

# **Crisp**

## **En kemtvätts applikation**

Kurs: Examens  
Klass: APPS1  
Termin och år: VT 2018  
Författare: Rahim Siahpoosh  
Kursansvarig lärare: Pontus Stolt

Iden är att förbättra kemtvättsprocessen från kundens perspektiv. Jag tror att kunder skulle tvätta oftare om de slapp lämna och hämta. På min LIA period 2 kommer jag att skapa en kemtvätts applikation där man väljer vilka plagg man vill ha kemtvättade. Man ska också kunna boka datum, tid, lägga till adress och portkod för upphämtning och avlämning.

För att jag ska kunna sätta igång behövdes en undersökning så att applikationen kunde skapas. Undersökningens syfte var att ta reda vem applikationen borde rikta sig till och vad problemdomänen var. Resultatet skulle ge mig en inblick på hur saker och ting går till men skulle också forma applikationens motorik och utseende.

Det jag gjorde var att intervjuva ett visst antal personer med olika vardagssituationer. Jag intervjuade sedan personal och ägare till kemtvättar. Den här informationen skulle ge mig två olika persona. Det var stommen för hur applikationen skulle komma att se ut.

## Innehållsförteckning

---

Sammanfattning.....	2
1. Uppdragsbeskrivning/problemformulering.....	5
2. Examensarbetets mål .....	5
3. Nulägesbeskrivning.....	5
4. Metodbeskrivning.....	6
4.1.1 Intervjuer .....	6
4.1.2 Målgruppsanalys .....	6
4.1.3 Personas .....	6
4.1.4 Storyboards.....	6
4.1.5 Funktions & Datakrav.....	6
4.1.6 Gränssnittskissning .....	6
4.1.7 Gränssnittsprinciper .....	6
4.1.8 Hifi-prototyp .....	6
4.1.9 Prototypetestning.....	7
5. Resultatredovisning.....	7
5.1.1 Intervjuer av olika personer.....	7
5.1.2 Intervjuer av olika kemtvättar.....	9
5.2 Målgruppsanalys .....	11
5.3 Personas.....	11
5.3.1 Persona Användare: .....	12
5.3.2 Persona kemtvätt:.....	13
5.4 Storyboards .....	14
5.4.1 Emil Olsens Storyboard .....	14
5.4.2 Georges Elias.....	14
5.5 Funktions- och Datakrav .....	15
5.6 Gränssnittskissning.....	16
5.7 Gränssnitts principer .....	16
5.8 HiFi prototype.....	18
5.9 Prototyp testning .....	19
5.10 Slutprototyp .....	24
6. Analys och slutsatser .....	27
7. Källförteckning.....	29
8. Bilagor .....	30

# Newton™

Bilaga 2 – intervjuer .....	30
Bilaga 3 – intervjuer kemtvätt.....	38

## 1. Uppdragsbeskrivning/problemformulering

---

Om allt går enligt plan så finns inga problem. Vi är dock mänskor och det händer att det inte blir 100%. I dag lämnar man en viss mängd tvätt som behöver kemtvättas på en kemtvätt. I utbyte får man en liten färgad lapp som är ett orderkvitto där antalet plagg står och vilket datum plaggen är redo för upphämtning. Det är inte alltid smärtfritt och problem av olika slag kan uppstå beroende på scenario. Det kan vara att kunden tappat bort sitt orderkvitto som leder till att kemtvättspersonalen måste leta efter ett visst plagg och detta stjäl onödig tid. Den som blir lidande i detta fall är kemtvätten själva som först ägnat tid till att leta efter kundens plagg och kanske då missat nya kunder men också att de lämnar ut plagg som kan vara felaktiga.

Ett annat väldigt vanligt problem är att kunden skjuter upp på upphämtningen eller rent utsagt glömmer att hämta kemtvätten trots påminnelse. Resultatet av dom här bortglömda kläderna är att kemtvätten betalat en viss peng för att få kläderna rena, dom har inte fått betalt vilket blir en utebliven inkomst, det blir ett onödigt lagervärde och efter en viss tid skänks kläderna bort. Problemen är många och kan tolkas på olika sätt beroende på om man frågar kund eller kemtvätt.

## 2. Examensarbetets mål

---

Målet med examensarbetet är ta fram ett underlag som jag kan arbeta utifrån när jag skapar min applikation. När jag fått en större insyn i branschen och dess funktion, så kommer det att underlätta skapandet av applikationen. Jag kommer att behöva göra en del UX-metoder för att kunna få en bild att utgå ifrån. Jag vill i slutändan skapa en applikation som riktar sig mot en viss målgrupp och ha en lösning som kan gynna både parter.

## 3. Nulägesbeskrivning

---

Jag har kommit överens med min LIA plats att skapa en kemtvättsapplikation där man ska kunna lägga en order, bestämma datum, tid, adress och portkod för upphämtning och avlämning. Jag kommer även att vara produktägaren till denna applikation.

En viktig del i mitt skapande är att få en inblick innan jag går från ide till produkt. Detta är grunden till mitt examensarbete. För att idén ska gå till produktion måste jag göra en del research för att få en klar bild av hur produkten ska se ut. Jag måste först och främst ta reda på vilka problemområden som finns för kemtvätts- kund och ägare för att sedan veta vilken målgrupp som är kontinuerliga kemtvättare. Hur ett eller flera scenarion kan gå till från både kund och ägare. All data som samlats på kommer spela en väldigt stor och avgörande roll. Jag kommer få en klarare bild som kommer avgöra funktionaliteten, flödet och utseende men också effektivisera skapandet av applikationen.

## 4. Metodbeskrivning

---

För att komma till produktion har jag vart tvungen använda mig av flera UX-metoder i en viss ordning dessa gav mig en klarare uppfattning av hur applikationen skulle se ut både till sitt utseende och rent funktionellt.

### 4.1.1 Intervjuer

Intervjuer av olika typer utav människor och kemtvättsägare skulle ge mig en tydlig bild av hur en process skulle kunna gå till och vilka problem som upplevs. Intervjuerna med användarna och två av kemtävtsägarna gjordes öga mot öga den sista kemtvättsägaren gjordes per telefon. Jag ville ha möjligheten att höra vilket tonläge och se vilket kroppsspråk personen använde sig utav när jag ställde frågorna (Arvola 2014, 51).

### 4.1.2 Målgruppsanalys

I den här fasen har jag med hjälp av data från dem olika intervjuerna som gjorts kartlagt den potentiella målgrupp som jag ska bygga applikationen utifrån (Foretagande.se, 2018) (Arvola 2014, 42-43).

### 4.1.3 Personas

I och med att applikationen byggs utifrån två olika läger. Från Kemtvätts- kund och ägare, har jag skapat två olika personas. Personas är en summering av data, där syftet är att applikationen ska vidareutvecklas från dem två olika personas (Arvola 2014, 65).

### 4.1.4 Storyboards

Målet med storyboards är att förstärka och klargöra problemdomänen. I det här fallet har det presenterats två olika storyboards baserade på två olika personas och vad de upplever som är ett problemdomän. Anledning är att applikationen ska gynna båda parterna men anbart brukas av användaren (Arvola 2014, 51).

### 4.1.5 Funktions & Datakrav

I den här fasen sätts funktioner som ska kunna lösa problemdomänen. Med hjälp av UX-metoden Funktions & Datakrav. Där jag listar vilka funktioner applikationen behöver och för att funktionerna skall fungera korrekt krävs ett datakrav. Ett exempel på detta skulle kunna vara att en funktion som sparar ett dokument i en vy och att datakravet skulle vara "mobil, vy och databas". Syftet är för applikationens UI(User Interface) och dess flöde (Arvola 2014, 107).

### 4.1.6 Gränssnittskissning

Gränssnittskissning är det stadiet där ett första utkast av hur flödet och applikationen skulle kunna se ut. Skissen jag gjort är på en vanlig A4-papper och är grundade i problemdomänen och UX-metoden Funktions & Datakrav. Tanken är att få en typ av inblick. Här är det inte fokus på design utan snarare på flöde och funktionalitet (Arvola 2014, 111).

