

# **GRANSKNING AV HELLO FRESH**

Kurs: User Experience (ux)  
med nya teknologier

Av Fanny Eriksson  
UXK22



# AGENDA

## Fas 1

Utforska

- Användarmål & verksamhetsmål
- Konkurrentanaly s
- Intervju
- Persona x2

## Fas 2

Analysera & definera

- Flödesschema
- Problemformulering
- Effektkarta
- Value proposition map

## Fas 3

Idégenerera

- User story map
- LoFi prototyp
- Flödesschema

## Fas 4

Bygga

- HiFi Prototyp

## Fas 5

Testa & implementera

- Användartest
- Resultat
- Ytterligare åtgärder
- Insikter & reflektion



**FAS 1,  
UTFORSKA**

# UX - Review

- Dåligt white space
- Dålig kontrast på flera sidor
- Svårt att ändra typ av kasse
- Svårt att avsluta abonnemang, går inte att göra i appen (går att starta abonnemang)



FAS 1

# Användarmål och verksamhetsmål

## Användarmål

Minska matsvinn

Spara tid

Spara pengar

Enkla recept

Varierad kost

## Verksamhetsmål

Locka fler olika  
målgrupper

Minska utsläpp

Utnyttja säsongens  
råvaror



FAS 1

# Konkurrentanalys

	HELLOFRESH	MATKOMFORT	VECKANS MIDDAG
<b>Antal personer</b>	2/4 personer	1-8	2 - XL kasse
<b>Antal dagar</b>	3/5 dagar	3/4 dagar	5 dagar
<b>Utbud</b>	-Middag	-Middag	-Middag -Frukost -Frukt -Grillkasse
<b>Allergier</b>	-Vegetariskt	-Vegetariskt	-Vegetariskt -Glutenfri -Fiskfri -Fläskfri
<b>Omdöme Truspilot</b>			
<b>Webbriktlinjer</b>	6.4	5.9	3.8

# Intervju

## Intervjufrågor

- Har du tidigare beställt och testat Hello Fresh? Varför, varför inte?
- Har du haft eller har du någon annan kasse?
- Hur upplever du det? Förenklar det din vardag?
- Hur ser dina matvanor ut?
- Hade du önskat att kunna lägga till ytterligare måltider, så som frukost til din matkasse?
- Om du tidigare haft matkasse, vad handlar du utöver det i matbutiken?
- Av vilken anledning väljer du att inte ha matkasse?
- Att det viktigt att spara pengar på mat?
- Är det viktigt att undvika matsvinn?



# Resultat från intervju

De som testat matkasse hade gemensamt att alla hade testat just HelloFresh

Flera av de som testat HelloFresh och sedan avslutat var enade om att utbudet och dålig variation var anledningen till att de inte fortsatte med matkasse.

De som inte testat matkasse tyckte det kändes komplicerat, de tyckte att det känns enklare att se varorna framför sig i affären

Samtliga intervjuade var eniga om att det hade varit bra att kunna lägga till andra måltider utöver middag

"Eftersom jag ändå behövde åka och handla till andra mål på dagen kändes det inte längre värt det"

"Ofta liknande råvaror i recepten. Man tröttnar snabbt"

"Skönt att få svart på vitt hur mycket jag spenderar på mat"

"Vi sparar väldigt mycket tid på att använda HelloFresh"

## FAS 1

# Persona 1



### Mia

Mia bor med sin man och två barn i åldrarna 9 och 5 i en lägenhet i Täby. I dagsläget använder Mia och hennes familj HelloFresh, vilket dom uppskattar mycket.

Både Mia och hennes man jobbar mycket, och att sprara tid och energi är viktigt för henne.

Mia har ibland svårt att få till riktiga middagar när tiden är knapp, men med HelloFresh har det kännts enklare.

"Vi sparar väldigt mycket tid och energi på att beställa mat"

"Vi var rädda att det skulle bli dyrt att använda matkasse, men vi har mycket bättre kontroll på vad vi betalar för maten nu och småhandlar ingenting "

"Barnen älskar att hjälpa till med maten när den kommer med ett recept och råvarorna förpackade i olika påsar"

### Bio

Ålder: 35 år

Bor: Täby

Bor med: Bor med man och två barn

Yrke: Personalansvarig

### Inspirerar mig

- Sparar tid och energi
- Kontroll över ekonomi
- Få barnen att vara intresserade av matlagning
- Minska matsvinn av både ekonomiska och miljömässiga skäl

### Avskräcker mig

- Om maten är för komplifierad för att barnen ska tycka om den
- Om recepten är för komplicerade och tidskrävande att tillaga
- Att behöva åka till affären om handla allting utöver middagar

FAS 1

# Persona 2



## Paul

Paul är pensionerad fastighetskötare.

Han bor med sin fru Ulla i en villa i Tyresö.

