



Brugertest med 5 brugere
Desktop

WhiteAway.dk
August 2016

White Away

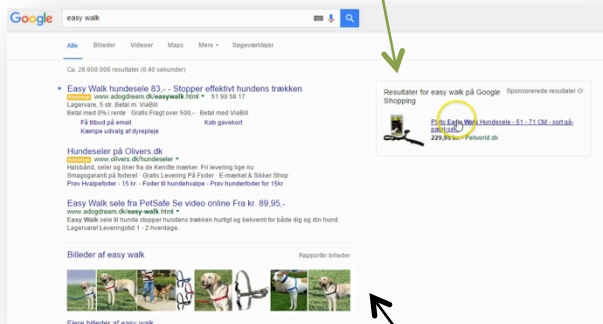


Denne rapports opbygning

1. Metode og dokumentation (denne side)
2. Brugertestens samlede resultat
3. Problemstillinger oversigt
4. Detaljeret gennemgang af problemstillinger
5. Optuner kontaktoplysninger

Eksempel på slides opbygning

Denne type boks indeholder udtalelser fra en brugertest, så vidt muligt ordret afskrevet fra brugertestvideoen. Pilen kan indikere tilknytning til bestemt element på skærbilledet.



En sort boks er Optuners uddybning af den konkrete problemstilling, skrevet af rapportens konsulent.

Se brugertest videoer

Videooptagelser kan ses og downloades her:
(Link vises normalt her, se [eksempler fra videoerne her](#))

Alle med dette link har adgang til videoerne.
Linket er gyldigt min. 3 måneder.

Brugertestere

Navn	Årgang	Titel	Postnummer
Nanna	1987	Cand. Comm.	2000
Susan	1969	Kok	2500
Suzanne	1973	Jobsøgende	2100
Jørgen	1946	Pensionist	4180
Jimmy	1980	Kurér	9260

Kendskab til WhiteAway.dk

Nanna	Besøgt tidligere
Susan	Besøgt tidligere
Suzanne	Ikke besøgt tidligere
Jørgen	Handlet tidligere
Jimmy	Handlet tidligere

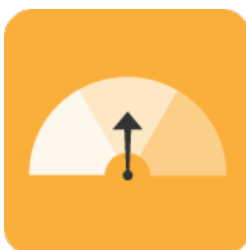


Denne brugertest af WhiteAway.dk viser:



5 Kritiske problemer

Kritiske problemer gælder situationer hvor en eller flere testdeltagere ikke kan løse en given opgave eller har meget svært ved det. Det gælder også emner som Optuner mener har særligt alvorlig indflydelse på forretningen.



5 Optimeringspotentialer

Gælder situationer, hvor en testdeltagere udtrykker usikkerhed, forvirring eller oplever noget uventet. Det gælder også emner som Optuner mener har negativ indflydelse på forretningen.



9 Kosmetiske emner

Gælder elementer som en eller flere brugere og Optuner anser for mulige at forbedre, sådan at de i større grad lever op til designprincipper, best-practice eller blot højere æstetisk eller visuel kvalitet.



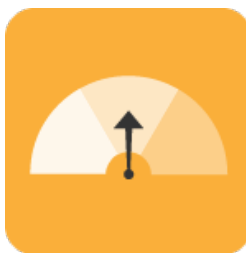
5 Kritiske problemer



1. Når filtre benyttes i produktsøgningen, vises der ofte en meddelelse om, at der ikke er nogle produkter at vise – selvom de fremgår som tilgængelige og kan findes af andre veje.
2. Tilbage-funktionen i browseren leder somme tider til en uventet side. Dette er tilfældet når filtre benyttes i produktsøgning. Her oplever flere at de viste produkter i søgningen ændrer sig til noget ulogisk. Fx køleskabe under overskriften "Elkedler".
3. Tilbudsvarer vises under deres ikke-nedsatte priser, når produkter sorteres efter pris.
4. Ikke alle udsalgsvarer bliver vist på oversigten over udsalg.
5. Når der indtastes to forskellige rabatkoder, accepteres kun rabatten for den ene, selvom brugeren tilsyneladende er tilbudt rabat på begge produkter.

Hver enkelt problemstilling er forklaret på de følgende sider, inklusiv udsagn fra testdeltagerne.

5 Optimeringspotentialer



1. Flere testdeltagere oplever, at filtreringsmuligheder omkring priser ændrer sig på ulogiske måder, når de benyttes.
2. Flere testdeltagere undrer sig over at der vises tilbehør til KitchenAid-maskiner, når de leder efter selve røre-maskinen. I kombination med de øvrige udfordringer omkring filtre, skaber det frustration hos flere af testdeltagere.
3. Søgefeltets dropdown-funktion indeholder somme tider irrelevante søgeforslag.
4. Kun få af testdeltagerne formår at finde sammenlignings-funktionen, fordi den ikke kan findes på selve produkt-siden, hvor de leder.
5. Flere testdeltagere oplever at rækkefølgen hvormed information om køleskabes hængsling præsenteres, er ulogisk og nedsætter antallet af potentielle produkter der indgår i deres beslutningsproces.

