

# Pourquoi et comment livrer tous les jours dans un contexte Agile ?



La Redoute



**Nadia Tennich**

Quality & Test Manager



@acraske\_

**Antoine Craske**

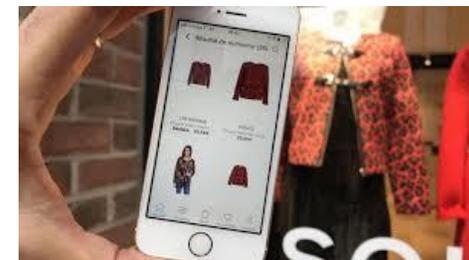
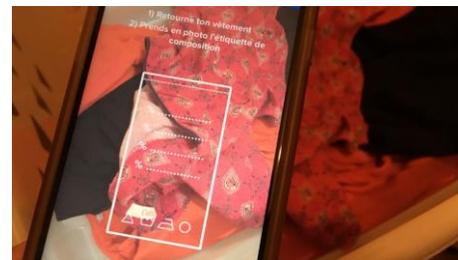
Head of Architecture & Technology

# L'HISTOIRE DE LA REDOUTE



Un long chemin...

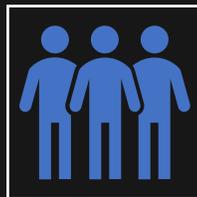
L'importance de  
l'**UX** avec des  
enjeux forts  
d'**omnicanalité**



# LE CONTEXTE INITIAL DE LIVRAISON

En 2015, une situation alarmante...

---



Une entreprise qui perd **50 millions d'euros par an**



Une concurrence accélérée de plus en plus globale



Des projets à rallonge, qui s'essouffent

# Un écosystème **IT défavorable**



## **Lent**

Release de 4 à 8 semaines

« Priez pour votre ticket »

Le temps long



## **Risqué**

Des régressions

Release technique

« Encore un bug ? »



## **Instable**

Dégradations de l'UX

Observabilité? Charge?

« Personne ne l'a vu ? »

# Un réel besoin d'**accélération**

Aspect of Software Delivery Performance	Elite	High	Medium	Low
Deployment frequency	On-demand (multiple deploys per day)	once per hour - once per day	Once per week - once per month	once per week - once per month
Lead time for changes	<1 hour	1 day - 1 week	1 week - 1 month	1 - 6 months
Time to restore service	<1 hour	<1day	<1day	1 week - 1 month
Change failure rate	0-15%	0-15%	0-15%	46-60%

Source: The Accelerate Report, Google.

# POURQUOI LIVRER TOUS LES JOURS ?

# Notre point de depart...

1

## Une architecture de 180 ans

- Des monoliths et autres microliths à moderniser et unifier
- Une plateforme web différente entre la France et l'international

2

## Une organisation à moderniser

- Des équipes à rapprocher dans une démarche produit
- Des compétences manquantes sur le digital et le e-commerce

3

## Des processus à accélérer

- Release mensuelle risquée et avec peu de confiance
- 2 semaines de tests avec des cycles longs



**In software, when something is painful, the way to reduce the pain is to do it more frequently, not less.**

David Farley

# Livraison journalière



## Streamline maximum des processus

- **Rapidité de livraison** des nouvelles modifications et features aux clients d'une façon plus régulière
- **Déploiement plus industrialisé** réduisant la complexité de déploiement
- **Process de qualité plus robustes et fiables** de part leur exécution journalière



## Au prix de la contrainte journalière

- **Charge quotidienne** de correction des bugs remontés avec **besoin de réactivité** des autres services
- **Coût du test manuel** important avant la phase de l'automatisation
- **Gestion plus complexe de livraison** et d'activation des features (features flag, A/B tests , canary)

# Livraison In-sprint



## Anime un unique rythme

- ❑ **Meilleur alignement** et organisation des sprints planning pour les Dev/business team/QA
- ❑ **Moins d'efforts temporaires** sur la gestion des tests manuels
- ❑ **Processus de déploiement plus simples** avec moins de gestion *features flag*/AB tests



## Plus lourd et moins réactif

- ❑ **Décalage de la date de livraison** suite à la découverte tardive des bugs dans le process
- ❑ **Débogage plus complexe** d'un bug remonté en fin de sprint ou en prod
- ❑ **Retour client plus tardifs**

# Le choix de livraison journalière pour **contraindre les processus** à l'excellence

Du mois au trimestre	In sprint	Journalier
<p>Livrer à 1-3 mois</p> <p><b>Pas question !</b></p>	<p>Livrer à 2-3 semaines</p> <p>“Test &amp; learn” 50km/h</p> <p>Besoin rythme global</p> <p>Besoin maturité Agile</p>	<p>Livrer tous les jours</p> <p><b>“Test &amp; learn” 500km/h</b></p> <p><b>Culture des dev en xp</b></p> <p><b>Besoin excellence IT</b></p>

# **Les principes** mis en place pour assurer un processus de livraison journalier

Rechercher le feedback client en continu

Today > Tomorrow with “Economies of speed”

Le *trunk/main* est la source de vérité

Une unique option de train de release

Des mécanismes d'activation au runtime

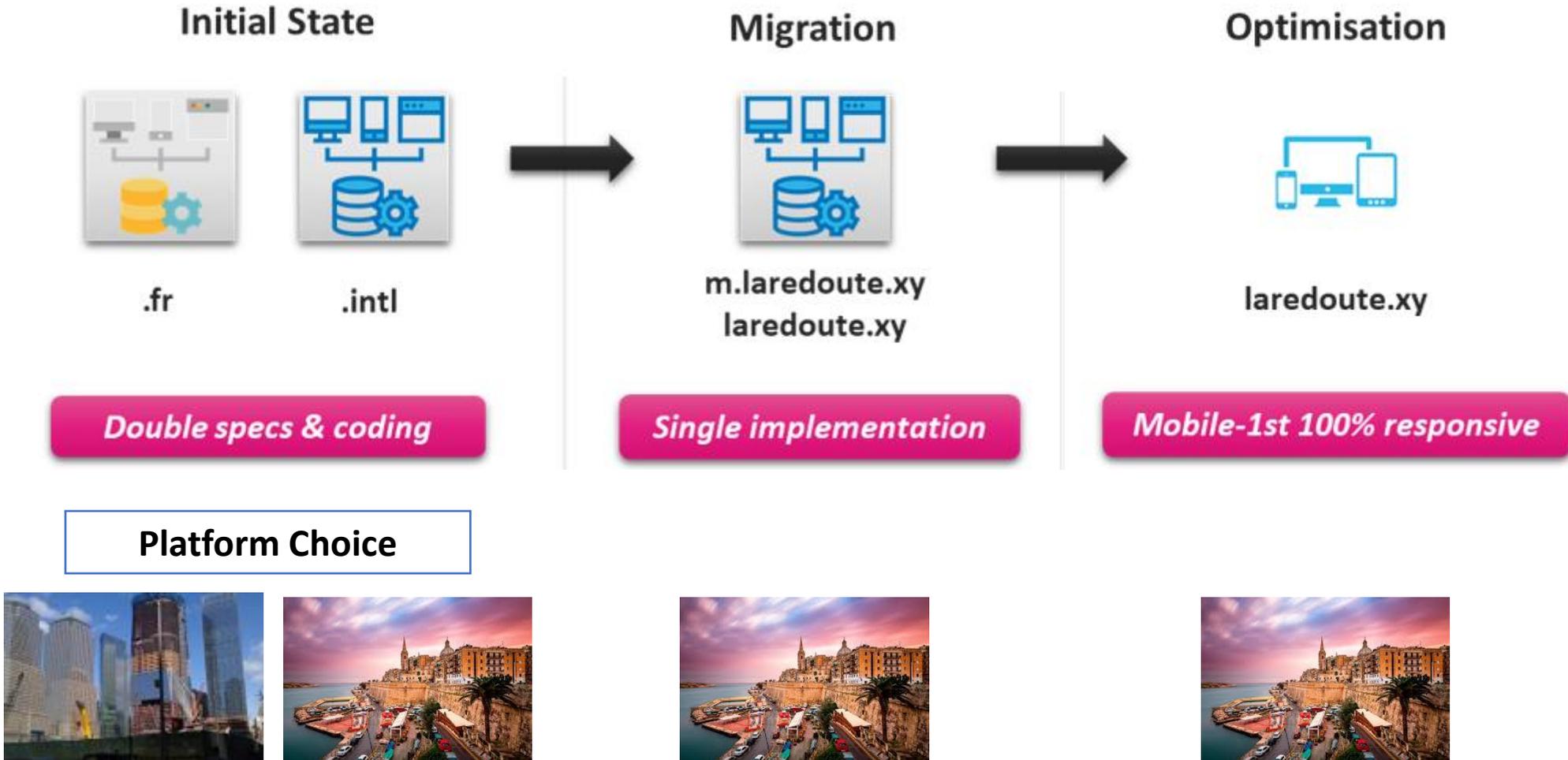
Un suivi actif des livraisons jusqu'au client

