

# UNITED COLORS OF BENETTON.

– APPLAUSE CASE STUDY –

„APPLAUSE HAT WESENTLICH DAZU BEIGETRAGEN, DASS UNSER TEAM NUN IN DER LAGE IST, DIGITALE PRODUKTE BEREITZUSTELLEN, DIE EINWANDFREI FUNKTIONIEREN UND DURCH EINE VERBESSERTE USER EXPERIENCE, EINFACHHEIT UND ÜBERSICHTLICHKEIT ÜBERZEUGEN.“

PRODUCT MANAGEMENT TEAM, BENETTON GROUP

## KUNDE

Als eines der bekanntesten Modeunternehmen der Welt zeichnet sich die Benetton Group seit mehr als 50 Jahren durch eine starke und dynamische Identität, brillante Farben und authentische, hochwertige Mode aus.

Das Pionier-Unternehmen des modernen Textileinzelhandels ist mit seinen unnachahmlichen Werbespots in den 80er Jahren und den großzügig gestalteten, innovativen Benetton-Stores seit jeher von einem innovativen Geist geprägt.

Um flexibler zu werden und Veränderungen, insbesondere im digitalen Umfeld, spielerisch meistern zu können, stellte die Benetton Group 2017 auf eine neue E-Commerce-Plattform um. Die Einführung der neuen Plattform in 26 Ländern auf drei Kontinenten erlaubte die Integration der zahlreichen E-Commerce-Systeme. Darüber hinaus erleichterten die neuen Funktionen und Features Benetton die Verwaltung und Automatisierung von Transaktions- und Checkout-Prozessen (z. B. Transaktionen, Zahlungsmethoden, steuerliche Aspekte und Kundenserviceleistungen).

Im Mittelpunkt der Produktentwicklung stand, den Kauf- und Bezahlvorgang des Benetton Online-Shops so reibungslos, intuitiv und einfach wie möglich zu gestalten – insbesondere für Anwender von Mobilgeräten.

### UNTERNEHMEN

Benetton Group S.r.l.

### BRANCHE

Retail

### TESTARTEN

Funktional | Explorativ

### ANWENDUNGSTYPEN

Mobile | Web

### HERAUSFORDERUNGEN

- Kundenerwartungen im Hinblick auf lokale Features verstehen und die korrekte Übersetzung von Features und Funktionen sicherstellen
- Testabdeckung der zahlreichen Standort-, Verbindungs- und Gerätekombinationen
- Die End-to-End-Nutzererfahrung verstehen, um eine reibungslose User Journey zu gewährleisten

### ERGEBNISSE

- Bessere Geräte- und Browserabdeckung durch Tests in 215 verschiedenen Testumgebungen (Geräte-/OS-Kombinationen)
- Unterstützung der Lokalisierung in 26 Ländern
- Verkürzte Zeit bis zur Marktreife neuer Releases und Produkte

## HERAUSFORDERUNG

Schon vor der Einführung der neuen E-Commerce-Plattform war Benetton auf der Suche nach dem besten Weg, die rund 5.000 Stores in 26 Märkten gleichermaßen gut zu bedienen und jedem Kunden ein einwandfreies digitales Erlebnis zu bieten. Eine der größten Herausforderungen war es, die reibungslose Nutzung des Online-Shops für verschiedenste Geräte- (Desktops, Smartphones, Tablets) und Browser-Kombinationen sicherzustellen. Zudem musste gewährleistet werden, dass marktspezifische Präferenzen (z. B. inhaltliche und sprachliche Aspekte) und Besonderheiten (z. B. Bezahlprozesse, Steuern, Eingabe von Adressen) der mehrkanaligen Buyer's Journey in unterschiedlichen Ländern richtig lokalisiert wurden.

Die Zielsetzung für alle kundengerichteten Produkte und Funktionen war es, ein reibungsloses Nutzererlebnis entlang der kompletten Buyer's Journey sicherzustellen. Benetton wollte herausfinden, ob alle möglichen Schritte und Szenarien der Customer Journey (z. B. Online-Käufe, Produktretouren, Kundenservice-Chats) wie vorgesehen funktionierten. Darüber hinaus wollte Benetton seine Entwicklungsiterationen beschleunigen, neue Funktionen einfacher und schneller bereitstellen und schon vor dem Release ein Stimmungsbild zu seinem digitalen Produkt erhalten.

## LÖSUNG

Im September 2017 begann Applause, das bestehende QA-Team zu verstärken und Benetton durch manuelle und explorative Funktionstests zwei- bis dreimal pro Woche wertvolle Unterstützung und Feedback zu liefern.

Benetton ist dank der kontinuierlichen Interaktion und klaren Kommunikation zwischen den eigenen QA-Managern und dem Applause-Team in der Lage, problemlos neue Testläufe anzustoßen.

Nachdem Testanforderungen, Testumfang und Zeitplan eingereicht sind, übersetzt der Solutions Delivery Manager (SDM) von Applause diese in Test-Deliverables. Über einen Instant-Messaging-Kanal kann kommuniziert werden, falls die Testausführung eine weitere Interaktion zwischen Applause und Benetton (oder einem Dienstleister) erfordert.

Im Anschluss an den Testlauf prüft Applause die gemeldeten Issues, bevor sie zur Genehmigung an Benetton geschickt werden. Nach der Freigabe werden die relevanten Issues in JIRA exportiert und gelöst. Wo erforderlich wird Applause erneut einbezogen, um zu überprüfen, ob die Bugs erfolgreich behoben wurden.



