



## **Top oder Flop? Feedback-Tool Looping von Swisscom schafft Klarheit**

**Die Entwicklung neuer Produkte und Anwendungen stellt ein Unternehmen vor vielfältige Fragen. Ein Prototyp hilft, rasch zu verwertbarem Feedback zu kommen. Ist das Unternehmen auf dem richtigen Weg? Und wie kommt der Prototyp bei Kollegen aus anderen Abteilungen oder bei Kunden an? Swisscom lanciert das Feedback-Tool Looping und macht damit das rasche Einholen von Feedback zu visuellen Prototypen für Unternehmen zum Kinderspiel.**

Agilität als Erfolgsfaktor beschäftigt die Wirtschaft. Dank der Digitalisierung lassen sich heute physische Prozesse automatisieren und Produkte sowie Services schneller und kostengünstiger produzieren. Differenzieren können sich Unternehmen jedoch primär durch Kundenerlebnisse. Diese gilt es bewusst zu gestalten. Dabei helfen Prototypen, Ideen verständlich aufzuzeigen und frühzeitig herauszufinden, ob diese funktionieren oder wie sie weiterentwickelt und verbessert werden können. Nur: oft ist es schwierig, innert nützlicher Frist genügend Kollegen, Spezialisten oder ausgewählte Kunden für ein qualifiziertes Feedback zu finden. Diese Herausforderung wird mit dem neuen Feedback-Tool Looping von Swisscom zum Kinderspiel. «Ein guter Prototyp ist der Schlüssel zum Erfolg», ist Michael Baeriswyl, Leiter Software as a Service bei Swisscom, überzeugt. «Mit Looping lassen sich Prototypen rasch bewerten und konkretisieren sowie Mängel frühzeitig erkennen und beheben. Das Tool verbindet zudem die Teilnehmer zu einer Feedback-Community. Es überwindet Unternehmens-, Abteilungs- und Hierarchiegrenzen und führt Feedbacks von Designern, Beratern, Verkäufern, Technikern und Marketingfachleuten zusammen.»

### **So einfach funktioniert Looping**

Looping funktioniert nach dem Software as a Service (SaaS)-Prinzip, läuft auf der Swisscom Application Cloud und skaliert beliebig mit der wachsenden Community. Die Anwendung ist denkbar einfach: die Visualisierung eines Prototyps wird hochgeladen – um den Rest kümmert



sich Looping. Das Tool erstellt die Umfrage, versendet diese an die Adressaten, sammelt das Feedback und liefert 48 Stunden später die Auswertung. Wer Feedback geben soll, bestimmt der Benutzer: eine grosse Community, Experten aus einem bestimmten Fachgebiet innerhalb dieser Community, einzelne Kollegen oder ausgewählte Kunden. Mögliche Anwendungsgebiete sind Prototypen von Websites, Apps, Anzeigen, Plakaten oder Videos.

### **Swisscom intern bereits ein Erfolg**

Looping wird bei Swisscom selbst seit über einem Jahr erfolgreich angewendet. Die Idee zum Tool wurde von Michael Baeriswyl und zwei Kollegen während einer Innovationswoche skizziert. Rasch entwickelte sich daraus eine vollständige Web-Applikation. Seitdem wächst die Community immer weiter. Heute besteht diese aus über 1800 Mitarbeitenden, die mehr als 700 Prototypen hochgeladen und 20 000 Feedbacks gegeben haben. Den Mehrwert haben bereits weitere Unternehmen erkannt. Unter anderem nutzen AXA Winterthur, Coop, Die Mobiliar, Die Post und SBB Looping.

### **Verschiedene Ausprägungen erhältlich**

Looping richtet sich an Unternehmen ab 50 Nutzern jeder Branche und ist vorerst in der Schweiz, der EU und in den USA nutzbar. Es sind fünf verschiedene Abos erhältlich. Der Preis richtet sich nach der Anzahl der Mitarbeitenden und Kunden, die Looping nutzen und beträgt zwischen CHF 4.— und 6.—/Nutzer und Monat.

Mehr zu Looping von Swisscom: [www.looping.com/enterprise](http://www.looping.com/enterprise)

Bern, 13. Juni 2016