### 4.1.7 Gränssnittprinciper

Gränssnittsprinciper bestämmer vilka riktlinjer applikationen ska följa. Gränssnittsprinciperna utgår ifrån användarnas personas. Målet är att göra så att applikationen tilltalat användaren (Arvola 2014, 122).

### 4.1.8 Hifi-prototyp

En Hifi-prototyp är en digital prototyp. Jag valde att gå på det spåret då jag ansåg att jag skulle kunna skapa en sådan typ av protoyp. Anledning till den här prototypen är att jag vill kunna få en helhetskänsla som jag ansåg inte gick att få till med en Lofi-prototyp (Arvola 2014, 12).

## 4.1.9 Prototypetestning

Prototypetestning går till så att man väljer ett antal försökskaniner som är snarlika mina användarpersonas. Jag kommer att sitta ner med var och en som gör testet och förklara de olika moment som behövs göras i applikationen. Vissa testpersoner kommer att få göra ett och samma test medan andra kanske får ett helt annat. Efter testet ställer jag samma frågor till alla för att skapa en utvärdering. Feedbacken som ges hjälper mig i att faställa en färdig prototyp jag kan använda mig utav (Arvola 2014, 137).

## 5. Resultatredovisning

---

Här presenteras de olika UX-metoder jag använt mig utav samt vilken information jag samlat och vilka resultat jag uppnått. Informationen och resultaten jag fått utifrån UX-metoderna jag använt blev sedan grunden till nästkommande UX-metod jag använde. Alla dessa metoder är på något sätt länkade och resulterarade till varför applikationens utseende, funktion och flöde blev som det blev.

### 5.1.1 Intervjuer av olika personer

Jag har intervjuat en sån bred publik som möjligt för att få en klarare uppfattning om hur sammhället använder sig utav kemtvätt och vad problematiken var. Alla som jag intervjuat har fått åtta likadana frågor angående kemtvätt. Nedan följer två exempel, se alla intervjuer under bilaga 1.

**id:** 3

**Kön:** Man

**Ålder :** 37

**Status:** Singel/Komplicerat

**Yrke:** Management konsult

**Boende:** Östermalm Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

24 gånger per år

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kostym och skjortor

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Samlar ner 20 skjortor. Har en kemtvätt precis utanför mitt boende.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Nej.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Dom öppnar försent och stänger för tidigt. Öppnar kl 09.00, stänger kl 17.30 och har stängt söndagar. Det blir tajt. Man prioriterar annat.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

# Newton™

Jag behöver inte anpassa mig för tider eller dagar. Det är bekvämt och jag har över för annat.

**id:** 5

**Kön:** Man

**Ålder :** 34

**Status:** Singel/Komplicerat

**Yrke:** VD

**Boende:** Ödenplan Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

6 gånger per år och väldigt plagg vid varje gång

**Vad brukar du kemtvätta:**

Skjortor, rockar, kostymer, mattor

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Tar allt på en gång. Det blir sjukt mycket. Riktigt mycket.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Punktlighet. Jag tror aldrig jag vart punktlig när det kommer till upphämtning av kemtvätt.

**Upplever du att man göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Öppettider. Dom har BTC tider, Business to customer tider vilket är företagstider för folk som jobbar. Mina tider krockar med deras tider. Lösningen hade varit bättre öppettider och en kemtvätt närmare hemmet.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

För att mina arbetstider krockar med deras kemtvättstider.

## 5.1.2 Intervjuer av olika kemtvättar.

I mina intervjuer ingick även tre kemtvättar, detta för att kunna förstå process, problematik och vilken målgrupp som brukar kemtvätt. Nedan följer två utav dessa intervjuer, se alla intervjuer under bilaga 2.

**id:** 1

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Single

**Yrke:** VD Tvätteri

**Kontor:** Botkyrka

### **Vilken målgrupp upplever du generellt kemtvättar mest:**

Ålder: 25-50

Kön: Båda

Status: Jag upplever ingen speciell status

Yrke: Mest kontors folk

### **Vad är det för plagg som mest lämnas:**

Det är mest kostymer, blusar och klänningar, men allt är relativt beroende på vad det är för säsong.  
Är det sommar så kan det var mycket dukar och tygsvetter.

### **Vad brukar det vara för plagg när det kommer till hushåll:**

Det är väldigt varierande där också. Mattor, gardiner, dukar och tygsvetter.

### **Har ni hemkörning:**

Idag har jag inte det. Men när jag hade kemtvätten i Täby så hade jag det. Dock tog jag ett fast pris på 450.

### **Hur ser processen ut för din del när en kund kommer in:**

Jag brukar alltid kolla vad som ska tvättas framför kunden. Det är för att jag ska förstå vad som ska kemtvättas, vad det är för fläck och hur länge den legat där. För mig är det viktig information som kan vara avgörandes. Utifrån det kan gör jag en bedömning. Jag lovar dock inte något, jag svarar med att vi gör vårt bästa.

### **Brukar kunden berätta vad plagget har blivit utsatt:**

Vissa brukar göra det och andra inte.

### **Vad för hinder och problem upplever ni från vissa kunder:**

Att dom inte är i tid eller glömmer. Efter två månader slänger vi kläder.

### **Hur hanterar ni er hinder?**

Ringer och sms:ar

### **När kunder hämtar kemtvätten hur paketerar ni upphämtningen:**

Det är viktigt med ett fint emballage. Det ger en känsla av fräschet.

### **Kan man göra hela processen bättre och effektivare:**

Tidseffektivt genom att ha all information klart.

# Newton™

**id:** 3

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Gift familj

**Yrke:** Krögare och före detta kemtvättsägare

**Kontor:** Södertälje och City

## **Vilken målgrupp upplever du generellt kemtvättar mest:**

Ålder: 40-70

Kön: Båda

Status: Allt möjligat

Yrke: Kontors- och restaurang folk

## **Vad är det för plagg som mest lämnas:**

Kostymer och skjortor

## **Vad brukar det vara för plagg när det kommer till hushåll:**

Mattor, gardiner, soffkläder, tygserveretter och dukar är säsongsbaserat. Sängkläder är återkommande plagg.

## **Har ni hemkörning:**

När vi hade kemtvätten ute i Lidingö. Då körde vi ut grejer men endast ute i Lidingö då det tog oss 10 minuter max att åka runt.

## **Hur ser processen ut för din del när en kund kommer in:**

Jag brukar bara vara allmänt trevlig och fråga vad som ska tvättas och antal. Sen ger jag ut ett orderkvitto och påminner kunden när kläderna är redo för upphämtning.

## **Brukar kunden berätta vad plagget har blivit utsatt:**

Ja, framförallt när det kommer till kläder. Då kläderna dom lämnar in ofta är dyra. Då lägger dom gärna lite ner tid på att förklara vad som har hänt.

## **Vad för hinder och problem upplever ni från vissa kunder:**

Förseningar och bortglömda kläder. Det är en utebliven inkomst vilket också leder till en högre lagervärde.

## **Hur hanterar ni er hinder?**

Vi ringer kunden. Efter tre månader skänker jag kläderna till en välgörenhet. Är det något fint så kanske jag lägger ut det på blocket, skämt åsido.

## **När kunder hämtar kemtvätten hur paketerar ni upphämtningen:**

Paketeringen är till för ögat och ett sätt för oss att förmedla en känsla. Vi vill att upphämtningen ska andas prestige. Det ska vara en fröjd och kunden ska kunna bli stolt.

## **Kan man göra hela processen bättre och effektivare:**

Att ha all information klart skulle göra processen effektivare

## 5.2 Målgruppsanalys

Efter samtal med berörda kunde jag finna ett visst mönster och klärlägga i vilken målgrupp där problemen upplevdes störst.