„DA WIR BEIM TESTEN MÖGLICHE USABILITY-PROBLEME ABFANGEN KONNTEN, WAREN WIR IN DER LAGE, SIE VOR DER VERÖFFENTLICHUNG VON FEATURES ZU BEHEBEN.“

PRODUCT MANAGEMENT TEAM,  
BENETTON GROUP

Folgende Komponenten des digitalen Angebots von Benetton werden unter Ausschöpfung der gesamten Bandbreite an funktionalen und explorativen Tests getestet:

- Gesamter Online-Kauf- und Retourenprozess: End-to-End-Testing – vom Online-Kauf bis zum Versandprozess – durch Nutzerbefragungen anhand eines maßgeschneiderten Fragenkatalogs (z. B. „Ist das Homepage-Layout funktional“ und „Fehlen Buttons oder Funktionen?“).
- Korrekte Funktion funktionsspezifischer Elemente wie Cookies und Präferenzen
- Adäquate Lokalisierung: Übersetzungen und Content in sieben Sprachen
- Länderspezifische Funktionen wie z. B. die Zahlungsmethode MultiBanco
- Korrekte Eingabe und Übertragung von Liefer- / Postadressen
- Überprüfung der Geolocation-basierten Funktion „Product Locator Map“ und der „User Feedback Collection“ mit Bewertungsskala und Frageformular
- Qualität und Erreichbarkeit des telefonischen Kundendienstes: täglich mehrere Anrufe und E-Mails an den Kundendienst
- Wettbewerbsvergleich und Beschaffung von Marktinformationen durch Umfragen, um herauszufinden, wo US-Kunden Produkte normalerweise kaufen

## ERGEBNISSE

Ob die durchgeführten Tests mit Applause Erfolg zeigen, misst Benetton anhand von Indikatoren wie dem Anstieg der Testabdeckung, der Qualität der gemeldeten Issues, der Beschleunigung der Auslieferungszeit und der verkürzten Zeit bis zum Markt-Release.

Inzwischen haben 250 muttersprachliche Vor-Ort-Tester aus 26 Ländern wertvolles Feedback zu lokalen Präferenzen (z. B. Bezahlmethoden) gegeben und inhaltliche und sprachliche Verbesserungsvorschläge gemacht. Benetton kennt nun die generelle Verbraucherstimmung zu den eigenen Produkten bereits bevor sie veröffentlicht werden. Die hohe Qualität der gemeldeten Issues spiegelt sich auch in der Anzahl der genehmigten Einreichungen wider: Im letzten Jahr akzeptierte Benetton innerhalb von 29 Testzyklen mehr als 84 Prozent der 1.044 gemeldeten Issues.

” *DIE ERWARTUNGEN VON BENETTON AN DAS VON APPLAUSE ANGEBOTENE USER TESTING WURDE IM RAHMEN DER GEMEINSAM DURCHGEFÜHRTEN PROJEKTE VOLL ERFÜLLT.“*

PRODUCT MANAGEMENT TEAM,  
BENETTON GROUP

Da Benetton nun innerhalb kürzester Zeit Rückmeldungen einholen und auch außerhalb der Bürozeiten Tests durchführen kann, ist es dem Unternehmen möglich, seine digitalen Produkte signifikant zu optimieren, den Entwicklungsprozess zu beschleunigen und größere Kosten für Nacharbeiten zu vermeiden.

Mit herkömmlichen Testansätzen war es Benetton aufgrund der Vielzahl an Standort-, Verbindungs- und Gerätevarianten nicht möglich, ein vollständiges Bild der digitalen Qualität und des Produkterlebnisses aus Endnutzersicht zu erlangen. Durch den Einsatz von Crowdtestern, die Zugriff auf verschiedenste Geräte und Softwarekombinationen haben, konnte Benetton diese Herausforderungen lösen und mehr als 215 verschiedene Testumgebungen (Geräte-/Betriebssystem-Kombinationen) abdecken.

Die Produktmanager von Benetton bestätigen den Erfolg der Maßnahme: „Benettons Erwartungen an den User Testing Service von Applause konnten im Rahmen der gemeinsam durchgeführten Projekte voll erfüllt werden. Wir konnten voll auf geschäftliche Anforderungen reagieren, um eine angemessene Präsenz der von der Benetton Group in den letzten 12 Monaten vorgestellten digitalen Produkte zu gewährleisten.“



## ÜBER APPLAUSE

Applause ist weltweit führend im Bereich der crowdbasierten Qualitätssicherung von Softwareprodukten. Als Herzstück der Marken-Anwender-Interaktion muss Software überall und auf jedem Gerät einwandfreie digitale Erlebnisse liefern. Mit mehr als 400.000 Testern, die weltweit auf Abruf verfügbar sind, bietet Applause Marken ein umfassendes Spektrum an Testing- und Feedback-Lösungen. Dieser Ansatz verbessert die Testabdeckung drastisch, löst die Einschränkungen von Offshoring- und traditionellen QA-Abteilungen und verkürzt die Time-to-Market von Webseiten, mobilen Apps, IoT-Produkten und In-Store-Erlebnissen.

Tausende führender Unternehmen wie Google, Mastercard, Inditex und Unicredit verlassen sich auf die bewährten Lösungen von Applause, um hochwertige digitale Erlebnisse zu schaffen, die Kunden lieben

Mehr erfährst du unter [www.applause.com](http://www.applause.com)