



– APPLAUSE CASE STUDY –

„DIE ZUSAMMENARBEIT MIT APPLAUSE IST SUPER. ALLES LÄUFT IMMER UNKOMPLIZIERT, TRANSPARENT UND ES GEHT EINFACH RASEND SCHNELL.“

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR, WHOW GAMES

KUNDE

Whow Games ist ein führender Entwickler und Herausgeber von kostenlosen sozialen Online-Spielen. Die Firma, mit Sitz in Hamburg, ist das größte Social-Casino Europas und bietet ein vielfältiges Entertainment-Angebot, das auf allen Smartphones, Tablets und als Web-Version erlebt werden kann. Das Flaggschiffprodukt, Jackpot, hat 10+ Millionen User und wird in 16 Sprachen übersetzt.

Whow Games möchte das Gefühl eines spannenden Casino-Besuchs für jeden erlebbar machen — jedoch ohne die Ausschüttung von Echtgeld. Im Einklang mit dem Free-to-Play Konzept arbeitet das Social-Casino mit virtuellen Chips, die die Spieler über die Plattform sammeln und gewinnen können. Optional können zusätzliche Coin Pakete in realer Währung gekauft werden.

Whow Games stellt das soziale Erlebnis von Casino-Spielen in den Vordergrund, sodass das gesamte Entertainment-Angebot der größten Casinos der Welt gemeinsam mit Freunden erlebt werden kann. Sie setzen einen starken Fokus auf die Atmosphäre rund um die Spiele, die sie zu einem einzigartigen Erlebnis macht.

HERAUSFORDERUNG

Die Gaming-Industrie ist sehr erfolgsorientiert. Wenn ein Produkt auf den Markt gebracht wird, muss es schnell funktionieren bzw. die KPIs müssen eine positive Steigung aufweisen, damit man weiß, ob das Produkt den Geschmack der User trifft und am Markt bestehen bleiben kann. Außerdem müssen die Spielregeln selbsterklärend sein, sodass der Spieler einfach loslegen kann und die Spielregeln sich dann aus dem Kontext ergeben. Wie im Zwischenmenschlichen, haben digitale Erlebnisse nur einen kleinen Moment für den ersten Eindruck und entweder gelingen oder misslingen sie.

UNTERNEHMEN

Whow Games

BRANCHE

Entertainment

TEST-TYPEN

Functional, Localisation, Payments

ANWENDUNGEN

Mobile und web

HERAUSFORDERUNGEN

- Möglichst effektiv in neue Märkte expandieren
- Nahtloses Onboarding-Erlebnis für neue Benutzer garantieren und bestehende Nutzer langfristig binden
- Geräte- und Standortabdeckung erhöhen, gleichzeitig Kosten und Aufwand für interne Tests reduzieren

ERGEBNISSE

- Die Relevanz des eigenen Contents in verschiedenen Ländern wurde gesichert - mit einer Abdeckung von 17 Sprachen
- Kritische Bugs wurden aufgedeckt, die es Usern unmöglich machten, Produkte von Whow Games zu kaufen
- Die Kapazität des QA-Teams wurde ohne Neueinstellungen ergänzt - mit über 800 individuellen Testern

Whow Games hat ein eigenes QA Team mit etablierten QA Prozessen, welches durch Produktdiversifikationen und die Expansion der Produkte einen höheren Testbedarf, auch international, identifizierte. Es musste sichergestellt werden, dass genügend Testkapazitäten, inklusive hoher Devicevielfalt vorhanden sind, um die Produkte zu testen und eventuelle Bugs schnellstmöglich zu finden. Mit dem internen QA Team waren nicht die Ressourcen gegeben, die benötigt werden, um die unbegrenzten Variablen, die man positiv beeinflussen könnte — wie z.B. der User-Journey oder das Spielerlebnis — zu untersuchen. Ohne mehr Tester war es schwierig einzuschätzen, wann genau zum Beispiel ein MVP spielbar oder marktreif ist.