Une amélioration continue via des processus systématiques

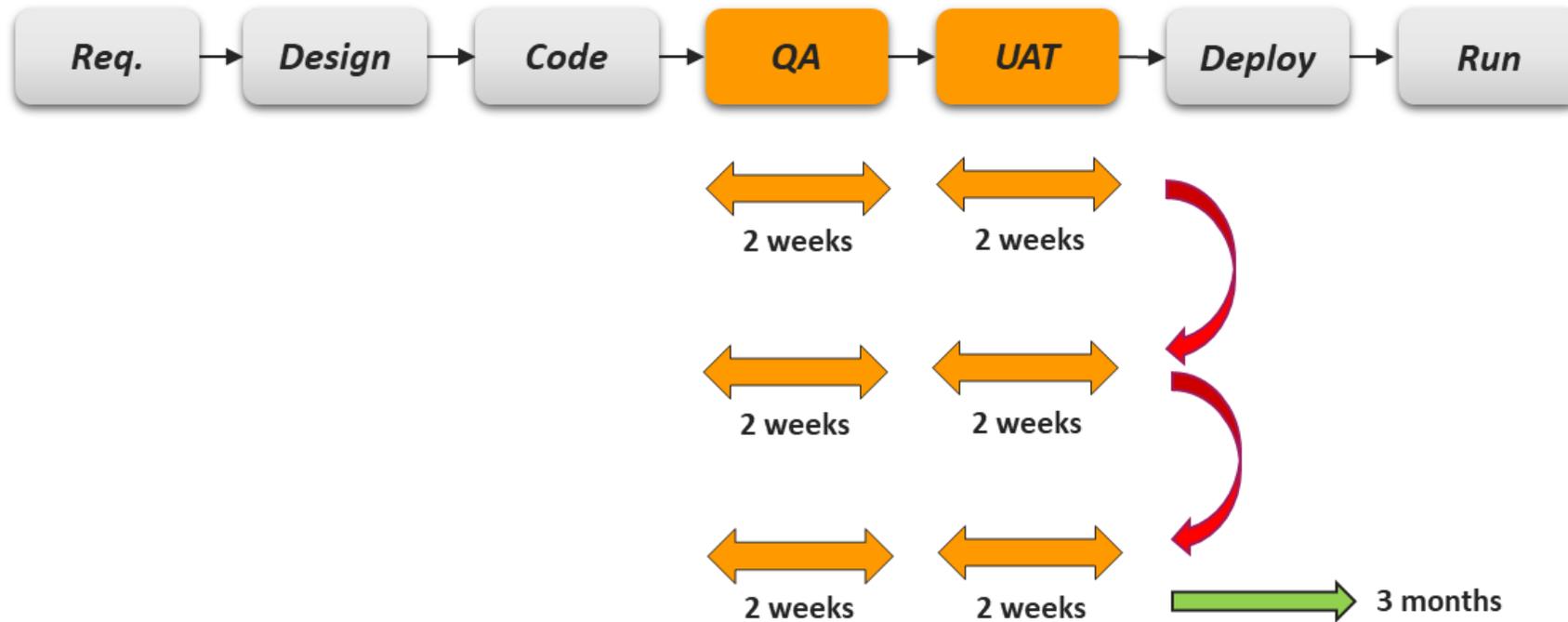
**COMMENT LIVRER TOUS LES JOURS ?**

# REPONSE : ARCHITECTURE & PROCESSUS

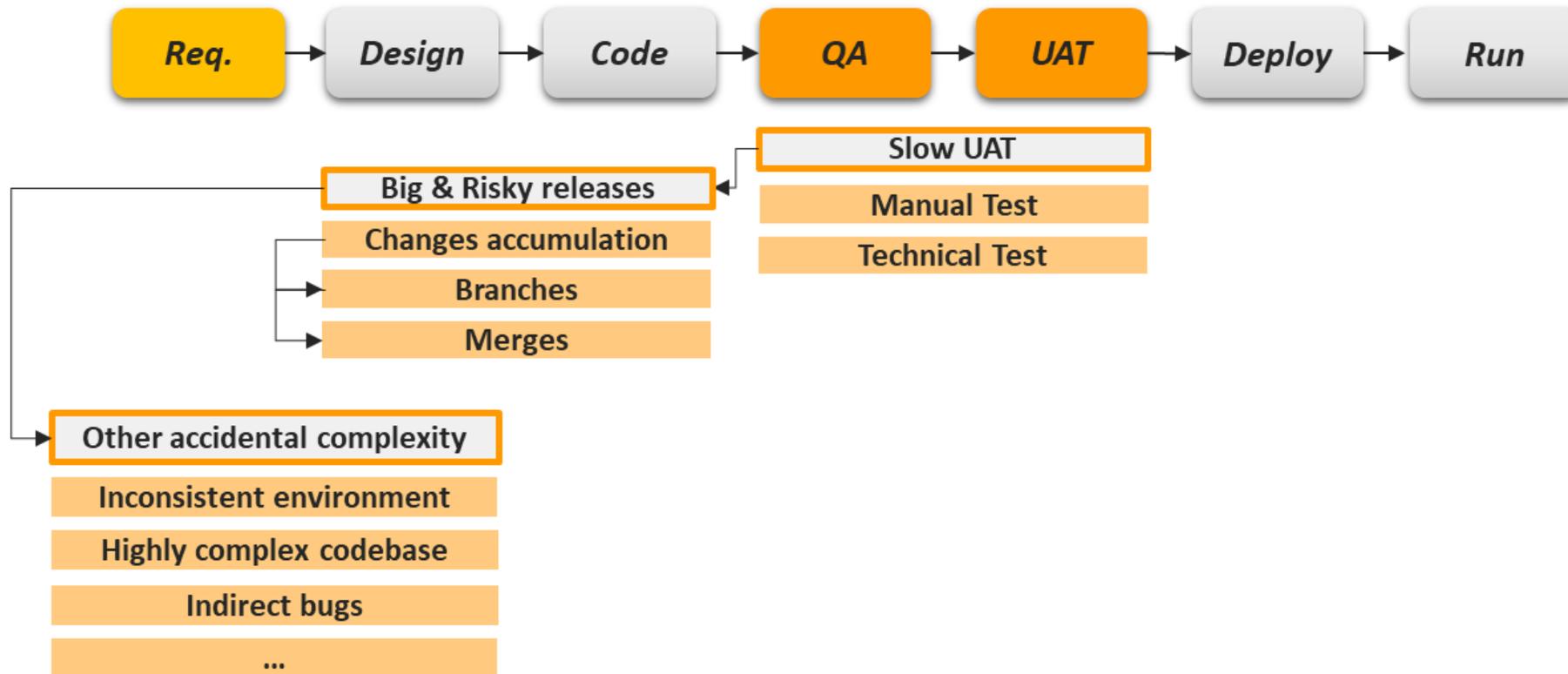
# Un premier choix structurant : **unification**



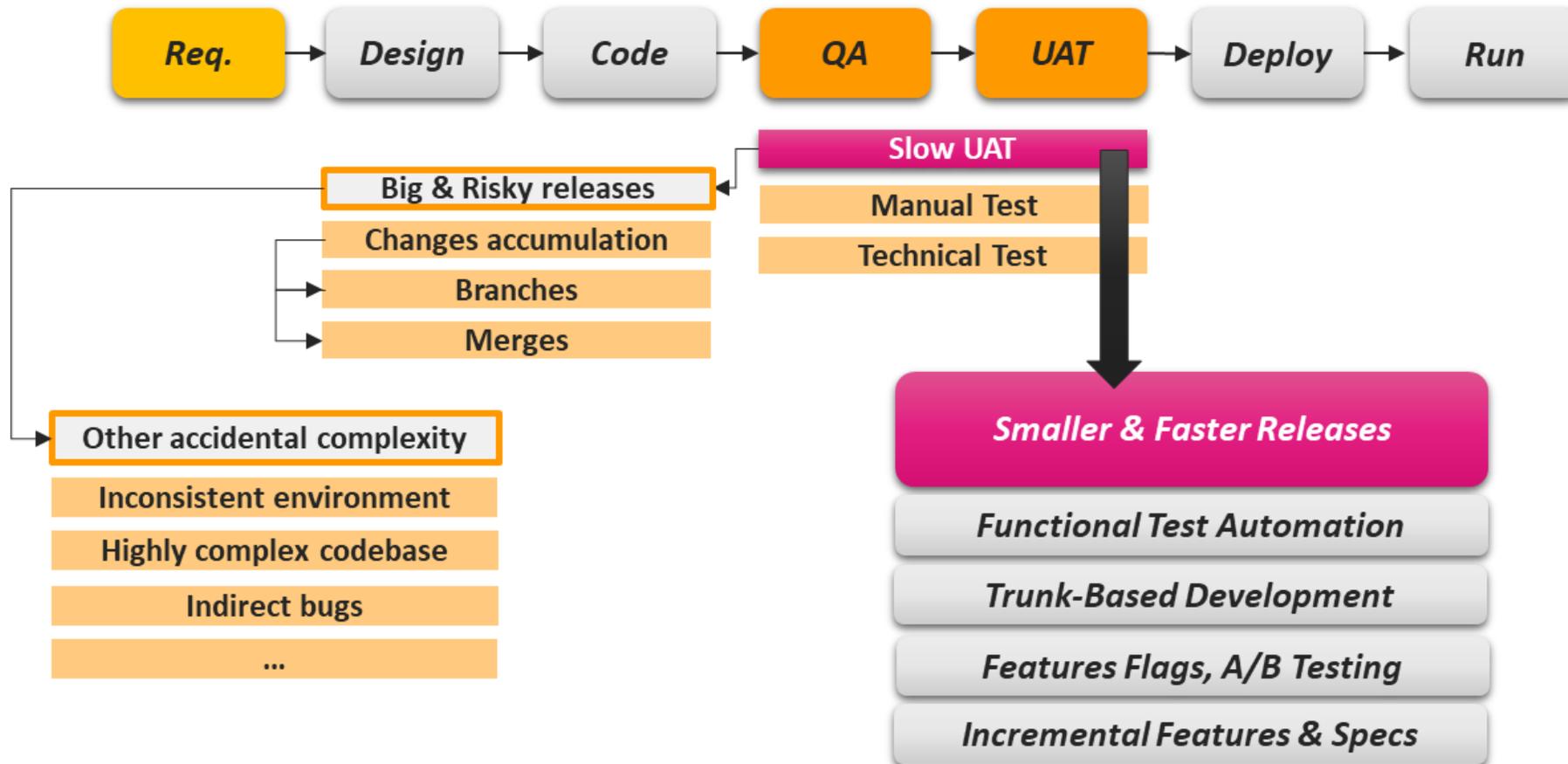
**Initialement**, des phases de tests longues avec une forte probabilité de **rework**