Paul tycker om fixa och dona hemma, och lägger mycket tid på sin matlagning.

Paul är händig och har alltid ett projekt på gång hemma.

"Jag hade gärna slippit att åka till mataffären som ligger en bit bort"

"Matkasse känns lite ovant och svårt, men jag skulle vilja testa."

"Jag tycker om att laga mat och sen jag blev pensionär har jag inget emot att lägga mycket tid på måltiderna."

## Bio

Ålder: 72 år

Bor: Tyresö

Bor med: Bor med fru

Yrke: Pensionerad

## Inspirerar mig

- Lära sig att laga nya maträtter
- Äta nya maträtter
- Slippa åka iväg och handla mat
- Alltid ha ett nytt recept hemma att följa

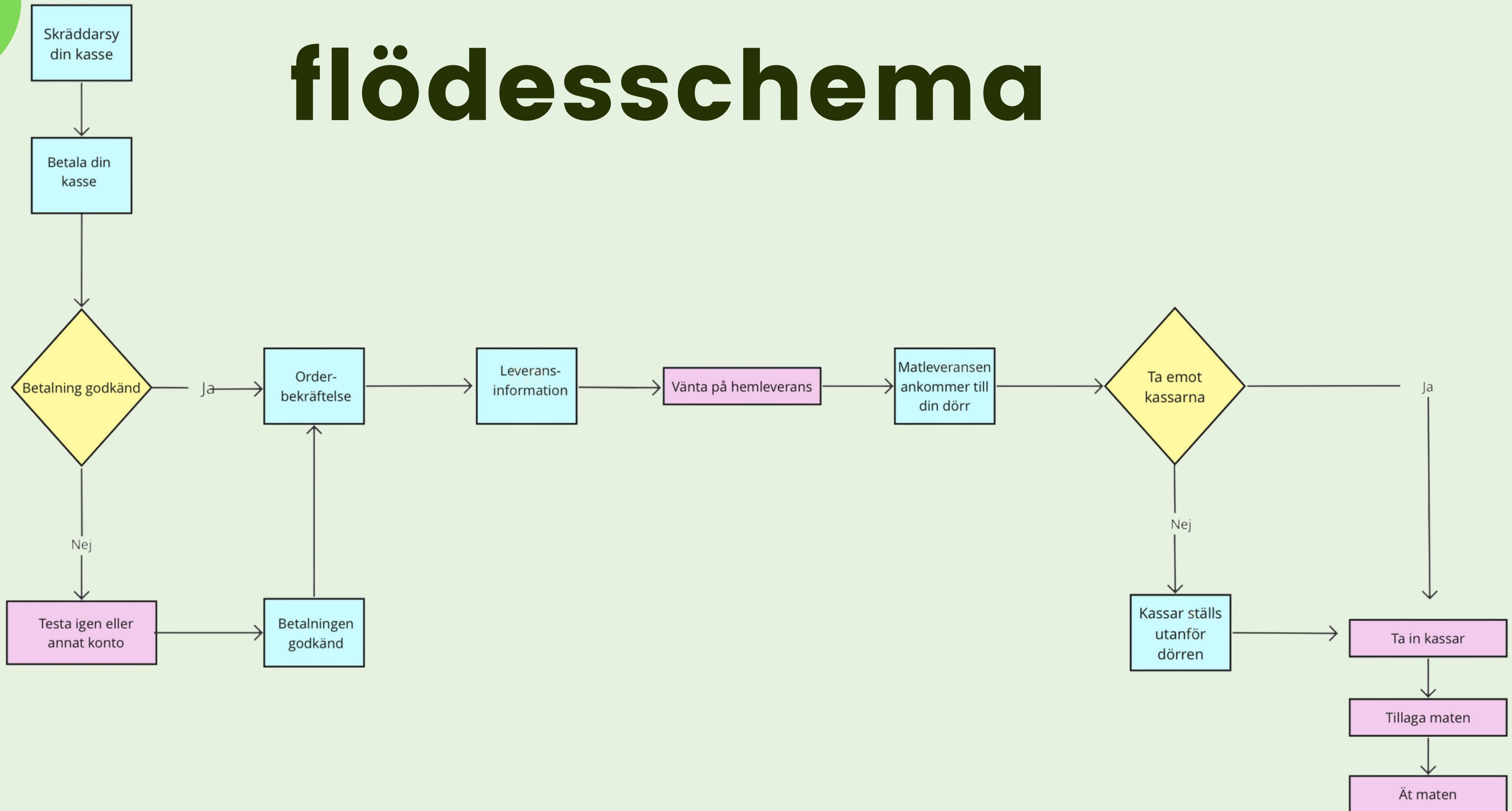
## Avskräcker mig

- Aldrig beställt mat på nätet
- Inte bli tillräckligt nöjd med maten
- Kostnaden

