



– ÉTUDE DE CAS –

« APPLAUSE A ÉTÉ EN MESURE D'APPORTER DES RÉPONSES PRÉCISES QUANT AUX BESOINS DES UTILISATEURS SUR CERTAINS MARCHÉS SPÉCIFIQUES. »

FRANCOIS RETIF, RESPONSABLE PÔLE SYSTÈMES CONNECTÉS ET ELECTRONIQUE, SEB

CLIENT

Le groupe SEB, spécialiste et leader mondial du petit équipement domestique, propose de nombreuses familles de produits. Ces gammes de produits s'étendent de l'électroménager de cuisine en passant par l'entretien de la maison jusqu'au soin à la personne. Implanté dans plus de 150 pays, le groupe SEB réalise plus de 45% de ses ventes dans des pays émergents. En 2014, le groupe SEB a lancé son 1er objet connecté et ne cesse depuis d'élargir son offre digitale pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs mais aussi mieux les connaître.

CHALLENGE

Plusieurs défis se posaient au groupe SEB au moment de débiter ses cycles de test. L'équipe disposait d'un laboratoire d'Assurance Qualité, mais celui-ci n'était pas spécialisé en objets connectés. Pour se rassurer, SEB avait donc besoin d'un partenaire expert en crowdtesting pour tester ses produits connectés IoT dans le monde entier.

De l'aspirateur à la balance connectée jusqu'au purificateur d'air ainsi que leurs applications conjointes, SEB avait besoin de s'assurer du bon fonctionnement de ses équipements domestiques. Les soucis de connectivité en fonction des pays testés ainsi que l'optimisation des

ENTREPRISE

SEB

INDUSTRIE

Équipement domestique

TYPES DE TEST

Fonctionnel | UX

TYPES D'APPLICATIONS

Web | Mobile

CHALLENGES

- Tester dans de nombreux pays tout en respectant les groupes démographiques du marché cible.
- Faire évoluer les pratiques de QA et permettre une résolution rapide des problèmes rencontrés
- Obtenir des avis qualitatifs et localisés sur des objets connectés

RÉSULTATS

- Découverte de bugs critiques et bloquants grâce aux cycles fonctionnels
- Amélioration de l'adéquation des produits aux marchés locaux
- Obtention de données aidant à l'amélioration des produits afin de répondre aux besoins des consommateurs ciblés

objets connectés (IoT) en fonction des spécificités propres à chaque domicile, sont autant de points que l'entreprise souhaitait éprouver à l'aide du crowdtesting.

Au-delà des défis techniques, le groupe SEB souhaitait obtenir plus d'avis et de retours de la part d'utilisateurs habitant dans des pays aux habitudes très différentes. Étudier l'adaptabilité et l'adéquation de ses IoT pour un pays donné représente un obstacle majeur, tant dans l'organisation que dans l'obtention de retours qualitatifs structurés. Afin de répondre à ces différentes problématiques, SEB a décidé de s'associer avec Applause et d'obtenir les résultats nécessaires, dans l'objectif de proposer des produits toujours plus performants et répondant aux attentes de leurs consommateurs.

SOLUTIONS

En tirant profit des solutions apportées par la communauté de testeurs Applause depuis décembre 2016, le groupe SEB a été en mesure de s'assurer que leurs objets connectés fonctionnent en tout temps, avec n'importe quel périphérique, et ce, quel que soit le pays. Pour cela, Applause a mobilisé plus de 200 testeurs de la communauté uTest dans une quinzaine de marchés. Grâce à des tests fonctionnels lancés en quelques heures sur de nombreuses combinaisons uniques mobile/fournisseur d'accès à Internet, 613 bugs ont pu être rapportés avec des éléments de détails, des captures d'écran, des enregistrements vidéo et des crash logs, afin de permettre aux équipes produits du groupe SEB d'y remédier rapidement. De plus, des retours qualitatifs de la part de testeurs correspondant aux groupes démographiques des marchés cibles de l'entreprise ont été obtenus à l'aide de questionnaires et de cycles dédiés à l'UX et à la localisation. Ces cycles ont fourni au groupe des avis et recommandations quant au fonctionnement des produits. L'ensemble de ces solutions ont permis au groupe SEB d'obtenir les résultats escomptés avec une facilité déconcertante et d'agréger de nombreuses données sur les marchés ciblés.

Depuis son partenariat avec Applause, le groupe SEB a grandement amélioré son assurance qualité. L'équipe de plus de 150 testeurs sélectionnés au sein de notre communauté a découvert jusqu'à maintenant 613 bugs (tant sur le plan fonctionnel qu'en UX) au cours de 82 cycles de test dans plus de 18 pays et sur plus de 300 combinaisons uniques.



« GRÂCE À APPLAUSE, NOUS AVONS PU VÉRIFIER QUE NOS OBJETS FONCTIONNENT EN TOUT TEMPS, AVEC N'IMPORTE QUEL PÉRIPHÉRIQUE, ET CE, QUEL QUE SOIT LE PAYS. »

FRANCOIS RETIF, RESPONSABLE
PÔLE SYSTÈMES CONNECTÉS ET
ELECTRONIQUE, SEB

RÉSULTATS

Grâce à cette collaboration et à la relation nouée entre la communauté de testeurs et les produits SEB, Applause a été en mesure d'apporter des réponses précises quant aux besoins spécifiques du groupe sur certains marchés. De nombreux points bloquants existants ont pu être soulevés lors des cycles fonctionnels. Des crashes lors du processus d'appairage, mais aussi des pertes de connectivité lors de l'utilisation quotidienne via l'application que cela soit à domicile ou à distance, ont pu être soulevés. Les difficultés rencontrées lors de connexions à l'aide d'opérateurs Internet spécifiques à un pays ont également pu être facilement identifiées lors des cycles fonctionnels. Par ailleurs, l'entreprise a pu améliorer la localisation de ses produits et optimiser les applications conjointes aux besoins de pays spécifiques. En outre, les résultats ont favorisé l'amélioration du parcours utilisateur, afin de proposer une expérience produit à forte valeur ajoutée.

Les moyens de remédiation mis en place par les équipes produits du groupe SEB grâce aux résultats obtenus ont permis de lancer plus sereinement sur le marché des produits fiables, efficaces et répondant aux besoins des consommateurs.

« DE NOMBREUX POINTS BLOQUANTS ONT PU ÊTRE SOULEVÉS GRÂCE AUX TESTS FONCTIONNELS, ET NOUS AVONS PU OPTIMISER ET LOCALISER NOS PRODUITS ET APPLICATIONS POUR DES PAYS TRÈS SPÉCIFIQUES. »

FRANCOIS RETIF, RESPONSABLE
PÔLE SYSTÈMES CONNECTÉS ET
ELECTRONIQUE, SEB

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