



Praktisk metodik för design av användarupplevelse (UX)

Mats Berglind
Senior Consultant – User Experience





En upplevelses 5 faser



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

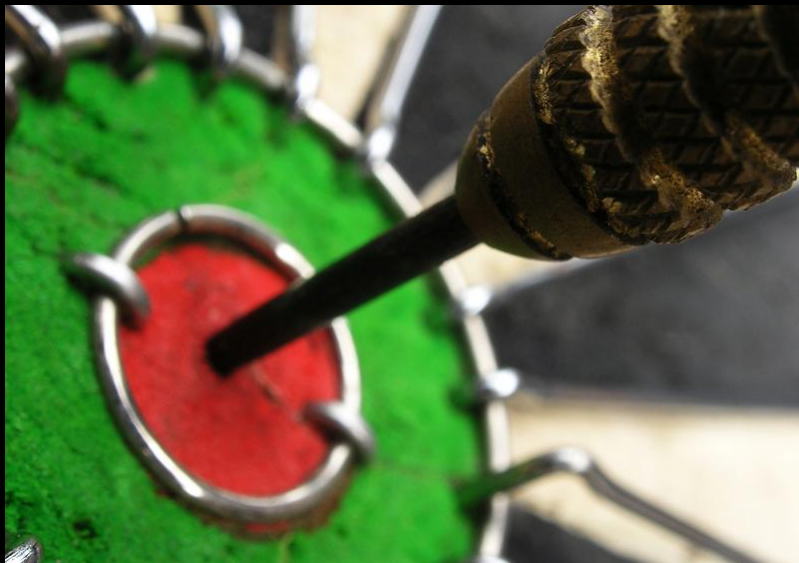
Det här ska jag gå igenom

- Steg 1: Vision
- Steg 2: Förutsättningar
- Steg 3: Nuläget för en kund
- Steg 4: Så här ska upplevelsen vara
- Steg 5: Gör om processen
- Steg 6: Identifiera och prioritera ”projekt”
- Steg 7: Kravspec, koda och produktionssätt
- Utmaningar
- Fördelar
- Lästips

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Steg 1: Vision

TietoEnator^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator^{TE}
Building the Information Society

Steg 2: Förutsättningar

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik

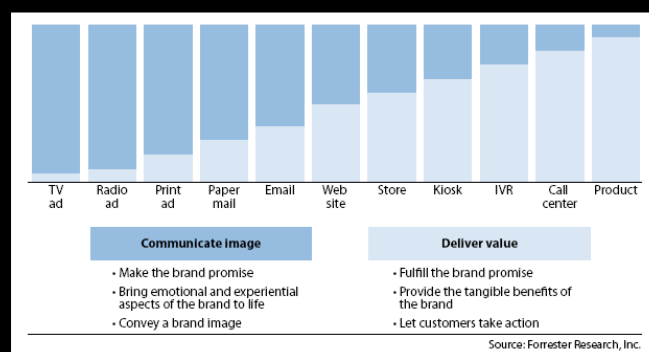
TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator^{TE}
Building the Information Society

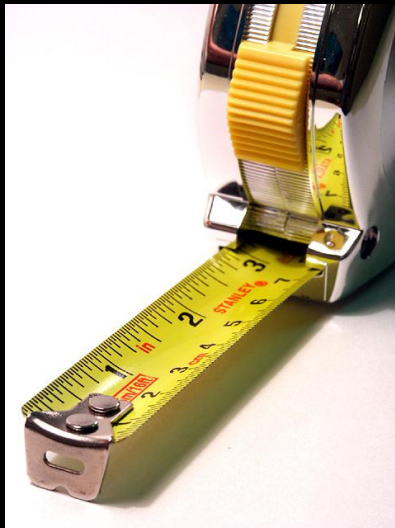


TietoEnator^{TE}
Building the Information Society

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik
- Omfattning

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- **Målgrupp – behov**
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik
- Omfattning

