

Case 2. UX Audit Summary

Hvad har i fundet?

De tre store indsigter er:

1. Mangel på information
2. Intet er intuitivt
3. Ingen feedback.

Når man kom ind på Vuuh start side var der ikke noget der viste hvor du skulle hen nu. Man stod på bar bund og der var ikke nogen "Jakobs Law" som man kunne følge til dørs.

Manglen på information gør, at man går i stå i installationen. Derfor er det svært at komme fra a til b.

Hvis der så var knapper hvor man kunne regne ud hvad man skal trykke på, så ville det i det mindste mindske problemet med mangel på informationer. Men det var der ikke, så på grund af manglen på af intuitiv brugeroplevelse og mangel på information, så gør det bare brugeren mere forvirret.

Man får heller ikke nogen information om når man så har gjort noget rigtig eller forkert, dette kan også give forvirring. Hvis jeg trykker installer, så burde der komme en "success meddelelse" Men det er der ikke.

Brugeren ser ikke magien ske med det samme. Der er en demo og det er sådan set godt, men der er ikke nogen måde for brugeren at vide hvordan de skal bruge demoen. Så selvom de har muligheden for at se magien med det samme, så kan de ikke.

Hvad betyder det for onboarding oplevelsen?

Vuuh's brugere har ikke en onboarding oplevelse. Der er ikke nogen som tager dem i hånden når de ankommer til siden. Det kan være der er en velkomst mail, men så har vi ikke set noget omkring det.

Det er derfor ikke en god onboarding oplevelse.

Hvad har I valgt at ændre?

Vi har valgt at fokusere på forbedringen af onboarding. Da det klart er her der er de største mangler.

En af de store ændringer er den nye simple dashboard (front page, men dashboard da det er det som den hedder i appen)

Det er ikke fordi at der er mere eller mindre tekst, men der er færre valg for brugeren at træffe, hvilket reducere cognitive overload for brugere. I stedet at både få en velkomst (hvor der ikke står ret meget), en connect to shopify, en demo og suggested brand.

Vi fjerner blandt andet suggested brands, da der er ingen grund til at brugerne skal tage stilling til det allerede, og vores ene persona har nok allerede et brand de bruger, så det er unødvendigt for dem.

Så en guided onboarding som hjælper brugeren igennem installationen og integrationen af vuuh og shopify. Så vil der være en guide der hjælper brugeren med at forstå hjemmesiden.

Til sidst vil vi rette op på små accessibility fejl, som kan skabe forvirring for brugeren.