



whow

— APPLAUSE ÉTUDE DE CAS —

« TRAVAILLER AVEC APPLAUSE ÉTAIT SUPER. TOUT EST TOUJOURS DIRECT, TRANSPARENT ET L'ÉQUIPE FOURNIT LES RÉSULTATS DE TEST À UNE VITESSE DÉCONCERTANTE. »

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR, WHOW GAMES

CLIENT

Whow Games est un développeur et éditeur leader du secteur des jeux gratuits en ligne. Basé à Hambourg, en Allemagne, cette entreprise est le plus grand casino social en ligne en Europe et offre des expériences de jeux variées dont les utilisateurs peuvent profiter sur smartphone, tablette ou ordinateur. Son produit phare, Jackpot, dispose de plus de 10 millions d'utilisateurs et est disponible dans seize langues.

Whow Games est engagée à permettre à tous ses utilisateurs de vivre une expérience authentique semblable à celle d'une visite au casino, sans avoir à dépenser de l'argent réel. Dans la plupart des cas, son casino social est jouable gratuitement – les joueurs “payant” avec des jetons virtuels qu'ils peuvent collecter et gagner sur la plateforme – même si les joueurs peuvent également acheter des packs supplémentaires de jetons.

CHALLENGES

L'industrie du jeu est très orientée vers la réussite. Lorsqu'un produit est lancé, les entreprises ont immédiatement besoin de surveiller des KPIs afin de déterminer si un produit répond ou pas aux besoins de ses utilisateurs. Il est aussi important que ces jeux se comprennent d'eux-mêmes, afin que les joueurs puissent appuyer sur “play” et découvrir comment ils fonctionnent en même temps qu'ils y jouent. Les expériences digitales n'ont qu'un court laps de temps pour faire bonne impression – soit elles échouent, soit elles réussissent.

Tandis que Whow Games dispose d'une équipe de QA interne avec des processus QA établis, le plan de développement de nouveaux produits signifie que les capacités de tests doivent être augmentées en parallèle. L'équipe voulait en particulier effectuer des tests avec le plus de combinaisons de périphériques

ENTREPRISE

Whow Games

INDUSTRIE

Divertissement

TYPES DE TEST

Fonctionnel, Localisation, Paiements

TYPES D'APPLICATION

Mobile et web

CHALLENGES

- S'assurer d'une localisation robuste à mesure que l'entreprise s'étend sur de nouveaux marchés ;
- Garantir une expérience d'enregistrement transparente pour tout nouvel utilisateur ;
- Améliorer le taux de rétention des utilisateurs ;
- Augmenter la couverture des appareils et des pays tout en réduisant le temps et les coûts de test en interne.

RÉSULTATS

- Pertinence améliorée des produits sur les différents marchés – couvrant 17 langues ;
- Découverte de bugs critiques empêchant les utilisateurs d'acheter des produits ;
- Capacité de test améliorée grâce à plus de 800 testeurs sans avoir besoin d'embaucher.

possibles. L'objectif étant d'accélérer le processus de découverte de bugs et d'étendre leur capacité à tester le parcours et l'expérience utilisateur (UX). Avec leurs ressources actuelles, Whom Games trouvait difficile d'évaluer quand un produit pouvait être mis en ligne.

La localisation était également un autre défi. Tandis que Whow Games offre ses produits digitaux dans de nombreux pays, leur unique bureau est localisé en Allemagne. Même s'ils disposent de collaborateurs de différentes nationalités pour tester les produits en interne, l'entreprise éprouvait des difficultés à s'assurer de la qualité constante de ses produits sur les différentes zones géographiques et culturelles dans lesquelles elle opère. Afin de saisir les subtilités propres à chaque pays et d'avoir une garantie de la qualité de sa localisation, Whom Games savait qu'elle avait besoin de la perspective d'utilisateurs locaux.

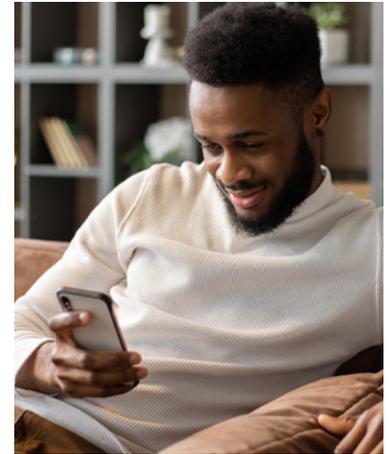
SOLUTIONS

Depuis 2018, Whow Games a noué un partenariat avec Applause afin de tester ses expériences digitales d'un point de vue fonctionnel, localisation, paiement. A ce jour, plus de 800 testeurs ont participé aux tests de leurs produits sur de nombreux environnements, pays et périphériques. Whow Games peut accéder aux résultats des cycles de test en temps-réel au travers de la plateforme Applause, étant intégrée aux solutions internes de l'entreprise. C'est de cette façon que l'équipe de Whow Games a pu également obtenir des retours détaillés de la part des utilisateurs, incluant notamment des enregistrements d'écran de bugs qui sont parfois difficiles à expliquer par écrit.

