Tillbaka

Klarna.

UX Case Study Klarna

Louise Gustafsson

Vad är Klarna?

Klarna är ett svenskt företag som erbjuder olika betalningar- och köplösningar för konsumenter över hela världen. Med Klarna tjänster kan konsumenter gära köp online och välja olika betalningsalternativ, att betala vid leverans, delad betalningen eller att betala efter att de har fått varan. Klarna har blivit en ledande aktör inom e-handelsbetalningar och fortsätter att expandera internationellt.

Design Thinking

Vi har valt att använda Design Thinking som vår metod för att analysera Klarnas digitala verktyg. Vår process har inkluderat insamlande av data och feedback för att förstå användarnas behov och beteenden, samt att aktivt involvera användarna för att få deras perspektiv och feedback. Vi har sedan genererat idéer för förbättringar och innovationer, skapat prototyper för att visualisera dessa koncept och testat dem med användare för att säkerställa att dess insikter leder till meningsfulla förbättringar.

Genom att använda Design Thinking har vi kunnat skapa en djupare förståelse för användarnas behov och identifierat möjligheter till förbättringar som verkligen gör skillnad för användarna/kunderna hos Klarna.

Emphatize Define Ideate Prototype Test

Emphatize

Vi inledde processen med en heuristisk utvärdering, vi började med att genersamt komma fram till hur olika produkter som användarna snabbgo gjorde hakarna i Klarnas applikation. Detta ska ge oss en ett genomblick och en bakgrung på förbättringar som vi skulle gå igenom, det tyckte vi betalda köp i applikationen och på samma sätt Klarna hitta information om betalningar och fakturor. Detta ska ge oss en bakgrund på feedback och recensioner Klarna har fått till sig.

I utvärderingen kom vi fram till att dessa 3 heuristiska punkterna bröts:

Match mellan systemet och den verkliga världen

Det upplöstes att texten på en av kunerna ("köp") inte matchade det faktiska syftet för knappen (betalning av faktura). Detta kan leda till att användare blir förvirrade och tror att de genomfiirra köp, leda kunder att ta bortom kan betalningar. Rekommendationen var att ändra texten på kunen till något som bättre beskriver dess funktion, såsom "betalningar" eller "betala".

Synlighet av systemstatus:

Det finns brister i synlighet av systemstatus, vilket i betsemmeyn gör kunerna lätt oversyn inneliktet, vilket gjorde det svårt för användare att hålla dem, vilket för dem med sytte. Rekommendationen var att lägga till en mörk bakgrund bakom betsemmeyn för att förbättra kontrasten och synligheten.

Erkännande snarare än återkallelse

En brist i erkännandet av användargränssnittet upptäcktes när information om att betala på firhöstsalternat endast fans synlig efter att användaren valsr vart att betala (köp). Detta leda till förvirring och svårigheter för användaren. Rekommendationen var att lägga ett köpsätt alternativet att betala på firhöstsalternat utan att användaren first måste välja att betala köp.

Ideate

Vi inledde processen med att genomföra en screeningenkät för att nuggarat vägra vi längsgat användare för vårs deltagarkollegar. Genom att använda screeningen som ett filter kunde vi fokusera på att involvera användare som hade relevanta erfarenheter och perspektiv för att maximera värdet av vårs efterfllgande intervjuer och tester.

Baserat på resultaten från screeningenkäten kunde vi skapa en användarintervju, tryck på knappen nedan för att ta del av manuset vi följde.

Intervjumanus

Genom användarintervjuerna kunde vi identifiera användarnas svårigheter men även förvärningar på Klarnas tjänsten och deras önskemål om förbättringar.

Utmaningar

- Användarna vill ha lätt navigering till kundsupport.
- Användare saknar tydliga steg för att slutföra fakturabetalningar, vilket leder till frustration.
- Användare upplever risig startsida med ökad inriktning mot shopping vilket skapar förvirring.

Användbarhetstest

Efter att ha analyserat tidigare tester och feedback från användarna insåg vi att det fanns vissa brister i Klarnas app när det gäller att hantera betalningar och fakturor. För att adressera dessa problem och förbättra användarupplevelsen beslutade vi oss för att genomföra användbarhetstester.

Hypotes	Vad vi vill testa	Scenario
Vi tror att användare kan uppleva förvirring i Klarnas app på de sätet eller information om betalningar och fakturor på grund av otydlighet i appen och användargränssnitt. (Shopping som startsida bidrar till förvirring)	Vi vill se hur användare navigerar och hitta information om betalningar och fakturor i Klarnas app och om de gör detta med enkelhet.	1. Du har genomfört ett köp med Klarna och vill nu se information om dina nuvarande fakturor. 2. Du vill se dina tidigare betalningar.