- **Ålder:**  
Målgruppen är mellan 25-45
- **Status:**  
Målgruppen har ingen specifikt status.
- **Yrke:**  
Säljare, konsulter, jurister. Jobbar kontor och där dresscode är kostym eller skjort. Yrken där resande och möten äger mycket rum.
- **Boende:** Bor innan tullarna eller närförort.
- **Personlighet:** Karriärsinriktad och ger 100 % tillgivenhet till sitt jobb. Ambitionen är hög och självförtroendet är på topp. Planering är en viktig faktor. Jobba, träna och nöje spelar en väldigt stor del av personens livsstil. Allt är sammanlänkat, bra jobb generar bra pengar som göra personen kan uträffa den livsstil som med kommer.

## 5.3 Personas

Två personas skapades med hänsyn till informationen som hade lagrats. Den ena var grundad på den potentiella målgruppen och den andra på kemtvättarna.

# Newton™

## 5.3.1 Persona Användare:

**Emil Olsen**  
Optimalist

Age: 28      Status: Single      Location: City      Income: 36000 (Grundlön)

**Citat**  
Money never sleeps

**Mål**

- Göra sig ett namn, karriär och tjäna pengar.
- Bo i ett exklusivt område.
- Att någon dag bli VD för ett erkänt bolag.

**Frustrationer**

- Sista minute förändringar
- När dagarna på kontoret drar ut längre än vanligt
- När folk inte håller avtalad tid.

**Background**

Emil växte upp i en medelklassfamilj med sin tre år yngre bror Oscar. Föräldrarna jobbade väldigt hårt för att erbjuda pojken det bästa man kan få för pengar. Vilket gjorde att Emil vid tidig ålder tog ett större ansvar och agerade mer som en pappa än en storebror. Dom här omständigheterna gjorde att Emil blev motiverad och satte höga mål för att han inte själv skulle vara i den sitsen hans föräldrar var på. Emil skötte studierna, och när han var ledig umgicks han mycket med sin bror och vänner. Han är stolt över sitt kontaktnät och jobbar hårt. På helgerna festar han hårt för att som han säger "blow some steam".

Emil är väldigt mån över vad folk tycker om honom. Små detaljerna enligt honom är det som definierar han. Han anser att första intrycket är allt. Därför måste han vårda och uppdatera sin livsstil vad gäller kläder, hälsa och uteliv. Han tar aldrig på sig för mycket jobb utan att ha inställningen av ge allt. då han är rädd att misslyckas och lämna ett avtryck som inte passar in enligt definition av Emil Olsen.

**Sociala medier**

- LinkedIn
- Instagram
- Snapchat

(Storyboard That, 2018)

## 5.3.2 Persona kemtvätt:

**George Elias**  
Knegare/Kemtvätt's Ägare

Age: 40 Status: Married Location: Södertälje Income: 30000

**Citat**

**Mål**

- God hälsa, tak och mat till sin familj
- Hans 2 döttrar och son sköter sina studier.
- Att hans fru är lycklig och att dom kan köpa ett hus Marbella och flytta dit när dom blir pensionärer.

**Frustrationer**

- När personal ringer och sjukanmäler
- När hans barn inte uppnår dom uppsatta målen i skolan
- När Assyriska förlorar matcher.

**Bakgrund**

George är syrian och är den äldsta av tre bröder. Han kommer från en väldigt troende Kristen Ortodox Familj. De blev uppfostrade på ett sätt där familj är allt. Deras mamma Maria hon var hemma på dagarna, lagade mat och hjälpte pojkarna med vardags sysslor. Pappa Dani bedrev en kemtvätten.

Pappa Dani var George hjälte. Han ville bli som sin far. Vid 10 års ålder började George jobba i hans pappas kemtvätt. George tyckte det var roligt att jobba med sin pappa och hittade ett nytt intresse. George blev butikschef vid 15 års ålder och läste aldrig gymnasiet.

George älskar sitt jobb än idag. Allt från att träffa folk, lära känna nytt folk, skapa relationer och slutligen få dom att bli en återkommande kund. Det var en utmaning som gjorde att han visste att gjorde något rätt. Han jobb är brödet han delar med sin familj.

Idag har George tre barn var två döttrar. Han vill göra allting rätt för sin familj. Åven om George önskar att någon av hans barn ska för kemtvättts arvet vidare, så vill han att barnen först läser klart gymnasiet till skillnad från sig själv.

**Sociala medier**

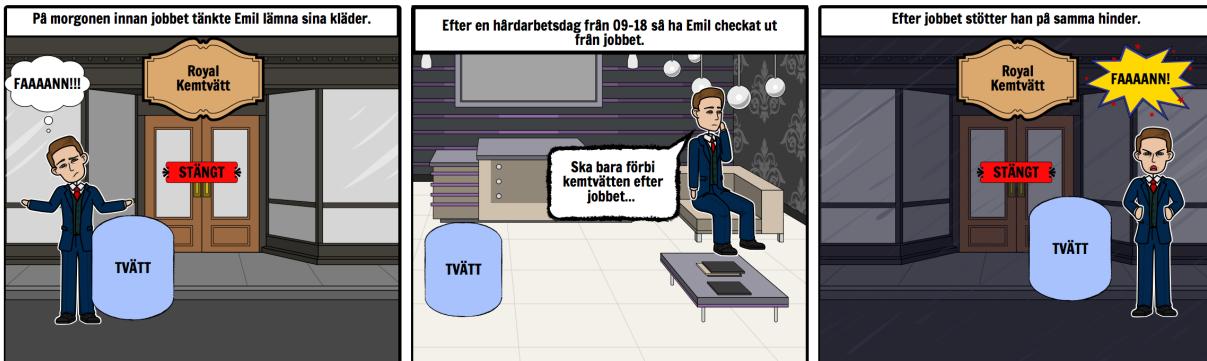
- Facebook
- Blocket
- WhatsApp

(Storyboard That, 2018)

## 5.4 Storyboards

Med personas klara kunde jag ge mig in på att skapa två storyboards baserade på dem olika perspektiv personas hade. Storyboarden presenteras i bild och text där syftet är att kunna visualisera problematiken personas kan uppleva.

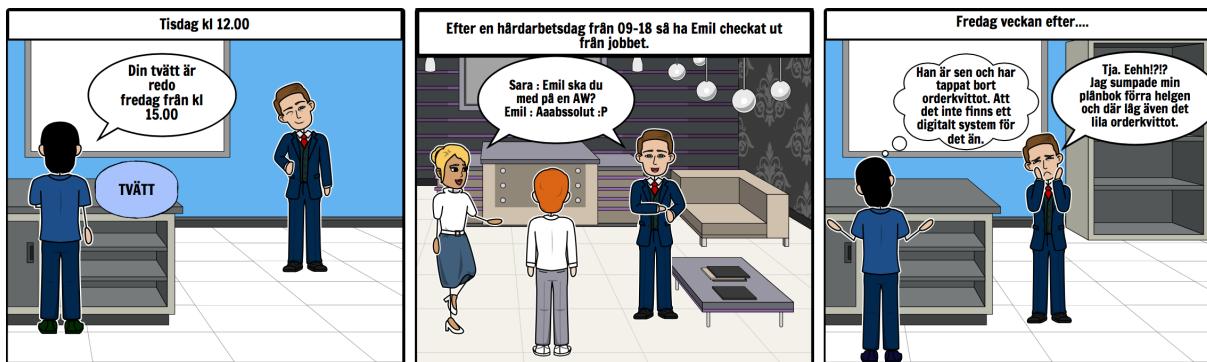
### 5.4.1 Emil Olsens Storyboard



(Storyboard That, 2018)

Emil upplever att öppettiderna inte är anpassade för honom. Emil upplever frustrationen av att han har släpat på kläder sen tidig morgon och ännu inte lyckats lämna in sina kläder. Bara att han måste släpa på sina kläder och eventuellt lämna in för att sen hämta dem och ta med det hem är ett frustrationsmoment. Emil känner att tiden inte riktigt räcker till.

