



„10 things I wished they'd told me!“

**Early Access – lassen wir
den Kunden testen?!**

10 Tipps & Tricks zum Nachlesen

Vorwort

SEQIS, der führende österreichische Anbieter in den Bereichen Software Test und IT Analyse, gibt im Rahmen von kostenlosen Fachvorträgen rund um aktuelle Trendthemen 10 Tipps und Tricks zur Erfolgssteigerung in IT-Projekten und praktischen Umsetzung im Arbeitsalltag.

Auf den folgenden Karten sind die 10 Tipps zum Thema „Early Access – lassen wir den Kunden testen?!” übersichtlich zusammengefasst, sodass Sie diese jederzeit nachlesen können.

Einen ausführlichen Rückblick zur Veranstaltung sowie die Vortragsunterlagen zum Download finden Sie auf www.SEQIS.com.

1. Machen Sie sich die Voraussetzungen bewusst

- Richtiges Mindset
- Technische Voraussetzungen ausloten

1. Machen Sie sich die Voraussetzungen bewusst

Vor jedem Vorhaben gilt es, die Voraussetzungen zu bedenken, sich diese bewusst zu machen und auszuloten, ob diese Voraussetzungen erfüllt werden können.

Die wichtigste Voraussetzung für ein erfolgreiches Early Access-Projekt ist sicher das richtige Mindset. Team und Unternehmen müssen bereit sein mit unfertiger Software an die Öffentlichkeit zu gehen und Feedback der User uneingeschränkt zur Kenntnis zu nehmen.

Der wichtigste Change im Mindset ist allerdings die Einstellung den Usern gegenüber: Die User werden Teil des (Entwicklungs-)Teams. Das bedingt Transparenz und Offenheit – und beugt dann auch dem Vorwurf der Bananensoftware („reift beim Kunden“) vor.

Zu den technischen Voraussetzungen gehören unter anderem kleingeschnittene Requirements aus dem Requirements Engineering, ein Continuous Integration-System und zumindest 2-Straßen Architekturen bzw. FeatureToggles.

Es gilt also auszuloten: Können Sie die Voraussetzungen stemmen?

Early Access – lassen wir den Kunden testen?!

2. Verringern Sie die Feedback-Hürde

- Führt zu mehr Feedback
- Komfortabel

2. Verringern Sie die Feedback-Hürde

Ihre User wollen Ihnen Feedback geben und sie werden das auch tun – verringern Sie also die Hürden, die Ihre User überwinden müssen.

Zur Kommunikation mit Ihren Usern stehen Ihnen einige Möglichkeiten offen. Ein Forum ermöglicht neben der Kommunikation mit Ihren Usern auch noch die Bildung einer Community. Feedback, das über den Play Store oder App Store eingereicht wird, ist öffentlich einsehbar und durch die Sternebewertung schnell zu sortieren.

Mehr User erreichen Sie allerdings, wenn Sie direkt in Ihre Applikation eine Feedbackmöglichkeit integrieren – d.h. „Feedback auf Knopfdruck“! Achten Sie darauf, dass die Funktion präsent platziert ist und Ihre User nicht lange suchen müssen. Setzen Sie vermehrt auf Checkboxen, um standardisiertes Feedback zu bekommen und halten Sie sich die Möglichkeit offen Ihre User direkt zu kontaktieren.

Sie erleichtern sich also Abgabe und Weiterverarbeitung des Feedbacks.

3. Erstellen Sie technisches Feedback automatisiert

- Zeichnen Sie den Weg des Users auf
- Sammeln Sie Systeminformationen automatisch
- Für den Benutzer wenig Aufwand – für Sie die meiste Information

3. Erstellen Sie technisches Feedback automatisiert

Hilfreiches Feedback Ihrer User zu erhalten ist kein leichtes Unterfangen. Auch hier können und müssen Sie Ihre User unterstützen.

Sie können nicht davon ausgehen, dass Ihre User das notwendige technische Hintergrundwissen besitzen um alle relevanten Gerätedaten im Feedbackformular zu erfassen. Unterstützen Sie Ihre User und lassen Sie sich die Systeminformationen automatisch mitschicken.

Zeichnen Sie den Pfad des Users auf um auf Zusammenhänge des Feedbacks mit Ihrer Applikation schließen zu können.

Freitextfelder sind fester Bestandteil von Early Access-Feedback – immerhin sollen unsere User nicht nur an einer Abstimmung teilnehmen, sondern ihre Meinung frei äußern können. Trotzdem ist es sinnvoll eine Zeichenbegrenzung einzusetzen. Machen Sie es wie Twitter und begrenzen Sie Freitextfeedback auf 240 Zeichen. Das erleichtert Ihnen im Anschluss auch die Weiterverarbeitung des Feedbacks.

