la communauté Applause permet à l'équipe des Cinémas Pathé Gaumont d'émuler différents environnements de test ou localisations géographiques, facilitant la couverture de processus critiques.



« LE CROWDTESTING EST UNE SOLUTION VRAIMENT EFFICACE POUR INNOVER DANS NOS PROCESSUS ET POUR S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES PROCESSUS RETAIL ET E-BILLET. »

AURÉLIEN PIGNAUD, RESPONSABLE
DU DELIVERY DIGITAL, LES CINÉMAS
PATHÉ GAUMONT

RÉSULTATS

Dans le cadre de cette collaboration, Applause et les Cinémas Pathé Gaumont ont développé des méthodes de travail souples et agiles, ayant pour objectif d'exécuter une stratégie de test cohérente et efficace. L'étroite collaboration entre l'équipe projet Applause et l'équipe digitale des Cinémas Pathé Gaumont a facilité le lancement des cycles, grâce à une connaissance approfondie des grands projets de l'entreprise et une meilleure compréhension de ses problématiques.

Avec l'aide du crowdtesting, l'équipe des Cinémas Pathé Gaumont a pu augmenter de manière significative la productivité de ses équipes digitales en bénéficiant d'une capacité de test dont elle ne disposerait pas autrement. Les nombreux cycles de tests et bugs identifiés par les testeurs de la communauté Applause l'ont aidée à éviter de mauvaises surprises lors de ses releases. L'accès à un très large panel de périphériques offert par le crowdtesting a permis de couvrir des combinaisons OS/devices que l'équipe des Cinémas Pathé Gaumont n'était pas en mesure de tester en interne.

L'organisation de la plateforme Applause et les rapports de bugs détaillés comprenant des vidéos, captures d'écran ou crash logs, donnent suffisamment d'informations aux équipes digitales des Cinémas Pathé Gaumont pour pouvoir les corriger rapidement.

En chiffres, la collaboration entre Applause et les Cinémas Pathé Gaumont a jusqu'à présent permis la découverte de 860 bugs lors de 72 cycles de tests, auxquels une équipe de 84 testeurs sur plus de 150 environnements uniques ont pu participer. De plus, du feedback UX a pu être collecté, apportant à l'entreprise des retours précieux sur ses produits, ce qui lui a permis d'alimenter sa réflexion sur leur amélioration.

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 de la plus grande communauté de testeurs au monde - plus de 400 000 testeurs 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