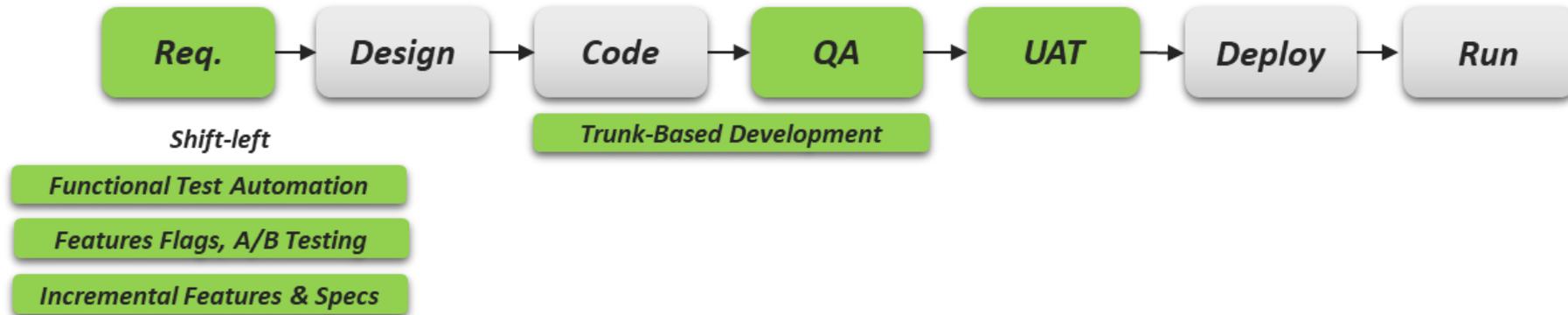
# Des symptômes et causes multiples tout au long de la chaîne



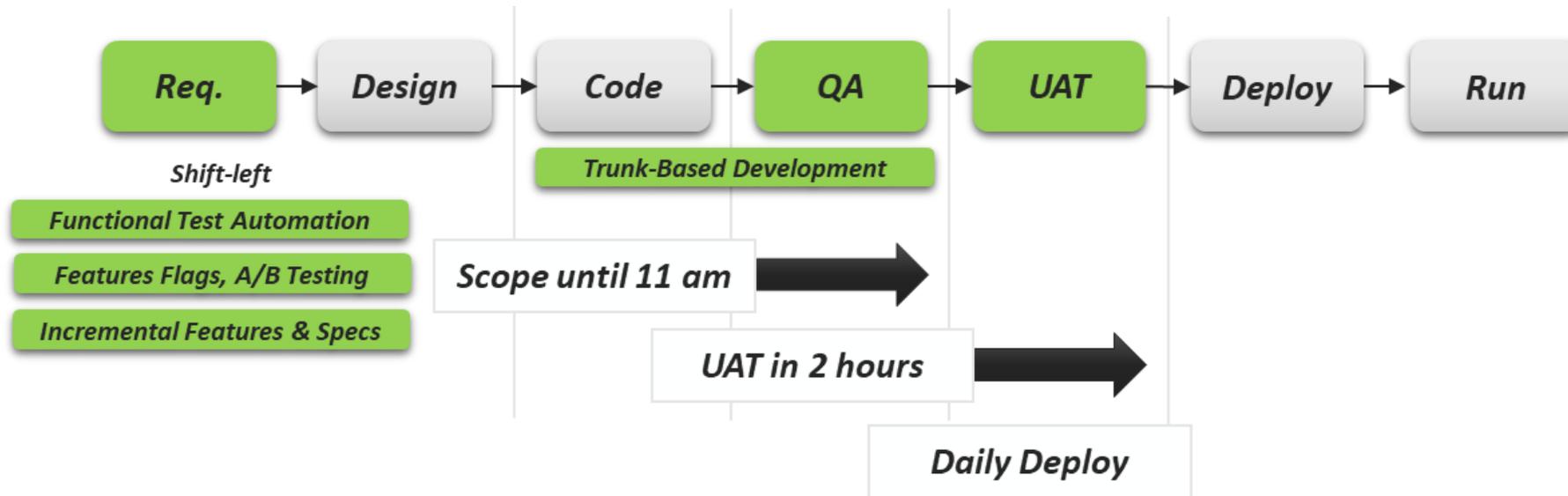
# L'amélioration structurelle des cycles de validation est définie comme une priorité



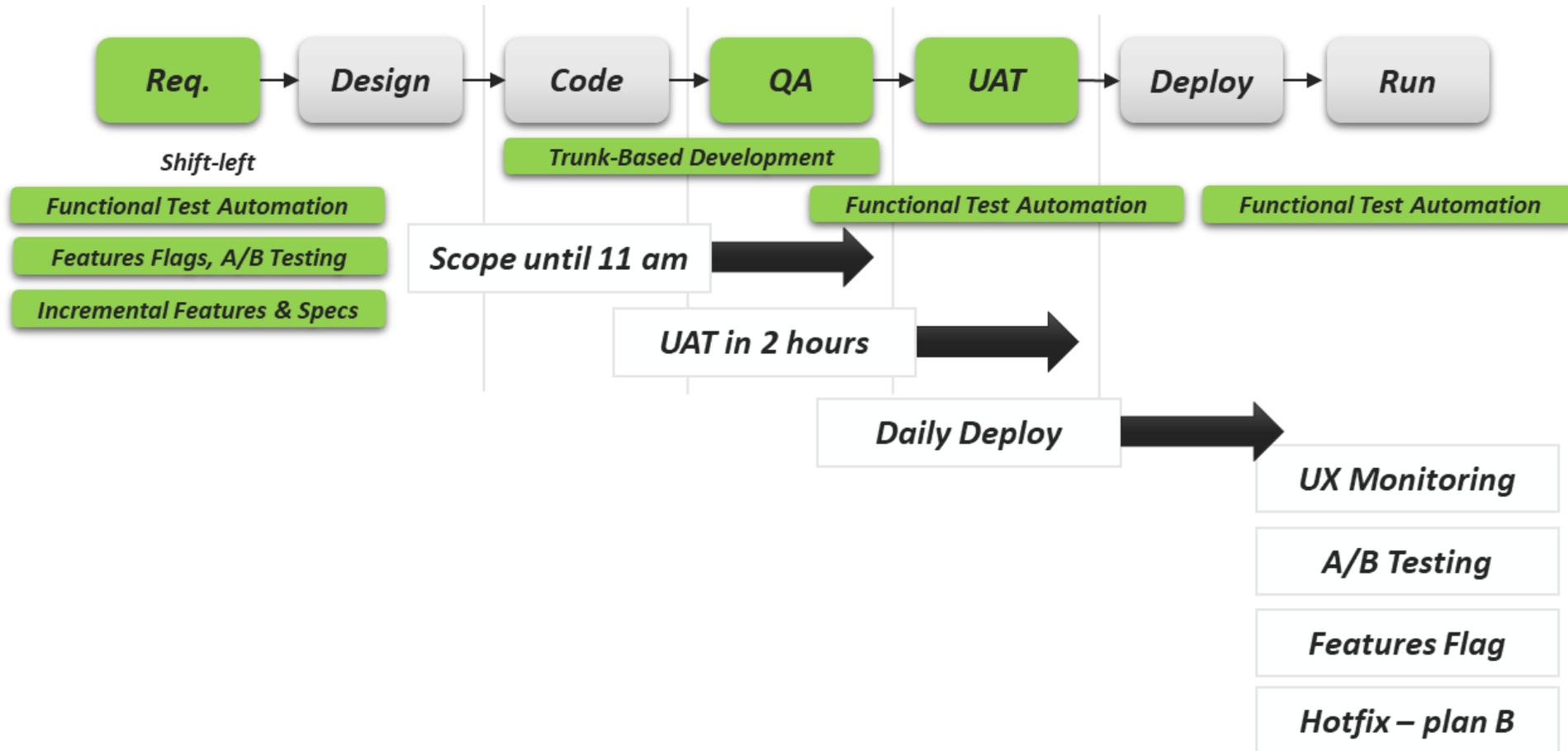
# Les principes fondateurs sont mis en place en amont de la chaine en tant qu'exigences



