



– APPLAUSE CASE STUDY –

„DANK DER GUT DOKUMENTIERTEN BUGREPORTS UND DER PERSONALISIERTEN EMPFEHLUNGEN SIND WIR IN DER LAGE KONKRETE SCHRITTE ZU UNTERNEHMEN, UM UNSERE PLATTFORM SO BARRIEREFREI WIE MÖGLICH ZU MACHEN.“

CHRISTIAN LÖHRER, PRODUCT MANAGER DIGITAL CARE

KUNDE

Swisscom ist das führende Telekommunikations- und eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz mit Sitz in Ittigen nahe der Hauptstadt Bern. Außerhalb der Schweiz ist Swisscom mit Fastweb in Italien präsent. Im ersten Halbjahr 2020 erzielten rund 19 000 Mitarbeitende einen Umsatz von ca. 4 900 Millionen Euro. Das Unternehmen gehört zu 51 % dem Bund und ist eines der nachhaltigsten und innovativsten Unternehmen der Schweiz. Swisscom bietet Geschäfts- und Privatkunden Mobilfunk, Festnetz, Internet und Digital-TV an und gehört darüber hinaus zu den schweizweit größten Anbietern für IT-Dienstleistungen. Das Unternehmen sorgt für den Bau und Unterhalt der Mobilfunk- und Festnetzinfrastruktur, verbreitet Rundfunksignale und ist überdies im Banken-, Energie-, Unterhaltungs-, Werbe- und Gesundheitsbereich tätig.

HERAUSFORDERUNG

Swisscom geht keinerlei Kompromisse ein, wenn es um die Erfüllung der Anforderungen seiner Kunden geht. Das Unternehmen hat sich das Ziel gesetzt, jedem einzelnen Kunden denselben qualitativ hohen Servicegrad zu bieten, und hierzu gehört auch ein barrierefreies My-Swisscom-Kundencenter. Kunden können über die My-Swisscom-Plattform auf eine breite Funktionspalette zugreifen. Beispielsweise können persönliche Daten und Abrechnungsdaten geändert und diverse Services in

UNTERNEHMEN

Swisscom

BRANCHE

Telekommunikation

TEST-TYPEN

Barrierefreiheit

ANWENDUNGEN

Web | Mobile

HERAUSFORDERUNGEN

- Denselben Grad hochwertiger Services für alle Nutzer bieten, darunter auch diejenigen mit Behinderungen.
- Prüfen, ob das My-Swisscom-Kundencenter die Richtlinie für barrierefreie Inhalte nach WCAG 2.1 erfüllt.
- Umsetzbares Feedback und realistische Empfehlungen erhalten, wie der Grad der Barrierefreiheit verbessert werden kann.

ERGEBNISSE

- Durchschnittlich ein bis zwei Testzyklen zum Prüfen der Barrierefreiheit pro Monat.
- Pro Testzyklus werden ca. 20 nicht barrierefreie Bugs identifiziert und mit umfassender Dokumentation übertragen.
- Applause gibt spezifische und umsetzbare Empfehlungen und stellt Code-Fixes zur Verfügung.

Verbindung mit den jeweiligen Internet-, Digital-TV-, Mobil- oder Festnetz-Abos in Anspruch genommen werden. Zudem können Kunden auch über einen Chat mit einem Mitarbeiter des Swisscom Kundencenters sprechen. Um ein umfassendes Verständnis des Grads der Barrierefreiheit seiner Produkte und Services zu erlangen, engagierte Swisscom Applause.

