

Erfolgsgeschichten

#schaffenwir



© Gleap

WIRTSCHAFT FÜR MORGEN

Innovative Lösung für Customer-Feedback

Lukas Böhler, Tobias Duelli und Isabella Salzmann, Gleap GmbH

Lukas Böhler, Tobias Duelli und Isabella Salzmann ermöglichen mit ihrem Startup Gleap die rasche Bearbeitung von Kundenanfragen und die Behebung von Software Bugs.

Egal wo man hinschaut - Digitalisierung unterstützt unseren Alltag und Software ist aus unserem (Arbeits-)Leben kaum mehr wegzudenken. Diese ist aber nie statisch, sondern entwickelt sich immer weiter. Customer Relations - also die Beziehung zu den User:innen - werden bei der Softwareentwicklung immer wichtiger, da sie zur Weiterentwicklung des Produkts beitragen. Schließlich darf man Software nie an den User:innen vorbeientwickeln. Mit unserem Startup Gleap sind wir vor allem im Software as a Service (SaaS) Bereich tätig. Software as a "was genau"? Dabei handelt es sich um cloudbasierte Tools bzw. Softwarebereitstellungsmodelle, bei denen der Anbieter Anwendungssoftware entwickelt und wartet, automatische Software-Updates bereitstellt und Kund:innen Software über die Cloud zur Verfügung stellt. Das Warten bzw. die Verbesserung der eigenen Software ist aber natürlich keine Einbahnstraße, sondern

spielt sich im Zusammenspiel mit den Kund:innen ab. Und genau hier kommen wir ins Spiel.

„Gleap kann man sich so vorstellen wie die Blackbox in einem Flugzeug, nur halt für Software. Es funktioniert einwandfrei für Websites und mobile Apps, was unsere Kund:innen sehr schätzen. Sie können dadurch mit einem Tool alle ihre Projekte abdecken.“

Denn mit Blick auf Zeit und Ressourcen stellt insbesondere das Customer Feedback für Unternehmen eine enorme Herausforderung dar. Bugreporting - also das Melden von Fehlern an die Entwickler:innen - ist extrem wichtig, kostet aber auch sehr viel Zeit. Aus diesem Need heraus haben wir Gleap entwickelt. Mit Gleap kann Kundenfeedback in Echtzeit und über verschiedene Kanäle hinweg gesammelt werden. Zudem ist Gleap ein leistungsstarkes Software Analyse Tool, welches vollautomatisiert wichtige Informationen mit dem jeweiligen Ticket mitsendet, um das Reproduzieren von Fehlern zu erleichtern.

Unter dem Strich können damit Kundenanfragen und Software Bugs leichter zugeordnet und verfolgt, vor allem aber bis zu zweimal so schnell behoben werden. Und davon profitieren schlussendlich nicht nur die Kund:innen, sondern vor allem auch das Unternehmen.

www.gleap.io

Online seit 05.05.2023 (Aktualisiert: 22.08.2023)