

■ L E  
B O N  
M A R  
C H É

RIVE GAUCHE

— APPLAUSE ÉTUDE DE CAS —

« LES TESTEURS APPLAUSE SONT POTENTIELLEMENT DES CLIENTS FINAUX ET ÉGALEMENT DES PROFESSIONNELS DU QA ; ILS S'ASSURENT QU'IL N'Y A PAS DE DOUBLON, QUE LES BUGS SONT REPRODUCTIBLES ET TRIENT LES RÉSULTATS AFIN QU'ILS SOIENT DIRECTEMENT PRÊTS À L'EMPLOI POUR NOUS. »

VINCENT GASTELLIER, CHEF DE PRODUIT WEB, GROUPE LE BON MARCHÉ

## CLIENT

Fondé en 1938, Le Bon Marché était l'un des premiers grands magasins contemporains dans le monde. Il a été l'un des précurseurs sur des pratiques commerciales que les consommateurs utilisent encore aujourd'hui, comme les catalogues envoyés par voie postale, et le satisfait ou remboursé. Bénéficiant d'une place de choix parmi les commerces parisiens, Le Bon Marché est connu pour ses collections de mode exclusives, triées sur le volet, mais également pour son environnement de shopping expérimental. En plus de son magasin iconique localisé Rue de Sèvres, le groupe Le Bon Marché possède l'épicerie La Grande Épicerie de Paris.

## DÉFI

Les marques de luxe savent à quel point il est difficile de créer une expérience digitale qui égale leur expérience en magasin. Les clients des magasins Le Bon Marché et La Grande Épicerie bénéficient d'une sélection pointue d'objets de créateurs et de services haut de gamme en France, mais également d'expériences gastronomiques, leçons de cuisine, soins et événements sur invitation uniquement. Afin de faire face au nombre croissant de consommateurs en ligne, Le Bon Marché avait besoin de s'assurer que sa présence en ligne offrait la même qualité que son expérience en magasin.

Avant de travailler avec Applause, l'équipe web du groupe Le Bon Marché disposait d'un seul site Internet : la plateforme e-commerce pour son épicerie La Grande Épicerie. Dans le cadre de sa nouvelle stratégie digitale, l'équipe prévoyait le lancement de deux nouveaux produits en ligne : une plateforme

### ENTREPRISE

Groupe Le Bon Marché

### INDUSTRIE

Grande distribution

### TYPES DE TEST

Fonctionnel et tests de moyens de paiement

### TYPES D'APPLICATION

Web

### DÉFIS

- Créer une expérience digitale de luxe qui égale celle en magasin
- Lancer deux nouveaux produits avec des capacités de test limitées
- Valider la qualité des builds d'un partenaire externe de développement

### RÉSULTATS

- Régression et nombre de bugs en production drastiquement réduits
- Une périodicité de release grandement améliorée en réduisant le temps pour reproduire et résoudre des bugs
- Plus de temps pour l'équipe web pour se concentrer sur ses priorités stratégiques

e-commerce pour Le Bon Marché ainsi qu'un site innovant proposant une offre de services pour les mariages. Cela représentait un défi considérable pour l'équipe qui ne disposait que de deux testeurs en interne – dont le responsable produit – pour faire face à l'activité croissante de développement.

Même si l'équipe engageait de nouveaux salariés à plein temps, cela ne serait pas suffisant pour couvrir le périmètre de test nécessaire. Déjà sous pression pour répondre aux besoins de test existants sur le site de La Grande Épicerie, l'équipe devait souvent faire face à des bugs qui étaient soulevés en production, ce qui s'avérait couteux quand des problèmes de paiement étaient détectés tardivement. L'équipe était également inquiète concernant son manque de ressources pour évaluer et valider le travail de son partenaire externe de développement. Elle ne pouvait tout simplement qu'avoir confiance dans la qualité des builds soumis.

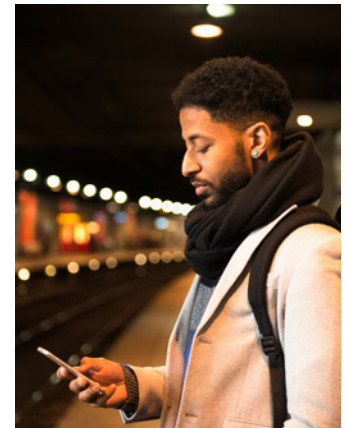
Le responsable produit Vincent Gastellier savait qu'avec des ressources aussi limitées, l'équipe ne pourrait pas mener une feuille de route produit tout en maintenant un niveau de qualité élevé sur ses trois produits digitaux. Trouver une solution ne revenait pas uniquement à sécuriser un périmètre de test adéquat, mais également à s'assurer que les trois produits reflétaient correctement la réputation des expériences premium de la marque.

## SOLUTION

Le Bon Marché a travaillé avec Applause depuis septembre 2021 pour tester ses deux plateformes en ligne ainsi que son site de services pour mariage, à l'aide de vrais utilisateurs pour effectuer des tests en conditions réelles au travers de nombreux appareils et moyens de paiement. Sélectionner une équipe parmi les millions d'utilisateurs qui composent la communauté uTest d'Applause a permis de tester de bout en bout l'expérience utilisateur, de la sélection d'articles au paiement, que cela soit avec une American Express, une Visa ou une Mastercard. Cela a également permis de créer des rapports de bug détaillés au profit de l'équipe web Le Bon Marché.

