

Netthandelstimen

- et e-commerce webinar fra **postnord**

MyPostNord-appen – fokus på brukerne

Christoffer Sand

7. september 2022



Litt om bakgrunn

- Vi hadde en felles nordisk app.
- Vi vet at fleksibilitet og enkelthet er svært viktig for forbrukerne og vi må tilrettelegge for dette.
- Mobilandelen i våre flater er skyhøye så dette må vi også hensynta.
- MyPostNord-appen lanserte vi i januar i år.

Netthandelstimen

Leveringspreferanser Q1 2022 vs. Q1 2021

32% Vil helst hente pakken ved **utleveringssted**
• Ned fra 38% 1. kvartal 2021

38% Vil ha pakken levert i **hjem på døren**
• En dobling fra 1. kvartal 2021

21% Vil ha pakken levert i **postkassen**
• Ned fra 36% 1. kvartal 2021

7% Vil ha pakke til en **pakkeautomat**
• Opp fra 3% i 1. kvartal 2021

Ett skritt frem og to tilbake

- Skivebom.
- Opplevdes lite brukervennlig.
- Ikke tilpasset brukernes atferd og krav til funksjonalitet.
- Appen ble opplevd som noe du måtte ha og ikke noe du ville ha.

Ratings & Reviews

[See All](#)

1.9

out of 5



Netthandelstimen

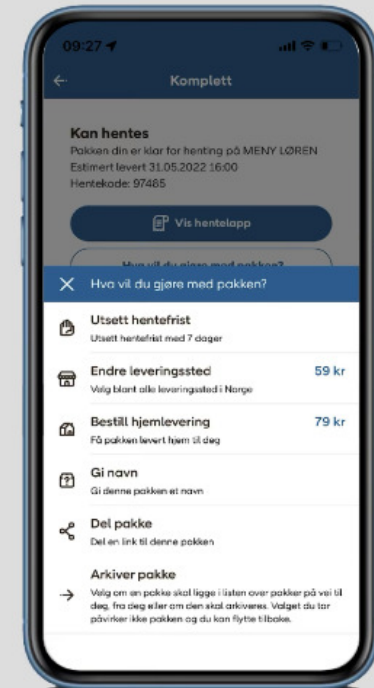


Gjennombruddet

- Vi måtte innse at vi hadde tatt feil og vi måtte identifisere våre feil.
- Vi trengte hjelp av de faktiske brukerne.
- Brukerdreven utvikling i form av brukertesting.
- Lansering av ny app i mai.

Netthandelstimen

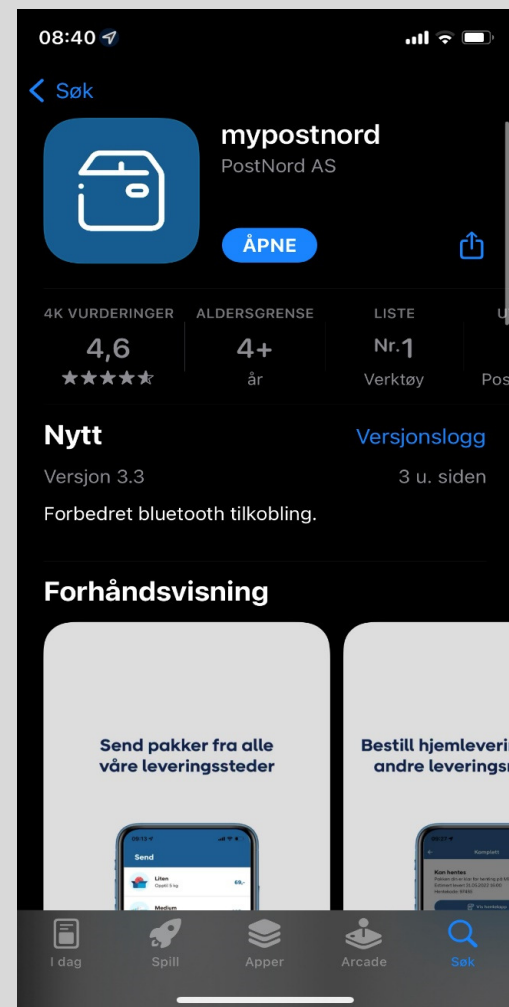
Bestill hjemlevering eller velg andre leveringsmuligheter



Et skikkelig resultat

- God mottakelse.
- Mye vurderinger siden mai.
- Fra skivebom til å treffe blink.
- Brukere legger merke til at de er sett og hørt.

Netthandelstimen



Lærdommer

Behov

Finn ut hva brukerne vil ha ved å involvere de.

Testing

Bruk tid på det man skal lansere. Test test test!

Overblikk

Bruk tid og ressurser på å finne ut om det du har lansert er brukervennlig og hvordan det blir brukt for å kontinuerlig kunne forbedre og tilpasse



postnord