Hver enkelt problemstilling er forklaret på de følgende sider, inklusiv udsagn fra testdeltagerne.



9 Kosmetiske emner



1. Tilbage-funktionen i købsflowet kan optimeres. I øjeblikket er der en tilbage-knap, der potentielt skal trykkes på mange gange, for at komme derhen hvor det ønskes.
2. Når to produkter sammenlignes vha. sammenligningsfunktionen, er billederne af disse ikke altid samme størrelse.
3. Nogle testdeltagere forventer at blive taget til en ny side, når de klikker på et punkt i topmenuen, men i stedet folder dette menuen sammen. Derudover skifter menuen nogle gange uønsket mellem menupunkterne, hvis der foretages upræcise cursor-bevægelser.
4. En testdeltager udtrykker at anbefalede produkter der vises når man placerer et produkt i indkøbskurven, kan opleves som irrelevante.
5. Banneret der popper op med teksten "Brug for hjælp?" opfattes som forstyrrende, når det overlapper det område af hjemmesiden brugeren benytter.
6. En testdeltager undrer sig over, at det i teksten i bunden af siden, ikke er muligt at klikke på relevante ord og begreber for at finde frem til produkter.
7. Det relativt hurtigt-skiftende forsidebanner opleves af nogle testdeltagere som et forstyrrende element.
8. Flere af testdeltagere udtrykker utilfredshed med, eller i hvert fald uforståenhed over for, at det er nødvendigt at indtaste rabatkoder manuelt.
9. Selvom alle testdeltagerne finder returneringsformlen, lader der til at være en forventning om, at den kan findes i bunden af hjemmesiden, hvilket den ikke kan.

Hver enkelt problemstilling er forklaret på de følgende sider, inklusiv udsagn fra testdeltagerne.



Samtlige testdeltagere oplever problemer, når de bruger filtrene. De får vist 0 produkter, selvom den forrige side har garanteret at der er produkter i de valgte kategorier. Endvidere bliver de nød til at scrolle op på siden, for at se denne fejlmedling. ↗

Producenter:

☒	KitchenAid (43 stk.)
☐	Kenwood (16 stk.)

Susan: "Den vil ikke lade mig bruge de der filtre der."

Jørgen: "Problemet er bare at lige så snart jeg trykker her så kommer der ikke nogle KitchenAid frem, trods det at der står, at der skal være 43 her. Det forstår jeg ikke. (...) Lige så snart man går ind og bruger nogle filtre, så kører den af sporet."

Jørgen: "Røremaskiner (klik), KitchenAid (klik). Det synes jeg er mærkeligt, at der ikke er nogle, når jeg beder om dem. Det her det volder mig en lille smule besvær, synes jeg."

Suzanne: "Hvorfor skriver den nu det? Der stod jo lige at der var 13 KitchenAids. Suk."

Suzanne: "Det er noget mærkelig noget. Den viser der ikke er noget, men der står jo der er nogle. Det giver ikke nogen mening og det er for dårligt, når der står der er fx 43 KitchenAids at der så ikke kommer noget op."

Nanna: "De har måske slet ikke køkkenmaskiner."

Suzanne: "Der jo helt umuligt at finde KitchenAids produkter. Jeg synes virkelig det er et dårligt system. Jeg kunne jo ikke bare gå ind og finde KitchenAid røremaskiner altså herovre under kategorierne og heller ikke i søgefunktionen."

Røremaskiner

Dine filtre

Nulstil filtre KitchenAid



Der blev ikke fundet nogle resultater ud fra din søgning. Prøv at ændre din søgning ved at fjerne nogle af de tilvalg du har fortaget.

Sortér

Pris (lav til høj)

- Mest populære
- Bedømmelse
- Pris (lav til høj)
- Pris (høj til lav)**
- Producent

Brug rabatkode SP

Susan: "Den kan ikke finde ud af det der. Der står at man kan vælge de produkter man gerne vil se, ude i... Men når man så gør det, så fungerer det ikke. Det er jo lidt mystisk, så er der jo ikke rigtig nogen grund til at have den funktion."

Suzanne: "Helt vildt fjollet det her, at man skal sidde og gøre det på den her måde (scrolle). Altså jeg ved lige præcis hvad det er for én, den der KitchenAid-maskine... At man så skal sidde og glo alt det her igennem for at finde ud af at de ikke har den. De har åbenbart ikke den røremaskine fra KitchenAid."



Der er ikke en sammenlignings-knap inde på selve produkt-siden, kun ude i produktoversigten. Det gør at flere testdeltagere ikke finder funktionen, selvom de leder målrettet efter den.