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

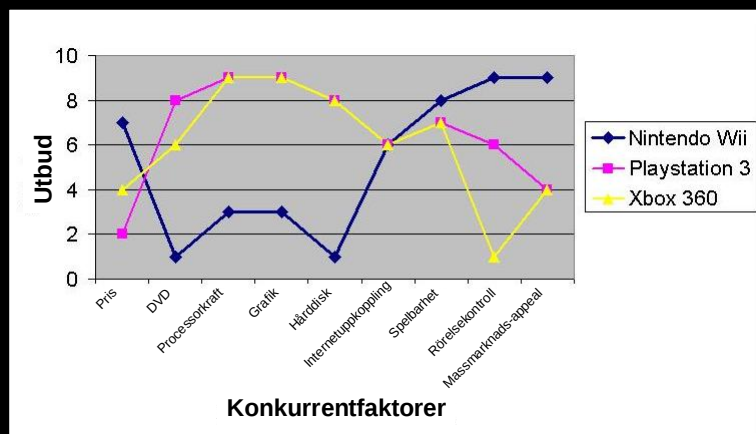


TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- **Konkurrenter**
- Best practice
- Regler och etik
- Omfattning

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- **Best practice**
- Regler och etik
- Omfattning

TietoEnator
Building the Information Society

TietoEnator
Building the Information Society

TietoEnator 
Building the Information Society

TietoEnator 
Building the Information Society



Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik
- Omfattning



Förutsättningar

- Varumärket – kärnvärden
- Affärs- och effektmål
- Målgrupp – behov
- Konkurrenter
- Best practice
- Regler och etik
- **Omfattning**



Steg 3: Nuläget för en kund

Hur få man reda på nuläge?



```
Feb 1 06:49:15 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 06:18:01 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 05:46:47 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 05:16:01 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 04:45:00 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 04:14:10 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 03:43:22 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 03:12:25 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 02:41:25 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 02:10:25 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 01:39:31 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 01:08:40 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 00:37:40 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Feb 1 00:06:46 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Jan 31 23:35:46 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Jan 31 23:04:51 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Jan 31 22:33:51 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Jan 31 22:02:55 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
Jan 31 21:32:01 m24-record m24-record-di: warning: Time lag, resynch
```



TietoEnator
Building the Information Society

Nuläget för en kund



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Efter att han beställt kommer han på att han redan har bredband från konkurrenten. Han ringer upp kundtjänst för att be dom om råd.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst svarar att de kan hjälpa honom.



Bredbands-modemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. De skickar ett nytt och Krister får 1 mån fri abonnemang.



Det nya modemet kommer och han lyckas få igång det.

TietoEnator
Building the Information Society

Finns alla upplevelsefaser med?

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Förväntningar



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Efter att han beställt kommer han på att han redan har bredband från konkurrenten. Han ringer upp kundtjänst för att be dom om råd.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst svarar att de kan hjälpa honom.



Bredbandsmodemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. De skickar ett nytt och Krister får 1 mån fri abonnemang.



Det nya modemet kommer och han lyckas få igång det.

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Start



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Efter att han beställt kommer han på att han redan har bredband från konkurrenten. Han ringer upp kundtjänst för att be dom om råd.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst svarar att de kan hjälpa honom.



Bredbandsmodemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. De skickar ett nytt och Krister får 1 mån fri abonnemang.



Det nya modemet kommer och han lyckas få igång det.

TietoEnator
Building the Information Society

Ta del



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Efter att han beställt kommer han på att han redan har bredband från konkurrenten. Han ringer upp kundtjänst för att be dom om råd.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst svarar att de kan hjälpa honom.



Bredbandsmodemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. De skickar ett nytt och Krister får 1 mån fri abonnemang.



Det nya modemet kommer och han lyckas få igång det.

TietoEnator
Building the Information Society

Slut



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Efter att han beställt kommer han på att han redan har bredband från konkurrenten. Han ringer upp kundtjänst för att be dem om råd.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst svarar att de kan hjälpa honom.



Bredbandsmodemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Han får stå i telefonkö rätt länge och när han kommer fram förklarar han sitt problem. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. De skickar ett nytt och Krister får 1 mån fri abonnemang.



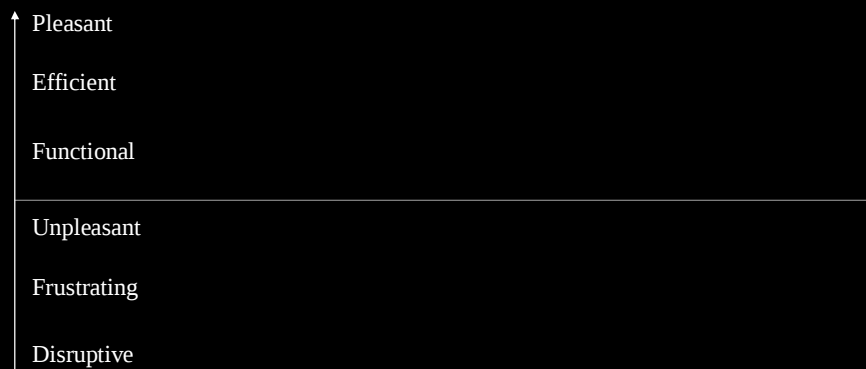
Det nya modemmet kommer och han lyckas få igång det.

Håll kvar

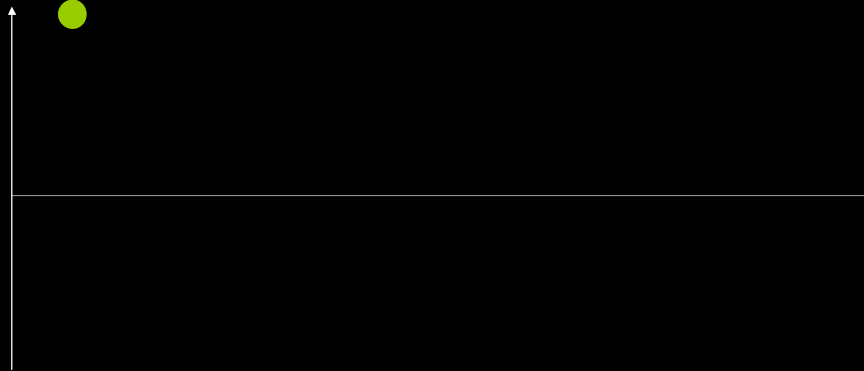


Förmedla nuläge – del 1(2)

