



## LE GROUPE

– APPLAUSE ÉTUDE DE CAS –

« LA NOTATION DE NOS APPLICATIONS S'EST RESPECTIVEMENT AMÉLIORÉE D'1,2 ET 1,3 ÉTOILES SUR LES APP STORES APPLE ET ANDROID AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES. »

JEAN-BAPTISTE BERNARD, RESPONSABLE QA, GROUPE TF1

### CLIENT

Le Groupe TF1 est une holding française de media, détenue en majorité par le conglomérat Bouygues. Plus connue pour sa chaîne de télévision TF1 – l'une des plus anciennes chaînes de télévision dans le monde – le Groupe TF1 est le leader sur le marché télévisuel français depuis plus de 30 ans. Environ 30% du temps passé à regarder la télévision en France peut être attribué aux cinq chaînes du Groupe.

Le département eTF1 du Groupe TF1 est responsable de ses trois produits digitaux : MYTF1, un site Internet de replay pour les chaînes télévisuelles du Groupe ; TF1 INFO, un site Internet d'actualités ; et TFOU MAX, une chaîne SVOD pour les enfants âgés de 3 à 12 ans. Chacun des produits est très populaire, tant en France métropolitaine que dans les territoires d'Outre-mer (DROM-COM). En 2021, MYTF1 a généré à elle seule 2,7 milliards de vues sur ses vidéos.

### DEFI

Comme beaucoup d'équipes QA dans l'industrie des médias et du divertissement, eTF1 doit également se confronter à des combinaisons complexes de périphériques et d'OS lors du test de ses applications. Au-delà du navigateur, de l'ordinateur et du mobile, les testeurs QA doivent également tester les applications sur des « boxes ».

Avant d'approcher Applause, eTF1 n'était composé que de cinq testeurs QA – un par équipe de développement – et chacun d'entre eux avait l'entière responsabilité de son application. Dans le cas de MYTF1, qui est mise à jour toutes les deux semaines, le testeur QA n'avait que peu de temps pour tester les applications iOS et Android avant chacune nouvelle publication. Bien qu'un nombre important de leurs utilisateurs dispose de modèles chinois comme Huawei, eTF1 n'avait accès qu'à des mobiles Samsung pour tester sur Android. A court de temps

#### ENTREPRISE

Groupe TF1

#### INDUSTRIE

Média & divertissement

#### TYPES DE TEST

Tests fonctionnels et de paiement

#### TYPES D'APPLICATION

Mobile, web and box

#### DEFIS

- Augmenter la couverture de périphériques afin de s'assurer que les produits fonctionnent correctement pour l'ensemble des clients
- Accélérer la cadence de tests afin de réduire considérablement le nombre de bugs arrivant en production
- Tester au-delà de la France métropolitaine pour s'assurer de la qualité des produits pour les utilisateurs des territoires d'Outre-mer (DROM-COM)

#### RÉSULTATS

- Une augmentation en collaboration de la notation sur les app stores Android, respectivement d'1,2 et 1,3 étoiles, au cours des trois dernières années
- Une réduction considérable du nombre de crashes et erreurs fonctionnelles
- Contribution à la réputation du Groupe TF1 dans sa position de leader de l'industrie télévisuelle française

et de ressources, le département n'était pas en mesure de garantir le niveau de qualité qu'il souhaitait offrir à ses clients.

Les dernières années ont été structurantes pour le Groupe TF1. eTF1 a changé de business model pour l'application MYTF1, en passant d'un modèle purement basé sur les publicités intégrées aux vidéos, à l'intégration d'un abonnement vidéo à la demande (SVOD). Tandis que MYTF1 serait toujours gratuite, à regarder avec des publicités, l'équipe eTF1 a lancé une version premium appelée MYTF1 MAX, qui permet aux utilisateurs de regarder les programmes sans interruption publicitaire. Pour la première fois, les utilisateurs MYTF1 sont devenus des clients payants. Cela a accru la pression pour concevoir une expérience utilisateur transparente, et a suscité le besoin d'une stratégie de test de paiements.

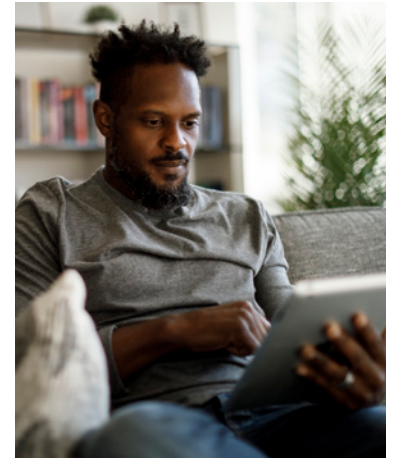
En plus de devoir adopter de nouveaux business model, l'entreprise a également lancé deux nouvelles applications : TF1 Info pour iOS et Android. A contrario de MYTF1, TF1 Info contenait des articles écrits en supplément du contenu vidéo – posant de nouveaux défis en matière de bug pour eTF1. La marque TF1 Info en tant que telle était également nouvelle, reflétant une vision au goût du jour de l'ancienne chaîne d'actualités LCI. Alors que les nouvelles applications seraient essentielles dans l'effort de rebranding, les enjeux étaient élevés pour garantir que tout fonctionnait correctement.