### 5.4.2 Georges Elias



(Storyboard That, 2018)

Problemen George upplever är att kläderna inte hämtas. Vilket leder till utebliven inkomst och ett högre lagervärde. Order kvittot tappas bort och då blir George tvungen att leta efter ett visst plagg som tar viss tid från övrigt arbete. Detta i sin tur leder till en större personalomsättning och ytterligare eventuell utebliven inkomst. När George väl har hittat ett plagg enligt beskrivningen så ska han ge tillbaka det till kunden i förtroende utan några garantier.

## 5.5 Funktions- och Datakrav

I funktions- och datakrav sätter jag in dem funktioner jag anser löser problemdomänen baserad på personas storyboards och samtliga intervjuer.

### Funktionskrav

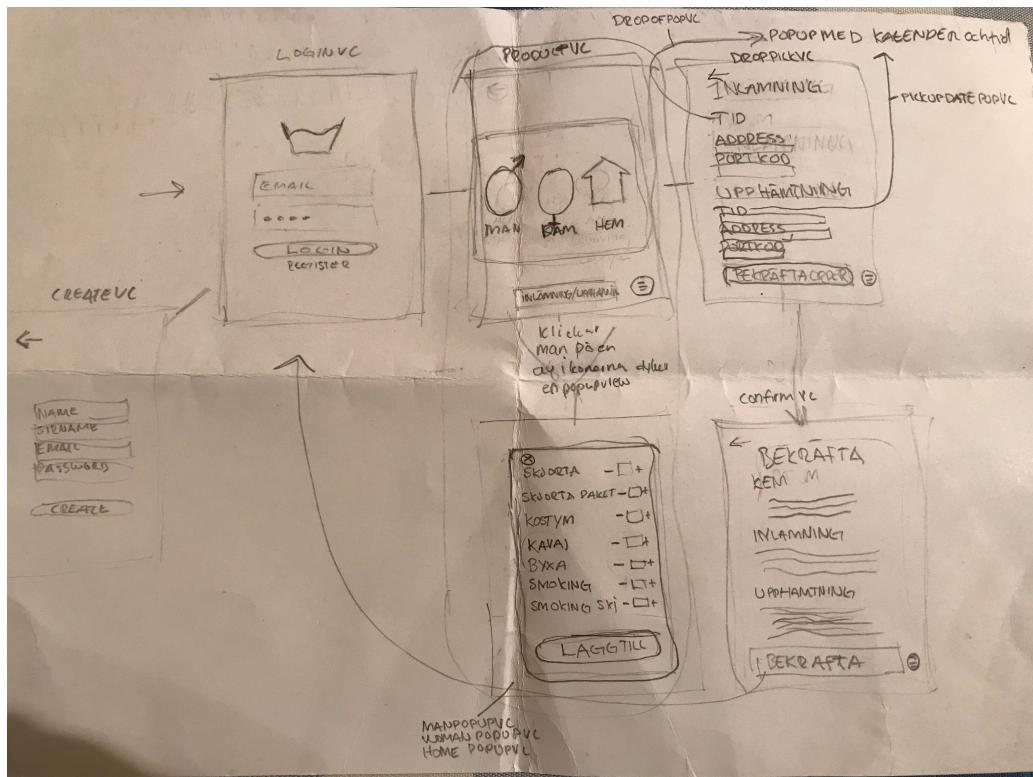
1. Kunna skapa ett konto.
2. Kunna logga in.
3. Kunna få popupvyer med olika kategorier.
4. Kunna byta vy.
5. Kunna få ett kvitto med ordernr och plagg i pdf.
6. Kunna få kvittoi skickat till sin mail.
7. Ordern ska vara lagrad i molnen.

### Datakrav

1. Nät, telefon, vy.
2. Nät, telefon, vy.
3. Nät telefon, vy, bakgrund.
4. Nät, telefon, vy.
5. Nät, telefon, vy, pdf läsare.
6. Nät, telefon, mail, pdf läsare.
7. Nät, telefon, molnlagring(databas)

## 5.6 Gränssnittskissning.

Gränssnittskissningen är första utkastet grundat på användarpersona, dom två storyboards och metoden Funktions- och Datakrav. Jag vill med skissen kunna skapa mig en uppfattning som sätter grunden till mitt arbete. Här nedanför finner ni resultatet av gränssnittskissningen:



## 5.7 Gränssnitts principer

Detta är fasen där jag väljer vilka riktlinjer applikationen ska följa. Jag ställer följande frågor till mig själv utifrån användarpersona. Hur ska komponenterna se ut? Vilka färger ska den ha? Vad vill jag att applikationen ska förmedla för känsla? Hur ska jag få användaren att förstå tydligt och klart hur applikationen går till? Nedan följer dom principer jag valt.

### Handlingsinviter

Tanken är skapa uppmärksamhet för ögat som i sin tur får handen att följa med genom att skapa kontraster. Ett exempel är en svart tavla med en vit knapp. Ögat hittar knappen och handen följer med och trycker på den vita knappen. Genom att skapa klara kontraster är tanken att förmedla en känsla av att varje dörr som öppnats kommer användaren närmare sitt mål (Arvola 2014, 122).

### Metaforer

Iden är att dra nytta av användarens vetskäp och kunnande. Min tanke är att förstärka kemtvättskänslan. Jag valde blå och vit som bakgrundsfärg för att återskapa den färg som många kemtvättar använder sig av. Ikoner som är tvättrelaterade eller förknippade med tvätt. Användaren ska känna igen sig utan behöva stanna upp och tänka två gånger (Arvola 2014, 124).

## Återkoppling

Principen med återkoppling är att användaren ska få en klarare uppfattning om vad som sker. Syftet här är informationsöverföring. Ett exempel är om användaren valt ett visst antal plagg och gått vidare till nästa vy och kommer på att användaren vill lägga till ett plagg till. Då kan det vara skönt om den tidigare beställningen finns kvar så att användaren slipper göra om hela beställningen (Arvola 2014, 126).

## Responsivitet

Responsivitet innebär hastigheten för respons efter en handling. Om användaren anser att responstiden är för lång så kan det resultera att användaren inte kommer att använda applikationen (NG 2017, 676).

## Percieved Performance

Är ett komplement för principen responsivitet och påminner väldigt mycket om återkoppling. Tanken är att få användaren att förstå att något sker. Ett exempel är när ett inlogg ska ske och tar lite längre tid. Då kan det vara bra att slänga fram en spinner som förmedlar känslan att något pågår (NG 2017, 676).

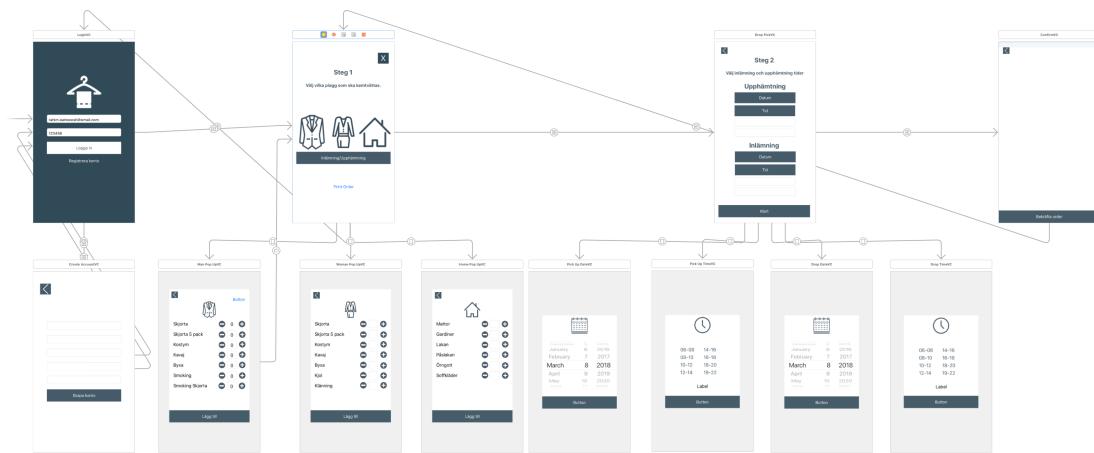
## Fitts lag

Fitts lag står för nära och stort. Iden är att skapa ett visst flöde utifrån enhetlighet, avstånd och storlek. Man brukar säga långsamt är noggrant. Syftet i mitt fall är att få användaren att uppleva snabbt och noggrant. Jag vill skapa en balans där komponenterna har ett tillräckligt avstånd i korrelation med storlek. Det gäller att hitta det perfekta avståndet för komponent till komponent (Arvola 2014, 129).