Afin de s'établir sur différents marchés, la localisation et les moyens de paiement étaient une priorité pour Whom Games. Les testeurs Applause ont effectué des transactions réelles sur des appareils authentiques dans 20 pays, durant les différentes étapes du parcours utilisateur. S'assurer que tous les utilisateurs puissent payer sans difficulté en utilisant les moyens de paiement les plus couramment utilisés dans leurs pays respectifs, était un point d'inquiétude important. Grâce à l'accès à des testeurs locaux, Whom Games a pu identifier les erreurs de localisation qui n'avaient pas été détectées jusque-là, tels que les erreurs de listing des prix.

Afin d'approfondir l'analyse client, Applause a également mené des études spécifiques par pays, afin d'identifier la perception des utilisateurs de l'application de Whow Games Jackpot, sur ses principaux marchés. Dans l'une des études, Applause a examiné pourquoi l'application ne connaissait pas le même succès dans l'un des pays plutôt qu'un autre. Les études ont permis Whow Games de confirmer les suspicions qu'elle avait, concernant le travail restant à faire sur certaines zones géographiques, et identifier les opportunités d'améliorations auxquelles elle n'avait pas encore pensé.

En plus du testing fonctionnel, les testeurs d'Applause ont continué à apporter à Whow Games des retours qualitatifs de grande qualité afin d'améliorer son expérience utilisateur. Cela a été particulièrement utile afin d'aider Whow Games à



« LES POINTS DE VUE SUR LE MARCHÉ FOURNIS PAR APPLAUSE NOUS PERMETTENT DE PÉNÉTRER BEAUCOUP PLUS FACILEMENT DE NOUVEAUX MARCHÉS. LE GROS PLUS EST DÉFINITIVEMENT LE RETOUR APPORTÉ PAR LES TESTEURS LOCAUX. »

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR, WHOW GAMES

améliorer les tutoriels de ses jeux, tandis que les testeurs ont partagé leurs avis sur leur complexité et si l'ordre dans lequel les informations étaient présentées avait du sens.

RÉSULTATS

A l'aide de l'équipe flexible des testeurs Applause et la variété de combinaisons de périphériques et de systèmes d'exploitation dont ils disposent, Whow Games a pu s'assurer de la stabilité de ses produits sans avoir à embaucher de nouvelles personnes. Durant les trois premières années de notre collaboration, Applause a effectué plus de 500 cycles de test et identifié 680 bugs ayant été approuvés, au cours d'une année seulement.

Certains des bugs qu'Applause a découverts étaient critiques. Dans certains cas, les testeurs d'Applause n'étaient pas en capacité d'acheter des packs de jetons, soit car l'application n'arrivait pas à traiter certains modes de paiement, ou à cause de facteurs limitants pour les utilisateurs de certains pays. Applause a aussi découvert que l'option pour se connecter par le biais d'un compte lié à un réseau social ne fonctionnait pas pour de nombreux utilisateurs.

Les testeurs Applause ont également permis à Whow Games de s'assurer d'une localisation robuste au travers de ses différents marchés. Au-delà d'améliorer les traductions, les testeurs locaux ont alerté Whow Games sur les spécificités culturelles qui n'avaient pas été prises en compte dans le processus de conception de l'application. Par exemple, l'entreprise n'était pas au courant que son bandeau de couleur mauve avait une connotation négative en Turquie, l'un de ses principaux marchés. Les conseils des testeurs ont également permis de créer des jeux à thème afin de célébrer les fêtes nationales et religieuses.

Avec des testeurs Applause toujours prêts, Whow Games est en mesure de résoudre les situations les plus critiques dans un court laps de temps. Par exemple, l'équipe QA avait besoin d'une mesure de latence pour application et navigateur en Nouvelle Zélande, et n'a eu qu'à attendre jusqu'au matin suivant pour obtenir les résultats de test. La qualité des retours utilisateurs a aussi fourni à Whow Games des informations beaucoup plus fiables et qualitatives que ce dont elles avaient l'habitude en testant avec un VPN.

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.

En savoir plus sur www.applause.com/fr

« NOUS AVONS BÉNÉFICIÉ D'UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX BESOINS DE NOTRE ENTREPRISE, QUI A DÉLIVRÉ RAPIDEMENT ET DIRECTEMENT DES RETOURS PAR LE BIAIS DE CYCLES DÉDIÉS AUX TESTS FONCTIONNELS, DE LOCALISATION OU DE PAIEMENT. »

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR, WHOW GAMES