

# Fidelidade elege serviços de Crowd Testing

Com a necessidade acelerada de transformar todos os negócios em negócios digitais, a implementação de soluções de Crowd Testing tem tido uma enorme receptividade no mercado.

por Diana Ribeiro Santos



A Fidelidade tinha como principal objetivo testar a app Fidelity Drive através de grupos alargados de utilizadores reais para melhorar continuamente os serviços prestados, a qualidade técnica, performance e o nível de experiência. Aliando telemática e *gamification*, a aplicação dá a conhecer aos condutores a forma como conduzem e recompensa os bons hábitos.

## A SOLUÇÃO

Atendendo às necessidades dos clientes da Fidelidade, a empresa procurou a solução que fosse o mais possível isenta de constrangimentos. A complexidade da aplicação, devido aos vários componentes que utiliza, revelou a necessidade de utilização do serviço de Crowd Testing.

Na escolha desta solução da InnoTech foi tida em conta que este tipo de serviço possibilita explorar os diferentes softwares, de forma controlada, por grupos alargados de utilizadores que validam a sua utilização em diferentes dispositivos, sistemas operativos e respetivas versões. “A complexidade técnica da aplicação Fidelity Drive, devido às várias integrações e componentes, foi o mote perfeito para

avancarmos pela primeira vez para um serviço de Crowd Testing. Decididos a fazer este caminho, a InnoTech apresentou-se como a melhor opção, essencialmente pela disponibilidade e vontade em dar uma resposta adequada ao que pretendíamos. Revemos na InnoTech um Parceiro empenhado no sucesso da app Fidelity Drive”, explica Marcelo Abreu Sousa, Responsável de Parcerias e Ecosistemas da Fidelidade.

Esta solução adequa-se a ambientes de negócio B2C. A destacar-se entre as várias vantagens está o facto de que quando se aposta no Crowd Testing as oportunidades de encontrar *bugs* e erros nos produtos são maximizadas, tendo em conta a grande base de *testers*, os quais se forem especializados nos próprios testes, serão capazes de encontrar mais *bugs* do que se fossem próprios criadores a realizá-los.

Quando questionado sobre as oportunidades que traz à InnoTech ter esta solução do Clariter Group no seu portfólio, José Padre Eterno, CEO e Fundador da InnoTech, afirma que “foi sempre claro que a estratégia da InnoTech era, e é, posicionar-se como um Parceiro de negócios com uma grande amplitude de serviços de Consultoria de IT. Algo, claro, que tem de ser construído de forma

estruturada, conquistando a confiança do mercado”.

## OS RESULTADOS

Qualquer organização que interaja com os seus clientes utilizando ativos digitais, tais como portais web e aplicações móveis, está limitada na validação de qualidade que consegue oferecer. Naturalmente, alguns problemas acabam por passar para produção, resultando em queixas de clientes após serem encontrados. Nessa fase, já há um dano de reputação e imagem que se torna necessário recuperar, e, possivelmente, uma perda de clientes por insatisfação com o serviço.

“Este projeto em particular é muito importante, pois vem reforçar a aposta certa que a InnoTech, ainda com menos de dois anos de atividade, tem vindo a fazer para disponibilizar serviços de excelência e diferenciadores no panorama tecnológico”, acrescenta José Padre Eterno.

Na perspetiva de Pedro Brandão, Country Manager do Clariter Group, com a metodologia agora implementada, torna-se possível cobrir a fase de validação recorrendo à participação de clientes reais pré-selecionados, que vão replicar as condições do mundo real ainda em ambiente de testes e encontrar as potenciais falhas, enquanto ao mesmo tempo, contribuem com sugestões de melhoria, tornando o processo totalmente inclusivo e centrado no cliente e no ser humano, evitando assim impactos na reputação da marca, reduzindo a perda de clientes, e exponenciando a sua satisfação.

Assim, esta solução permite dar uma extensão muito maior de validação num curto espaço de tempo, reduzindo os riscos de lançar para produção algo que não foi verificado nas mesmas condições em que realmente irá ser usado. ■

## RESUMO

- A Fidelity sentiu a necessidade de criar uma plataforma para melhorar os serviços prestados através de uma solução de Crowd Testing;
- A InnoTech foi o Parceiro escolhido para a implementação da app Fidelity Drive;
- É agora possível cobrir a fase de validação recorrendo à participação de clientes reais pré-selecionados.