

## Use case Crowdttesting: Ein Beispiel wie Crowdttesting in der Praxis gewinnbringend eingesetzt wird.



### User Experience Test zur Optimierung der Kundenschnittstelle "Sprachdialog-System"

Eine reibungslose und einfache Interaktion zwischen Kunden und Service Personal ist unabdingbar für eine tragfähige und langfristige Kundenbeziehung.

Um eine der wichtigsten Kundenschnittstellen möglichst anwenderfreundlich zu gestalten liess ein grosser Schweizer Telekommunikationsanbieter sein Sprachdialogsystem, *engl. interactive voice response (IVR)*, in einem User Experience Test prüfen. Damit wollte er einen Eindruck gewinnen wie das System aus Anwendersicht wahrgenommen wird. Der Test wurde zweimal, jeweils nach einer Anpassung der Menüstruktur, durchgeführt. Dazu wurde aus einem grossen Pool von Crowdttestern ein Testerpanel von 50 bzw. 25 Teilnehmern rekrutiert. Jeder Tester hatte die Aufgabe einen Katalog mit 10 Kundenanliegen - den häufigsten, die zu einem Anruf im Call Center führen - als „richtiger Kunde“ durchzuspielen. Dies taten die Tester indem sie die Infoline des Anbieters anriefen und sich nach ihrem Gutdünken durch das Menu zu jener Stelle navigierten, welche ihnen für ihr Anliegen als die Richtige erschien.

#### Projektziele

- o Feedback über die Wahrnehmung der Tester erhalten:
  - Wie empfinden die Tester die neue IVR?
  - Wie gut bedienbar ist das System?
  - Wie verständlich sind die Ansagen des Systems?
  - Was ist gut gelöst, wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?
- o Gefundene Fehler sollen rapportiert werden.
- o Welche wie navigieren die Nutzer durch die Menüstruktur?

#### Erkenntnisse

Die aus den Tests gewonnenen Erkenntnisse wurden vom Auftraggeber unmittelbar genutzt und flossen in die Optimierung des Systems ein. Nebst dem Feedback, wie gut das System auf einer Werteskala von „ungenügend“ bis „sehr gut“ eingestuft wurde, waren insbesondere die Freitext-Kommentare über gefundene Fehler oder die spezifischen Wahrnehmungen äusserst wertvoll. So wurden beispielsweise Weiterleitungen an Ansagen in einer falschen Sprache bemängelt oder der, in der französischsprachigen Schweiz als störend wahrgenommene Akzent der Sprecherin rapportiert.

Das äusserst endkundennahe Testverfahren und die sehr genau beschriebenen Wahrnehmungen der Tester sind die Vorteile, welche einen solchen User Experience Test mittels Crowdttesting von einem automatisierten Lab-Test oder einem Test, durchgeführt durch ein beliebiges Testcenter, abheben.

#### Ihre Vorteile beim Einsatz von Crowdttesting

- ✓ Äusserst endkundennahe Testmethode
- ✓ Wertvolle Freitext-Feedbacks durch Testpersonen
- ✓ Einfache und spezifische Rekrutierung des Testerpanels aus einer bestehenden Tester-Community
- ✓ Speditive Abwicklung des Testings durch vorhandene, speziell dafür entwickelte Tools
- ✓ Online-Zugriff für den Auftraggeber auf sämtliche Daten im Project-Dashboard (Test Fortschritt, Ticketstatus, Tester-Feedback etc.)

#### Projektlauf

Innerhalb von nur fünf Tagen tätigten die Tester so über 500 Anrufe und rapportierten ihre Wahrnehmung sowie die gewählten Tastenkombinationen über einen Online-Fragebogen. Nach weiteren drei Tagen lag der Ergebnisbericht mit konkreten Umsetzungsvorschlägen, herrührend aus den Tester-Feedbacks, vor.

#### Unsere Dienstleistung

- ✓ Beratung wie Crowdttesting erfolgreich eingesetzt wird
- ✓ Schnittstelle zwischen Crowdttestern und Auftraggeber
- ✓ Durchführung des gesamten Tests vom Kick-Off bis zur Ergebnispräsentation

swintelligence GmbH bietet Ihnen eine Plattform und Beratungsdienstleistungen für Innovationsmanagement mittels Crowdsourcing (Ideenbrainstorming, Co-Creation und Problemsolving) und Crowdttesting an. Dies ermöglicht es Ihnen sämtliche Dienstleistungen für einen agilen Produkteentwicklungsprozess mit Einbezug Ihrer Kunden aus einer Hand zu beziehen. Über die eigene Crowdsourcing-Plattform [www.crowderland.com](http://www.crowderland.com) erhalten Sie Zugang zu modernsten Tools (PaaS) und einem Pool von bestehenden Communities.