

La chasse de bugs qui vous rend serein

Pouvez-vous nous présenter Etam ?

Etam est l'une des 3 marques du groupe éponyme, familial et centenaire (avec 123 et Undiz). Etam entretient sa position de leader en s'attachant à être toujours innovant. Le site e-commerce, créé en 2001, a participé au développement du digital très tôt et auprès de tous les métiers et génère 40 Millions d'euros de CA.

appel à StarDust pour effectuer une analyse complète et multi-device de notre site. L'équipe IT e-commerce du groupe travaille au quotidien avec StarDust depuis que le développement a été internalisé. Deux prestataires sont accueillis en régie : un Release Manager, garant de la qualité et des plannings de release (60 à 80 tickets tous les 15 jours), ainsi qu'un analyste testeur en support.



LE CHIFFRE À RETENIR DE VOTRE COLLABORATION

97%

de taux de complétion

Quels étaient vos besoins ?

Dans notre contexte e-commerce, une indisponibilité ou un blocage technique dans le tunnel d'achat peuvent se révéler désastreux. Nous avons donc besoin de nous entourer d'experts qualité afin de sécuriser nos opérations. Ce besoin se manifeste selon deux plans : l'accompagnement continu et l'intervention ponctuelle dans des contextes commerciaux forts. Mon équipe suit heure par heure l'évolution du CA et du taux de conversion. Le moindre écart avec notre objectif est décelé quasiment en temps réel. Nous sommes donc toujours attentifs et réactifs. En cas d'anomalie, nous analysons immédiatement les retours clients sur nos différents outils (réseaux sociaux, Tokywoxy, etc.) et procédons à quelques tests de passage de commandes. Si, en quelques heures, l'origine de ce décrochage n'est pas identifiée par l'équipe Digitale ou IT, nous faisons

Comment ont-ils répondu à votre besoin ?

Depuis 2018, Stardust nous a accompagné sur 3 campagnes concernant l'investigation de la détérioration du taux de conversion : deux sur desktop et une sur la progressive web app (site mobile responsive intégrant les fonctionnalités d'une application, tel que le push notifications ou la navigation offline). Après avoir exposé le contexte, StarDust définit le dimensionnement du panel de testeurs. Grâce à leur large communauté disponible en crowd et en Lab, ils mettent à ma disposition l'échantillon adéquat en volume et profils clientes. Ils se sont toujours révélés extrêmement réactifs en lançant les campagnes sous 24h.

Deux experts Stardust sont intégrés à l'équipe IT e-commerce du groupe. Leur intervention garantit le bon déroulement des process agiles notamment par le partage de bonnes pratiques qualité. Ainsi nous délivrons plus de tickets plus rapidement.

Quels ont été les résultats ?

Sur la dernière campagne, parmi les bugs identifiés par StarDust, 48% étaient majeurs (anomalies techniques ou UX). Par ailleurs, Stardust est un bon allié pour

prendre du recul par rapport à l'expérience globale e-commerce. En plus des anomalies constatées, les audits menés offrent un ensemble de retours pertinents notamment pour améliorer l'UX globale.

Le suivi des campagnes est très facile grâce à leur outil BugTrapp. Nous utilisons Jira en interne pour d'autres sujets, mais BugTrapp est adapté pour le suivi de nos campagnes (overview, listing des bugs, accès aux anciennes campagnes ...). Ils savent également s'ajuster aux outils de ticketing internes si on ne souhaite pas utiliser BugTrapp.

Nous sommes également très satisfaits de l'intégration des intervenants Stardust en régie. En 2018, nous n'avons eu qu'un seul jour de retard cumulé. Le taux de complétion des releases (tickets engagés vs réalisés) atteint des records - 97% sur la dernière.

Pourquoi les recommanderiez-vous ?

Agiles, ils répondent à nos problématiques rapidement et avec pertinence. Leur large base de testeurs, profils et équipements leur permettent de mettre en œuvre toute leur expertise.



TESTS QA ET UAT DE TOUS VOS SERVICES NUMÉRIQUES

StarDust Testing est née d'une farouche volonté de jouer un rôle déterminant dans la qualité du numérique. Avec l'évolution continue des systèmes d'exploitation, des navigateurs web et des terminaux mobiles, il est essentiel pour l'ensemble des acteurs du digital d'offrir une expérience optimale aux utilisateurs en termes d'usage, de graphisme, de performance... Chaque anomalie, ou bug, est synonyme d'insatisfaction chez l'utilisateur et de perte de revenus pour la marque. La société StarDust Testing est leader dans le Test et l'Assurance Qualité (QA) pour les services digitaux.

Véritables chasseurs de bugs, nous détectons les anomalies et permettons à nos clients de réduire leurs risques business et de maximiser la satisfaction de leurs utilisateurs. Nous avons développé une offre complète de tests en laboratoire, manuels ou automatisés, et via notre communauté de freelances répartis dans 60 pays mais aussi directement au sein des équipes, en régie. Nous sommes le 1er levier du succès de vos services numériques et opérations marketing.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.stardust-testing.com