4. Reagieren Sie prompt auf Userfeedback

- Individuelles Feedback
- Nutzen Sie FAQs

4. Reagieren Sie prompt auf Userfeedback

Vermitteln Sie Ihren Usern das Gefühl Teil des Teams zu sein. Teilen Sie Ihren Usern zum Beispiel nach erfolgreichem Absenden des Feedbacks nicht bloß mit, dass das Absenden erfolgreich war, sondern bedanken Sie sich für das Feedback. Ihre User machen sich die Mühe Feedback zu erstellen – sie erwarten dafür allerdings auch eine Gegenleistung: Ihre Anerkennung.

Nutzen Sie FAQs um Ihren Usern bei der Selbsthilfe zu helfen.

Etablieren Sie einen Prozess um Mehrfachmeldungen von z.B. gleichen Fehlern vorzubeugen. Machen Sie Ihre User im Feedbackprozess darauf aufmerksam (und natürlich auch in der Dankesmitteilung nach der Meldung).

Nutzen Sie Automatismen um diesen Vorgang für Sie möglichst optimiert zu gestalten. Eine personalisierte Antwort erwarten User selten. Diese können Sie in kleineren Projekten oder bei besonderem Feedback natürlich verfassen – als großes Dankeschön.

5. Der Product Owner ist für die Verarbeitung des Feedbacks verantwortlich

- Zielverantwortung und Backlog-Management machen das notwendig
- Nutzen Sie die Chance Ihre Userbasis besser kennenzulernen

5. Der Product Owner ist für die Verarbeitung des Feedbacks verantwortlich

In einem Early Access-Projekt gilt es, nicht nur das Feedback der User zu bekommen, sondern dieses Feedback auch effizient zu verarbeiten. Hierfür gibt es in den meisten Projekten eine prädestinierte Rolle: Product Owner.

Diese „Superhelden“ haben durch die ihnen übertragene Zielverantwortung die perfekte Position um Userfeedback sinnvoll im Projekt zu bewerten. Neben ihren Aufgaben, die Produktvision im Auge zu behalten und Produktentscheidungen zu treffen, sind sie auch noch für Korrekturen und neue Features im Produkt verantwortlich.

In einem Early Access-Projekt kommt zusätzlich noch die Verantwortung über Feedback hinzu. Product Owner müssen außerdem die wichtige Entscheidung treffen, welches Feedback nun berücksichtigt wird und welches man vielleicht „nur zur Kenntnis nimmt“.

Dem Product Owner bietet das außerdem die Gelegenheit, die Userbasis besser kennenzulernen und als Community Manager zu agieren.

6. Analysieren Sie Nutzer- & Applikationsverhalten

- Metriken liefern Zahlen als Grundlage für KPIs
- Erarbeiten Sie sich ein klares Bild von Ihren Usern

6. Analysieren Sie Nutzer- & Applikationsverhalten

In einem Early Access-Projekt haben Sie die Möglichkeit schon frühzeitig Daten zu sammeln um Ihre Nutzer und Ihr Applikationsverhalten besser kennenzulernen. Neben Performancemetriken, wie „Abstürze“, „Response Times“ und „Last“, können Sie analysieren auf welchen Devices und mit welchen Betriebssystemen Ihre Software genutzt wird.

Finden Sie heraus, wie viel Zeit Ihre User in Ihrer Applikation verbringen und erheben Sie die Session-Dauer. Auch dies kann Ihnen etwas über Ihr UX Design verraten: Wie gut lässt sich Ihre Software bedienen?

Auch Daten Ihrer User können Sie durch einen Anmeldeprozess zu Ihrem Early Access-Projekt erheben: Informationen wie Alter, Herkunft und Einkommen – Daten, die von CRM-Abteilungen in vielen Unternehmen schon seit Jahren erhoben werden.

Denken Sie bei allen Metriken an den Datenschutz (EU Datenschutz-Grundverordnung) und an FeatureToggles, um das Sammeln steuern zu können.

7. Planen Sie Ressourcen zeitgerecht ein

- Prozesse optimieren!

7. Planen Sie Ressourcen zeitgerecht ein

Early Access generiert im Idealfall keinen Mehraufwand – allerdings müssen Sie die später sowieso notwendigen Ressourcen früher in früheren Projektphasen einplanen.

Allerdings ist nicht nur Ihr Umsetzungsteam von dem früheren Aufwand betroffen:

- Alphafunding → früherer Aufwand in Ihrer Buchhaltung
- Werbung → früherer Aufwand in Ihrer Marketingabteilung
- ...