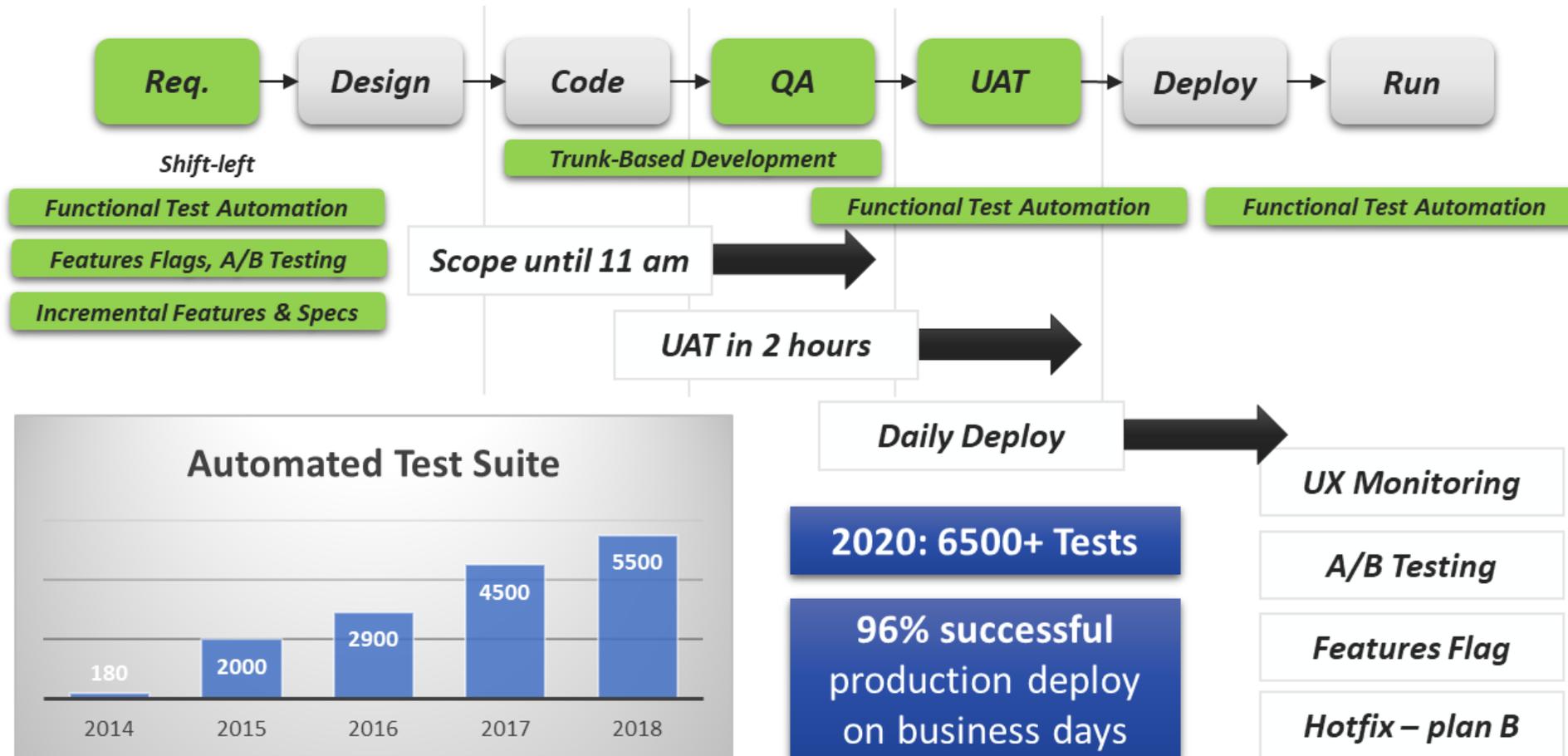
# Le “release train” journalier est la seule option pour délivrer



# La flexibilité en production est obtenue par les principes définis by-design



# L'amélioration continue permet de supporter une réelle accélération



# RÉPONSE : METHODOLOGIES ET OUTILS

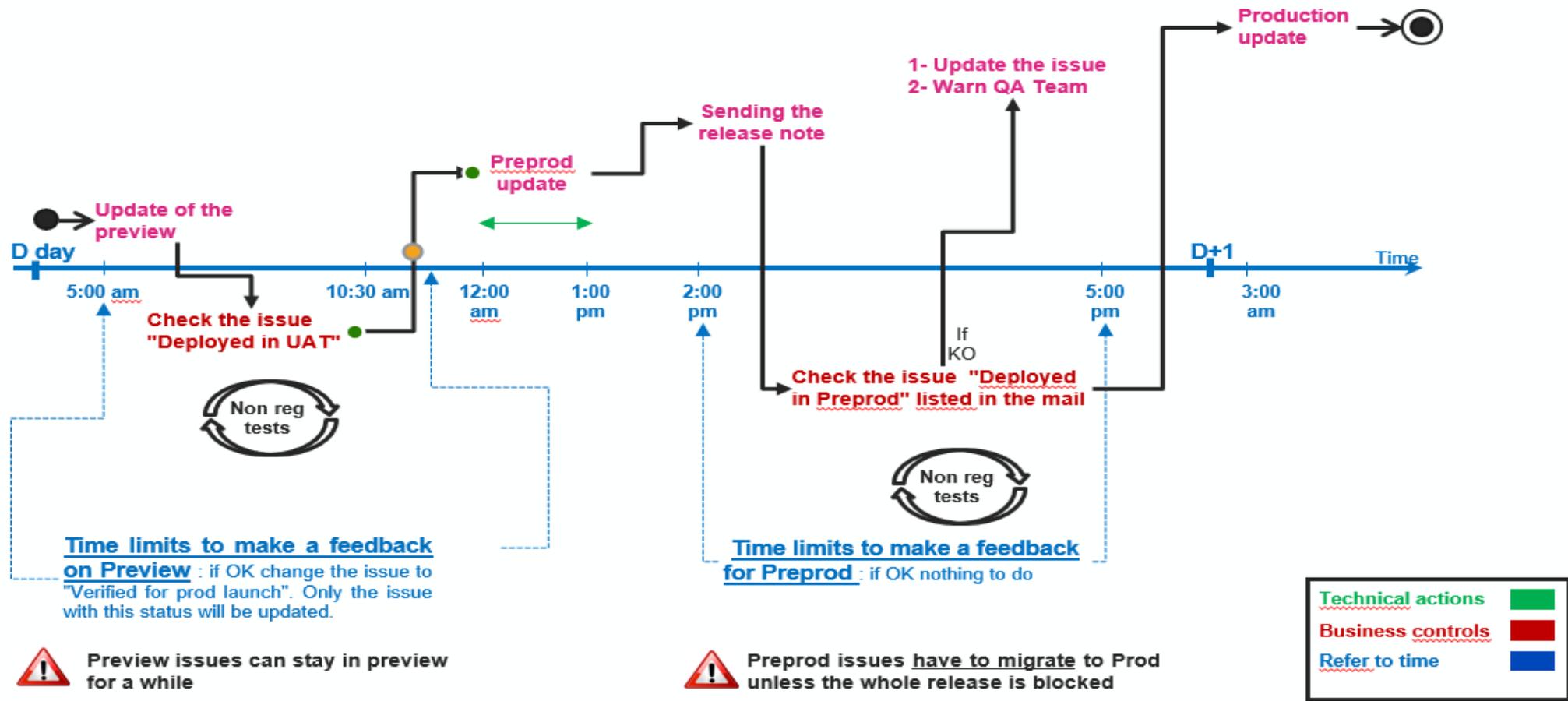
ONE QUALITY, ONE TEAM



# Méthodologie outillée

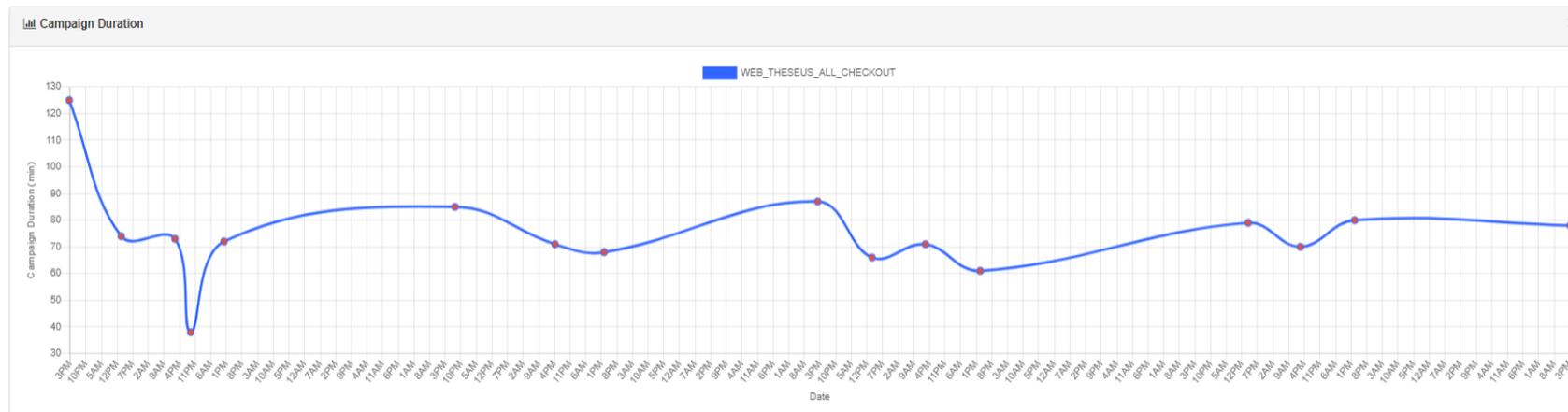
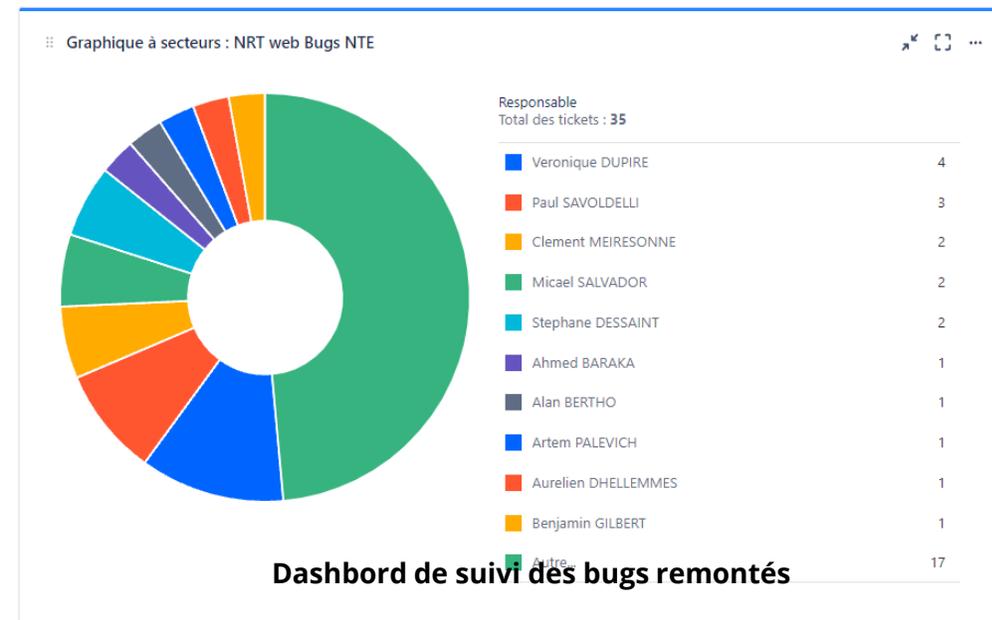
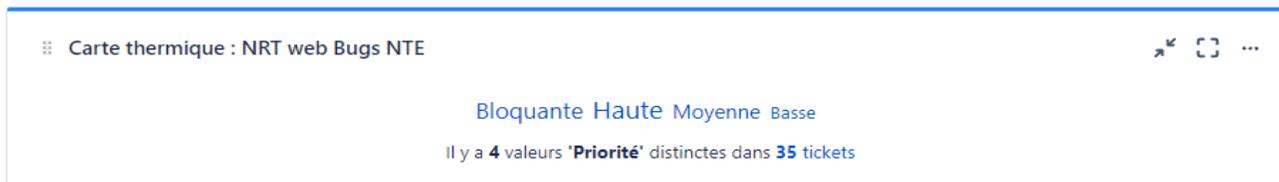
## Quels sont les outils clés pour gérer les livraisons journalières?

