



– APPLAUSE CASE STUDY –

” DURCH DIE FUNKTIONALEN TESTZYKLEN WURDEN ZAHLREICHE PROBLEMSTELLEN IDENTIFIZIERT UND WIR KONNTEN UNSERE PRODUKTE UND ANWENDUNGEN FÜR VERSCHIEDENSTE REGIONEN UND LÄNDER OPTIMIEREN UND LOKALISIEREN.“

FRANCOIS RETIF, MANAGER DER CONNECTED SYSTEMS & ELECTRONICS DIVISION, SEB

## KUNDE

Die Gruppe SEB ist ein weltweit agierender Hersteller von Küchengeräten, Haushaltswaren und Personal-Care-Produkten. Mit Niederlassungen in über 150 Ländern erzielt SEB mehr als 45 Prozent seines Umsatzes in Schwellenländern. 2014 brachte SEB sein erstes vernetztes Produkt auf den Markt und hat seitdem das digitale Angebot erweitert, um den Ansprüchen der Kunden noch besser gerecht zu werden.

## HERAUSFORDERUNG

Im weiteren Verlauf des Innovationsprozesses rund um vernetzte Produkte stand SEB vor mehreren Herausforderungen. Es gab zwar ein QA-Labor, dieses war jedoch nicht auf vernetzte Geräte spezialisiert. SEB wollte sicherstellen, dass die intelligenten Staubsauger, Personenwaagen und Luftreiniger unter realen Einsatzbedingungen einwandfrei funktionieren würden – unabhängig vom Einsatzort. Internetverbindungsprobleme in den unterschiedlichen Ländern und Haushalten durften den vernetzten Geräten keine Schwierigkeiten bereiten.

### UNTERNEHMEN

SEB

### BRANCHE

Retail | IoT

### TESTARTEN

Functional | Usability

### ANWENDUNGSTYPEN

Web | Mobile | IoT

### HERAUSFORDERUNGEN

- Durchführung von Tests in einer Vielzahl von Ländern
- Sicherstellung der standortunabhängigen Funktion der vernetzten Geräte
- Einholung von qualitativem und lokalem Input zu den vernetzten Produkten

### ERGEBNISSE

- Identifizierung kritischer Issues durch Funktionstests
- Tests in 18 Märkten mit über 300 verschiedenen Geräte-/OS-Kombinationen
- Generierung von Daten und Benutzerfeedback zur Produktoptimierung und Erfüllung der Kundenanforderungen

Abgesehen von den technischen Herausforderungen wollte SEB zusätzlich Meinungen und Rückmeldungen von Nutzern einholen, die in Ländern leben, in denen völlig andere Gegebenheiten herrschen.

Die Untersuchung der Adaptierbarkeit und Eignung der vernetzten Produkte für die einzelnen Länder stellte ein großes Hindernis dar. Um diese verschiedenen Herausforderungen anzugehen, entschied sich SEB zu einer Zusammenarbeit mit Applause, mit dem Ziel, leistungsfähigere Produkte anzubieten, die den Erwartungen aller Endanwender gerecht werden.

## LÖSUNGEN

Durch Funktions- und Usability-Tests von Applause stellt SEB sicher, dass seine vernetzten Produkte unabhängig von Land und Nutzerdemografie jederzeit, überall und mit jedem beliebigen Gerät funktionieren. Um diese groß angelegten Tests durchzuführen, rekrutierte Applause über 200 reale Testpersonen in 15 Ländern, gemäß den demografischen Kriterien von SEB. Mithilfe von Applause war SEB in der Lage, Funktionstests mit diversen Mobil-/Internet-Provider-Kombinationen in nur wenigen Stunden durchzuführen. Bis Ende 2018 wurden 613 Bugs gemeldet – samt Detailinformationen, Screenshots, Videoaufnahmen und Crash-Logs. Diese unterstützenden Informationen ermöglichten es den Produktteams von SEB, die Fehler schnell zu reproduzieren und zu beheben.

Darüber hinaus gaben viele Tester, die den demografischen Kriterien der Zielgruppe des Unternehmens entsprachen, anhand von Fragebögen und Testläufen mit UX- und Lokalisierungsfokus qualitatives Feedback. Die Befragungen lieferten SEB Hinweise und Empfehlungen von echten Kunden zur Verbesserung ihrer Produkte und der Nutzererfahrung.

Durch die genannten Lösungen konnte SEB auf einfache Weise die gewünschten Ergebnisse erzielen und eine große Menge an Daten in den Zielmärkten sammeln.

## ERGEBNISSE

Dank der engen Zusammenarbeit zwischen der Tester-Community und SEB konnte Applause präzise Antworten auf die Fragen und Herausforderungen des Unternehmens in den einzelnen Märkten geben.



„ APPLAUSE  
HAT PRÄZISE  
ANTWORTEN  
AUF DIE  
ANFORDERUNGEN  
UNSERER  
NUTZER IN DEN  
ENTSPRECHENDEN  
MÄRKTEN  
GELIEFERT.“

FRANCOIS RETIF, MANAGER  
DER CONNECTED SYSTEMS &  
ELECTRONICS DIVISION, SEB

Seit Beginn der Zusammenarbeit mit Applause im Dezember 2016 konnte SEB seine Qualitätssicherung deutlich optimieren. Das Testerteam von Applause hat im Laufe von 82 Testzyklen bis dato 613 (sowohl funktionale als auch UX) Fehler in mehr als 18 Ländern auf mehr als 300 verschiedenen Geräte-/OS-Kombinationen identifiziert.

Im Rahmen des Function Testings wurden diverse Problemstellen identifiziert. Beispielsweise stellten die Tester Abstürze beim Bluetooth-Pairing fest. Sie deckten zudem Verbindungsabbrüche während des täglichen Gebrauchs der IoT-Produkte auf.

Auch Probleme mit Internetanbietern in bestimmten Ländern konnten während der funktionalen Testzyklen leicht identifiziert werden. Darüber hinaus konnte das Unternehmen durch die Usability-Umfragen und -Tests die Lokalisierung der eigenen Produkte verbessern und gemeinsame Anwendungen für den länderspezifischen Bedarf optimieren.

Durch das Tester-Feedback und die zahlreichen Testzyklen konnte die User Experience deutlich verbessert werden. Die von SEB realisierten Maßnahmen haben somit die Markteinführung zuverlässiger, effektiver vernetzter Produkte erleichtert.

„*DANK APPLAUSE SIND WIR JETZT IN DER LAGE SICHERZUSTELLEN, DASS UNSERE LÖSUNGEN JEDERZEIT, AN JEDEM ORT UND IN JEDER SITUATION EINWANDFREI FUNKTIONIEREN.*“

FRANCOIS RETIF, MANAGER  
DER CONNECTED SYSTEMS &  
ELECTRONICS DIVISION, SEB

## 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. Mithilfe seiner weltweit verfügbaren Tester-Community bietet Applause Marken ein umfassendes Spektrum an skalierbaren 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 Ford, Fox, Google und Dow Jones verlassen sich auf die bewährten Lösungen von Applause, um hochwertige digitale Erlebnisse zu schaffen, die Kunden lieben.

Erfahre mehr unter: [www.applause.com](http://www.applause.com)