# Newton™

## 5.8 HiFi prototype

Är en digital prototyp. Jag har skapat en prototyp för iPhone baserad på gränssnittskissningen och grundprinciperna. Fokusen är på hur applikationen skulle kunna upplevas. Nedanför finns en bild på hur prototypen ser ut och hur dess flöde fungerar.



## 5.9 Prototyp testning

I prototyp testningen har jag valt ut fem testpersoner som har några gemensamma nämnare som personan Emil. För varje testning läser jag upp ett scenario i olika etapper. Det är olika men snarlika scenerior för varje testare. Efter att testningen är avklarad kommer fyra följdfrågor som är densamma för alla. Detta är för att skapa en färdig prototyp. Nedanför finner man dem olika testningar som genomförs.

**Id:** 1

**Kön:** Man

**Ålder:** 35

**Yrke:** VD

**Status:** Singel

### Scenario

1. Du ska logga in
2. Gå in och lägg till 2 par byxor och 1 t-shirt för dig själv.
3. Gå vidare till nästa vy,
4. Välja valfri datum, tid, portkod, och adress för både upphämtning och inlämning.
5. Gå vidare till nästa vy och bekräfta ordern.

### Frågor

**1. Upplevde du att applikationen förmedlade en kemtvätts känsla?**

Svar: Ja, den är verkligen en enkel att förstå

**2. Kände du att applikationen var lätt navigerad?**

Svar: Ja och nej. Terminologin förvirrade mig då upphämtning lätt vettigt. Men inlämning? För mig är det när jag gör något själv.

**3. Upplevde du att applikationens flöde var tillräckligt responsiv och tillfredsställande för ditt syfte?**

Svar: Ja.

**4. Finns det något du saknar?**

Svar: Ja. Portkoden kommer inte med korrekt.

# Newton™

**Id:** 2

**Kön:** Man

**Ålder:** 33

**Yrke:** Restaurangchef

**Status:** Sambo

## Scenario

1. Du ska logga in
2. Gå in och lägg till 2 par byxor.
3. Gå vidare till nästa vy,
4. Välja valfri datum, tid, portkod och adress för både upphämtning och inlämning.
5. Gå vidare till nästa vy för att sen komma på att du måste tillbaka till föregåend vy för att lägga till en dag extra för avlämning.
6. Gå vidare till nästa vy.
7. Kolla order se om det stämmer för att sen bekräfta ordern

## Frågor

**1. Upplevde du att applikationen förmedlade en kemtvätts känsla?**

Svar: Ja

**2. Kände du att applikationen var lätt navigerad?**

Svar: Ja

**3. Upplevde du att applikationens flöde var tillräckligt responsiv och tillfredställande för ditt syfte?**

Svar: Ja till viss del. Tycker att allt flöt på rätt bra fram tills man skulle trycka på tillbaka knapparna. Dom är lite små.

**4. Finns det något du saknar?**

Svar: Ja. Portkoden kommer inte med korrekt. Jag saknar även en typ av bekräftelse som säger att en orderlagd.

# Newton™

**Id:** 3

**Kön:** Man

**Ålder:** 32

**Yrke:** Head of sales

**Status:** Särbo

## Scenario

1. Du ska logga in
2. Gå in och lägg till 2 par byxor till dig.
3. Gå vidare till nästa vy,
4. Gå tillbaka till föregående vy och lägg till en kavaj till dig och en klänning till din sambo.
5. Gå vidare till nästa vy
6. Välja valfri datum, tid och adress för både upphämtning och inlämning.
7. Gå vidare till nästa vy.
8. Kolla order se om det stämmer för att sen bekräfta ordern

## Frågor

**1. Upplevde du att applikationen förmedlade en kemtvätts känsla?**

Svar: Ja.

**2. Kände du att applikationen var lätt navigerad?**

Svar: Mycket lätt navigerad. Dock termerna i inlämning och upphämtning är otydliga

**3. Upplevde du att applikationens flöde var tillräckligt responsiv och tillfredställande för ditt syfte?**

Svar: Ja. Jag gillade att min tidigare order fortfarande fanns kvar trots att jag gick tillbaka.

**4. Finns det något du saknar?**

Svar: Någon typ av notifikation av att ordern är lagd.

# Newton™

**Id:** 4

**Kön:** Kvinna

**Ålder:** 28

**Yrke:** HR

**Status:** Single

## Scenario

1. Du ska logga in
2. Gå in och lägg till 2 par byxor till dig.
3. Gå vidare till nästa vy
4. Välja valfri datum, tid och adress för både upphämtning och avlämning.
5. Gå vidare till nästa vy.
6. Kolla order se om det stämmer för att sen bekräfta ordern

## Frågor

**1. Upplevde du att applikationen förmedlade en kemtvätts känsla?**

Svar: Ja.

**2. Kände du att applikationen var lätt navigerad?**

Svar: Ja. Dock tycker jag att knapparna man trycker när det kommer till antalet plagg är för små.

**3. Upplevde du att applikationens flöde var tillräckligt responsiv och tillfredställande för ditt syfte?**

Svar: Ja.

**4. Finns det något du saknar?**

Svar: Ja. Jag skulle vilja se vilka tider som valts när jag har valt datum.

# Newton™

**Id:** 5

**Kön:** Man

**Ålder:** 32

**Yrke:** Jurist

**Status:** Singel

## Scenario

1. Du ska logga in
2. Gå in och lägg till 2 par byxor till dig.
3. Gå vidare till nästa vy
4. Välja valfri datum, tid och adress för både upphämtning och inlämning.
5. Gå vidare till nästa vy.
6. Kolla order se om det stämmer för att sen bekräfta ordern
7. Logga ut

## Frågor

- 1. Upplevde du att applikationen förmedlade en kemtvätts känsla?**

Svar: Ja.

- 2. Kände du att applikationen var lätt navigerad?**

Svar: Ja.

- 3. Upplevde du att applikationens flöde var tillräckligt responsiv och tillfredställande för ditt syfte?**

Svar: Ja.