Eine besondere Herausforderung war die Lokalisation, da Whow Games in Hamburg sitzt und ihre digitalen Produkte in verschiedenen Ländern anbietet. Obwohl Whow Games viele internationale Mitarbeiter hat, können diese nicht die gesamte Bevölkerung eines Landes repräsentieren. Um die länderspezifischen Feinheiten zu entdecken und den lokalen Touch zu perfektionieren, braucht man die Perspektive lokaler Nutzer. Erst dann kann man wirklich wissen, wie das Produkt aufgebaut sein müsste, um in dem Land erfolgreich zu sein.

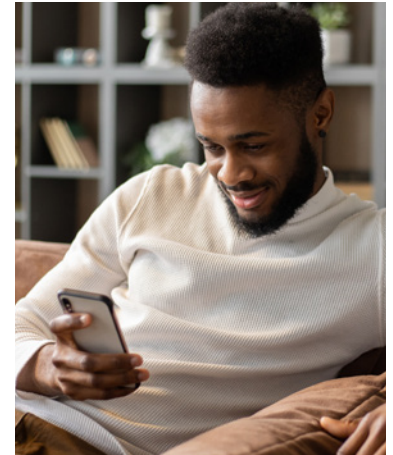
LÖSUNG

Seit 2018 arbeitet Whow Games mit Applause zusammen, um ihre digitalen Erlebnisse in den Bereichen Funktionsfähigkeit, Lokalisation und Bezahlung zu testen. Über 800 individuelle Tester, die von einem eigenen Projektteam bei Applause koordiniert werden, haben bisher deren verschiedenen Produkte durch zahlreichen Umgebungen und Geräte in 20 Ländern getestet. Auf der Applause Plattform, die in die QA-Prozesse und -Lösungen von Whow Games integriert ist, können die Testergebnisse in Echtzeit abgerufen werden - unter anderem Screenrecordings von Bug-Funden.

Um zu einem starken Produkt in vielen Ländern zu werden, wollte Whow Games sich auf Lokalisierungs- und Zahlungstests konzentrieren. Dafür haben die Tester echte Transaktionen auf echten Geräten in verschiedenen Ländern in verschiedenen Stadien der User Journey (z.B. bei der Registrierung und dem Kauf von Chips) durchgeführt. Dabei prüft Applause, ob User mit den herkömmlichen Zahlungsmethoden in den jeweiligen Ländern reibungslos bezahlen können. Darüber hinaus finden Muttersprachler und lokale Tester in spezifischen Märkten Fehler in der Lokalisierung und achten darauf, ob die länderspezifischen Preispunkte korrekt gelistet sind.

Ebenso hat Applause Länderstudien durchgeführt, um zu prüfen, wie die Jackpot-App in verschiedenen Hauptmärkten von den Usern aufgenommen wird. Bei einer Studie gab es das besondere Ziel zu untersuchen, warum eine App in einem Land weniger erfolgreich war als in einem anderen. Die Studien haben Whow Games dabei geholfen zu bestätigen, dass bestimmte Bereiche verbesserungsbedürftig sind sowie Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen, an die sie vorher nicht gedacht hatten.

Neben dem Aufdecken von Bugs haben die Tester der Applause Community auch hochwertiges qualitatives Feedback an Whow Games gegeben, die die User-Experience verfeinert hat. Als Teil des Functional-Testing Angebots konnte Whow



„WIR HABEN EIN AUF DIE BEDÜRFNISSE UNSERES UNTERNEHMENS ZUGESCHNITTENES PAKET BEKOMMEN, DAS UNS EINEN SCHNELLEN UND UNKOMPLIZIERTEN EINBLICK IN UNSERE TEST-ZYKLEN BIETET: FUNKTIONALES-, LOKALISIERUNGS- UND PAYMENT-TESTEN.“

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR,
WHOW GAMES

Games gezielt UX-Fragen an die Testern stellen. Die Ergebnisse des UX Studie wurden u.a. dafür genutzt das Tutorial, also den Produkteinstieg inhaltlich und chronologisch, nach Level und User-Erfahrung, zu optimieren.