Findings und Bugs, welche von Usern gefunden wurden, müssen überprüft und erneut getestet werden – Ihre Tester haben also auch zu tun. Aber: Je früher Sie die Kinderkrankheiten ausbügeln, desto mehr Geld sparen Sie!

Versuchen Sie Prozesse zu optimieren um die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit zu verbessern.

8. Early Access trifft das gesamte Unternehmen

- Binden Sie daher alle aktiv ein

8. Early Access trifft das gesamte Unternehmen

Neben IT- & Development-Aufwand müssen Sie mehrere Bereiche in Ihr Vorhaben integrieren und aktiv einbeziehen. Marketing, Buchhaltung, CRM und weitere Abteilungen können von Nutzen sein – und auch ihren eigenen Nutzen aus einem Early Access-Projekt ziehen.

Early Access ist wie ein Katalysator, der Ihr Projekt durch digitale Mundpropaganda beflügeln kann!

Ein erfolgreiches Early Access-Projekt stellen Sie nur dann auf die Beine, wenn Sie das Projekt von Anfang an unternehmensweit planen, alle aktiv einbinden und auch die notwendige Skalierung wichtiger Instanzen ermöglichen.

9. Definieren Sie das richtige Early Access-Modell

- Ihre Ziele entscheiden wie Sie vorgehen
- Sammeln Sie Ideen am Markt
- Vor Start: Risiken abwägen

9. Definieren Sie das richtige Early Access-Modell

Early Access, Beta, Alpha, Alphafunding – dies sind Begriffe, deren Bedeutung nicht in Stein gemeißelt ist. Genauso verhält es sich auch mit den diversen Early Access-Modellen.

Je nach Ziel und Hauptfokus Ihres Early Access-Projekts kann es sogar sein, dass Sie Ihr eigenes Early Access-Modell erfinden müssen!

Liegt Ihr Hauptfokus zum Beispiel auf Userfeedback, nehmen Sie sich ein Beispiel an Microsoft und gewähren Sie nach Mitarbeit der User am Projekt früher Zugang zu exklusiven neuen Features.

Der Markt ist voll von erfolgreichen Early Access-Modellen. Sehen Sie sich um und orientieren Sie sich an anderen, die damit schon erfolgreich sind.

Lassen Sie dabei allerdings Herausforderungen, die zu bewältigen sind, nicht außer Acht.

10. Nutzen Sie Incentives

- Steuern Sie Ihre User um gezielt zu testen
- Belohnen Sie User für ihre Teilnahme

10. Nutzen Sie Incentives

Nehmen wir an, Sie möchten Ihr Testteam etwas entlasten. Allerdings wurde gerade ein brandneues Feature deployed, welches unbedingt getestet werden muss. Wie können Sie Ihr Team trotzdem entlasten?

Ihre User sind dem neuen Feature gegenüber noch skeptisch und das Feature wird in Ihrer Early Access-Software kaum aufgerufen – was der User nicht kennt, nutzt er nicht.

Sie können Ihre User allerdings lenken: Geben Sie ihnen einen triftigen Grund das neue Feature zu nutzen. Oftmals reicht als Belohnung schon die bloße Erwähnung des Namens in einer öffentlichen Danksagung oder „Credits“ in Ihrer Software.

Nutzen Sie Gamification um Ihre User anzuspornen. Das weckt den Spieltrieb und zeigt Ihnen, welche User tatsächlich mit Leidenschaft dabei sind. Steuern Sie Ihre User und lassen Sie sie für Sie arbeiten!

Zusammenfassung

1. Machen Sie sich die Voraussetzungen bewusst
2. Verringern Sie die Feedback-Hürde
3. Erstellen Sie technisches Feedback automatisiert
4. Reagieren Sie prompt auf Userfeedback
5. Der Product Owner ist für die Verarbeitung des Feedbacks verantwortlich
6. Analysieren Sie Nutzer- & Applikationsverhalten
7. Planen Sie Ressourcen zeitgerecht ein
8. Early Access trifft das gesamte Unternehmen
9. Definieren Sie das richtige Early Access-Modell
10. Nutzen Sie Incentives

Kontakt

© SEQIS GmbH

Neusiedler Straße 36
A-2340 Mödling

Tel.: +43 (0) 2236 320 320 0
Fax: +43 (0) 2236 320 320 350

marketing@SEQIS.com
www.SEQIS.com

Folgen Sie uns:
www.SEQIS.com/de/blog-index
twitter.com/swtestiscool
facebook.com/SoftwareTestIsCool

Stand: März 2018