Culmination point analysis

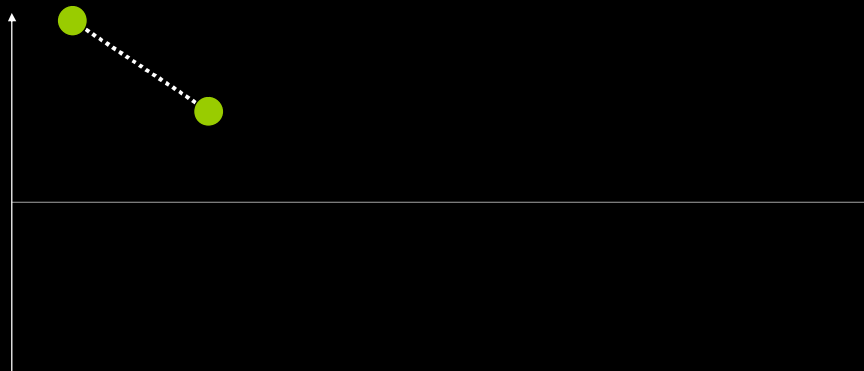


Culmination point analysis



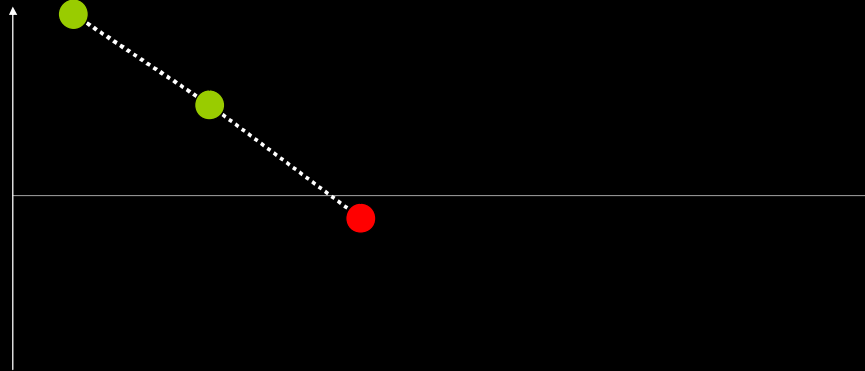
TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Culmination point analysis



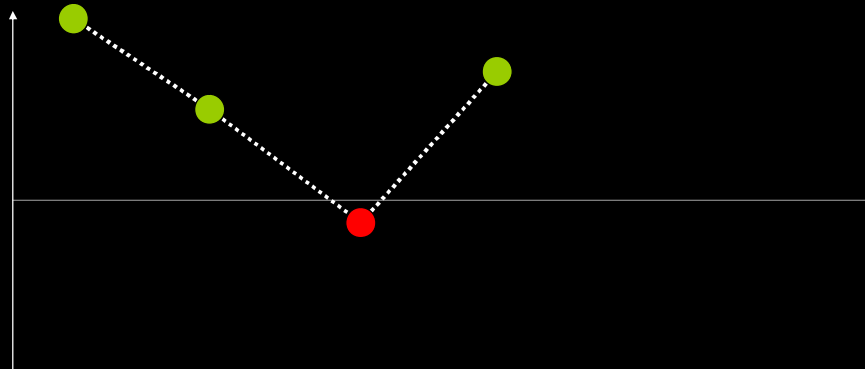
TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Culmination point analysis



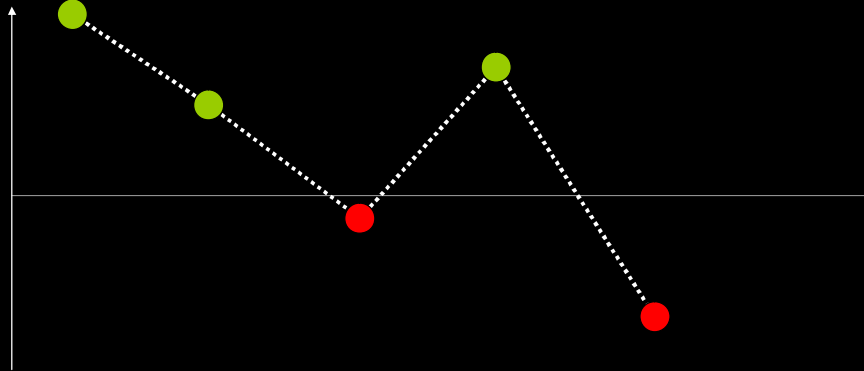
TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Culmination point analysis



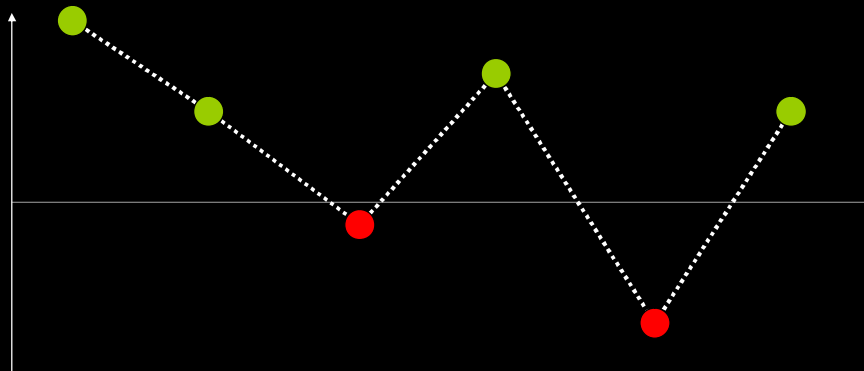
TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Culmination point analysis



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Culmination point analysis



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Förmedla nuläge – del 2(2)

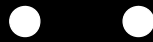
Hur kan upplevelsen sammanfattas?



TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society

Steg 4:
Så här ska upplevelsen vara

TietoEnator ^{TE}
Building the Information Society



Steg 5: Gör om processen

Den nya processen



Krister ser på TV och ser att företaget erbjuder billigt bredband.



Han går in på företagets webb och får leta lite innan han hittar erbjudandet. Han får tydligt reda på hur han ska göra praktiskt och kan även köpa till installation om han inte vill sätta in den själv. Han väljer att göra det själv. Han får ett konfirmations mail.



Han kommer efter ett par dagar på att han har en följdfråga om sin nuvarande leverantör. Han kommer ihåg mailet och hittar en länk till praktiska frågor. Han hittar svaret på nätet.



Bredbandsmodemet anländer efter 2 veckor. Krister kopplar ihop allt, men det fungerar inte. Han ringer kundtjänst.



Efter bara några signaler kommer han fram till kundtjänst. Han förklarar sitt problem och kundtjänst kan lätt hitta hans historik. Kundtjänst kommer fram till att de skickat fel modem. Som plåster på såret säger de att de skickar ut en tekniker med ett nytt modem – installationen blir gratis.



Teknikern kommer och han hjälper även till att ställa in säkerheten på modemmet.



Efter en vecka ringer kundtjänst upp Krister och frågar hur allt gått och om han har några kommentarer.

TietoEnator ^{TE}

Building the Information Society

Den nya processen



Kund



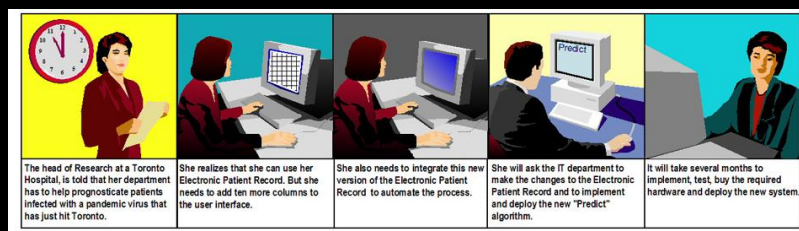
Kundtjänst

TietoEnator ^{TE}

Building the Information Society

Kommunicera den nya processen

TietoEnator^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator^{TE}
Building the Information Society



TietoEnator^{TE}
Building the Information Society

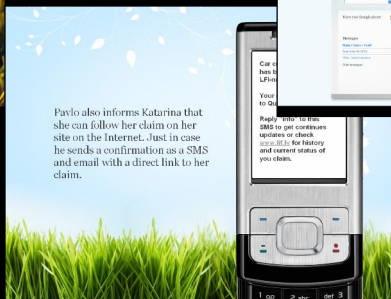
Wild Boar

Katarina has run into a wild Latvian boar with her brand new car in the middle of the night. Blood is everywhere on the front of the car which also has a big dent in it. Katarina is shocked but not physically injured. Since she has been instructed to call LF if something happens, this is the first call she makes. The number is in her phone and she has a sticker in her car with the necessary phone numbers.

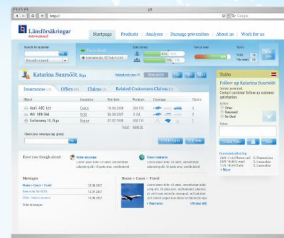


TietoEnator^{TE}

Pavlo also informs Katarina that she can follow her claim on her site on the Internet. Just in case he sends a confirmation as a SMS and email with a direct link to her claim.