## SOLUTION

Depuis 2016, Applause a soutenu l'équipe eTF1 pour tester ses applications iOS et Android sur des centaines de combinaisons périphériques/OS, à l'aide de personnes authentiques. Grâce à la communauté uTest composée de plus d'un million de personnes, formées et approuvées, eTF1 peut étendre ses capacités de testing au-delà de la France métropolitaine, afin d'inclure les territoires d'Outre-mer (DROM-COM). L'équipe a également doublé le nombre de cycles de test pour les applications MYTF1 et TF1 Info, maximisant le nombre potentiel de bugs identifiés avant un lancement produit.

Une fois qu'eTF1 a stabilisé la qualité et établi une fréquence de test adaptée pour l'ensemble de ses produits principaux, l'attention du Groupe s'est concentrée sur la nouvelle version premium de l'application MYTF1, MYTF1 MAX. A la suite de tests pilotes réussies, Applause teste désormais les processus et moyens de paiement en France et dans les DROM-COM. Cela permet à eTF1 de vérifier que leurs clients réussissent bien à mettre à jour au travers des app stores Apple et Android.

Applause fournit à eTF1 les résultats des cycles de test en quelques jours. Les testeurs enregistrent l'ensemble de leurs bugs sur la plateforme Applause, où eTF1 peut consulter et exporter les bugs approuvés au sein de son propre système JIRA de *ticketing*. L'équipe eTF1 est également en mesure de demander et planifier des cycles de test à l'aide d'un chat dédié, leur permettant d'organiser les tests avec l'équipe de relation client Applause en temps-réel. Les experts de test fonctionnel Applause travaille avec eTF1 pour trier les bugs identifiés, et analyser des tendances afin que l'équipe puisse déterminer des zones d'amélioration.



« AU COURS DES DEUX ANNÉES DE COLLABORATION AVEC APPLAUSE, NOUS AVONS REMARQUÉ UNE RÉDUCTION SIGNIFICATIVE DU NOMBRE DE CRASHS ET DE BUGS ATTEIGNANT LE STADE DE PRODUCTION. »

JEAN-BAPTISTE BERNARD,  
RESPONSABLE QA, GROUPE TF1

## RESULTATS

De juin 2016 à février 2022, les testeurs Applause ont identifié 1155 bugs valides sur les applications MYTF1, MYTF1 MAX et TF1 Info. Cela eu un impact tangible sur la satisfaction client. Grâce aux efforts combinés d'Applause et eTF1, la notation de l'application MYTF1 s'est largement améliorée d'1,2 et 1,3 étoiles, respectivement sur les app stores Apple et Android, au cours des trois dernières années.

En moyenne, l'équipe eTF1 estime que 33% des bugs Applause découverts sont soit très utiles ou extrêmement utiles. Dans de nombreux cas, ces bugs critiques empêchaient les utilisateurs d'utiliser ou de payer des produits. Par exemple, durant l'un des cycles pour MYTF1 MAX, des testeurs Applause ont rapporté qu'ils n'étaient pas en mesure d'accéder à leur abonnement après avoir procédé au paiement. Cela a étonné l'équipe eTF1. Si ce bug s'était frayé un chemin jusqu'en production, TF1 aurait facturé des clients pour un produit qui n'était pas délivré – causant potentiellement des dégâts réputationnels conséquents.

Un testeur Applause a également identifié un bug en pré-production qui aurait pu causer des problèmes de conformité. Durant la phase exploratoire de test, un testeur a identifié qu'il ne pouvait pas effacer l'application les informations liées à son compte, un droit garanti par le RGPD. Compte-tenu du fait que les entreprises européennes violant la législation de confidentialité des données peuvent faire face à des amendes allant jusqu'à 20 millions d'euros, de tels bugs comme celui-ci peuvent s'avérer très coûteux. Avec Applause, eTF1 a été en mesure d'identifier la combinaison particulière d'OS et de périphérique causant ce bug.

Grâce à un accès et une diversité importante de périphériques et d'OS, Applause a aidé eTF1 à s'assurer de la robustesse de ses produits. En amont de notre collaboration, de nombreux utilisateurs s'étaient plaint sur les app stores comme quoi l'application MYTF1 crashait à la suite d'une nouvelle mise à jour. L'équipe eTF1 n'était pas en mesure de reproduire le crash. Une fois qu'eTF1 a missionné Applause, la cause a été découverte : un problème de compatibilité entre la fonction rotation d'écran et ainsi qu'une combinaison spécifique de périphérique/OS.

Applause continue d'appuyer eTF1 pour s'assurer du plus haut niveau de qualité des expériences digitales pour ses utilisateurs.

« J'AI UN SEUL MOT POUR DÉCRIRE APPLAUSE : EFFICACE. TRAVAILLER AVEC EUX EST SI SIMPLE ET L'IMPACT POUR NOS CLIENTS EST CONSIDÉRABLE. »

JEAN-BAPTISTE BERNARD,  
RESPONSABLE QA, GROUPE TF1

## 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 numériques 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.