Process de release bien maitrisé



# Les dashboards de suivi par feature-teams sont nécessaires au delivery journalier

- La stabilité des test
- Timebox de 2 heures
- Suivi du nombre de NOGO et les bugs récurrents afin de challenger les développeurs sur la qualité de la release



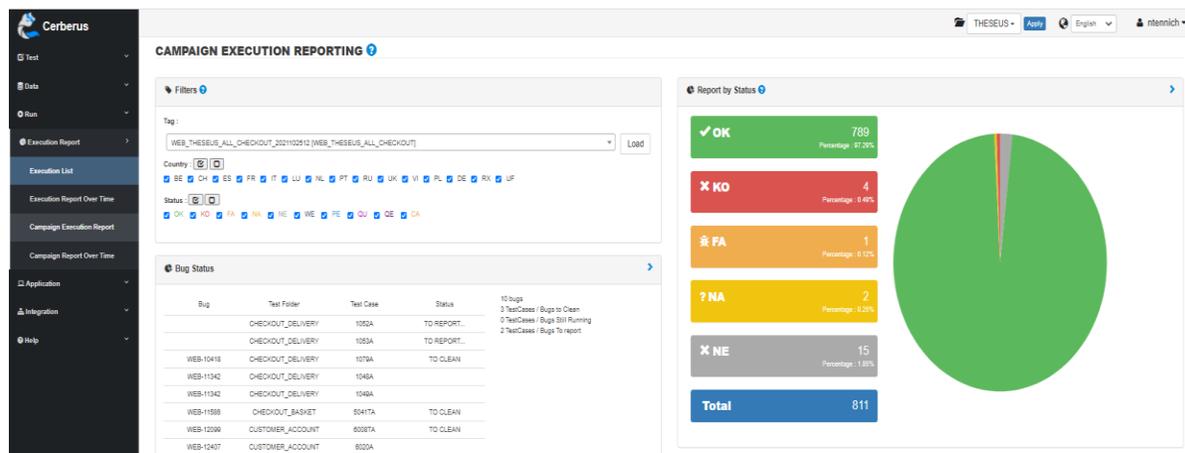
Dashbord duration de campagne NB rerun

# Suivi du cycle-time d'exécution des campagnes et de leur couverture

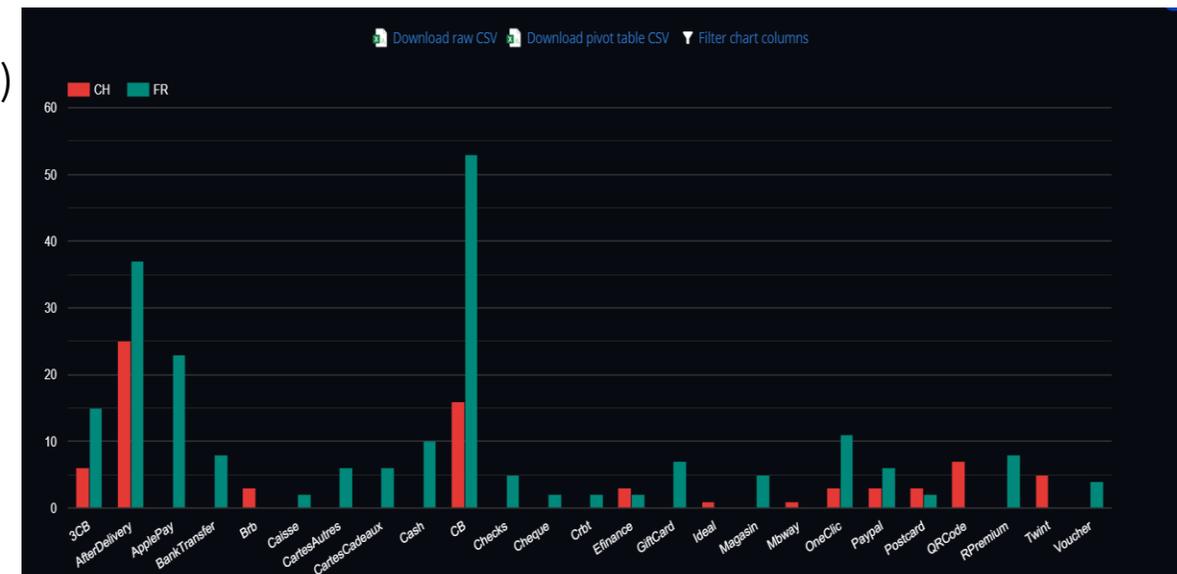
- Des campagnes de test de non régression avec un taux de couverture très important
- Le temps d'exécution des campagnes bien maîtrisé**

## Exemple : La campagne checkout :

- la visibilité des moyens paiement vérifiés (**250 exécutions**)
- **2h pour donner** remonter les bugs



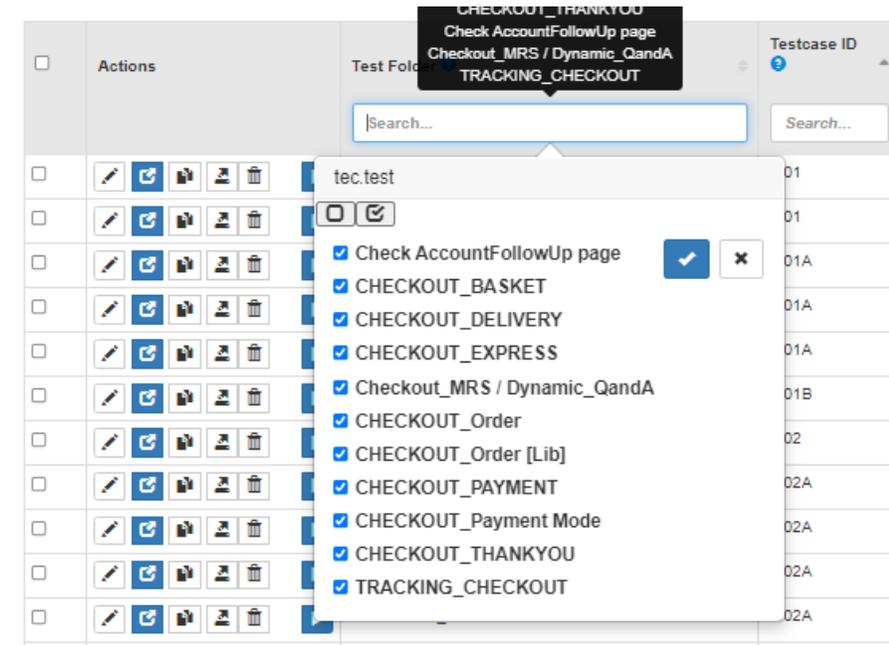
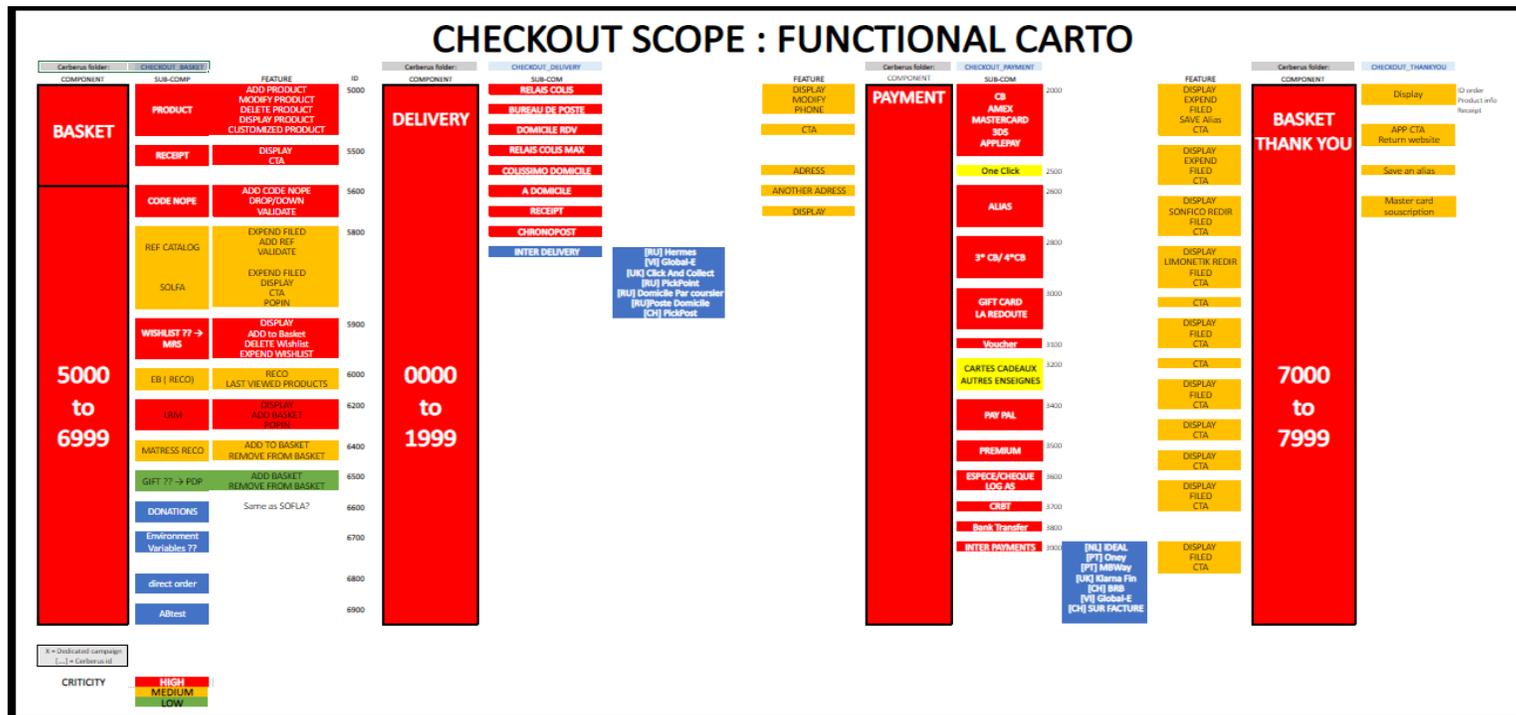
Reporting: campaign execution



