

StarDust CTG

Le secteur bancaire

Testing : améliorez la performance de vos apps et sites web



StarDust CTG



François Joseph Viallon
Directeur Général



Les activités bancaires sont le second secteur le plus représenté après le Jeu/Pari en ligne chez StarDust. L'expérience utilisateurs doit être sans faille pour rassurer et engager. Nous avons pensé que notre retour d'expériences pourrait vous intéresser.



Qui nous sommes

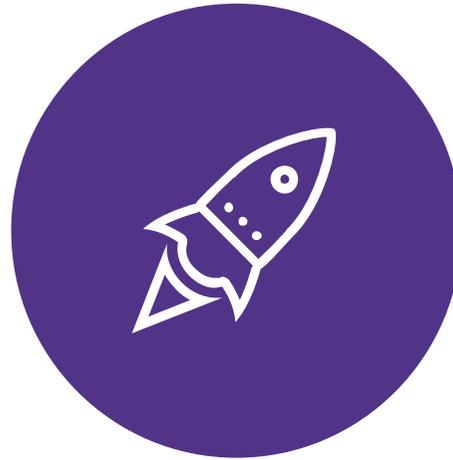
- ▶ Nous chassons les bugs et fournissons une assurance qualité pour vos projets numériques (Web, App, logiciels, objets connectés, SDK)
- ▶ Nous avons un parc mobile, gérant la nouveauté et l'obsolescence et un écosystème digital pour conduire vos tests au centre duquel se trouve notre logiciel : BugTrapp.
- ▶ Nous disposons de deux laboratoires de tests et d'une communauté de professionnels du test dans 60 pays. Nous sommes physiquement basés à Paris, Lille, Marseille et Montréal.

StarDust CTG



Equipe

Nous sommes une équipe de **90** personnes.



Progression

Nous avons développé une entreprise forte de **200** clients actifs et un CA de plus de **4M€**.



Configurations

Nous avons accès à plus de **3,000** configurations (device/OS/browser).

Nos expériences détaillées dans votre secteur



BNP PARIBAS



StarDust CTG

Retour d'expérience

- ▶ **21 303** bugs chassés pour plus de **250** projets en 2020
- ▶ + de 50% des projets ont été testés sur au moins 15 appareils par en moyenne 5 testeurs différents
- ▶ Les services numériques ont été testés à :
52% en guidé
48% en exploratoire



Audrey Debraine
Directrice des
opérations hybrides



Nos testeurs en laboratoires sont amenés à manipuler plus de 250 services numériques par an. Au-delà des tests fonctionnels, c'est aussi une expertise de ressenti utilisateur que nous pouvons réaliser.



La société

BNP Paribas est une banque leader de la zone euro et un acteur bancaire international présent dans 74 pays avec plusieurs typologies de clients.

Afin d'améliorer l'expérience client, BNP a décidé de refaire l'application mobile **Connexis Cash** pour les langues française, anglaise, et chinoise.

La refonte de l'application apporte un réel bénéfice aux clients. Toutefois, BNP Paribas a été conscient des enjeux d'acceptation et de non régression. Il est par conséquent indispensable de tester l'application avant son lancement. Dans le cas contraire, ce pourrait être désastreux pour l'image de marque.

BNP Paribas a donc sollicité StarDust pour tester la refonte de son application.



BNP PARIBAS

Le challenge

La refonte de n'importe quelle application peut produire la création de bugs accidentels. Le lancement d'une application non testée pourrait créer de nombreux problèmes pour BNP Paribas et ses clients. Afin de garantir le succès d'un tel lancement, StarDust s'est concentré sur :

- **Tester les fonctions clés et la qualité des pages principales**
- **S'assurer que la fluidité de l'application, ses graphiques, et ses textes fonctionnent parfaitement pour la plateforme anglaise, française, et chinoise.**
- **Identifier le maximum de bugs**