ERGEBNISSE

Dank des großen Pools aus Testern und vielfältiger Kombinationen aus Gerät und Betriebssystem garantiert Whow Games Produktstabilität, ohne das sie neue Mitarbeiter anstellen mussten. In den ersten drei Jahren unserer Kollaboration hat Applause ungefähr 500 Testzyklen durchgeführt und alleine im Zeitraum von Mai 2020 bis Mai 2021 wurden 680 Bugs identifiziert, die von Whow Games angenommen wurden.

Manche der von Applause entdeckten Bugs waren kritisch, da sie es Usern unmöglich machten, Produkte von Whow Games zu kaufen. Die Tester haben z. B. herausgefunden, dass der Download von manchen Spielen nicht möglich war, obwohl sie in ihren Ländern verfügbar sein sollten. Des Weiteren kam es vor, dass der Login über Social-Media Accounts oder der Kauf über eine angebotene Bezahlmethode nicht funktionierte.

Neben der Aufdeckung von Bugs halfen lokale Tester und Muttersprachler Whow Games, die Relevanz des eigenen Contents in verschiedenen Ländern zu sichern. Die Tester haben die Firma auf viele kulturelle Besonderheiten aufmerksam gemacht, die das Design der Apps beeinflusst haben. Zum Beispiel, dass die Primärfarbe von Whow Games Farbpalette, lila, in der Türkei negative Konnotationen hat. Zusätzlich unterstützten Tester dabei, an länderspezifisch besonderen Tagen den Anlässen angepasste Events zu kreieren.

Da die Tester für Whow Games immer in Bereitschaft sind, konnte die Firma schon kritische Situationen kurzfristig lösen. Als in 2020 das QA-Team eine Latenzmessung für die App und den Browser in Neuseeland brauchten, mussten sie - aufgrund der Zeitverzögerung - nur einen Tag warten, bis das Ergebnis des Tests vorlag. Die Zuverlässigkeit eines lokalen Testers im Vergleich zu einer VPN Lösung ist deutlich höher und aussagekräftiger.

Applause und Whow Games arbeiten weiter zusammen, um den Multi-Produkt-Fokus zu stärken und in weitere Länder zu expandieren.

„ DURCH DIE INSIGHTS DER MÄRKTE HABEN WIR ES FÜR DEN MARKTEINTRITT UNSERE PRODUKTE EINFACHER. DAS GRÖSSTE PLUS IST EINDEUTIG DAS FEEDBACK DER (TEST-) LOCALS.“

MATTHIAS KAMPEN, QUALITY DIRECTOR,
WHOW GAMES

ÜBER APPLAUSE

Applause ist Weltmarktführer für Testing und digitale Qualitätssicherung. Unternehmen gewinnen oder verlieren heutzutage Kunden über ihre digitalen Erlebnisse. Nur Applause bietet seinen Kunden authentisches Feedback zur Qualität ihrer digitalen Assets und, das von echten Nutzern in realen Umgebungen stammt. Der Ansatz von Applause macht sich die Leistungsfähigkeit der eigenen Plattform zunutze und verfügt über eine geprüfte Community von mehr als einer Million digitaler Experten weltweit. Im Gegensatz zu herkömmlichen Testmethoden (einschließlich Labortests und Offshoring) bietet Applause die Geschwindigkeit, den Umfang und die Flexibilität, die digital ausgerichtete Marken benötigen und erwarten. Applause liefert aufschlussreiche und umsetzbare Testergebnisse, die direkt in die Entscheidung "Go/No Go" einfließen und den Entwicklungsteams helfen, besser und schneller zu entwickeln und mit Überzeugung zu veröffentlichen. Tausende von Digital-First-Marken - darunter Google, PayPal, Axel Springer und Volkswagen - vertrauen auf Applause als Best Practice, um die digitalen Erlebnisse zu liefern, die ihre Kunden lieben.

Erfahre mehr unter www.applause.com.