- 4. Finns det något du saknar?**

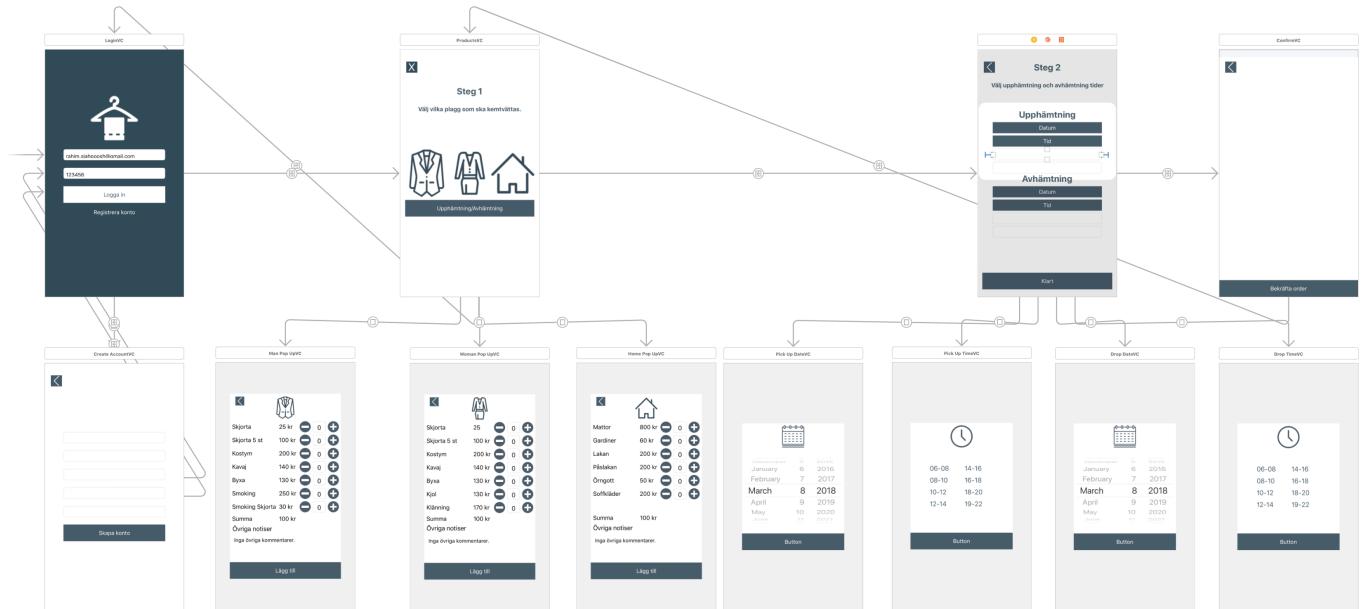
Svar: Ja. Order bekräftelse av något slag. Där det kommer ett meddelande i stilten "Din order är lagd" eller "Ordern kommer att skickas till din mail. Logga ut knappen kändes lite oklar. Jag trodde att X knappen var en radera knapp. Sen att den är mycket större än en bakåt knapp är lite märklig tycker jag.

# Newton™

## 5.10 Slutprototyp

Genom flera testfrågor och prototyptester har jag kommit fram till en slutprototyp. För att nå till den har jag utgått från en grundprototyp som jag sedan har uppdaterat och utvecklat, för att kunna uppfylla de önskemål testanvändarna vill ha. Bifogat hittar ni skärmdumpar som visar uppdateringarna.

Uppdaterat flödesschema.

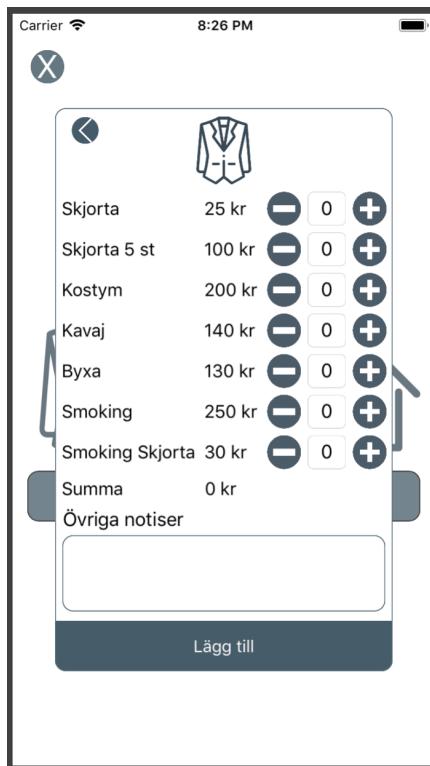


"Logga ut"-knappen är flyttad till vänster.

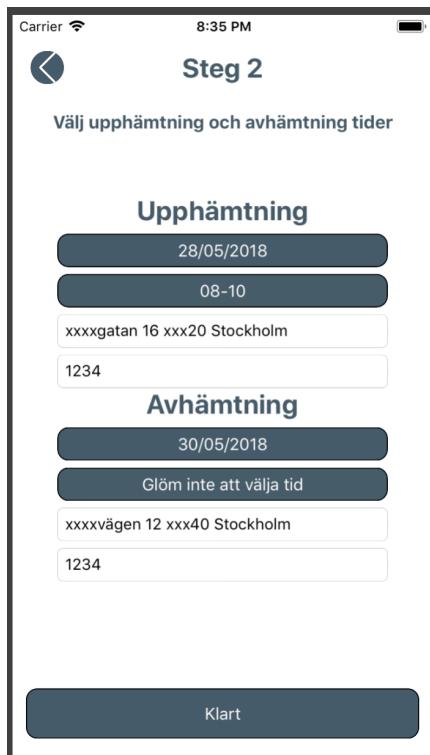


# Newton™

Större knappar för beställningar av plagg.

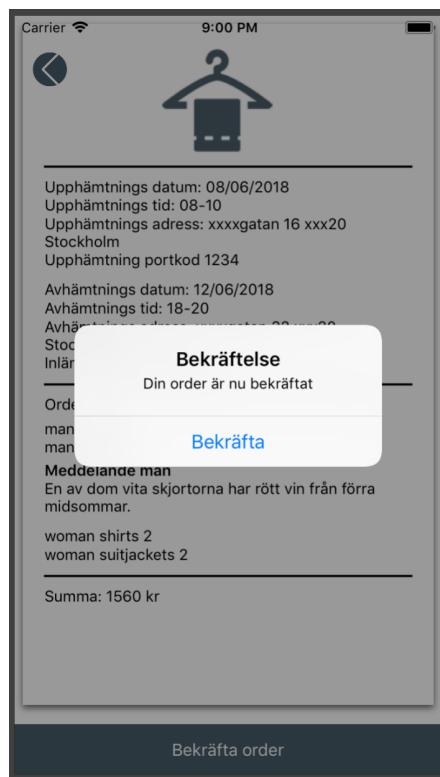


Tillbakaknappen har blivit större. Terminologin är utbytt till upphämtning och avhämtning. Det valda datumet och tiden kommer att visas på knapparna. Väljs inte en tid kommer knappen att visa upp ett meddelande som säger "Glöm inte att välja tid".



# Newton™

Ett bekräftelsemeddelande kommer att dyka upp för att meddela användaren att ordern är bekräftad.



## 6. Analys och slutsatser

---

Jag valde att skapa en kemtvätsapplikation. Dock handlar inte det här examensarbetet om kodningen av min applikation som skapades under min LIA. Mitt examensarbete handlar om hur jag går från ide till en färdig produkt.

Genom olika UX-metoder har jag kunnat samla på mig en massa information för att bilda mig en uppfattning om hur applikationen upplevs av användaren. Dem här UX-metoderna jag använt mig av är länkade på ett sätt som liknar en näringskedja. Min utgångspunkt var intervjuerna. I och med att jag ville digitalisera en process räckte det inte bara med att intervjuva privatpersoner. Jag förstod ganska snabbt att intervjuerna måste även ske hos kemtvätsägarna och dess personal. Det positiva var att jag fick en klarare bild på varför dem upplever problemen från två olika perspektiv. I den här fasen har fick jag en bredare överblick om vad problemdomänen var och vilken målgrupp det handlade om.

Intervjuerna låg till grund för de metoder som kom i efterhand. Då intervjuerna bara gav en bred överblick så blev efterföljande UX-metoder obligatoriska. Desto fler UX- metoder och undersökningar desto tydligare information satt jag på.

Om jag summerar det lite kort. Intervjuerna gjorde så jag kunde kartlägga en potentiell målgrupp och skapa två persona. Göra två separata storyboards en utifrån persona Emil och den andra persona George. Nästa fas var funktions- datakrav, gränssnittskissning, gränssnittsprinciper, HiFi-prototyp och prototyp testning. Dessa blev som jag tidigare nämnd en näringskedja, fler faser gav tydligare information.

Vad gäller frågeställningen och målsättningen jag hade för applikationen anser jag att dem kriterierna mötts. Iden följe SMART-modellen (Arvola 2014, 129) från start och innehöll fem punkter specifik, mätbart, accepterat, realiserbart och tidsatt.