La démarche mise en place

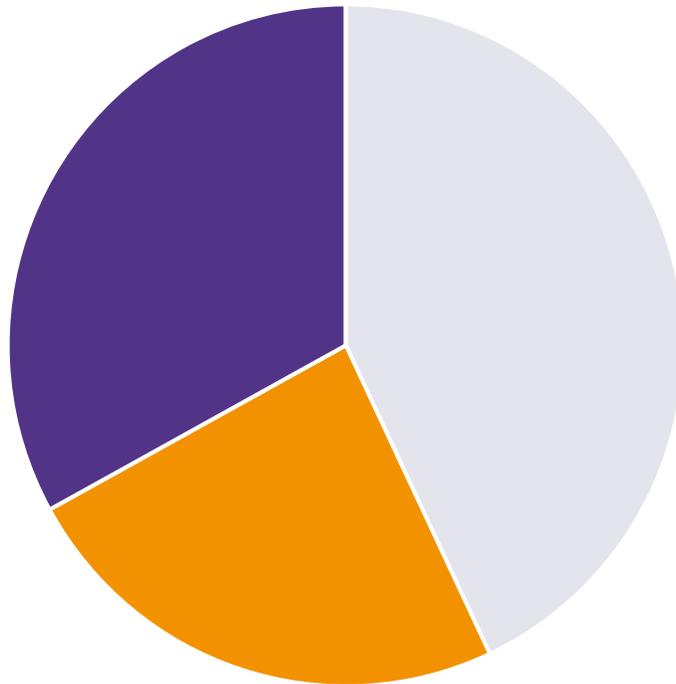
Pour tester la refonte de Connexis Cash, StarDust a opté pour une stratégie qui a inclus :

- **Un test guidé**
- **Un test exploratoire**
- **Un panel de 15 portables et tablettes**

Grâce aux tests guidés et exploratoires sur 15 appareils, StarDust a pu tester les fonctions vitales pour le client et explorer les autres aspects de l'application pour trouver de nombreux bugs.

Les résultats BNP Paribas

Après avoir testé la refonte de Connexis Cash pendant 40 jours homme (jh), StarDust a trouvé 99 bugs: 65% Mineurs, 31% Majeurs, 4% Bloquants



A noter :

Nos équipes ont pu identifier des anomalies nuisant à l'expérience utilisateur dont :

- Crashes sur les pages importantes (balances et transactions)
- Blocage de fonctions clés
- Anomalies de type graphique



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS

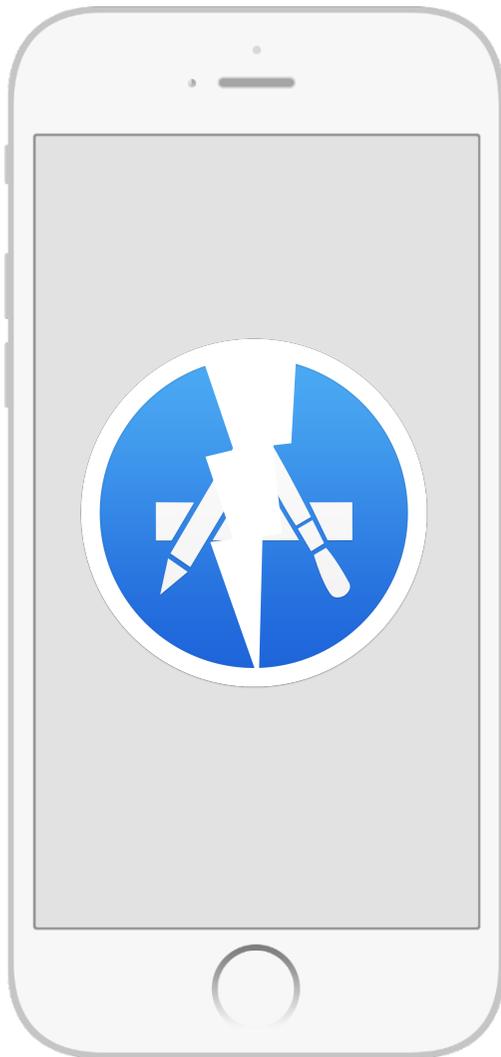


ERGONOMIQUES



PERFORMANCE

Les résultats BNP Paribas



Quelques exemples concrets :

- Sur iPhone 5, iPad mini et iPad 4, l'application crash à chaque fois que l'utilisateur clique sur un bouton de l'app.
- Le lien de retour vers connexiscash.bnpparibas.com aboutissait vers une page 404.
- Des anomalies considérées comme majeures comme des réglages non sauvegardés (langue de l'application, filtres de compte) ou des anomalies de type graphiques avec des informations qui se chevauchent (dates d'opération).

La société IT-CE

Avec l'objectif de construire « la banque du futur », IT-CE comprend qu'il est important de mettre à jour ses applications pour améliorer l'expérience client avec de nouvelles fonctions qui peuvent contribuer à améliorer le service à ses clients.

