



LE GROUPE

– APPLAUSE CASE STUDY –

„UNSERE APP-BEWERTUNGEN DER LETZTEN DREI JAHRE SIND IN DEN APPSTORES VON APPLE UND ANDROID UM 1,2 UND 1,3 STERNE GESTIEGEN.“

JEAN-BAPTISTE BERNARD, LEITER QS, TF1 GROUP

KUNDE

TF1-Gruppe ist ein französisches Holdingunternehmen in der Medienbranche, das sich im Mehrheitsbesitz des Bouygues-Konglomerats befindet. Das bekannteste Asset der TF1-Gruppe – seit über 30 Jahren Marktführer im französischen Fernsehmarkt – ist TF1, einer der ältesten Fernsehsender der Welt. Circa 30 % der Zeit, die in Frankreich mit Fernsehen verbracht wird, geht auf das Konto eines der fünf Kanäle der Gruppe.

eTF1 ist die Abteilung der TF1-Gruppe, die für die drei digitalen Produkte zuständig ist: MYTF1, eine Mediathek für die Fernsehsender der Gruppe, TF1 INFO, eine Nachrichtenwebseite und TFOU MAX, ein SVOD-Kanal für Kinder zwischen 3 und 12 Jahren. Alle Produkte sind sowohl in Frankreich als auch in den französischen Überseegebieten (DROM, COM) sehr beliebt. Im Jahr 2021 generierte MYTF1 alleine 2,7 Milliarden Videoansichten.

HERAUSFORDERUNG

Wie viele QS-Teams in der Medien- & Unterhaltungsbranche muss man auch bei eTF1 die Anwendungen mit komplexen Kombinationen aus Geräten und Betriebssystemen testen. Neben Browser, Desktop und Mobil müssen QS-Tester auch auf Settop-Boxen testen.

Vor der Zusammenarbeit mit Applause verfügte eTF1 über begrenzte Testkapazitäten. Die Abteilung bestand aus fünf QS-Testern – einer pro Entwicklerteam – und jeder war alleine für eine App verantwortlich. Die Tester hatten begrenzte Zeit, um vor den neuen Releases sowohl die iOS- als auch die Android-Versionen zu testen. Außerdem hatten sie nur eine sehr begrenzte Geräteabdeckung. Trotz der zahlreichen Endnutzer mit chinesischen Modellen wie Huawei konnte eTF1 Android lediglich auf Samsung-Geräten

UNTERNEHMEN

TF1-Gruppe

BRANCHE

Medien & Unterhaltung

TEST-TYPEN

Funktions- und Zahlungstest

ANWENDUNGEN

Mobile, Web und Settop-Box

HERAUSFORDERUNGEN

- Geräteabdeckung steigern, um sicherzustellen, dass die Produkte unabhängig vom Gerät und dem Betriebssystem für alle Kunden optimal funktionieren
- Testintervall verkürzen und Testkapazität erweitern, um die Anzahl von Bugs in der Produktion dramatisch zu senken
- Tests außerhalb von Frankreich durchführen, um Produktqualität für Nutzer in den Überseeterritorien (DROM, COM) zu garantieren

ERGEBNISSE

- Gemeinsame Verbesserung der Bewertungen um 1,2 bzw. 1,3 Sterne in den Apple- und Android-App-Stores in den letzten 3 Jahren
- Anzahl der Abstürze und andere Funktionsfehler dramatisch reduziert
- Innovativen Ruf der TF1-Gruppe und ihre Position als führender TV-Anbieter Frankreichs gestärkt

testen. Die Abteilung konnte aufgrund Zeit- und Ressourcenmangel nicht die Qualität gewährleisten, die sie ihren Kunden bieten wollte.

Die TF1-Gruppe wandelte sich in den vergangenen Jahren enorm. eTF1 veränderte das Geschäftsmodell der MYTF1-App vom reinen werbebasierten Video-on-Demand (AVOD) zu Subscription-Video-on-Demand (SVOD). Während MYTF1 weiterhin kostenfrei mit Werbung blieb, startete das Team von eTF1 eine zusätzliche Premiumversion namens MYTF1 MAX. Die MYTF1-Endnutzer wurden somit erstmalig zu zahlenden Kunden. Damit stieg auch der Druck, ein nahtloses Nutzererlebnis zu gestalten. eTF1 benötigte zudem eine Teststrategie für die Zahlungen.