[CHECKOUT\_PAYMENT] Tests by label by country

# Une gestion transverse du référentiel de test avec des règles définies

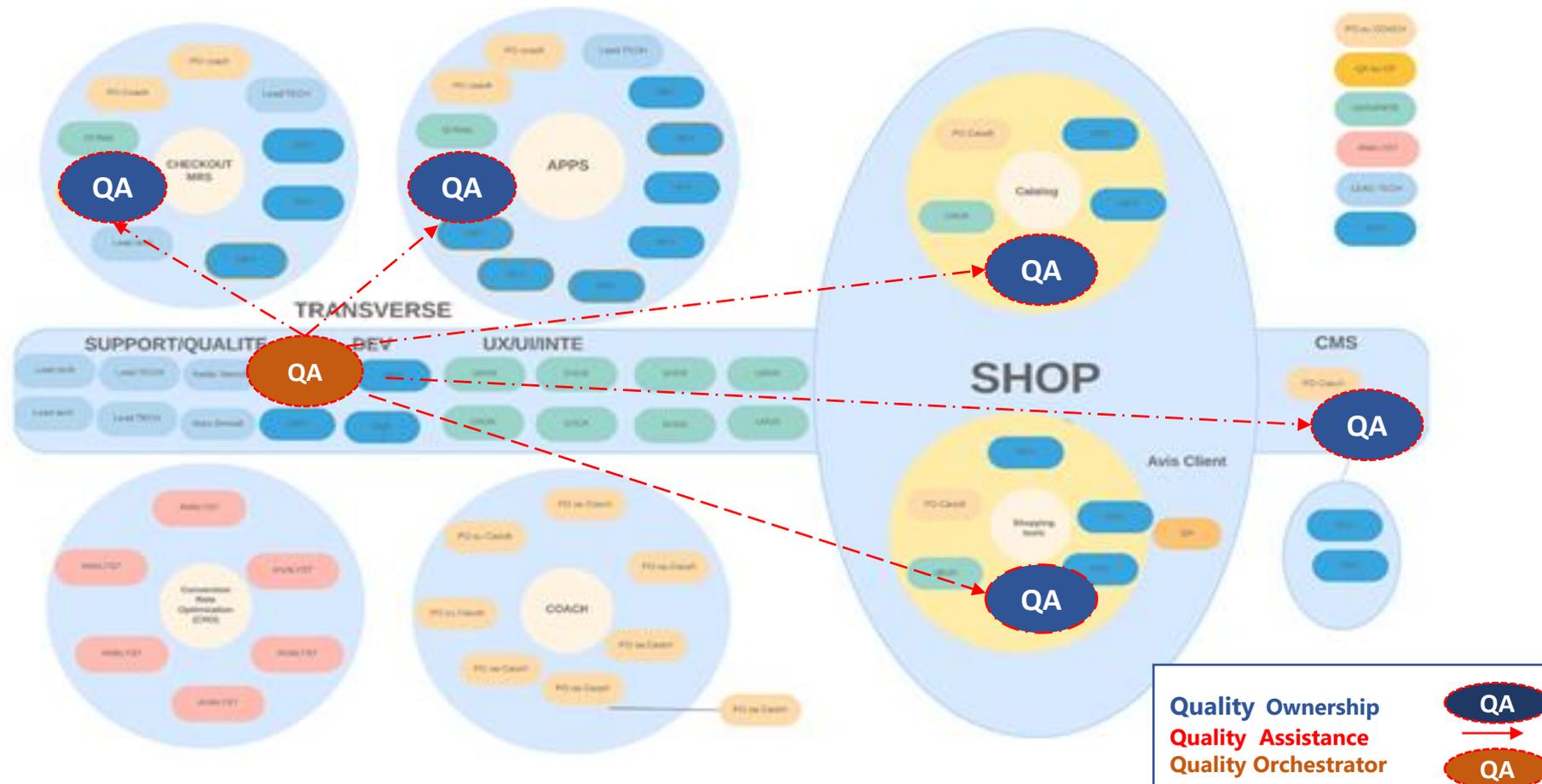
- La définition d'une cartographie par périmètre fonctionnel :



Cerberus : Plan de test

**RÉPONSE : ORGANISATIONNELLE**

# L'orchestration de la Qualité au cœur des features-teams supportée en transverse



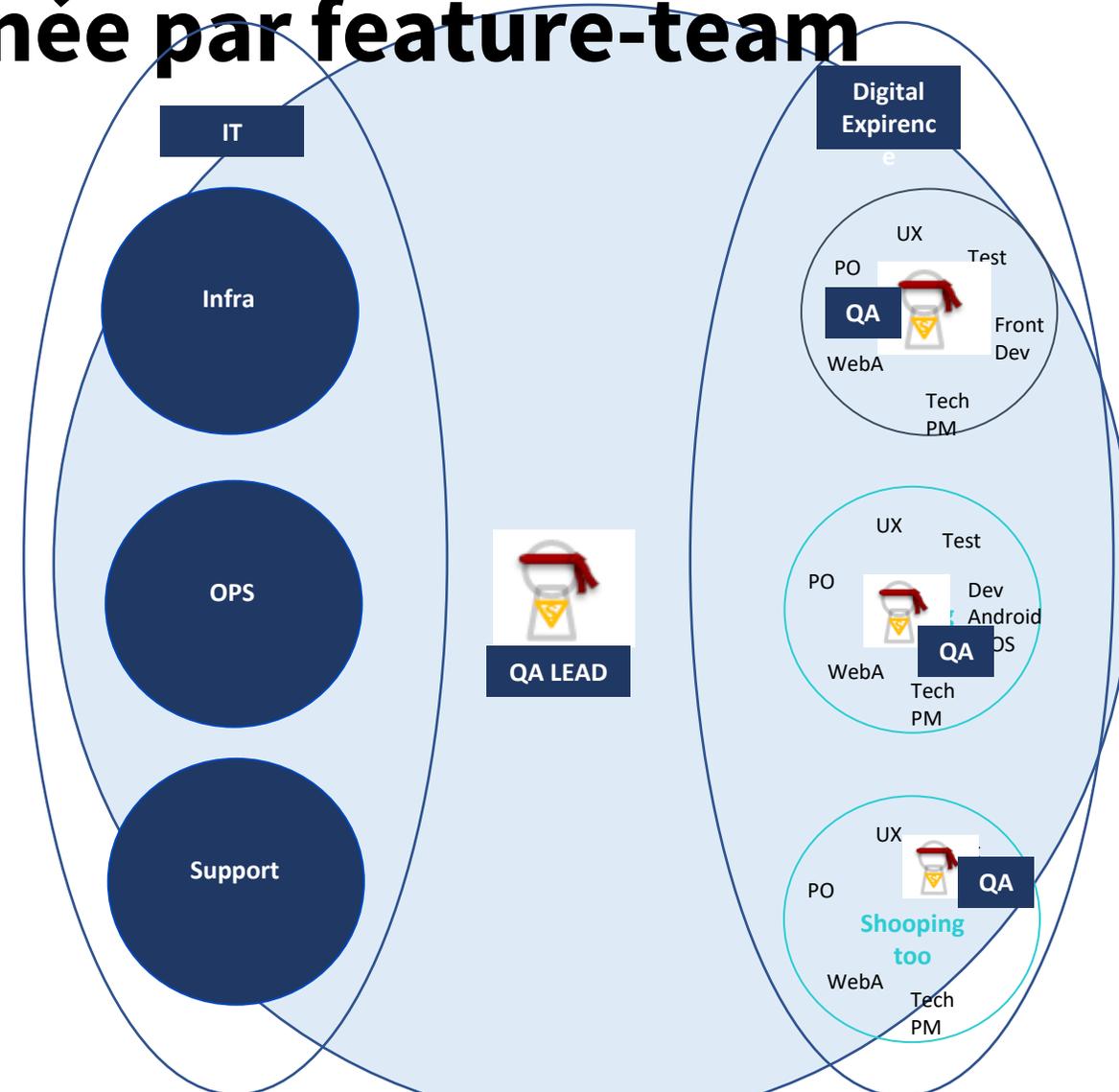
# Le QA Lead, responsable d'animer une pratique Qualité en transverse déclinée par feature-team