Une mise à jour peut créer des bugs accidentels, IT-CE a sollicité StarDust pour ses services d'assurance qualité dans le cadre de la mise à jour de l'application mobile de la Caisse d'Epargne.



CAISSE D'EPARGNE

Le challenge

Lancer une mise à jour d'applications ne revient pas à appuyer sur un bouton. Son lancement doit être cadencé et doit intégrer des méthodologies de test éprouvées.

Dans le cas contraire, la mise à jour peut frustrer vos clients si finalement un progrès entraîne de la régression.

StarDust a été mandaté pour :

- **Tester les fonctions clés nouvelles et existantes ainsi que la nouvelle ergonomie**
- **Respecter le planning strict du client**
- **Identifier le maximum de bugs pouvant nuire à l'expérience utilisateur**

La démarche mise en place

Pour tester la mise à jour de l'appli, StarDust a opté pour une stratégie de test suivante :

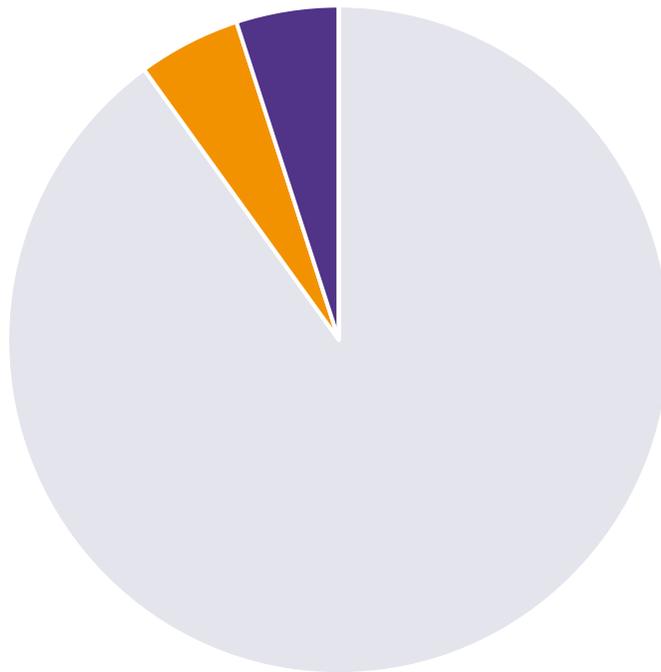
- **Un test semi-guidé sur 25 portables différents**

La stratégie a permis à StarDust de tester les fonctions les plus importantes pour le client. Il a également été possible d'explorer l'appli de la perspective de l'utilisateur pour trouver plus de bugs.

StarDust a ainsi pu valider les éléments fonctionnels et graphiques des nouveautés de la mise à jour pour s'assurer de leur qualité.

Les résultats IT-CE

Grâce à la campagne de test pendant 5 jh, StarDust a trouvé 21 bugs.