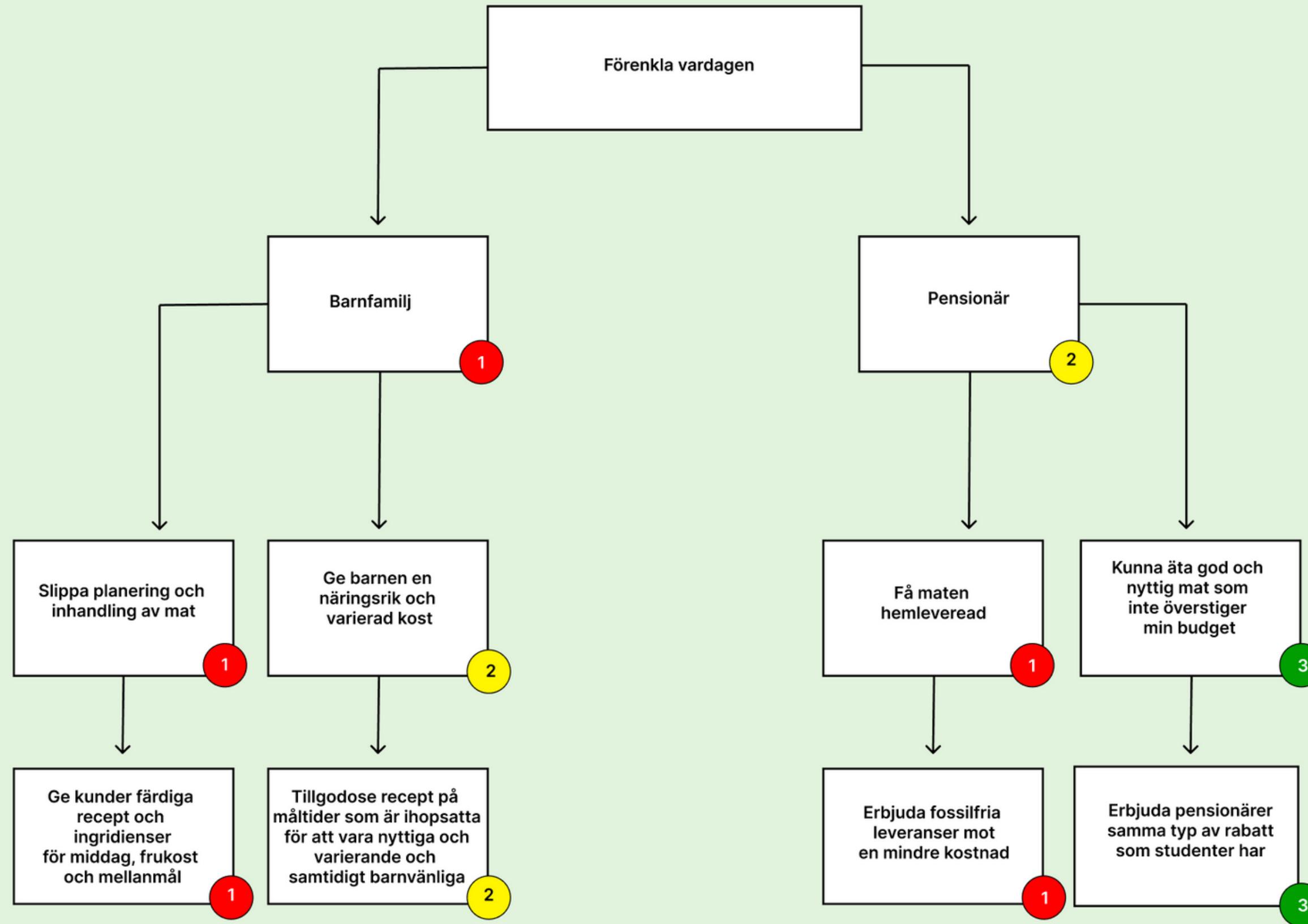


**FAS 2,  
ANALYSERA  
OCH  
DEFINERA**

FAS 2

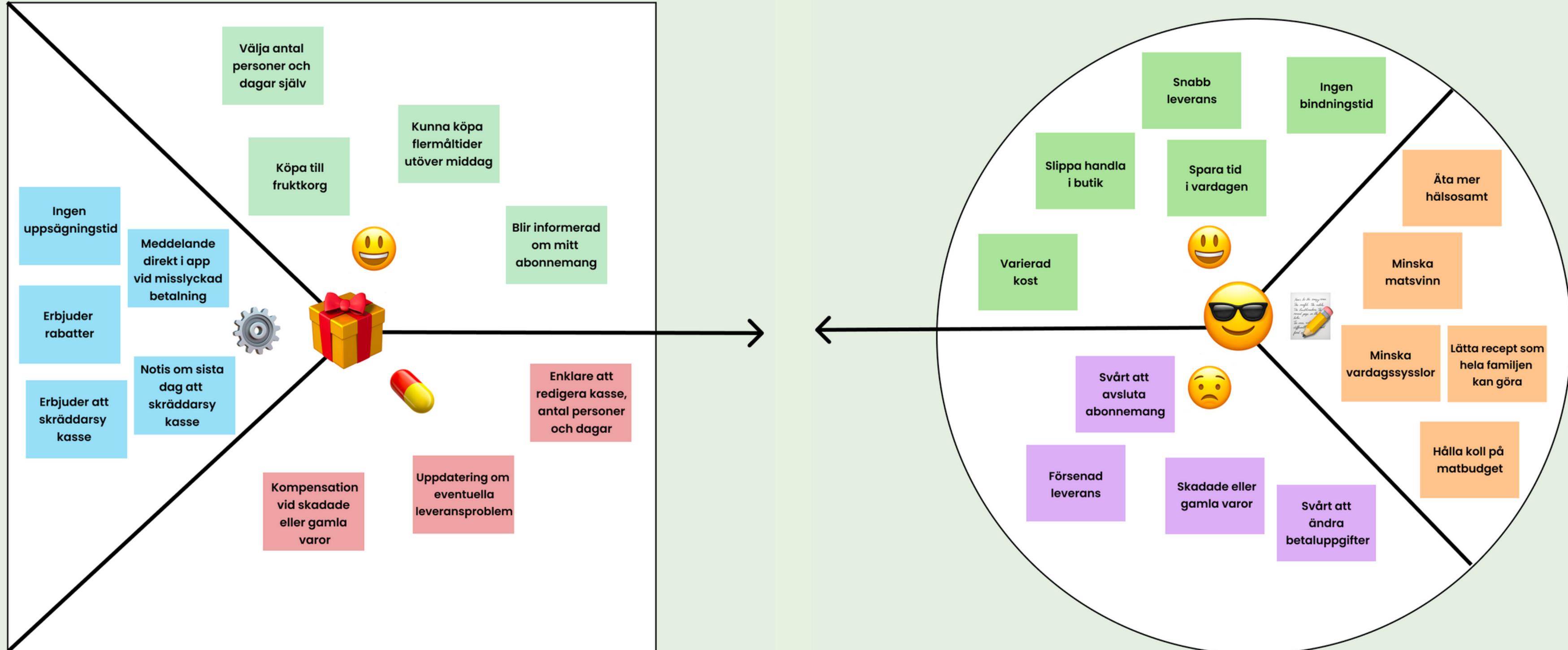


# Effektkarta

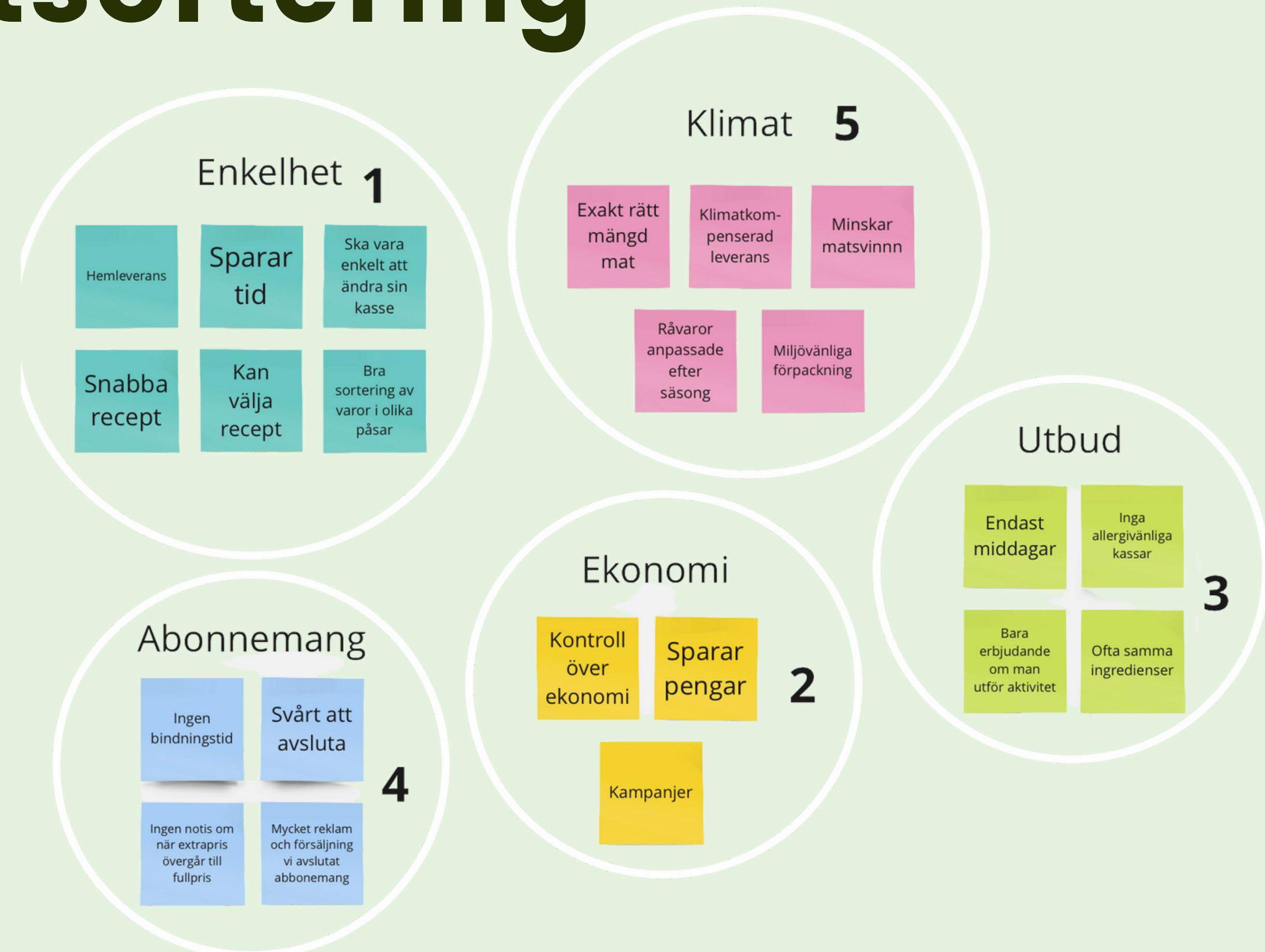


FAS 2

# Value proposition map



# Kortsortering



# Definera

## Problemformulerings

HelloFresh erbjuder i dag endast middag i sitt utbud som dessutom ofta går i samma mönster. Men faktum kvarstår att de allra flesta som använder sig av matkasse fortfarande behöver åka och handla för andra mål på dagen, så som frukost. De som har allergier eller inte äter vissa ingredienser av andra skäl behöver också komplementhandla för att få ihop till en komplett maträtt.

## Frågeställning

Kan HelloFresh bli mer inkluderande och varierade i sina recept, och kommer fler kunder stanna hos HelloFresh om utbudet av måltider blir större?

## Konceptformulerings

Genom att undersöka individers matvanor och inköp av mat kan HelloFresh öka sin popularitet bland de många olika matkassarna på marknaden.