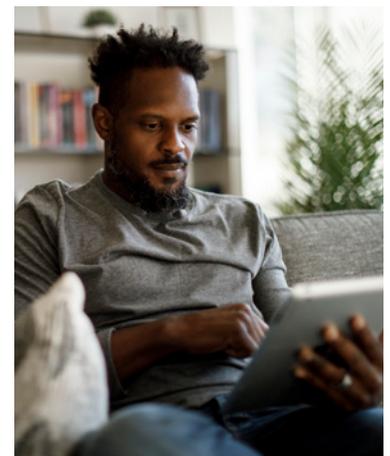
Das Unternehmen startete nicht nur neue Geschäftsmodelle, sondern auch zwei brandneue Apps: TF1 Info für iOS und Android. Im Gegensatz zu MYTF1 enthielt TF1 Info neben Videoinhalten auch schriftliche Artikel, was eTF1 vor neue Herausforderungen bei der Jagd nach Bugs stellte. Auch die Marke TF1 Info selbst war neu, sie reflektierte eine frischere Version des früheren Nachrichtenkanals LCI. Da die neuen Apps einen grundlegenden Beitrag zum Rebranding leisten sollten, mussten sie natürlich fehlerfrei laufen.

LÖSUNG

Seit 2016 unterstützt Applause das eTF1 Team beim Testen seiner iOS- und Android-Anwendungen bei hunderten von Geräte- und Betriebssystemkombinationen mit echten Menschen. Dank der mehrere Millionen Menschen großen uTest-Community von Applause, kann eTF1 die Testabdeckung über das französische Festland hinaus auf die Überseeterritorien DROM und COM erstrecken. Das Team verdoppelte zudem das Volumen der Testzyklen für die Apps MYTF1 und TF1 Info, um die Anzahl der vor dem Start gefundenen möglichen Bugs zu maximieren.

Nachdem eTF1 die Qualität stabilisiert und einen robusten Testzyklus für die Kernprodukte etabliert hatte, konzentrierte man sich in der Gruppe auf die neue Premiumversion der MYTF1-App. Nach einem erfolgreichen Piloten für die Zahlungstests testet Applause jetzt Zahlungsflüsse mit verschiedenen, in Frankreich und in den DROM-COM-Regionen gängigen Zahlungsmethoden. So kann eTF1 verifizieren, dass die Kunden erfolgreich und problemlos über die Appstores von Apple und Android ein Upgrade durchführen können.

Applause liefert eTF1 die Ergebnisse der Testzyklen binnen weniger Tage. Die Tester protokollieren alle Bugs auf der Applause-Plattform, wo eTF1 die genehmigten Bugs prüfen und in das unternehmenseigenen Jira-Ticketingsystem exportieren kann. Das eTF1-Team kann außerdem über einen eigenen Chat-Kanal Testzyklen anfordern und planen, sodass das Testen mit dem Solution Delivery Team von Applause in Echtzeit geplant werden kann. Die Fachleute für Funktionstests bei Applause arbeiten mit eTF1 zusammen, um die gefundenen Bugs zu einzuschätzen und Muster zu analysieren, damit das Team Verbesserungsbereiche identifizieren kann.



„ICH KANN APPLAUSE MIT EINEM WORT BESCHREIBEN: EFFIZIENT. DIE ZUSAMMENARBEIT MIT IHNEN IST SO EINFACH, DAS ERGEBNIS FÜR UNSERE KUNDEN JEDOCH BEMERKENSWERT.“

JEAN-BAPTISTE BERNARD, LEITER QS,
TF1 GROUP

ERGEBNISSE

Zwischen Juni 2016 und Februar 2022 identifizierten die Tester von Applause 1155 fundierte Bugs in den Apps MYTF1, MYTF1 MAX und TF1 INFO. Das hatte eine spürbare Auswirkung auf die Nutzer und die Kundenzufriedenheit. Dank der gemeinsamen Bemühungen von Applause und eTF1 stiegen die Bewertungen der App MYTF1 in den Appstores von Apple und Android in den vergangenen 3 Jahren um jeweils 1,2 bzw. 1,3 Sterne.