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS



ERGONOMIQUES



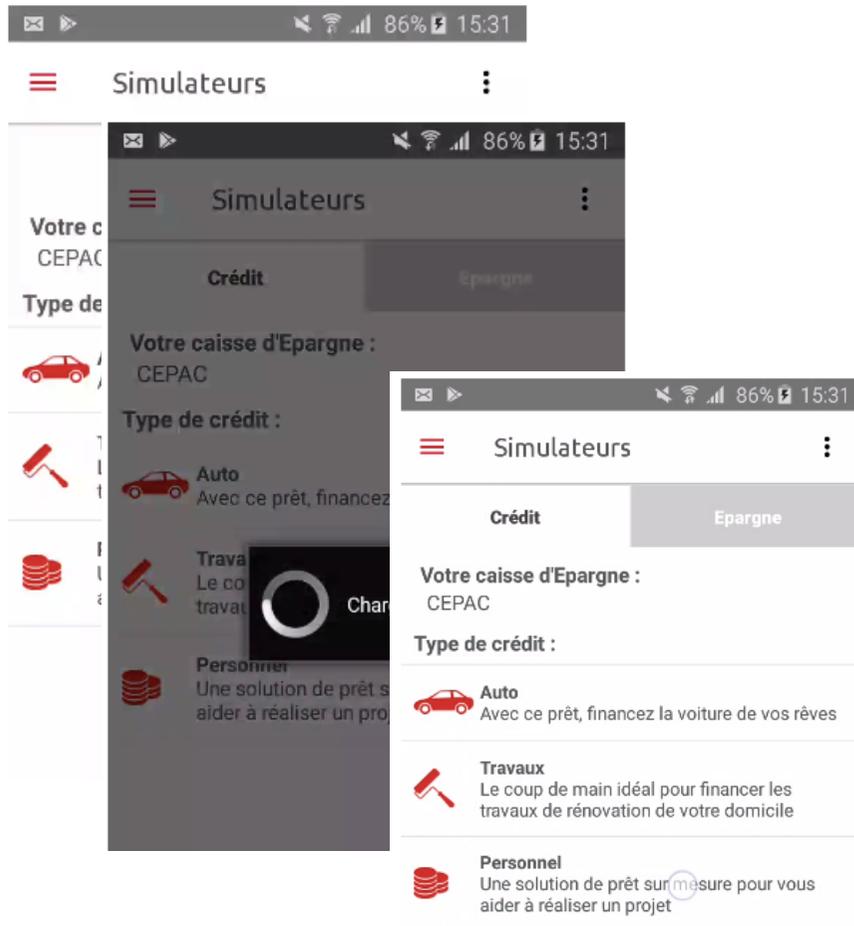
PERFORMANCE

A noter :

Après la campagne de tests, IT-CE a pu améliorer la mise à jour en résolvant les 10 bugs bloquants et les autres bugs majeurs qui auraient impacté l'UX de ses clients.

Ce test a permis à IT-CE de sécuriser son lancement et de le faire dans les temps.

Les résultats IT-CE



Erreur du serveur

Quelques exemples concrets :

- La fonction « Découvrez Apple Pay » aboutit à une page blanche.
- Sur 4 devices (Nexus 6P, Wiko Lenny, P8 Lite et Galaxy J3), les simulations de crédits (auto, travaux, personnel) donnent systématiquement une "Erreur serveur"
- Sur 2 devices (iPhone5 et Xperia Z3), la prise de RDV est impossible



La société

Pour les applications bancaires, l'utilisabilité est extrêmement importante. En quelques taps, les clients peuvent consulter et gérer leurs comptes, effectuer des virements, et plus encore.

Pour servir au mieux ses clients, LCL, une des plus grandes banques de détail en France avec plus de 2 000 implantations servant plus de 6 millions de clients particuliers, a développé l'application Mes Comptes.

LCL a sollicité StarDust pour fournir des tests d'assurance qualité pour son application Mes Comptes.



Le challenge

Pour s'assurer de la qualité de « Mes Comptes », LCL a voulu s'assurer que les fonctions clés réalisent le service attendu parfaitement.

Une application doit s'adapter à plusieurs configurations de mobiles/OS/navigateur qui impliquent un grand nombre de spécifications différentes. C'est ce qu'on appelle la fragmentation technologique des terminaux mobiles.

StarDust s'est concentré sur :

- **Vérifier la qualité des fonctions vitales**
- **Tester les fonctions et l'expérience utilisateur sur 20 devices.**
- **Identifier le maximum de bugs**

La démarche mise en place

Pour répondre aux besoins de LCL, StarDust a effectué une campagne de tests qui a inclus:

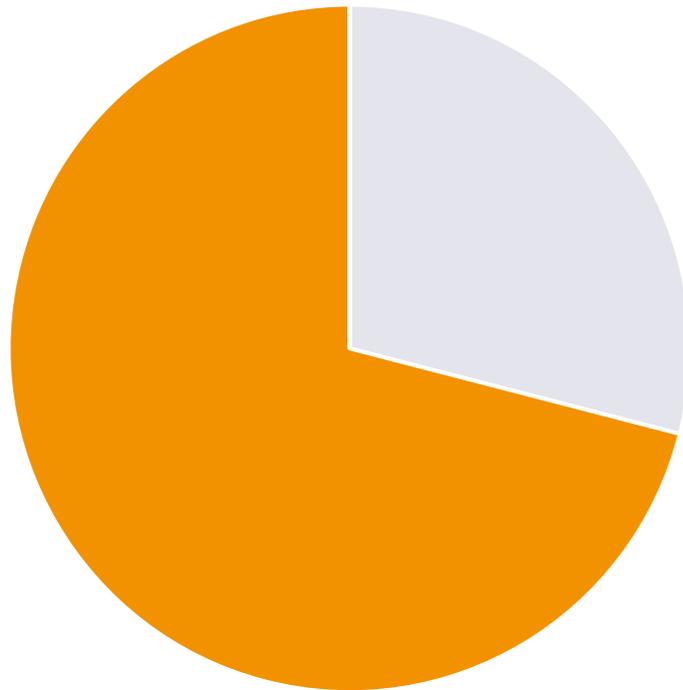
- **Un test semi-guidé**
- **Un panel de 20 terminaux**