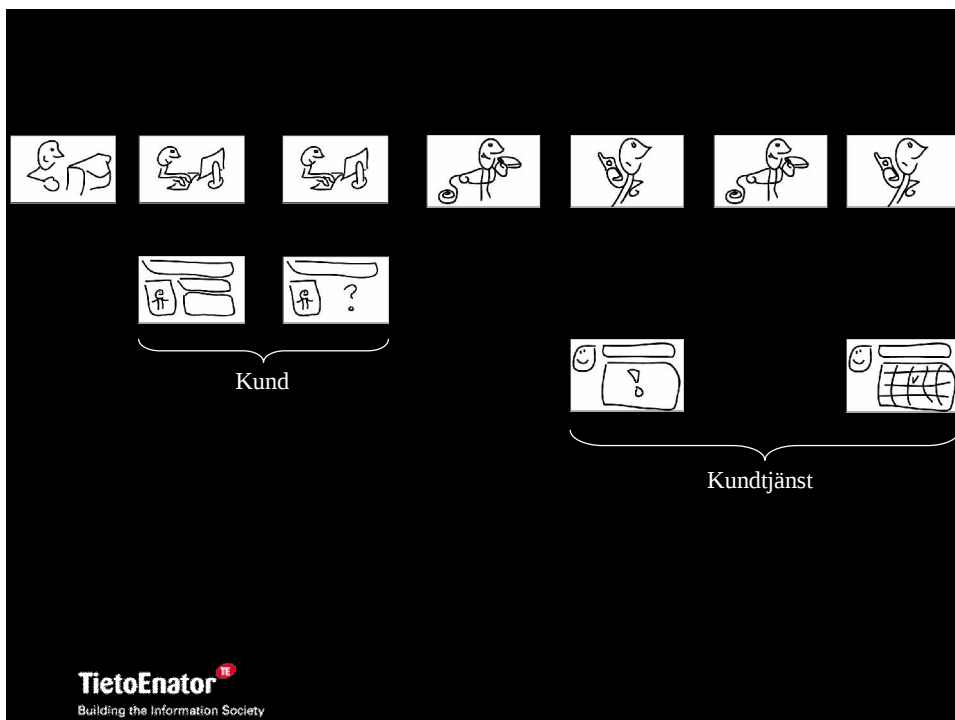


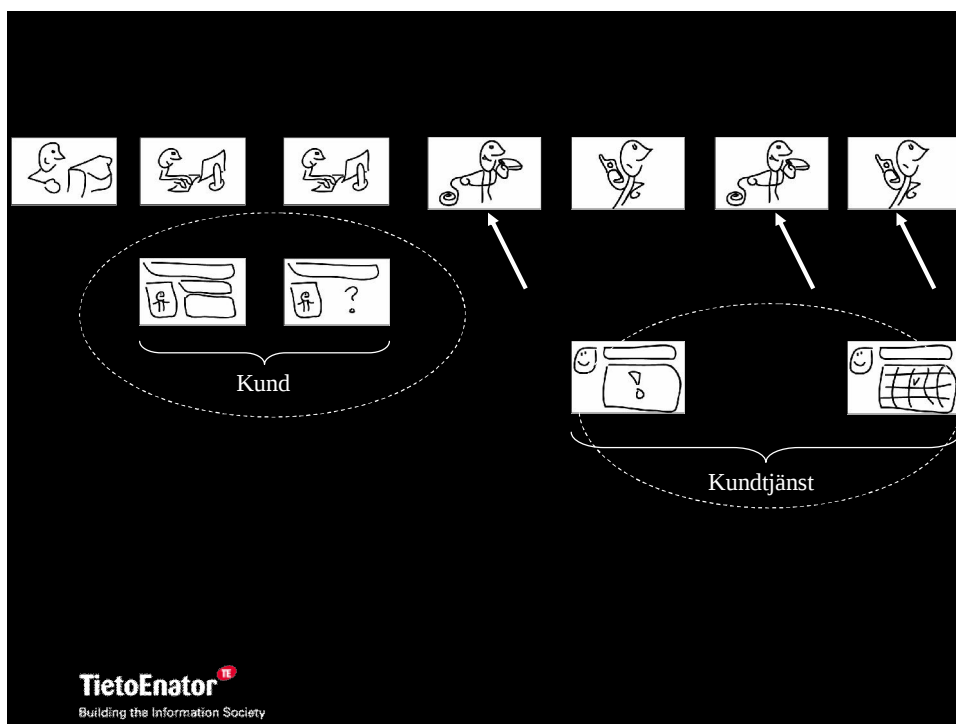
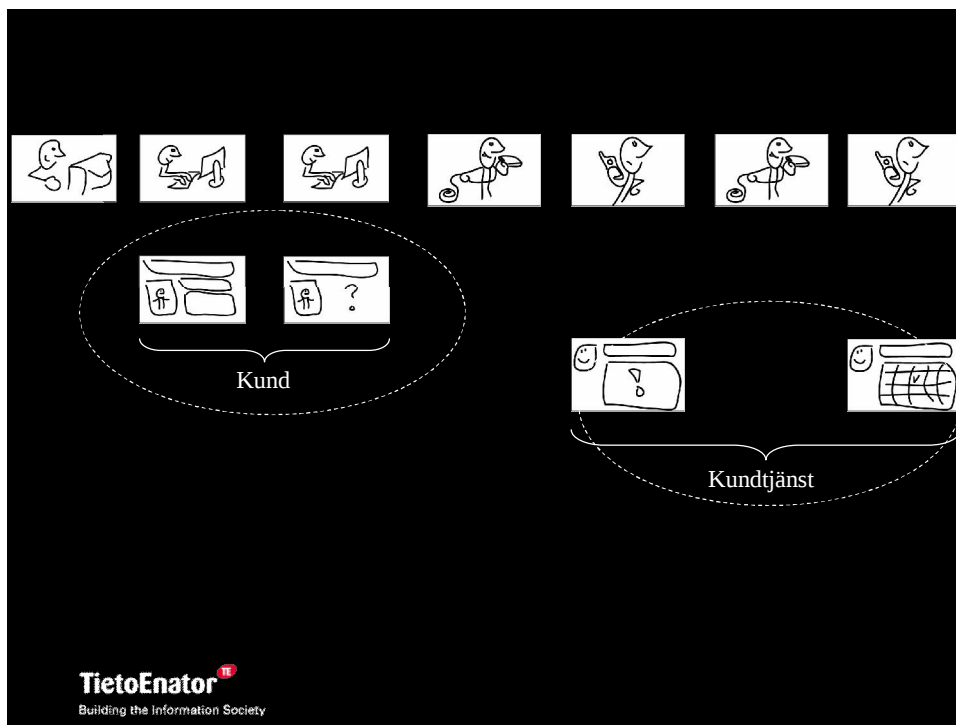
The next day Pavlo gets a notification on his "Todo" list to call Katarina. He asks her if everything is to her satisfaction and if any problems will occur she can contact LF. He also gets some advice from (Oscar and Hanne) concerning on how to improve her insurance coverage, appropriate for this call.

