



jokula.is

jokula@jokula.is

+354 519 8830

# Notendaupplifun á stafrænum lausnum sem eiga að leysa mannleg samskipti af hólmi

---

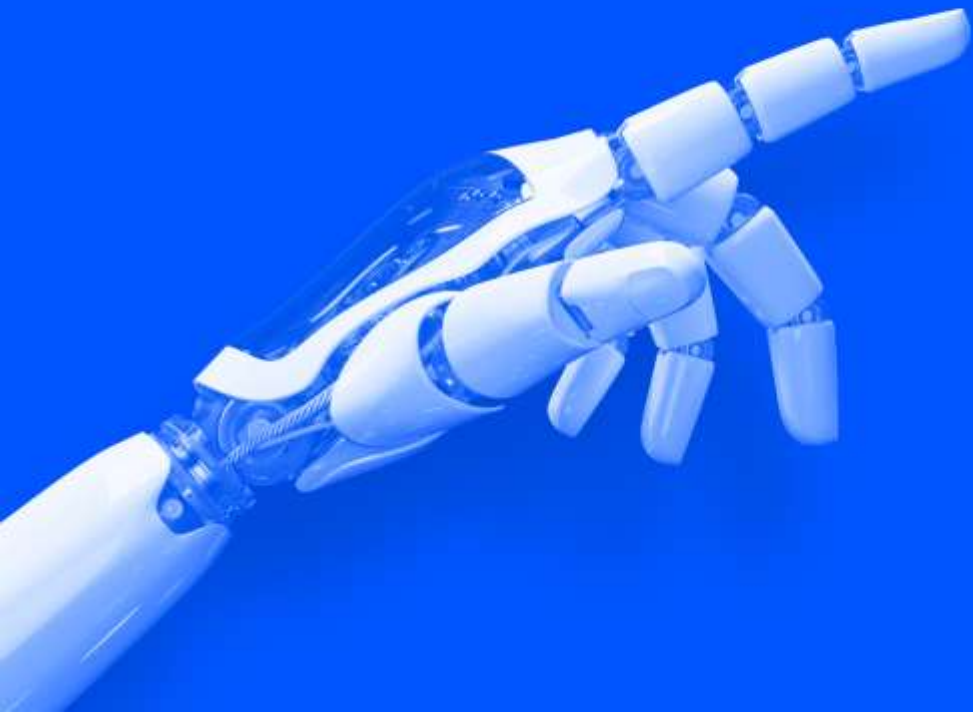
**Sigtryggur Arnþórsson**

Framkvæmdarstjóri @ Jökulá



# Phy·gi·tal

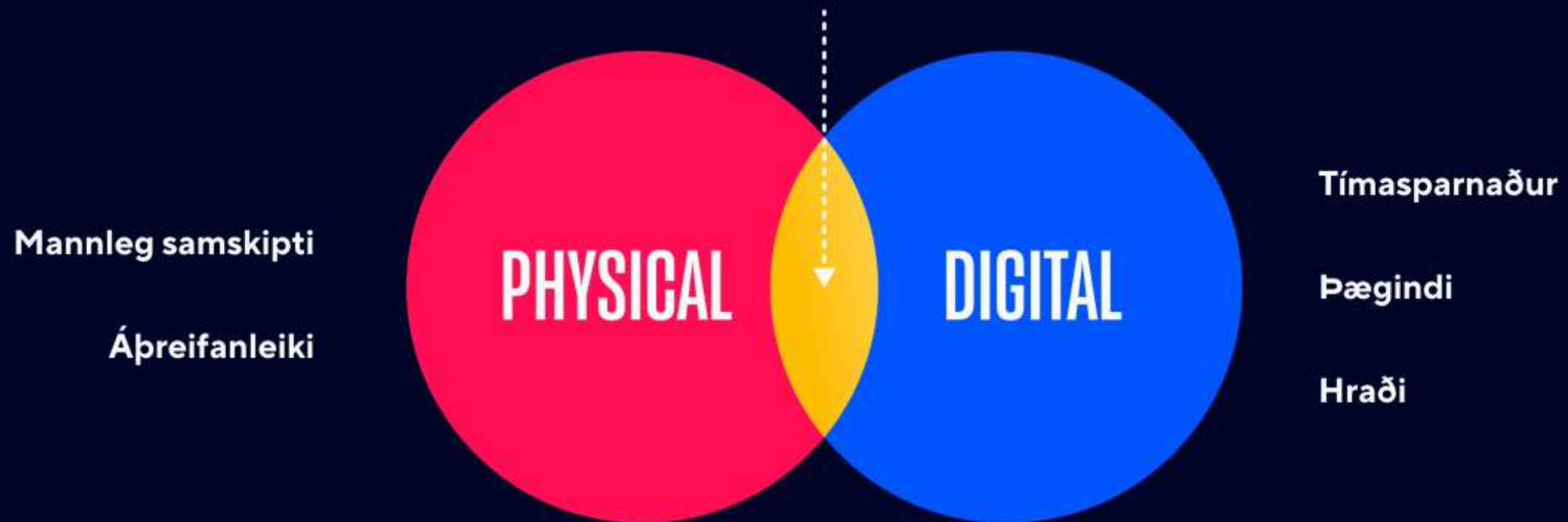
Rafpreifanlegt.