Ytterligare testfrågor

- Vad är det första steget du vidtar?
- Du vill se detaljer kring fakturor/tidigare köp du gjort via Klarna, hur gör du tillvägo?
- Hur tydlig upplever du att informationen om dina tidigare köp är?
- Upplever du att ikonerna stämmer överens med informationen på den valda sidan?

Testresultat:

Scenario 1 Se information om nuvarande fakturor

- Deltagarna visade en viss förvirring när de försökte hitta informationen på appens startsida.
- Nivågrensen till betalningsinformationen var inte intuitiv, vilket resulterade i en fördröjning innan deltagarna kunde hitta den önskade informationen.

Scenario 2: Se tidigare betalningar

- Deltagarna hade svårt att aktiv information bakom det valda köp, vilket ledde till frustration och förvirring.
- Markeringen av betalningsstatus var inte tillräckligt tydlig, vilket gjorde det svårt för deltagarna att få en överskåd.

Efter testet:

Efter varje testsession genomfördes en intervju där deltagarna fick uttrycka sina åsikter och ge feedback på appens användbarhet. Vi fick värdefulla insikter och identifierade specifika områden där appen behöver förbättringar.

Åtgärder och förbättringsförslag:

- Implementera en överskåd över betalningar på startsidan för att öka användarvänligheten och minska förvirringen.
- Tydligare markering av betalningsstatus för att göra det enklare för användarna att skilja mellan betalda och obetalda köp.
- Använda ikoner och visuella ledtrådar för att göra appen mer intuitiv och användarvänlig.

Nästa steg:

Baserat på feedbacken och resultaten från användbarhetstesterna kommer vi att genomföra ändringar och förbättringar i appen. Vi planerar att implementera dessa förändringar och sedan genomföra ytterligare tester för att validera de nya funktionerna och säkerställa att de möter användarnas behov på ett effektivt sätt.

Define

I denna del av processen så var det dags att definiera möjligrup som vilka utmaningar vi skär inte och planera vilka mål vi har, vad vi kan implementera för att nå våra mål.

Målgrupp - Personas

Utifrån de intervjuer som hållits med användarna sammanställdes den insamlade datan. Den insamlade datan användes för att framställa tre personas som representerade de olika segmenten av möjlig-grupper. Intervjuerna visade på att samtliga användare skapar relatist vilka online och de vanor vid Klarnas applikation, samtliga användare önskade tydligare feedback med sina kommande fakturor, betalningar och historik samt enklare navigering genom appen och visas användarna vilka ha en tydligare sökefunktionalitet. Dessa punkter sammanställdes och ligger som grund till de tre personorna som skapades.

Målgrupp 1 Unga studerande

Sara, 22 år, representerar unga studerande med begränsade ekonomiska resurser som föredrar betalsätt som delbetalningar och köp betalningsalternativ. Sara vill ha tydligare överskåd över sina fakturor på Klarna då hon har många, hon vill även få notiser när förfallodatumet börjar närma sig.

+ Se persona 1

Målgrupp 2 Medelålders med etablerad familj

Kim, 55 år, representerar medelålders personer med stabila inkomster och familjeansvar. De föredrar att utnyttas att betala i räkningar och intresserade av betalningsalternativ som fakturor för att smidigt kunna returnera produkter om familjen inte är nöjd. Kim tycker att Klarnas applikation är tydlig och hon tycker att hon ser sina fakturor tydligt, dock hade hon önskat bättre navigering i applikationen.

+ Se persona 2

Målgrupp 3 Förfallodatum och skärmtext medvetna

Frida, 35 år, representerar personer som är förfallodrägda och medvetna om internetbedrägerier. Detta möjligvgp är försiktig med sina köp och föredrar betalningsalternativ som fakturor för att inte riskera att bli bedragen. Frida tycker att Klarna känns säkert men hade önskat fler säkerhetsfrågor i applikationen.

+ Se persona 3

Mål

- Skapa en chattbon på startsidan för lättillgänglig kundsupport.
- Implementera betalsförmån på startsidan istället för "shopping" för enkel navigering till fakturor och betalsförmåner.
- Tydliggöra förfallodatum och schemaläggning av faktura.

I det framtida arbetet med Klarnas app kommer vi att fortsätta att sträva efter att förbättra användarupplevelsen och appens funktionalitet. Första steget skulle vara att implementerad de ändringar vi kommit fram till, vadan fokusera på att utföra användbarhetstester på prototypen för att säkerställa att användarna får en smidig och intuitiv upplevelse.
Vi hade utfört A/B-testning för att jämföra olika versioner av funktioner och designelement och identifiera de mest effektiva förbättringarna.
Genom att arbeta på detta sätt kommer vi att kunna inkludera fler metoder för att effektivt förbättra Klarnas app och säkerställa att den fortsätter att möta användarnas behov och förväntningar på bästa möjliga sätt.