

De vragen die werden gesteld tijdens en na afloop van het webinar 'De beste gebruikerservaring creëren met mobile apps' (19 mei 2022) en de antwoorden daarop:

Q : Je gaf te kennen dat je als gebruiker verwacht dat een app up-to-date is. Geen updates meer geeft twijfels. Is dat reden genoeg om een goed functionerende app links te laten liggen en elders te kijken?

A : *Jazeker, niet direct op een paar maanden. Maar wel op enkele jaren: het kan namelijk zijn dat de app niet meer werkt in combinatie met de nieuwste OS-versie. Deze komen ieder jaar uit. Ook komen apps, die niet elk jaar opnieuw ter herreview worden aangeboden, in de App Store lager in de lijst en in zoekresultaten.*

Q : Hoe kun je mensen het beste overtuigen om je app opnieuw te installeren, of ben je de klanten helemaal kwijt?

A : *De beste manier is om je app in de App Stores goede reviews c.q. waarderingen te laten ontvangen. Dit betekent dat je zo snel mogelijk fixes moet doorvoeren en je je app moet verbeteren. De uitdaging is alleen dat gebruikers hun behoefte al anders hebben ingevuld, lees: met een andere app. Hoe haal je deze (oude) gebruikers weg bij het platform dat ze nu naar tevredenheid gebruiken?*

A : *Een alternatieve aanpak die we ook in de praktijk vaker terug zien komen, is onder een nieuwe naam een nieuwe (versie van de) app uitbrengen. De beste combinatie van factoren om klanten te overtuigen om je app te downloaden, is de reviewscore in de App Store en de andere is dat klanten je app kennen en moeten vinden. Kortom: gooi je eerdere app-versie weg, ontwikkel een nieuwe app en breng deze live met exposure (bijv. een reclamecampagne).*

Q : Bij slide 43: waarom niet eerst handmatig testen en dan pas automatiseren (zoals dit voorheen gebruikelijk was) en kies je er nu voor te starten met testautomatisering, voordat je handmatig gaat testen?

A : *Zodra een acceptatiecriterium bekend is, kan de tester testcases bedenken voor diverse paden in de app (NB: dit kan op de traditionele manier, of bijv. in een Three Amigos aanpak). As de developer de functie(s van de paden) programmeert, kan de tester gelijktijdig de geautomatiseerde testcases opzetten. Dan is het wachten totdat de uiteindelijke functie(s) gereed is(/zijn), waarop de nieuwe buttons en eventuele teksten alleen nog geautomatiseerd hoeven worden. De paden zijn inmiddels bekend en de validaties zijn al geschreven.*

Q : Een vraag die vaker voorbijkomt is hoe als organisatie te starten met Mobile Testautomatisering als je intern niet de juiste kennis en kunde - en zoals jullie die noemen - mobile mindset hebt? Zijn er manieren om toch testautomatisering toe te passen?

Jazeker, een mogelijkheid is om de mobile tester mee te laten denken aan wat hij of zij geautomatiseerd wenst met iemand die bekend is met programmeren. Dit mag een mobile developer zijn, of bijvoorbeeld een generieke testautomatiseerder (zonder mobile ervaring).

A : *Ook zijn er 'record & playback' tools verkrijgbaar op de markt die ook op Mobile Apps van toepassing zijn. Nadeel is alleen, dat wanneer je als organisatie, geen kennis en kunde hebt van 'Mobile', deze record & playback tools net zo goed / slecht testen als je handmatig zou doen (zonder mobile test kennis). Kortom: heb je helemaal geen mobile test kennis in huis, is het verstandig de samenwerking aan te gaan met een specialistische partner zoals Polteq.*

Q : **Ik zie bij Test Automation de tool Appium staan. Wat zie jij ten voordele van Appium ten opzichte van bijvoorbeeld Espresso/XCUI?**

A : *Met Appium heb je één framework voor zowel Android als iOS: je hebt nu maar één keer onderhoud, één IDE en één taal waar je je op hoeft te focussen. Daar waar Espresso (geschreven in Kotlin) een IDE als Android Studio adviseert en XCUI (geschreven in Swift) een IDE als Xcode adviseert.*

Q: **Wat is jullie ervaring met gebruikerservaring van apps als je kijkt naar het verschil tussen native en hybride apps?**

A : *Voorheen was met name het verschil in performance tussen Native en Hybride Apps duidelijk waarneembaar. Tegenwoordig zijn die verschillen steeds kleiner en zou je het in de praktijk als gebruiker vrijwel niet meer moeten waarnemen: denk aan 95% voor hybride t.o.v. 100% native. De performance van native is wel merkbaar in snelle reactie games. Dit betekent niet dat de één per definitie een betere of gelijkwaardige UX-experience biedt. Dit ligt aan de toepassing en hoe het platform (Native versus Hybride) wordt gebruikt, bijvoorbeeld voor vele hardware toepassingen zoals zuinige gebruik van GPS, sensoren en speciale korte verbindingen zoals NFC en Bluetooth en of beperkte restricties zoals gebruik willen maken van de Apple Wallet.*

Q : **Wanneer zouden jullie een versie van iOS uitfasen? Bijvoorbeeld, bij hoeveel procent van de gebruikers zou het in jullie ogen waard zijn om een app niet meer te ondersteunen?**

A : *Dit ligt aan meerdere factoren en niet enkel aan het percentage gebruikers. Bij 0% gebruikers is de keuze helder, maar wat doe je als de 1% gebruikers op het oudste platform je meest trouwe en winstgevendende klanten zijn? Daarnaast zul je ook moeten kijken in hoeverre een oud OS-platform bevindingen oplevert en ten koste gaat van je user reviews. Ook security (bijv. wordt het OS nog ondersteund)? Bij het testen van een bepaald OS, gebruiken wij bepaalde percentages als richtlijn om een bepaald OS-versie wel/niet (dedicated) mee te testen. Deze overleggen wij altijd met de eindklant c.q. business. Dit percentage kan bijgesteld worden op basis van de hiervoor genoemde afwegingen.*

Q : **Behalve teruglopende aantallen bezoekers per OS-versie, zijn er ook ander criteria om te stoppen met de ontwikkeling op een bepaalde OS-versie?**

Jazeker, zoals hiervoor genoemd, kunnen dit o.a. zijn:

- *wel of geen ondersteuning OS; bijvoorbeeld dat een b2b app zich voortaan concentreert op alleen één platform. Bijvoorbeeld een magazijn waarop alleen Android devices producten hoeven te scannen. Hierop kun je iOS buiten beschouwing laten.*
- *aantal klachten / negatieve recensies in de App Store: waarbij de laagste OS versie teveel workaroud en onderhoud oplevert die ten koste gaan van nieuwe features voor hogere OS versies.*

A :

- *wie is deze klantengroep achter deze OS-versie / welk belang klantengroep voor organisatie? Bijvoorbeeld Huawei gebruikers die zonder Google Playstore gebruik maken van de Huawei App Gallery om hun apps te installeren. Is deze buitenlandse groep interessant genoeg om ook te ondersteunen?*
- *kosten:*
- *focus: gaat het onderhoud ten koste van andere (nieuwe) features?*
- *etc.*

Heeft u vragen over dit webinar, of wilt u nog eens wat uitgebreider praten over dit onderwerp, neem dan contact op met [een van onze accountmanagers](#) of stuur ons een [e-mail](#).

Wilt u op de hoogte blijven van komende webinars en andere Polteq evenementen, abonneert u zich dan op [Polteq Vaknieuws](#), onze e-mail nieuwsbrief die maximaal 8 keer per jaar wordt verzonden.