Grâce à cette stratégie, StarDust a testé la qualité des fonctions critiques de l'application de LCL, comme les transferts électroniques.

Une campagne semi-guidée a également permis d'avoir une approche UX/UI grâce au ressenti testeur.

Les résultats LCL

Après avoir testé pendant 9 jh, StarDust a trouvé 17 bugs: 6% Bloquants, 12% Majeurs, 82% Mineurs.



A noter :

Grâce à cette campagne de test, des bugs significatifs ont été découverts. Ces bugs impactaient directement des fonctions importantes comme les virements par exemple.

Après avoir corrigé ces bugs, LCL a pu faire évoluer Mes Comptes pour apporter un service de qualité à ses clients.



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS



ERGONOMIQUES



PERFORMANCE

Les résultats LCL

Quelques exemples concrets :

- **Le partage de RIB : l'action d'annulation de partage entraîne une roue de chargement infini et l'utilisateur est bloqué (iPhone 4S).**
- **Si l'utilisateur est connecté à un compte particulier via l'option "vous êtes professionnel", les comptes bénéficiaires ne sont plus affichés dans la page Virement. L'utilisateur doit se reconnecter via l'option "vous êtes particulier" pour les faire apparaître à nouveau.**



Audrey Debreine
Directrice des
opérations hybrides



Le choix d'un large panel de configurations testées (20-25) quand un service numérique s'adresse à une large communauté est payant car il va couvrir environ 90% des risques liés à la fragmentation.



La société

Plus que jamais, il faut avoir une présence digitale. Pour communiquer ou fournir un service ou un produit, il est important d'avoir un site web ou une application mobile pour rester accessible.

Après avoir observé un taux d'implication et de transformation très bas sur tablettes comparé au mobile et desktop, Cofidis, un spécialiste du crédit à la consommation qui sert 2 millions de clients en France, a demandé à StarDust de comprendre les raisons de cette chute de conversion.



Le challenge

Le challenge principal a été d'identifier la cause d'un taux d'implication et de transformation des prospects sur tablettes décevant.

StarDust s'est focalisé sur:

- **Tester les fonctions clés qui pourraient affecter ces taux.**
- **Effectuer des tests sur un panel de tablettes correspondant aux usages des utilisateurs (Etude Analytics)**
- **Trouver tous les bugs pouvant généralement nuire à la performance du site web sur les tablettes.**

La démarche mise en place

Pour tester au mieux le site responsive de Cofidis, StarDust a opté pour une stratégie qui a inclus:

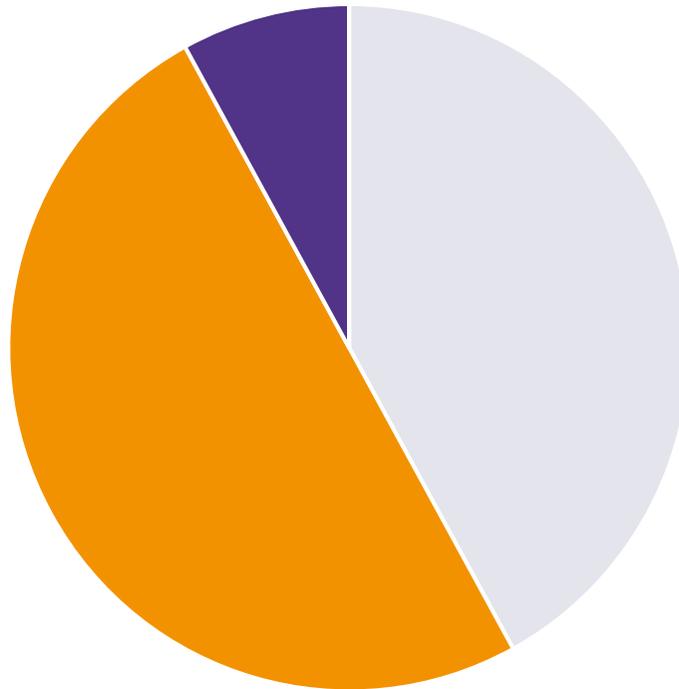
- **Un test semi-guidé sur un panel de 20 tablettes**

Avec cette méthodologie, les testeurs ont évalué les fonctions essentielles sur un nombre adapté de tablettes.