Suzanne: "Så ville det være dejligt, hvis der var sådan en sammenlign-knap ligesom der fx er inde på Elgigantens side. Det kan jeg ikke lige se der. Det var egentlig mærkeligt."

Susan: "Jeg kan ikke finde ud af, hvordan jeg kan sammenligne det på hjemmesiden. Jeg synes ikke der er sådan en funktion, jeg umiddelbart kan se."

Nanna: "Det ser ikke ud til man kan komme ind til den (sammenlignings-funktionen) herfra."

Jørgen: "Der skal være et sammenlignings-sted. Det skulle der meget gerne være. Jeg kan ikke se det lige her og nu."

Susan: "Er der sådan en sammenlignings... det synes jeg ikke der er."

Nanna: "Det er da lidt irriterende (at funktionen ikke er til stede). Meget faktisk, det forlænger jo processen noget."

Jimmy: "Jeg synes i hvert fald umiddelbart at det er svært at finde en måde hvor man lige kan sammenligne de to maskiner."

Forside > Hvidevarer > Vaskemaskiner > Frontbetjente vaskemaskiner > AEG L6470FL



AEG

AEG L6470FL

Frontbetjent vaskemaskine

★★★★★ 4.5 (87) Stil spørgsmål

Bruger- og energivenlig: Med sin kapacitet på 7 kg passer denne vaskemaskine fint til den gennemsnitlige husstand. 7 kg svarer til hele 35 T-shirts i voksenstørrelse - men du behøver ikke at bekymre dig om, at maskinen skal være fyldt helt op. Vaskemaskinen sørger selv for at finde den rigtige mængde vand og energi, så du aldrig bruger hverken for meget eller for lidt. På det digitale display kan du aflæse temperaturen på det valgte vaskeprogram og en angivelse af resttiden. Centrifugeringshastigheden går op til 1400 omdrejninger i minuttet, hvilket er en fordel, når du efterfølgende skal tørre... [Læs mere om produktet](#)



Denne vare har 1 video

[Se video](#)

3.999,-

[Datablad](#)

A+++

Spar 8% på alle hvidevarer
Brug rabatkode: 8PROCENT

LÆG I KURV

DEL BETALING

LEVERING

Varen er på lager og kan leveres fra i morgen med ekspreslevering.

Standardlevering
Vælg selv tidspunkt **Nyt!**

Gratis
Fra 99,-



Produktinformation



Spørgsmål og svar

Andre har også set disse produkter:



Flere testdeltagere udtrykker utilfredshed med, at skulle indtaste rabatkoder manuelt, selvom de oplever det som ganske nemt.

Nanna: "Det er mærkeligt, at når det er på siden at det så ikke bare er tilbud og prisen er trukket fra. Det synes jeg egentlig er lidt irriterende. Det gør at jeg skal sidde og taste ekstra og virker det nu og..."

Jimmy: "Specielt det med at jeg kan indtaste en rabatkode, det synes jeg er super godt og nemt. Og man kan se med det samme, hvad er det jeg sparer. Det er jeg rigtig glad for." (læg mærke til, at Jimmy faktisk ikke får det rabat, han tror han får)

i Rabatkoden er accepteret

☒ Har du en rabatkode?

8procent Indløs

Nanna: "Det er fint at man kan det så tidligt (trin 1 i købsprocessen)."

Den manuelle indtastning kan også forårsage, at brugere fejlagtigt tror de modtager rabatter, som de faktisk ikke får.

Jørgen: "Det gav ikke noget. Jo, der står den er accepteret. Men der er ikke lagt nogen rabat ind, som heroppe... Jeg har ikke fået rabat."

Jimmy: "Så vil jeg lige prøve at se, om sparekoden den også dur her. Det gør den, så det vil sige, jeg har lige sparet 8% mere." (det tror han fejlagtigt)

Få endnu mere værdi ud af denne rapport

Optuner tilbyder altid 1 times mundtlig gennemgang af optimerings-rapporter. Her får du uddybet rapportens resultater af den konsulent, der har foretaget analysen.

Vi bidrager også gerne med forslag til løsninger på de største problemstillinger eller giver et bud på bedste praksis.

Tag fat i os og få arrangeret en gennemgang for dig og dine kolleger.

Optuner er specialister i konverteringsoptimering

Vi kan hjælpe dig med at konvertere dine besøgende til kunder og øge effektiviteten af dit website.

Udover brugertests tilbyder vi også kurser, specialiserede workshops og rådgivning indenfor salg og optimering af digitale kanaler.

Læs mere om vores produkter på www.optuner.dk



Ekspertvurdering



Brugertest



A/B Split-test



Data-analyser



Vi tror på dialog – tal med os

Tag kontakt til senior konsulent Ole Gregersen, hvis du har spørgsmål til brugertest eller optimering af din online forretning.

Tlf.: +45 28 30 55 89

Mail: ole@optuner.dk

Skype: OleGre