

Design av enhetlig mobil-app för kundkommunikation

Av Ludvig Nyqvist

I Sverige har 73 % av befolkningen tillgång till en smartphone. Mobila appar har blivit en del av vår vardag, vi använder dem till allt från att planera resor till att träffa nya människor eller se på film. Dessutom är våra smartphones en viktig kommunikationskanal för företag, vi bär alltid med oss våra telefoner och går därför alltid att nå.

Strålfors, ett företag som jobbar med att hjälpa företag att kommunicera med sina kunder, vill ta vara på chansen att använda en app som verktyg för kommunikation. Därför



Startsidan i högnivå-prototypen där den mest relevanta informationen visas för användaren

lösning i mobilen för deras företag.

För att Strålfors ska kunna använda en sådan möjlighet krävs det en app som passar inte bara ett, utan flera företag i olika branscher. Att utveckla nya appar med i princip samma syfte till olika företag är för Strålfors inte en

utfördes detta examensarbete med syftet att kartlägga användare och tekniker samt ta fram en prototyp.

Varje dag använder vi internet och letar upp information av olika slag. Att snabbt kunna hitta rätt information om företag direkt i mobilen underlättar för oss eftersom vi oftast har mobilen på oss. Strålfors vill kunna ta vara på denna möjlighet och erbjuda en bra

hållbar strategi. Istället vill man hitta en app som passar för alla, en enhetlig mobil-app.

Största frågan till en sådan app är att ta reda på vad som ska finnas i appen. Vad man borde ha med i en app där man jobbar för flera företag i flera branscher på en gång utan att veta exakt vem som ska använda appen i slutändan. Detta skapar en utmaning i att ta reda på den funktionalitet som ska finnas med och hur innehållet skulle presenteras. I detta arbete blev det en generalisering, där de behov användare i olika grupper har gemensamt sattes ihop till en prototyp som är tänkt att passa alla och på så vis bli ett bra verktyg för Strålfors.

Innehållet i appen baserades på statistik om hur vi i Sverige använder smartphones och appar samt undersökningar om vad som gör appar bra. Det är även viktigt att inse att olika åldersgrupper vill ha olika saker och dessutom ser på appar på olika sätt än andra grupper.

Resultatet blev en prototyp som vid första anblick kan anses vara tunn i funktionalitet, men är under ytan egentligen relativt funktionell. Trots att man inte kan göra mycket mer än få information från företaget så visar det sig att det är egentligen allt vi behöver. En väl-designad app som låter oss hitta information om företaget, få personligt anpassade erbjudanden och hantera konton, får vi en sådan app är vi nöjda.

Tester visade på att prototypen ändå kan bli något i framtiden. Flera av de som fick chansen att pröva prototypen kunde tänka sig använda den för att hitta information om ett företag. Så trots det enkla innehållet så kan den ändå stilla ett behov som trots allt finns, för varje dag letar folk information om olika företag. Appar är en viktig del i detta eftersom vi alltid bär med oss våra smartphones. Prototypen i detta arbete kan ge ett företag som Strålfors en bra app och en stabil grund att arbeta vidare med.