LÖSUNG

Das eigens von Applause für Swisscom zusammengestellte Testing-Team arbeitet sich durch alle Barrierefreiheit-Tests durch und prüft, ob die verschiedenen Bereiche und Funktionen des My-Swisscom-Kundencenters die Richtlinie für barrierefreie Inhalte nach WCAG 2.1 erfüllen. Um die qualitativ besten Ergebnisse zu garantieren, wählt Applause Tester sorgfältig aus seiner globalen Community aus. Die ausgewählten Tester sind spezifisch für Tests im Bereich Barrierefreiheit geschult und entsprechend kompetent. Sie haben Zugang zu verschiedenen Endgeräten und technologischen Hilfsmitteln (z. B. Bildschirmlesern) und arbeiten unter der Leitung von Applause-Experten im Bereich Barrierefreiheit. Sie testen Elemente wie z. B. Nicht-Text-Inhalte, den Grad der Kompatibilität mit technologischen Hilfsmitteln und das Kontrastverhältnis gegen WCAG-2.1-Checkpunkte, um sicherzustellen, dass alle Funktionen den Konformitätsstufen A und AA entsprechen. Tester dokumentieren Bugs in detaillierter und umfassender Weise und geben realistische Empfehlungen, wie Konformitätsanforderungen erfüllt werden können. Zusätzlich zum Testen jeder Funktion von My Swisscom fungiert Applause als Partner des Vertrauens und konsultiert mit dem Swisscom-Team, wenn ein Problem in Verbindung mit der Barrierefreiheit identifiziert wird. Die Teams von Swisscom und Applause treffen sich regelmäßig, um aktuelle Testzyklen, Ergebnisse und die nächsten Schritte zu besprechen. „Das personalisierte Feedback und die Empfehlungen, die wir erhalten, helfen uns zu verstehen, wie wir einige unserer Funktionen barrierefreier gestalten können“, erklärt Christian Löhner, Product Manager Digital Care.



ERGEBNISSE

Seit dem Beginn der Kooperation im Jahr 2019 hat Applause pro Monat im Durchschnitt ein bis zwei Testzyklen zum Prüfen der Barrierefreiheit durchgeführt. Dabei wurden pro Zyklus ca. 20 bis 25 nicht barrierefreie Bugs identifiziert und in das JIRA-System der Swisscom übertragen. Die Tester führten die Zyklen auf mobilen Endgeräten und Desktops durch und verwendeten hierbei diverse Bildschirmleser wie z. B. VoiceOver mit Safari auf iOS, TalkBack mit Chrome auf Android und JAWS mit Firefox auf Desktops. Während der Testzyklen entdeckte das Applause-Team kritische Fehler und half dabei, diese zu beheben. Wären diese Fehler nicht rechtzeitig entdeckt worden, so wären Nutzer nicht in der Lage gewesen, wichtige Aktionen durchzuführen. Tester wiesen auf Probleme wie z. B.

Optionsschaltflächen hin, die nicht mit einem Bildschirmleser ausgewählt werden konnten. In einem spezifischen Fall hatte ein Nutzer beispielsweise mit seinem Bildschirmleser nicht seine bevorzugte Kontaktmethode auswählen können. Die Folge: Ein Mitarbeiter des Swisscom Kundencenters hätte diesen Nutzer nicht kontaktieren können. Applause findet und überträgt Bugs nicht nur: Es stellt Swisscom auch Code-Fixes zur Verfügung und gibt Empfehlungen, wodurch die Teams leicht an den gefundenen Bugs arbeiten können. „Applause fungiert wirklich als Partner des Vertrauens für uns. Wir erhalten konstante Unterstützung und können so ein barrierefreies Kundencenter aufbauen“, berichtet Christian Löhner. Die Innovations- und kundenorientierte Kultur von Swisscom spiegelt sich auch im Ansatz zur Qualitätssicherung sowie zur digitalen Qualität wider. Das Unternehmen strebt nach einem hohen Grad der Kundenzufriedenheit für alle Nutzer, darunter auch Menschen mit Behinderungen.

ÜBER APPLAUSE

Mit einem umfassenden Spektrum an Crowdtesting-Lösungen unterstützt Applause Unternehmen dabei, die digitale Qualität ihrer Produkte zu verbessern. Die Applause-Methode verbessert die Testabdeckung drastisch, löst die Einschränkungen von internen QA-Abteilungen und verkürzt die Time-to-Market von Webseiten, Softwareprodukten, mobilen Apps, Connected Devices und In-Store-Erlebnissen. Applause bietet eine Vielzahl von verschiedenen Testing-Lösungen an, wie beispielsweise Functional, UX, Security oder Testautomatisierung. Unsere weltweite Tester-Community ist auf Abruf verfügbar und führt Test unter realen Bedingungen durch, um dir Feedback zur Qualität deiner Software zu geben.

Tausende führende Unternehmen wie Uber, Google und Renault verlassen sich auf die bewährten Lösungen von Applause, um hochwertige digitale Erlebnisse zu schaffen, die Kunden lieben.

Erfahre mehr unter www.applause.com