**Cohérence**: Maintenir une « base commune » et mutualisée (outils, documents types...), par les QA des différentes équipes agiles

**Coaching**: Assurer la montée en compétences et le **partage de connaissances**/retours d'expérience des membres de l'équipe

**Coordination**: Favoriser **les échanges** entre les équipes Ops/Infra/Monitoring et Business

**Communication transverse**: Assurer la release management **journalier**



# Le rôle du Lead QA : Livraison journalière

- **Communication transverse** : Assurer le release management
  - Arbitrage
  - La priorisation des bugs et correctifs
  - Les opérations commerciales
  - Les jours fériés
- **Coordination** : Favoriser **les échanges** entre les équipes Business/Ops/Infra/Monitoring
  - Le management des hotfix (processus défini)
  - Collaboration avec l'équipe de support pour réduire le % de bug en production
  - Fluidifier la collaboration entre le testeur et l'automaticien

# Collaboration : testeur/automaticien (Step 1)

## Planification des tests Définition des critères d'acceptation

La Redoute Jira | Votre travail | Projets | Filtres | Tableaux de bord | Personnes | Apps | Créer

Projets / WEB / WEB-5762

### All reviews in PDP

EN COURS

Description  
As a customer, I want to have access to all reviews in PDP.

Technical pre-requisites:

- WEB-6922: Allow Redoute users to disable/enabled epic WEB-5762 (All reviews in PDP) **DEPLOYED**
- CMS-1282: Allow Redoute users to define number of reviews displayed on "See more reviews" button click **DEPLOYED**

Step 1:

- WEB-6642: New webservice for asynchronous fetch of reviews **DEPLOYED**
- WEB-6620: Allow loading of more customer reviews within PDP **DEPLOYED**

Step 2:

- WEB-6621: Allow filtering customer reviews by language within PDP **DEPLOYED**
- WEB-6787: Allow filtering customer reviews by rating within PDP **DEPLOYED**
- WEB-6622: Allow sorting of customer reviews within PDP **DEPLOYED**
- WEB-6643: Allow searches in customer reviews within PDP **REJETEE**
- WEB-6957: Display feedback (negative, positive) counts in customer review **DEPLOYED**

Step 3:

Ajouter un commentaire...

Métadonnées:  
Priorité: Haute  
Responsable: Guillaume Madoux  
Rapporteur: Tim Philippe  
Composants: Catalog, Reviews & ratings  
Étiquettes: Aucun  
Suivi temporel: Aucun temps enregistré  
Estimation originale: 0m  
Affected Websites: Aucun  
Start date: 2020/06/12  
Date d'échéance: 2020/10/17  
Epic Name: All reviews in PDP  
Automation: Rule executions

Date de création 4 mars 2020 à 17:10  
Date de mise à jour 12 octobre 2020 à 15:46

### Acceptance criterias

Scenario: The user wants to register

Given I want to register on La Redoute

When I fill all the field in the account creation

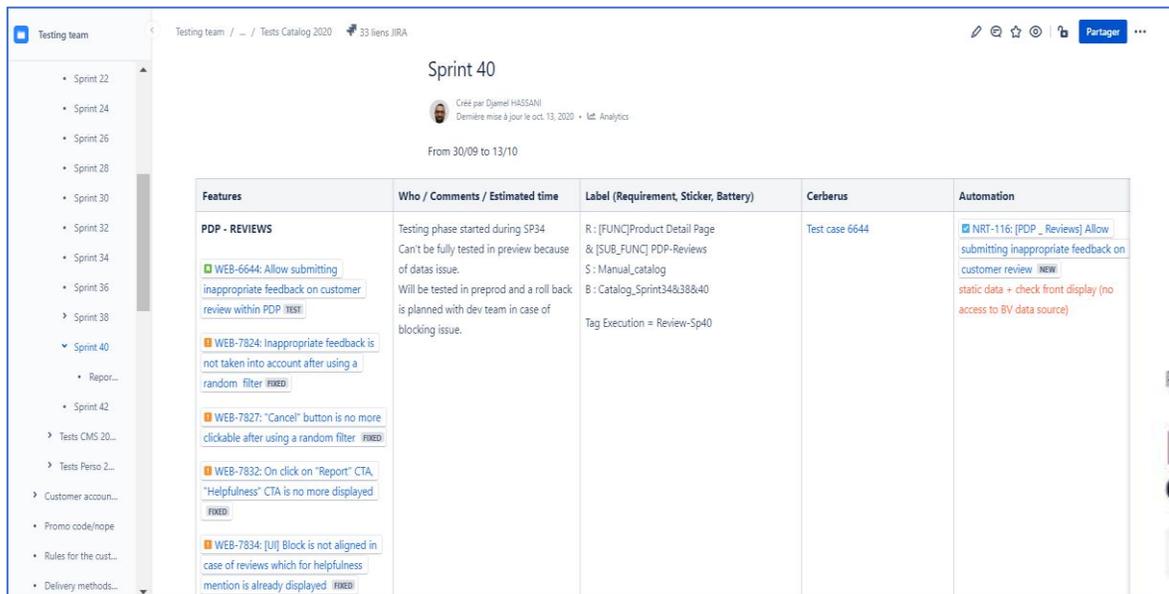
And valid the opt-in

Then my account is created



# Collaboration : testeur/automaticien (Step 2)

## Rédaction du plan de test sur Cerberus



Features	Who / Comments / Estimated time	Label (Requirement, Sticker, Battery)	Cerberus	Automation
<b>PDP - REVIEWS</b>	Testing phase started during SP34 Can't be fully tested in preview because of datas issue. Will be tested in preprod and a roll back is planned with dev team in case of blocking issue.	R : [FUNC]Product Detail Page & [SUB_FUNC] PDP-Reviews S : Manual_catalog B : Catalog_Sprint34&38&40 Tag Execution = Review-Sp40	Test case 6644	[NRT-116: [PDP _ Reviews] Allow submitting inappropriate feedback on customer review <b>NEW</b> static data + check front display (no access to BV data source)
WEB-6644: Allow submitting inappropriate feedback on customer review within PDP <b>TEST</b>				
WEB-7824: Inappropriate feedback is not taken into account after using a random filter <b>FIXED</b>				
WEB-7827: "Cancel" button is no more clickable after using a random filter <b>FIXED</b>				
WEB-7832: On click on "Report" CTA, "Helpfulness" CTA is no more displayed <b>FIXED</b>				
WEB-7834: [UI] Block is not aligned in case of reviews which for helpfulness mention is already displayed <b>FIXED</b>				

- Donner la visibilité sur la couverture du sprint via Confluence
- Créer les nouvelles demandes de création des TNR