Le ressenti utilisateur a été également primordial pour comprendre la problématique liée à ce device particulier.

Les résultats Cofidis

A la fin de la campagne du test, 26 bugs ont été trouvés : 12% Bloquants, 42% Mineurs, et 46% Majeurs.



A noter :

La campagne a mis en lumière de nombreux bugs qui ont impacté les fonctions importantes d'une simulation de crédit.

Par conséquent, ces bugs ont contribué aux taux d'implication et de transformation plus bas sur les tablettes.



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS

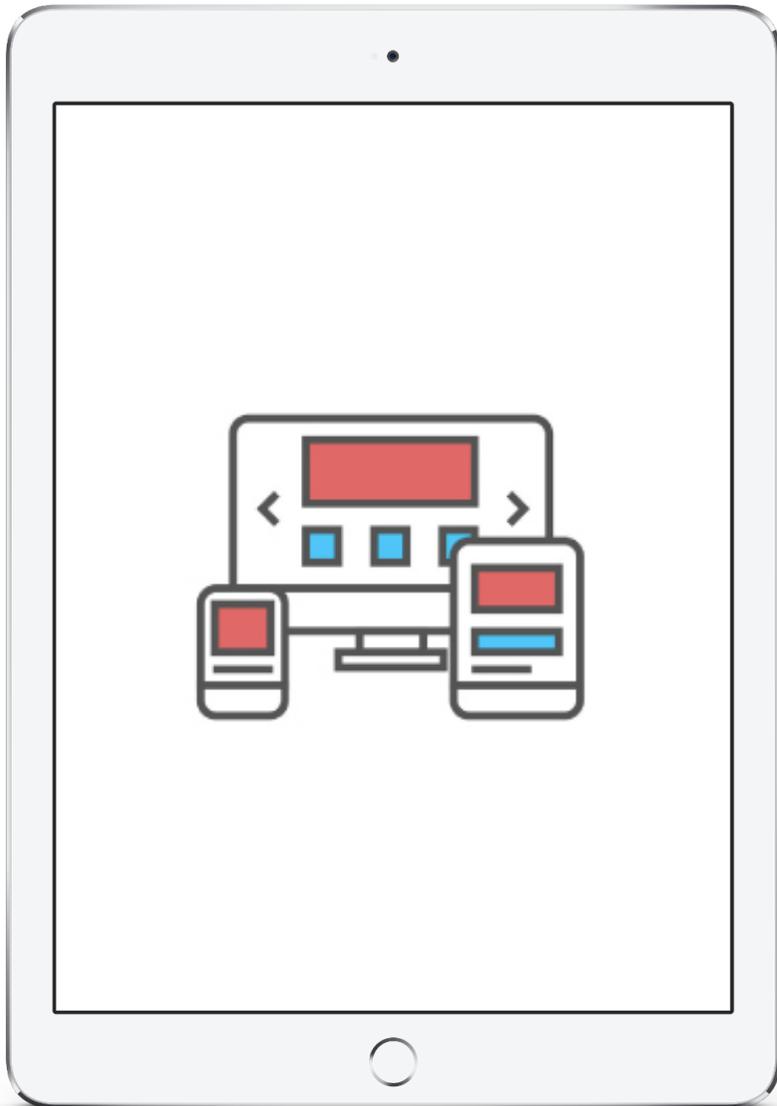


ERGONOMIQUES



PERFORMANCE

Les résultats Cofidis



Quelques exemples concrets :

- **Des bugs bloquants** : sur iPad Air 2, à la simulation d'un prêt auto, un message d'erreur technique empêche de continuer la demande.
- **Sur iPad Pro**, une redirection vers un message d'erreur technique lorsque l'utilisateur essaie d'envoyer un email pour un projet camping car.
- **Des anomalies considérées comme majeures** : nous y trouvons des boutons dépassant des encarts, des champs de recherches en dehors de la page ou encore des numéros de dossiers considérés comme des numéros de téléphone.