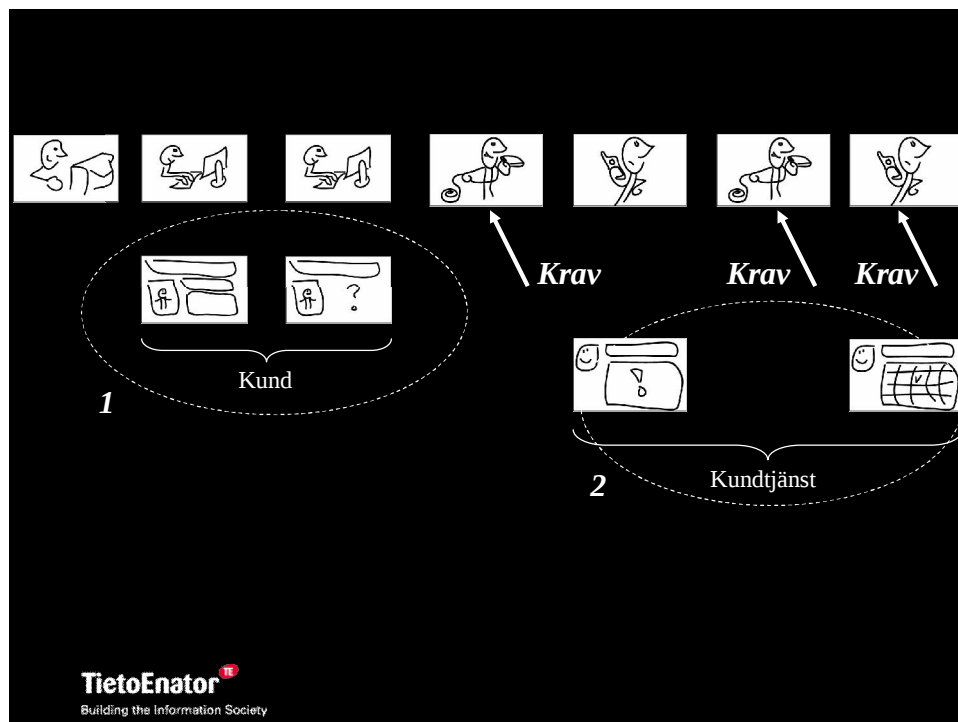


TietoEnator^{TE}
Building the Information Society

Steg 6: Identifiera och prioritera”projekt”

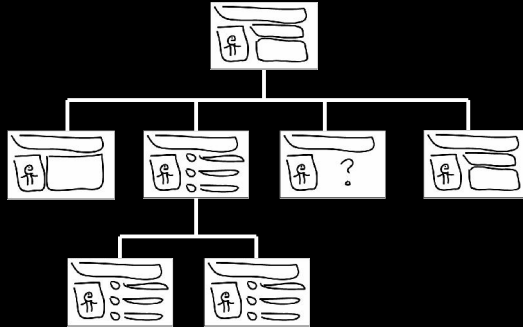




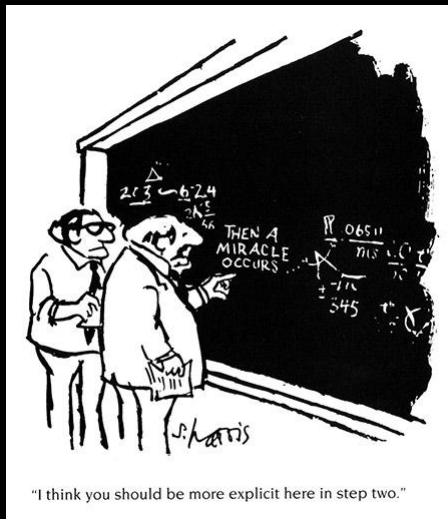


Steg 7: Kravspeca, koda och produktionssätt

Kravspeca



TietoEnator 
Building the Information Society



"I think you should be more explicit here in step two."

TietoEnator 
Building the Information Society

Klart!

Utmaningar

- Verksamhetsaktivitet
- Tidig inblandning
- Högt upp i företagshierarkierna
- Subjektivt tänkande
- W.I.S.C.Y – syndromet
- Mätetal

Fördelar

- Knyter ihop affärs- och kundmål
- Visar hur företagets varumärke ”lyser igenom” i kundkontakten
- Enkelt att kommunicera och testa
- Enkelt att följa
- Enkelt att justera

Lästips

- **Urge – Mr. Same Guy**
<http://www.tietoanator.com/urge/>
- **Blue Ocean Strategy**
W. Chan Kim & Renée Mauborgne
ISBN 1-59139-619-0
- **How to Find Buried Treasure Using Experience Maps**
<http://www.coniferresearch.com/pdf/ConiferExperienceMaps.pdf>



TietoEnator
Building the Information Society