

# FLOA

– ÉTUDE DE CAS APPLAUSE –

« EN RECEVANT LES RÉSULTATS DES TESTS DE NON-RÉGRESSION EN QUELQUES HEURES À PEINE APRÈS LEUR LANCEMENT, NOUS POUVONS AUGMENTER LA VITESSE ET LA CAPACITÉ DE NOTRE ÉQUIPE QA DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE. »

ANNE-LAURE FOUCHÉ, DIGITAL MARKETING PROJECTS & UX LEADER, FLOA

## CLIENT

Leader français des solutions de paiement sur web et mobile, FLOA facilite la vie des consommateurs à travers des facilités de paiement, des crédits instantanés, des cartes bancaires.

FLOA est également partenaire de grands (e-)commerçants (Cdiscount, Oscaro, SFR, Vide dressing...), d'acteurs clés du voyage (Selectour, Misterfly, Cdiscount Voyages, Pierre et Vacances...) et de fintechs (Lydia, Bankin) pour lesquels elle développe des services sur-mesure. Les produits et services FLOA se distinguent par leur simplicité d'utilisation pour les clients et d'intégration rapide pour les partenaires.

## CHALLENGE

Plaçant la satisfaction de ses clients au coeur de ses activités, c'est tout naturellement que FLOA fait de la digitalisation et de l'optimisation du parcours utilisateur sa priorité. Les objectifs principaux au départ de la collaboration avec Applause étaient clairs :

- Identifier et ainsi réduire les bugs à fort impact en priorité
- Accroître les capacités QA et gagner en vélocité
- Assurer une couverture des devices étendue
- Collecter des retours UX de testeurs dont le profil correspond aux clients des produits digitaux FLOA

## ENTREPRISE

FLOA

## INDUSTRIE

Secteur bancaire

## TYPES DE TEST

Fonctionnel manuel | UX

## TYPES D'APPLICATION

Web

## CHALLENGES

- Identifier les bugs à fort impact
- Accroître les capacités QA et gagner en vélocité
- Assurer une couverture des devices étendue
- Collecter des retours UX

## RÉSULTATS

- Des cycles de non-régression effectués en quelques heures, de manière hebdomadaire
- Plus de 300 bugs remontés en 2020 (taux d'acceptation des bugs: 81%)
- Plus de 80 testeurs de 4 pays différents ont participé aux cycles de tests en 2020
- Des retours UX fournis par des testeurs aux profils variés et pertinents

## SOLUTIONS

Désireuses d'offrir des services de la plus haute qualité aux clients sans peser sur les ressources en interne, les équipes digitales FLOA font appel à Applause depuis 2017, pour deux activités spécifiques : le testing fonctionnel manuel et la collecte de retours UX.

Afin d'accompagner les équipes FLOA dans leur cadence de travail agile, la majorité des cycles de tests fonctionnels manuels est effectuée de manière hebdomadaire, avant la mise en production. Ces tests hebdomadaires concernent divers parcours et fonctions, tels que la souscription au crédit à la consommation (crédit renouvelable et rachat de crédits) sur le site Web. Grâce à la collaboration étroite et l'excellente communication entre FLOA et son équipe dédiée Applause, les cycles de non-régression peuvent être lancés en quelques heures à peine, permettant ainsi d'obtenir des retours exploitables dans la journée.

En parallèle de ces tests de non-régression hebdomadaires, FLOA fait également appel à son équipe dédiée Applause pour tester d'autres fonctions de manière plus occasionnelle, tels que les parcours de souscription à une assurance, ou encore à une carte Cdiscount. Pour ces parcours, les cas de tests sont combinés à des cycles exploratoires, laissant ainsi les testeurs dédiés Applause découvrir des edge cases potentiellement inattendus. Ceci permet à FLOA d'obtenir un regard nouveau sur la fonctionnalité de ses produits digitaux.

La satisfaction client ne se limitant pas à la simple fonctionnalité des différents parcours, les équipes FLOA cherchent naturellement à obtenir la vue la plus holistique possible de leurs produits digitaux. Afin de mieux comprendre comment les utilisateurs de FLOA perçoivent les parcours, Applause récolte régulièrement des retours UX de divers testeurs lors de cycles de tests fonctionnels. Ceux-ci concernent des points clés, tels que la facilité à obtenir les informations recherchées, ou encore la perception générale de la qualité du site Web.

## RÉSULTATS

En 2020, 53 cycles de test ont été mis en place. Cette fréquence de test soutenue combinée à la flexibilité et à la rapidité d'exécution de l'équipe Applause permet à FLOA de publier chaque release hebdomadaire en toute confiance.

Afin de garantir une efficacité maximale, les bugs sont documentés de manière détaillée et classés en fonction de leur valeur ajoutée. Durant les 12 derniers mois, 20% des bugs remontés et approuvés ont ainsi été identifiés comme ayant potentiellement un impact fort et direct sur l'expérience client, permettant à FLOA de les corriger avant que ceux-ci n'affectent les utilisateurs.



« NOUS COMBINONS LES CAS DE TEST, LES CYCLES EXPLORATOIRES ET LES RETOURS UX POUR CERTAINS DE NOS PRODUITS. CELA NOUS PERMET D'OBTENIR UNE VUE D'ENSEMBLE, AUSSI BIEN AU NIVEAU DE LA FONCTIONNALITÉ QUE DE LEUR PERCEPTION PAR LES CLIENTS. »

ANNE-LAURE FOUCHÉ,  
DIGITAL MARKETING PROJECTS  
& UX LEADER, FLOA

Par ailleurs, Applause a également assuré une couverture étendue en testant sur plus de 80 environnements uniques sur Android, iOS et Web. Ceci permet aux équipes FLOA de s'assurer de la qualité de leurs produits, quel que soit l'appareil utilisé.

Enfin, les retours UX de divers testeurs sur le site web de FLOA permettent de mieux appréhender ce que les clients apprécient ou non, et d'identifier les fonctionnalités qu'ils aimeraient pouvoir y trouver à l'avenir.



## 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](http://www.applause.com)