La société

Cetelem est la marque commerciale de BNP Paribas Personal Finance, et un leader du financement aux particuliers en France et en Europe. Implantée dans une trentaine de pays, elle compte 27 millions de clients.

Aujourd'hui, le consommateur recherche des informations sur vous et vos produits bien avant l'acte d'achat (cf les modèles UMOT et ZMOT).

Il est donc vital que les entreprises aient un site web qui prenne en compte l'importance du contenu, des fonctionnalités, de l'ergonomie, et de l'expérience utilisateur.

Quand Cetelem a refondé son site web, elle a sollicité StarDust pour le tester.



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

Le challenge

Dans le cadre de la refonte de son site web, Cetelem devait s'assurer que celui-ci et ses fonctions fournissaient une expérience utilisateur de très haute qualité sur tous les appareils.

- › **Tester sur un nombre d'appareils représentatifs du marché**
- › **Vérifier la fonctionnalité et l'ergonomie du site**
- › **Identifier le maximum de bugs**

La démarche mise en place

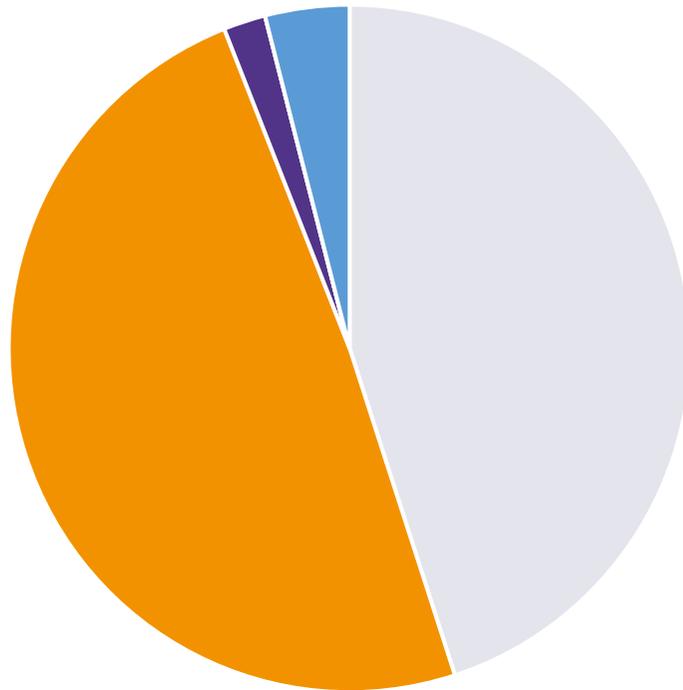
Pour atteindre les objectifs de Cetelem, StarDust a mis au point la campagne suivante :

- › **Un test exploratoire sur 15 terminaux**

Avec cette approche, StarDust a pu tester les pages critiques et les fonctionnalités importantes du site.

Les résultats

Après avoir testé le site pendant 14 jh, StarDust a découvert 47 bugs: 17% Bloquants, 26% Majeurs, 57% Mineurs.



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS



ERGONOMIQUES



PERFORMANCE

A noter :

Grâce à cette campagne de test, Cetelem a pu corriger les bugs qui ont affecté la navigation du site, les simulations de crédit, et les formulaires de conversion.

Sans ce test, Cetelem n'aurait pas pu lancer son site sans avoir un impact négatif sur sa base prospects et clients.

Les résultats Cetelem



Quelques exemples concrets :

- **Des anomalies fonctionnelles bloquantes** : on observe l'impossibilité de mettre un revenu à 0€, or certains cas prévoient d'être sans activité.
- **Des résultats qui ne correspondent pas à l'attendu** : feu vert au lieu d'orange ou rouge.
- **Des problématiques de formulaire** : impossibilité de changer de profession, absences de liste de villes, des impossibilités d'effacer totalement les contenus ou encore un mauvais affichage du simulateur.

La société

Il est clair que les changements sont inévitables. C'est pourquoi les entreprises comprennent qu'il est important d'adapter leurs produits et services pour répondre au mieux aux besoins en évolution des clients.

Le Crédit Agricole, pionnier dans l'innovation bancaire et modèle de proximité au service de ses 52 millions de clients dans 52 pays, lance un nouveau service digitale « eko » pour accompagner ses clients à toujours mieux gérer leur budget.