**Specifik:** En kemtväts applikation där man kan bestämma antalet plagg, datum, tid och adress för upphämtning och utlämning.

**Mätbart:** Antalet användare och beställningar

**Accepterat:** Betyget godkänt i examensarbetet, allt utöver är en bonus.

**Realiserbart:** Absolut reliserbart då kunskapen, resurserna och svaren finns tillgängliga.

**Tidsatt:** Målet är att bli klar innan examensdagen.

Modellen gjorde att undersökningarna var det som skulle färdigställa applikationen. Applikation finns i en första version uppe på Git. Gällande UX så kan jag bara säga det fungerar och är ett väldigt bra sätt att gå från ide till en produkt.

Att ha någon typ av insikt när det kommer till UX är en stor fördel. UX består av metoder och undersökningar. En undersökning eller metod ger aldrig ett konkret svar så fler undersökningar är vad som krävs för att förstå vad som skall göras och i vilken riktning man bör jobba.

# Newton™

Det som kan gör att UX upplevs krångligt är att det inte finns några metoder som är rätt eller fel, heller inga klara diriktiv om vad du måste ha med för metoder. Jag valde att göra intervjuer med personer vilket skulle kunna ses som en kvalitativ undersökning. Det är inget fel att göra en kvantitativ undersökning vilket är enkätundersökning för en väldigt stora publik. Jag hade kunnat göra både om jag ville men valde att enbart gå på personliga möten för jag visste att det skulle resultera i en bra plattform att jobba ifrån. UX-metoderna valde jag att använda mig utav för jag kände att det var det som passade projektet bäst.

Det är på den vägen man kan bilda sig uppfattning om ens ide är bra eller inte. Det är även där iden kan ta sig en annan form och bli en annorlunda produkt.

Man kan ha en toppen ide och produkt. När iden gått till produkt så kan plötsligt användaren ställa sig frågan "Vad är det här för applikation?" då produkten är bra men gränssnittet inte alls är lockande. Det är där UX spelar en stor roll.

Applikationen har en första version och man kan säga att det är stommen. Om applikation skulle gå live, så innebär det att den aldrig kommer bli färdig. UX delen kommer finnas med och iterera i syfte för verksamheten och applikationens utveckling. Det bästa sättet att uppdatera en applikation för dagens användare är att använda sig utav UX-metoder.

Projektet i sig har varit kul att skapa men det är inget jag kommer att försätta utveckla. Iden är bra och skalbar en efterfrågan finns, en applikation att jobba ifrån är tillgänglig och rent teoretiskt skulle iden fungera. Det som gör projektet utmanande är att det finns många affärsmödeller man kan utgå ifrån. Sen har vi dem involverade parterna där logistiken och volymen har en betydande roll för att iden ska förverkligas och gå vinstdrivande.

## 7. Källförteckning

---

Arvola, M. 2014. *Interaktionsdesign och Ux*. Förlag: Studenlitteratur

Ng, Simon. 2017. Beginning iOS 11 Programming with Swift. Förlag: AppCoda  
676

Företagande.se. 2018. *Målgruppsanalys*. Företagande.se.  
<https://www.foretagande.se/tag/malgruppsanalys/> (Hämtad 2018-05-16)

Av Redaktionen på Företagande i marknadsföring. 2011. *Att göra en marknadspunkt*.  
Företagande.se. <https://www.foretagande.se/att-gora-en-marknadspunkt/> (Hämtad 2018-05-16)

Anna Kober. 2011. *Skriv din marknadspunkt som ett proffs*. Företagande.se.  
<https://www.foretagande.se/skriv-din-marknadspunkt-som-ett-proffs/> (Hämtad 2018-05-16)

Inuse. 2018. *Målgruppsanalys*. Inuse. <http://www.inuse.se/hur/malgruppsanalys/> (Hämtad 2018-05-16)

Björn Owen Glad. 2018. *3 avgörande steg: Så lyckas du med content marketing*. Spoon.  
<https://spoonagency.com/se/academy/3-avgorande-steg-sa-lyckas-du-med-content-marketing/> (Hämtad 2018-05-16)

Tvåhundra. *Målgruppsanalys*. Tvåhundra. <http://www.tvahundra.se/malgruppsanalys.html> (Hämtad 2018-05-16)

## 8. Bilagor

---

### Bilaga 1 – intervjuer

**Id:** 1

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Singel

**Yrke:** Restaurang/Studerande

**Boende:** Lgh Solna

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

Två gånger per år

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kostym, skjortor och tröjor.

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Jag går till den närmaste.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Jag är väldigt punktlig då jag oftast kommer på att kemtvätta sent.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Då jag redan är sent ute med kemtvätten redan är stressad så känns upphämtning som ett stressig extra moment. Den där lila lappen som är ordernummret. Den tappar jag alltid bort. Det borde vara glasklart att en digitaltjänst för ordernummer.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Jag slipper processen för att hämta och lämna. Jag vinner bra tid.

# Newton™

**id:** 2

**Kön:** Man

**Ålder :** 58

**Status:** Gift 2 barn vuxna

**Yrke:** Ingenjör

**Boende:** Hus

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

6 gånger per år

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kostymer och Vinterjackor.

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Jag går till den närmaste där jag bor.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Inte så väldigt punktlig, missar jag så ringer personal från kemtvätten.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Någon typ av sms påminnelser? I dag får jag en lila som glöms bort i plånboken

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Nej.

**Varför:**

Då jag min kemtvätt på vägen hem.

# Newton™

**id:** 3

**Kön:** Man

**Ålder :** 37

**Status:** Singel/Komplicerat

**Yrke:** Management konsult

**Boende:** Östermalm Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

24 gånger per år

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kostym och skjortor

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Samlar ner 20 skjortor. Har en kemtvätt precis utanför mitt boende.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Nej.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Dom öppnar försent och stänger för tidigt. Öppnar kl 09.00, stänger kl 17.30 och har stängt söndagar. Det blir tajt. Man prioriterar annat.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Jag behöver inte anpassa mig för tider eller dagar. Det är bekvämt och jag har över för annat.

# Newton™

**id:** 4

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Singel

**Yrke:** Senior Accountmanager

**Boende:** Östermalm Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

1 gång varje kvartal

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kostymer

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Tar med ett gäng kostymer till närmast kemtvätt där jag bor.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Det beror på dagsformen och arbetsbelastning. Till mestadels aldrig punktlig

**Upplever du att kan man göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Problemet är öppettiderna. Kemtvätten öppnade sent och stängde tidigt. Ibland när man lämnade kläder kunde upphämtningstiden ta längre tid än vad man estimerat. För att kunna göra processen enklare skulle man först och främst ändra öppettiderna så att man slipper stressa från jobbet.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Jag gillar känslan av att bara öppna dörren och få allt levererat. Det är allt från punktlighet, trevlighet och packning.

# Newton™

**id:** 5

**Kön:** Man

**Ålder :** 34

**Status:** Singel/Komplicerat

**Yrke:** VD

**Boende:** Ödenplan Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

6 gånger per år och väldigt plagg vid varje gång

**Vad brukar du kemtvätta:**

Skjortor, rockar, kostymer, mattor

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Tar allt på en gång. Det blir sjukt mycket. Riktigt mycket.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Punktlig. Jag tror aldrig jag vart punktlig när det kommer till upphämtning av kemtvätt.

**Upplever du att man gör processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Öppettider. Dom har BTC tider, Business to customer tider vilket är företagstider för folk som jobbar. Mina tider krockar med deras tider. Lösningen hade varit bättre öppettider och en kemtvätt närmare hemmet.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

För att mina arbetstider krockar med deras kemtvättstider.