Projets / IT Testing & Alertin... / ITTA-1507

### [NRT] PSF045 - Personalized customer offer - ABC - test Account with Code Nope

Joindre Créer une sous-tâche Associer un ticket

#### Description

**Contexte** : Customer Banner offer

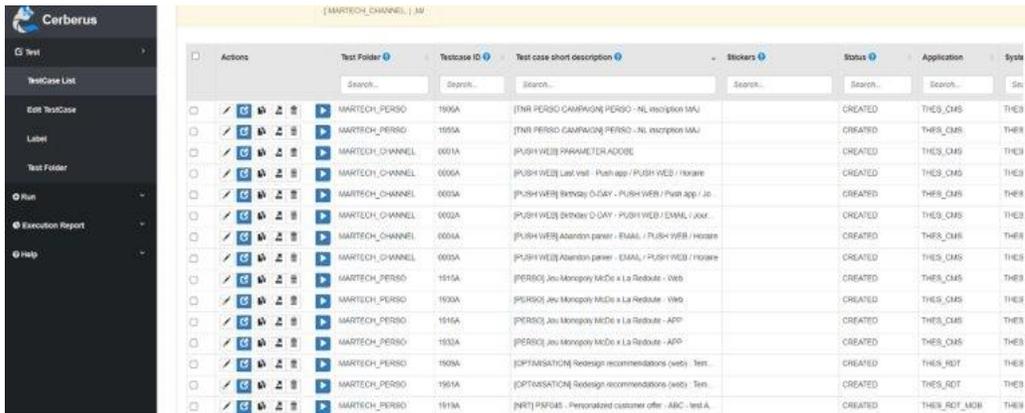
**Devices** : APP

**Account Test** : - Preview 743987780 / redoute

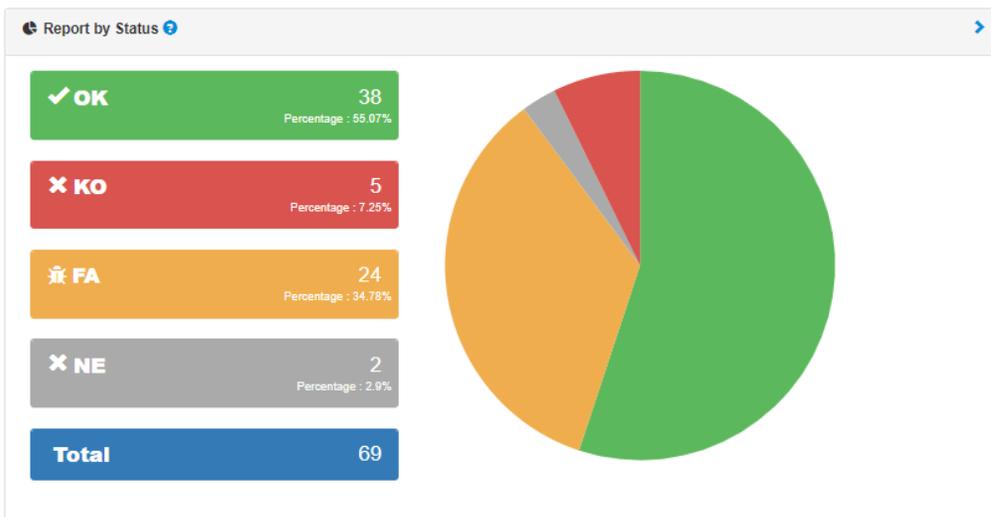
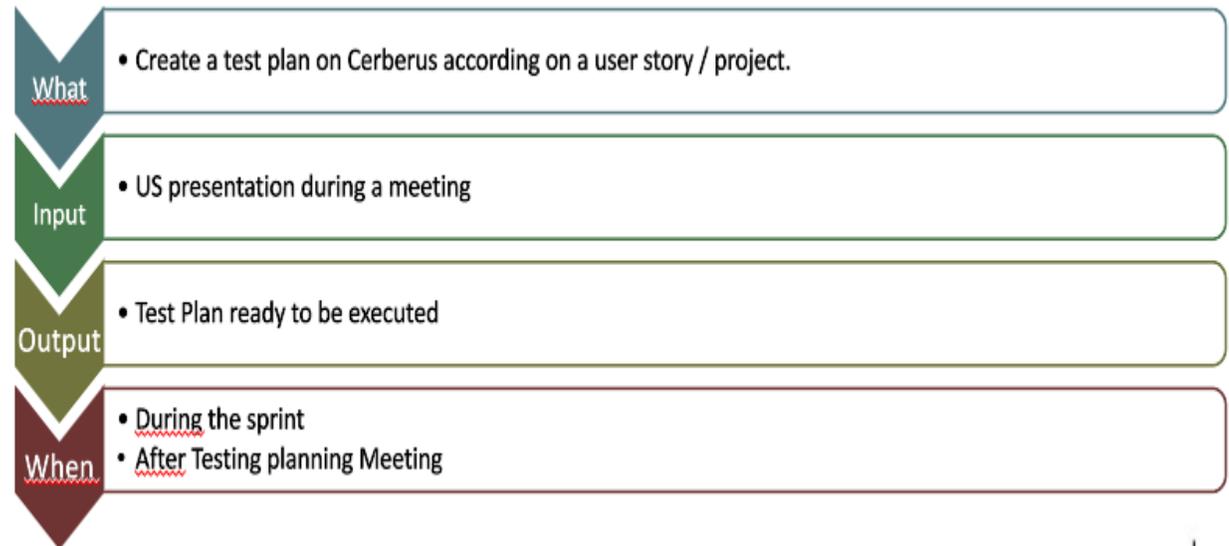
**Scenario cerberus** : [1919A [NRT] PSF045 - Personalized customer offer - ABC - LRM Account without Code Nope][http://cerberus.siege.red/Cerberus/TestCaseScript.jsp?test=IT MKTG - Perso&testcase=1919A]

# Collaboration : testeur/automaticien (Step 3)

## Function Test Development : Execution Test



Actions	Test Folder	Testcase ID	Test case short description	Stickers	Status	Application	System
	MARTECH_PERSO	1900A	[TNR PERSO CAMPAIGN] PERSO - NL inscription MAU		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1955A	[TNR PERSO CAMPAIGN] PERSO - NL inscription MAU		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0001A	[PUSH WEB] PARAMETER ADOBE		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0000A	[PUSH WEB] Last visit - Push app / PUSH WEB / Horizon		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0003A	[PUSH WEB] Birthday O-DAY - PUSH WEB / Push app / js		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0002A	[PUSH WEB] Birthday O-DAY - PUSH WEB / EMAIL / Jour		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0004A	[PUSH WEB] Abandon panier - EMAIL / PUSH WEB / Horizon		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_O-WANNEL	0005A	[PUSH WEB] Abandon panier - EMAIL / PUSH WEB / Horizon		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1915A	[PERSO] Jeu Monogony M&D x La Redoute - Web		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1930A	[PERSO] Jeu Monogony M&D x La Redoute - Web		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1916A	[PERSO] Jeu Monogony M&D x La Redoute - APP		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1933A	[PERSO] Jeu Monogony M&D x La Redoute - APP		CREATED	THE5_CMS	THE3
	MARTECH_PERSO	1909A	[OPTIMISATION] Redesign recommendations (web) - Tem		CREATED	THE5_RDT	THE3
	MARTECH_PERSO	1969A	[OPTIMISATION] Redesign recommendations (web) - Tem		CREATED	THE5_RDT	THE3
	MARTECH_PERSO	1961A	[OPTIMISATION] Redesign recommendations (web) - Tem		CREATED	THE5_RDT	THE3
	MARTECH_PERSO	1919A	[NRT] PERSO - Personalized customer offer - ABC - test A		CREATED	THE5_RDT_LKB	THE3



# BALANCE, ÉVOLUTIONS, TAKEAWAYS

# Bilan : Focus Expérience Client



## Livraison rapide des nouvelles features

Lead-time changes < 2 weeks  
Entre 5 à 20 tickets/ livraison

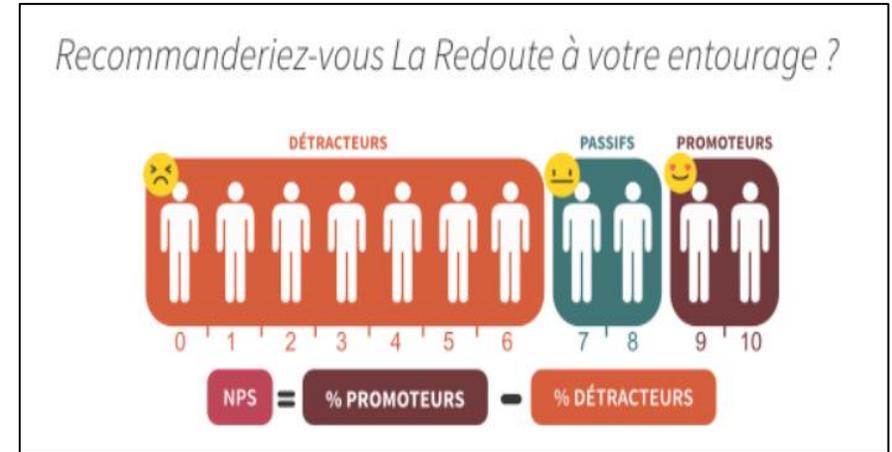
Accelerate

Action

Effet

## Feedback rapide/Réactivité

Taux d'erreur utilisateur = 2% à 0,8%



## Satisfaction client

2018 à 2021

NPS de 37 à 49

# Roadmap Quality at Speed à l'échelle

Digital Optimisation



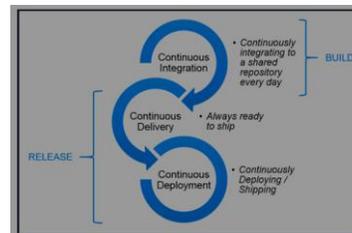
Replicable growth

Digital : Livraison 1/jour



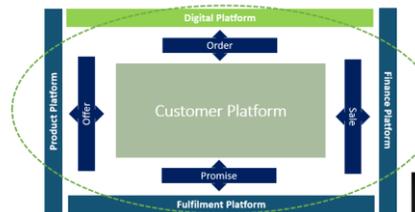
Digital : Plusieurs fois/jour

Automatisation mature  
TEM/TDM léger



Systematiser l'automatiser et  
structurer TED/TDM

Back-office : Pratiques  
manquant d'alignement



Back-office : Alignment et  
scalabilité des pratiques

***“Pourquoi et comment livrer tous les jours dans un contexte Agile ?”***

## **Takeaways**

- Tester et adapter plus rapidement des fonctionnalités
- Forcer au Lean de bout-en-bout pour supprimer les contraintes
- Aligner le système des méthodes aux compétences

**MERCI** 😊

**Q&A**

# Bilan : KPI et approche Accelerate

- Corréler la vitesse et la performance écosystème

## ➤ Avant la transformation

		Meetric	Unit	Level
<b>Indicateur vitesse</b>	Lead time	1/month	Days	Low performer
	Deployment frequency	1 semaine	Number of delivery	Low performer
<b>Indicateur de stabilité</b>	Change fealure rate	53%	% failed release	Low performer
	Mean time to restore	1 day	Hours	Low perf

## ➤ Après la transformation

		Meetric	Unit	Level
<b>Indicateur vitesse</b>	Lead time	1< heure	Days	High performer
	Deployment frequency	> 1 Days	Number of delivery	High performer
<b>Indicateur de stabilité</b>	Change fealure rate	15%	% failed release	Medium performer
	Mean time to restore	< 1H	Hours	Medium performer