Pour s'assurer de la qualité du site, le Crédit Agricole a recruté StarDust pour tester ce nouveau service.



Le challenge

En tant que service digital sur un site responsive, il était impératif que les fonctionnalités avancées du site fonctionnent parfaitement en mobilité.

StarDust s'est concentré sur :

- **Vérifier les formulaires d'inscription et les fonctions sur les landing pages et pages annexes**
- **S'assurer de la qualité de l'expérience utilisateur**

La démarche mise en place

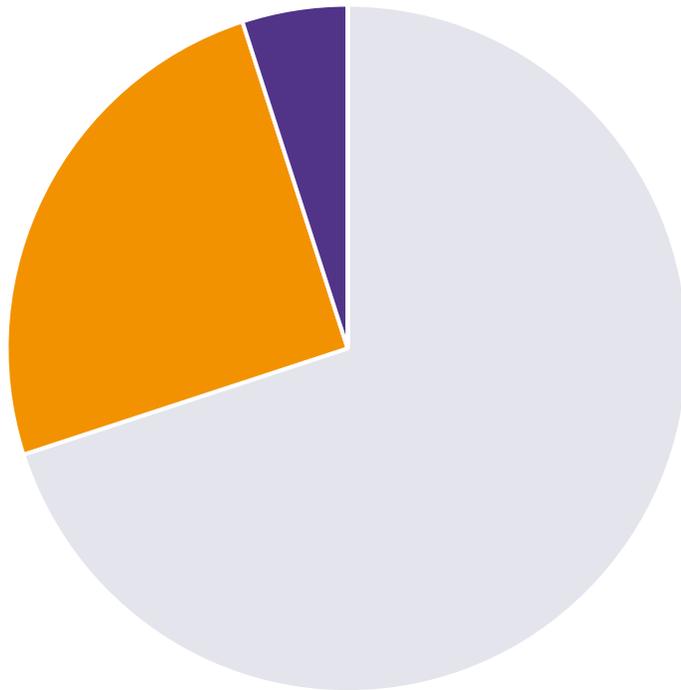
Pour tester au mieux eko, StarDust a opté pour une stratégie qui a prévu :

- **Un test guidé sur un panel de 50 portables, tablettes, et ordinateurs**

Grâce à la méthodologie retenue et le large panel de devices sélectionnés, il a été possible de conduire une campagne de tests profonde permettant de passer en revue un nombre important d'étapes.

Les résultats

Au bout de 60 jh de tests scénarisés, un total de 156 bugs a été détecté.



A noter :

En découvrant un nombre important de bugs, StarDust a permis à l'équipe de développement d'apporter les correctifs nécessaires au service.

Le Crédit Agricole a pu lancer avec succès le service eko.



FONCTIONNELS



GRAPHIQUES



TEXTUELS



ERGONOMIQUES



PERFORMANCE

Les résultats Crédit Agricole



Quelques exemples concrets :

- **Reprise de dossier : au clic sur "Je me connecte" avec un n° de compte et un email valide, une pop up d'erreur s'affiche dans texte, empêchant la reprise du dossier**
- **Compléter son profil : le champ département ne permet la saisie que de 2 chiffres, excluant la Corse et les DOM TOM**
- **Rassembler ses justificatifs : un message d'erreur s'affiche lorsque l'utilisateur tente de mettre son document justificatif**

Témoignage client

Nos références chez le Crédit Agricole nous ont permis de diversifier nos collaborations.

Nous avons ainsi pu conduire plusieurs campagnes de tests, notamment pour la partie Crédit Immobilier (e-IMMO).

Vous trouverez à ce titre un retour de Guillaume Blanc, responsable technique de ce projet.



Guillaume Blanc
Responsable
technique

“ Les performances du nouveau formulaire validé par StarDust ont majoré de près de **20%** la production de leads. De la même façon, le taux de rebond s’est amélioré sur ce nouveau formulaire de plus de 6% ”

En savoir plus

StarDust est leader dans le test et la validation de solutions digitales (applications mobiles, sites web, emailings/infolettres, objets connectés...) et accompagne les marques dans leur transformation numérique et leur démarche qualité.

Cliquez ici pour une demande de démonstration de nos offres.

JE DEMANDE



Ou contactez-nous

Europe : +33 4 91 68 66 28

US / CANADA : +1 514 789 6863

www.stardust-testing.com