Durchschnittlich bewertet das eTF1 Team 33 % der Bugs, die Applause findet, als entweder sehr oder extrem fundiert. In vielen Fällen sorgen die kritischen Bugs dafür, dass Nutzer die Produkte nicht verwenden oder nicht bezahlen können. Während eines Testzyklus mit MYTF1 MAX meldeten beispielsweise einige Tester von Applause, dass sie nach erfolgter Zahlung nicht auf ihr Abonnement zugreifen konnten. Das Team bei eTF1 war schockiert. Wäre dieser Bug in die Produktion gekommen, hätte TF1 bei Kunden ein Produkt abgerechnet, das nicht geliefert wurde, was möglicherweise den Ruf des Unternehmens langfristig geschädigt hätte.

Ein Tester von Applause identifizierte außerdem vor der Produktion einen Bug, der zu Compliance-Problemen geführt hätte. Im Rahmen des explorativen Testzyklus fand die testende Person heraus, dass es nicht möglich war, die Kontoinformationen in der App zu löschen. Dies muss laut DSGVO jedoch möglich sein. Angesichts der Tatsache, dass Verletzungen des europäischen Datenschutzgesetzes mit Strafen von bis zu 20 Millionen Euro geahndet werden, können auch vermeintlich kleine Bugs wie diese sehr teuer werden. Mit Applause konnte eTF1 die fragliche Kombination von Gerät und Betriebssystem, die den Bug verursachte, identifizieren.

Dank dem Zugang zu einer weitaus größeren Vielfalt an Geräten und Betriebssystemen half Applause eTF1 auch dabei, die Robustheit des Produkts zu gewährleisten. Vor unserer Zusammenarbeit beschwerten sich mehrere Nutzer im Appstore darüber, dass die MYTF1-App nach einem neuen Release abstürzte. Das Team von eTF1 konnte den Crash nicht reproduzieren. Nachdem eTF1 Applause beauftragt hatte, fand man dort die Ursache: ein Kompatibilitätsproblem zwischen der Bildschirmdreh-Funktion und einer spezifischen Kombination von Gerät und Betriebssystem.

Applause unterstützt eTF1 weiterhin, um den Nutzern hochwertige digitale Erlebnisse zu bieten und die TF1-Gruppe noch stärker als führenden Innovator des französischen Fernsehens zu etablieren.

„ IN DEN LETZTEN ZWEI JAHREN UNSERER ZUSAMMENARBEIT MIT APPLAUSE HABEN WIR EINE DEUTLICHE VERRINGERUNG DER ANZAHL VON ABSTÜRZEN UND FEHLERN FESTGESTELLT, DIE IN DIE PRODUKTION GELANGEN.“

JEAN-BAPTISTE BERNARD, LEITER
QS, TF1 GROUP

ÜBER APPLAUSE

Applause ist Weltmarktführer für Testing und digitale Qualitätssicherung. Unternehmen gewinnen oder verlieren heutzutage Kunden über ihre digitalen Erlebnisse. Nur Applause bietet seinen Kunden authentisches Feedback zur Qualität ihrer digitalen Assets und, das von echten Nutzern in realen Umgebungen stammt. Der Ansatz von Applause macht sich die Leistungsfähigkeit der eigenen Plattform zunutze und verfügt über eine geprüfte Community von mehr als einer Million digitaler Experten weltweit. Im Gegensatz zu herkömmlichen Testmethoden (einschließlich Labortests und Offshoring) bietet Applause die Geschwindigkeit, den Umfang und die Flexibilität, die digital ausgerichtete Marken benötigen und erwarten. Applause liefert aufschlussreiche und umsetzbare Testergebnisse, die direkt in die Entscheidung "Go/No Go" einfließen und den Entwicklungsteams helfen, besser und schneller zu entwickeln und mit Überzeugung zu veröffentlichen. Tausende von Digital-First-Marken - darunter Google, PayPal, Axel Springer und Volkswagen - vertrauen auf Applause als Best Practice, um die digitalen Erlebnisse zu liefern, die ihre Kunden lieben.

Erfahre mehr unter www.applause.com/de.