# Newton™

**Id:** 6

**Kön:** Kvinna

**Ålder :** 29

**Status:** Gift

**Yrke:** Driftchef

**Boende:** Kungsholmen

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

2 gånger i månaden

**Vad brukar du kemtvätta:**

Kavajer

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Har en kemtvätt precis utanför min port.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Ja, då jag måste ha på mig kavaj när jag jobbar och endast har två kavajer så spelar punktligheten en väldigt stor roll.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Jag har en tendens att tappa bort det där lilla lila orderkvittot. Jag hade nog inte haft det problemet om jag skulle få det på ett sms eller mail.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Jag kan ta den tiden till att göra något jag värderar högt. Mysa med familjen till exempel.

# Newton™

**id:** 7

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Sambo

**Yrke:** Jurist

**Boende:** Hammarbyhöjden

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

En gång i månaden

**Vad brukar du kemtvätta:**

Skjortor och kostym

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Jag brukar ta med mig det till jobbet och under lunchtid springer jag snabbt ner till närmast kemtvätt.

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Ja och nej. Finns tillfället så ser jag inte varför jag inte ska ner och hämta min färdigtvätt.

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Öppettiderna. Hade kemtvätten öppnat tidigare eller stängt senare så hade jag inte behövt ta med mig kläderna till jobbet och för att sen ta med mig dom hem.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Det blir tidsparande för min del. Jag slipper dom här många momenten där jag måste ta med mig kemtvätten till jobbet, för att sen lämna, för att sen hämta och sen ta med mig kläderna hem.

# Newton™

**id:** 8

**Kön:** Man

**Ålder :** 32

**Status:** Single

**Yrke:** Keyaccountmanager

**Boende:** Liljeholmen Lgh

**Kemtvättar du:**

Ja

**Hur ofta:**

6 gånger per år

**Vad brukar du kemtvätta:**

Skjortor och kostymer

**Hur går du tillväga när du ska kemtvätta:**

Jag lägger tvätten i bilen och tar med mig den till jobbet och lämnar dom på lunchtid

**Är du punktlig när du hämtar din kemtvätt:**

Nej, det beror på hur arbetsdagen ser ut

**Upplever du att man kan göra processen bättre, finns det några problem idag som du känner till:**

Inga riktiga problem. Det vore toppen om man kunde få status på sin tvätt. Digitalisering av något slag med notifikationer eller sms. Oftast säger de kom på fredag.

**Skulle det underlätta om någon hämta och lämna din kemtvätt?**

Ja

**Varför:**

Jag sparar tid som jag kan lägga på kanske träning.

## Bilaga 2 – intervjuer kemtvätt

**id:** 1

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Single

**Yrke:** VD Tvätteri

**Kontor:** Botkyrka

### **Vilken målgrupp upplever du generellt kemtvättar mest:**

Ålder: 25-50

Kön: Båda

Status: Jag upplever ingen speciell status

Yrke: Mest kontors folk

### **Vad är det för plagg som mest lämnas:**

Det är mest kostymer, blusar och klänningar, men allt är relativt beroende på vad det är för säsong.  
Är det sommar så kan det var mycket dukar och tygsvetter.

### **Vad brukar det vara för plagg när det kommer till hushåll:**

Det är väldigt varierande där också. Mattor, gardiner, dukar och tygsvetter.

### **Har ni hemkörning:**

Idag har jag inte det. Men när jag hade kemtvätten i Täby så hade jag det. Dock tog jag ett fast pris på 450.

### **Hur ser processen ut för din del när en kund kommer in:**

Jag brukar alltid kolla vad som ska tvättas framför kunden. Det är för att jag ska förstå vad som ska kemtvättas, vad det är för fläck och hur länge den legat där. För mig är det viktig information som kan vara avgörandes. Utifrån det kan gör jag en bedömning. Jag lovar dock inte något, jag svarar med att vi gör vårt bästa.

### **Brukar kunden berätta vad plagget har blivit utsatt:**

Vissa brukar göra det och andra inte.

### **Vad för hinder och problem upplever ni från vissa kunder:**

Att dom inte är i tid eller glömmer. Efter två månader slänger vi kläder.

### **Hur hanterar ni er hinder?**

Ringer och sms:ar

### **När kunder hämtar kemtvätten hur paketerar ni upphämtningen:**

Det är viktigt med ett fint emballage. Det ger en känsla av fräschet.

### **Kan man göra hela processen bättre och effektivare:**

Tidseffektivt genom att ha all information klart.

# Newton™

**id:** 2

**Kön:** Man

**Ålder :** 38

**Status:** Gift

**Yrke:** Ägare

**Kontor:** Östermalm

## **Vilken målgrupp upplever du generellt kemtvättar mest:**

Ålder: 25-70

Kön: Båda

Status: Blandat men single folk sticker ut lite mer

Yrke: Mest kontors folk

## **Vad är det för plagg som mest lämnas:**

Kostymer och skjortor

## **Vad brukar det vara för plagg när det kommer till hushåll:**

Gardiner och sängkläder är det som kommer in rullandes. Sen är allt säsongsbaserat. Under julen är mycket tygsvetter.

## **Har ni hemkörning:**

Nej

## **Hur ser processen ut för din del när en kund kommer in:**

Jag brukar fråga kunden vad plagget har blivit utsatt när den senast var tvättad. Jag brukar kunna göra en ganska bra bedöming om det går eller inte.

## **Brukar kunden berätta vad plagget har blivit utsatt:**

Vissa brukar göra det och andra inte. Ibland gömmer dom till och med fläckarna

## **Vad för hinder och problem upplever ni från vissa kunder:**

Förseningar och tappar bort orderkvittot.

## **Hur hanterar ni er hinder?**

Vi brukar alltid sortera färdig tvätt efter datum. Så om vi ser att ett visst plagg legat lite längre då ringer vi upp kunden.

## **När kunder hämtar kemvätten hur paketerar ni upphämtningen:**

Vi paketerar det jättefint då vi vet att paketering ger en present känsla samt den förmedlar vi är mån deras plagg.

## **Kan man göra hela processen bättre och effektivare:**

Rätt info från start gör att jag sparar tid.

# Newton™

**id:** 3

**Kön:** Man

**Ålder :** 33

**Status:** Gift familj

**Yrke:** Krögare och före detta kemtvättsägare

**Kontor:** Södertälje och City

## **Vilken målgrupp upplever du generellt kemtvättar mest:**

Ålder: 40-70

Kön: Båda

Status: Allt möjligat

Yrke: Kontors- och restaurang folk

## **Vad är det för plagg som mest lämnas:**

Kostymer och skjortor

## **Vad brukar det vara för plagg när det kommer till hushåll:**

Mattor, gardiner, soffkläder, tygserveretter och dukar är säsongsbaserat. Sängkläder är återkommande plagg.

## **Har ni hemkörning:**

När vi hade kemtvätten ute i Lidingö. Då körde vi ut grejer men endast ute i Lidingö då det tog oss 10 minuter max att åka runt.

## **Hur ser processen ut för din del när en kund kommer in:**

Jag brukar bara vara allmänt trevlig och fråga vad som ska tvättas och antal. Sen ger jag ut ett orderkvitto och påminner kunden när kläderna är redo för upphämtning.

## **Brukar kunden berätta vad plagget har blivit utsatt:**

Ja, framförallt när det kommer till kläder. Då kläderna dom lämnar in ofta är dyra. Då lägger dom gärna lite ner tid på att förklara vad som har hänt.

## **Vad för hinder och problem upplever ni från vissa kunder:**

Förseningar och bortglömda kläder. Det är en utebliven inkomst vilket också leder till en högre lagervärde.

## **Hur hanterar ni er hinder?**

Vi ringer kunden. Efter tre månader skänker jag kläderna till en välgörenhet. Är det något fint så kanske jag lägger ut det på blocket, skämt åsido.

## **När kunder hämtar kemtvätten hur paketerar ni upphämtningen:**

Paketeringen är till för ögat och ett sätt för oss att förmedla en känsla. Vi vill att upphämtningen ska andas prestige. Det ska vara en fröjd och kunden ska kunna bli stolt.

## **Kan man göra hela processen bättre och effektivare:**

Att ha all information klart skulle göra processen effektivare