**FAS 3,  
IDÉGENERERA**

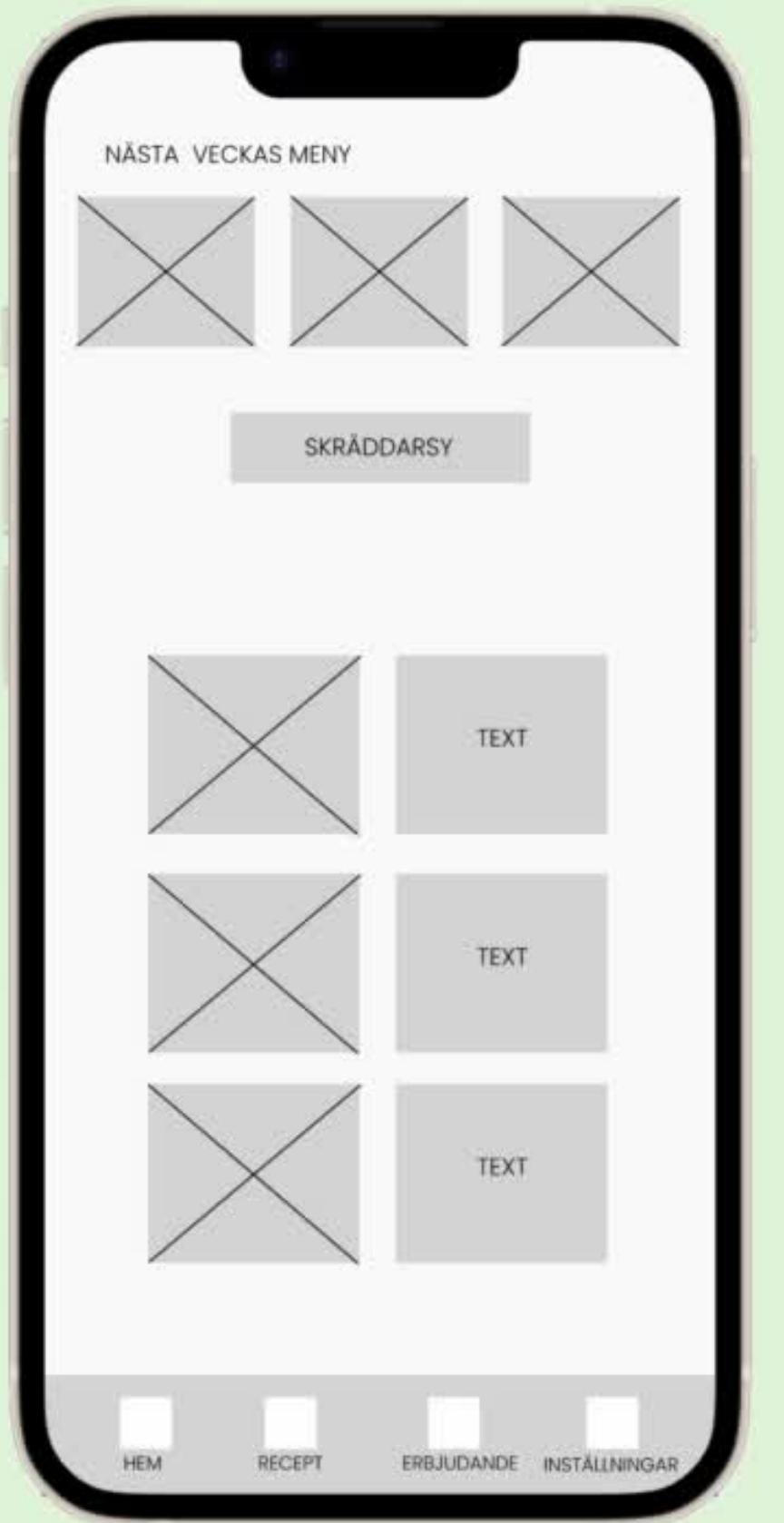
FAS 3

# User story map



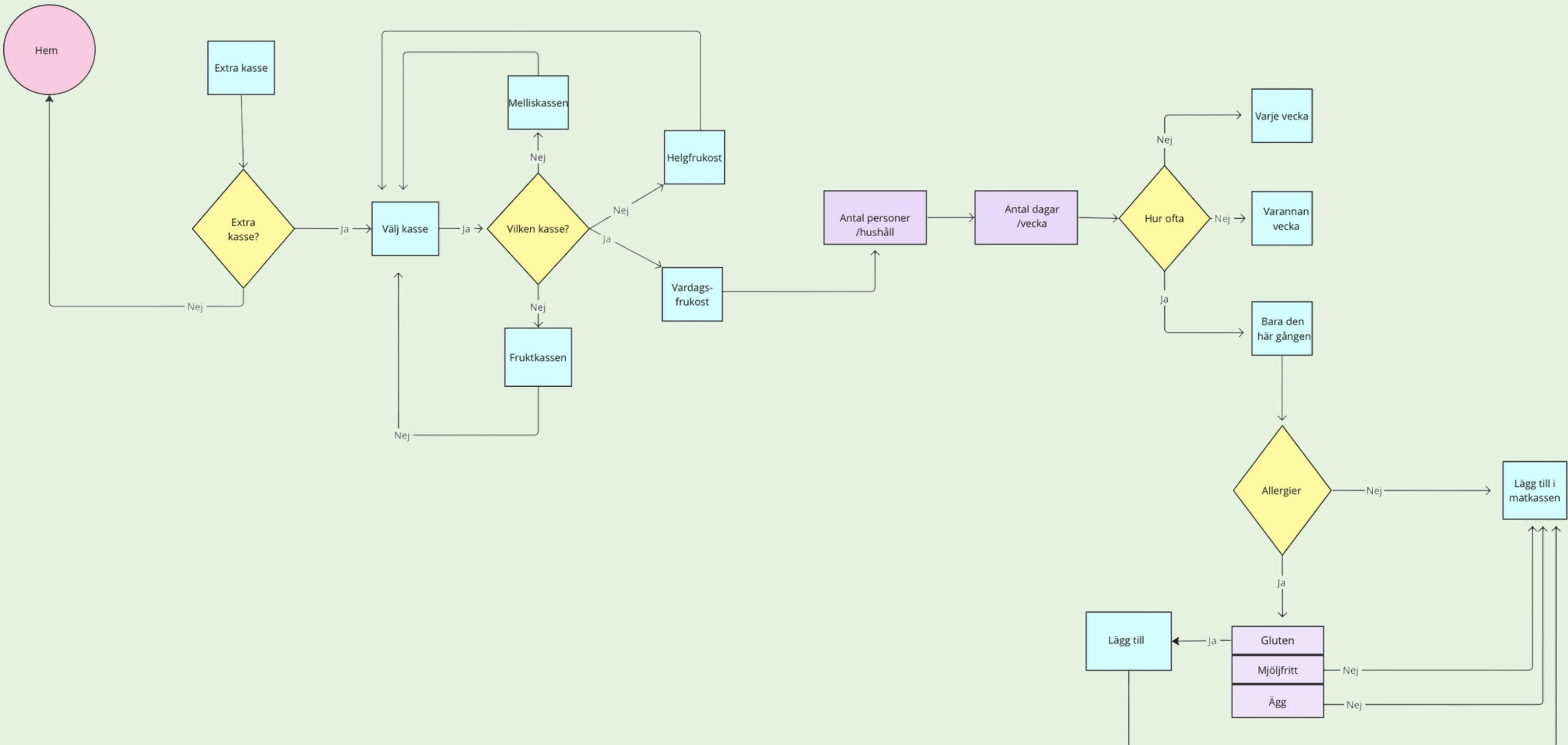
FAS 3

# LoFi Prototyp



FAS 3

# Förslag på nytt flödesschema

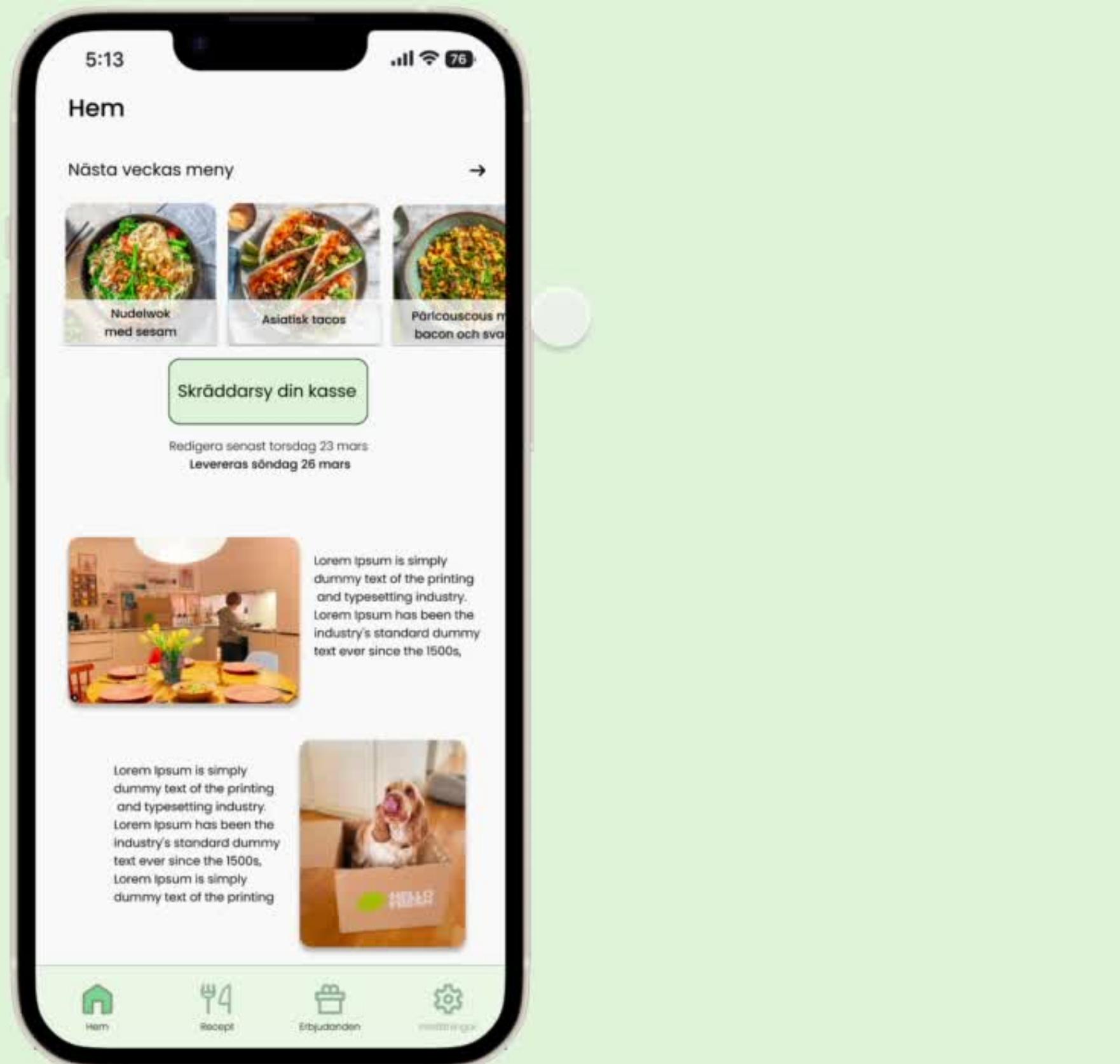




**FAS 4,  
BYGGA**

FAS 4

# HiFi Prototyp





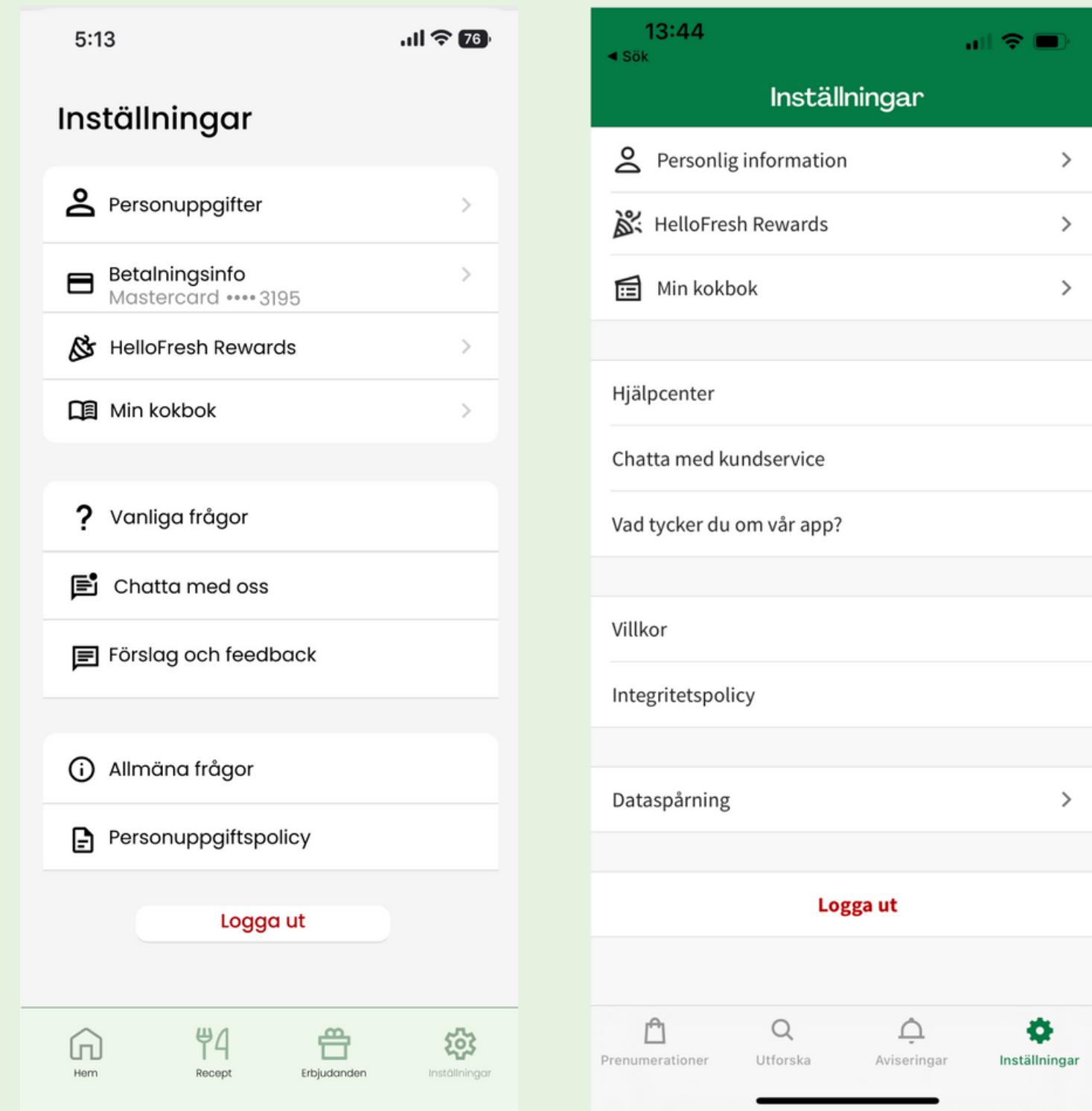
**FAS 5,  
TESTA OCH  
IMPLEMENTERA**

FAS 5

# Användartest

**Scenario 1: Beställ mat med valfria extrakassar och preferenser.**

**Scenario 2: Jämför dessa bilder med varandra. Vilken av dem tilltalar dig mest?**



# Resultat av användartest

- **3 av 4 valde design 1**
- **Beställning av matkasse gick smidigt.**

"Tyckte om  
bilderna på första  
sidan"

"Sidan där man  
väljer antal  
personer osv  
känns lite tråkig"

"Vill ser mer info  
om maträtterna  
jag väljer"

# Ytterligare åtgärder

- Förbättra sidan för val av antal personer och måltider. Göra sidan mer inbjudande.
- Lägga in mer information om måltiderna
- Utveckla större delar av appen



## FAS 6, INSIKTER OCH RELFLEKTIONER

# Etiska ställningstaganden

- Intervju
- Användartest

## Dark patterns

- Avsluta konto
- Välkomsterbjudande
- Väldigt enkelt att råka starta abonnemang





**TACK!**