Au début de la collaboration, Applause et Le Bon Marché ont identifié trois axes stratégiques : améliorer la qualité de ses trois produits digitaux, améliorer sa productivité et son efficacité pour étendre la feuille de route produit, et enfin intégrer le point de vue de vrais utilisateurs dans le processus de test. Bien que l'équipe web ait envisagé de mettre en place un système de feedback en ligne pour ses utilisateurs, cette méthodologie n'a pas été considérée comme suffisamment exhaustive. Par ailleurs, l'équipe souhaitait se concentrer sur l'identification de bugs avant qu'ils ne passent l'étape de release.

Désormais, Applause aide le groupe Le Bon Marché à conduire des tests fonctionnels et de paiement, tant sur son environnement de développement que de production. Les testeurs d'Applause enregistrent des rapports de bugs sur la plateforme Applause, qui génère automatiquement un ticket correspondant sur le système Jira du Bon Marché. Selon Vincent Gastellier, l'équipe web a été initialement hésitante à s'intéresser et à s'interfacer avec une nouvelle plateforme ; cependant,



« APPLAUSE EST UN PEU COMME NOTRE BRAS DROIT DURANT LES UATS, CE QUI NOUS AIDE ÉNORMÉMENT. »

VINCENT GASTELLIER, CHEF DE PRODUIT WEB, GROUPE LE BON MARCHÉ

elle a été agréablement surprise. L'intégration dans les deux sens signifie que les managers de test Applause peuvent voir quand Le Bon Marché marque un ticket comme résolu. Cela permet d'informer les testeurs Applause quand des corrections sont prêtes à être validées, sans que Le Bon Marché n'ait à le demander.

## RÉSULTATS

Au cours des huit derniers mois de notre collaboration, les testeurs d'Applause ont identifié 294 bugs parmi les trois produits digitaux Le Bon Marché. 195 d'entre eux ont été évalués comme critiques ou très importants. Alors que l'équipe a été étonnée par le nombre de bugs que les testeurs Applause ont pu remonter, ils ont rapidement identifié les zones problématiques qu'ils n'avaient pas considéré auparavant, et ont ainsi pu mieux hiérarchiser leurs priorités.

Travailler avec Applause leur a également permis de libérer du temps au profit de l'équipe web, afin de se concentrer sur ses priorités stratégiques. Les testeurs Applause participent aux cycles de test pendant les weekends, afin que tous les bugs identifiés soient remontés dans le Jira Le Bon Marché dès le lundi matin. De cette manière, l'équipe peut se mettre à travailler sur les corrections à apporter immédiatement, et les résoudre dès le début de la semaine. Tester durant les weekends a également offert à l'équipe un meilleur aperçu sur le comportement de ses produits digitaux lors de périodes de forte affluence en ligne.

L'équipe web publie ainsi des releases plus rapidement qu'avant, en partie grâce au travail de reporting fait par les testeurs Applause, comme l'indique Vincent Gastellier. Au travers de descriptions claires et standardisées, de vidéos détaillant le cheminement que les testeurs effectuent pour identifier un bug, ainsi que d'informations détaillées concernant l'appareil utilisé, l'équipe peut résoudre ces problèmes beaucoup plus rapidement. Par ailleurs, parce qu'Applause encourage les testeurs à vérifier les bugs rapportés par d'autres testeurs, l'équipe web n'a pas à perdre de temps à essayer de reproduire les bugs remontés.

L'expertise professionnelle et technique des testeurs d'Applause a impressionné l'équipe web Le Bon Marché. Non seulement ils offrent une perspective nouvelle et réelle d'utilisateurs sur les produits digitaux de l'entreprise, mais ce sont également des experts sachant rapporter des bugs de manière structurée, avec les informations requises. Les testeurs Applause s'assurent de ne pas rapporter de doublon, reproduisent entre eux les bugs rapportés, et les trient par ordre de criticité.

Depuis le début de sa collaboration avec Applause, Le Bon Marché a diminué sa régression par 50%. Compte-tenu de ces résultats, l'équipe web continue de travailler avec Applause pour sans cesse améliorer ses produits digitaux et garantir une expérience client inégalée.

## À PROPOS D'APPLAUSE

Applause est une entreprise phare pour les tests et la qualité numérique. Aujourd'hui, les entreprises gagnent ou perdent des clients grâce aux expériences numériques qu'elles proposent, et seul Applause peut apporter un retour authentique sur la qualité de ces produits digitaux, en passant par des utilisateurs qui évoluent en conditions réelles. Notre approche disruptive exploite la puissance de la plateforme Applause et s'appuie sur une communauté de plus d'un million d'experts du numérique dans le monde. À la différence des méthodes traditionnelles de tests (notamment en laboratoire et externalisées), nous réagissons avec la rapidité, la flexibilité et à l'échelle attendues par les marques axées sur le numérique. Applause fournit des résultats de tests pertinents et rapidement exploitables, permettant aux entreprises de prendre les bonnes décisions au cours du développement et de la publication de leurs produits digitaux. Ainsi, les équipes de développement sont en mesure de se concentrer sur les fonctionnalités les plus critiques, pour pouvoir publier rapidement et en toute confiance. Des milliers de grandes marques numériques, dont Ford, Google, Western Union ou encore Dow Jones, comptent sur Applause comme meilleure pratique pour offrir des expériences numériques qui apportent toute satisfaction à leurs clients.