- **Phygital lausnir brúa bilið á milli „online og offline“ þjónustu**
- **Fá það besta úr báðum heimum**

# PHYGITAL

Rafþreifanlegt



Mannleg samskipti

Áþreifanleiki

PHYSICAL

DIGITAL

Tímasparnaður

Þægindi

Hraði



**Mikilvægt er að  
sama upplifunin  
komist til skila með  
öllum boðleiðum**

## Webrooming

88%

af viðskiptavinum nota símann sinn til þess að rannsaka vörur áður en þau kaupa vöruna í búðum

## Showrooming

76%

af viðskiptavinum skoða vörur í búðum áður en þau kaupa vöruna á netinu

**Af hverju er verið  
að snjallvæða?**

**Fyrir hvern er verið  
að snjallvæða?**

HVAÐ ER

# NOTENDAUPPLIFUN?

- Notendaupplifun í öllu
- Ekki bara stafrænt, heldur í öllum snertifletum við viðskiptavini
- Vekur viðkomandi hönnun, vara, þjónusta upp tilfinningar?



//JÖKULÁ



# Þættir sem hafa áhrif á upplifun notenda

Hugsun

Líðan

Notkun



# Af hvejru skiptir notendaupplifun máli?

86%

borga meira fyrir  
betri upplifun

73%

telja notendaupplifun  
mikilvægan hluta af  
kaupákvörðun

65%

segja að jákvæð upplifun með  
vörumerkinu hafi meiri áhrif en  
auglýsingar

**Þú vilt ekki að  
notendur tengi  
vörumerkið þitt við  
slæma upplifun**



//JÖKULÁ

# MVP

## V.S

# Notendaupplifun



Einhvertíman þarf að gefa lausnina út



Tæknin sjálf er oft á tíðum ný



Nýtt fyrir notandanum



Nýtt fyrir starfsfólkinu

//JÖKULÁ

# Notendaprófanir



Prófa ferlið

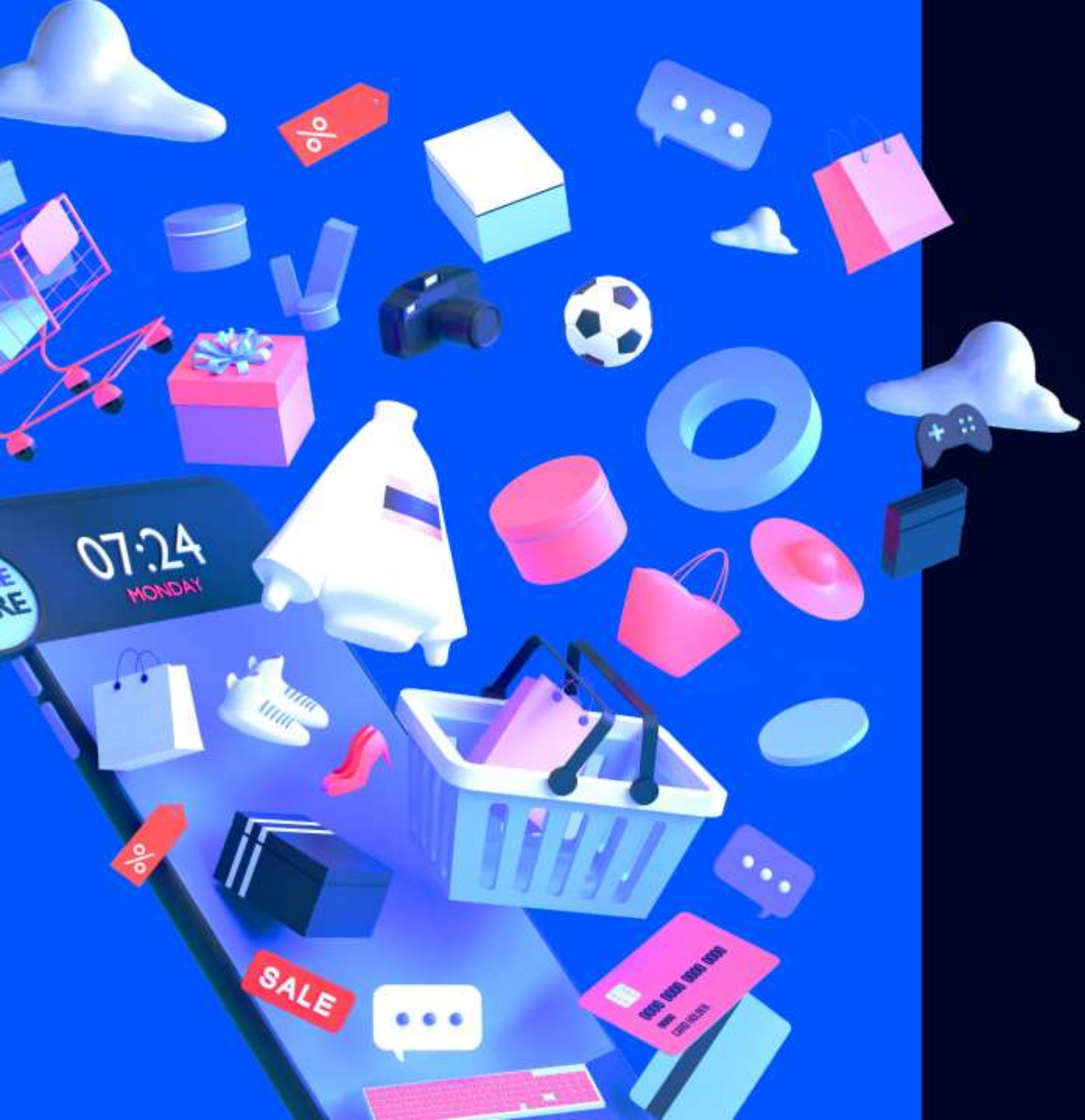


Fáðu endurgjöf



Spurðu spurninga

**FAIL HARD. FAIL FAST. FAIL OFTEN.**

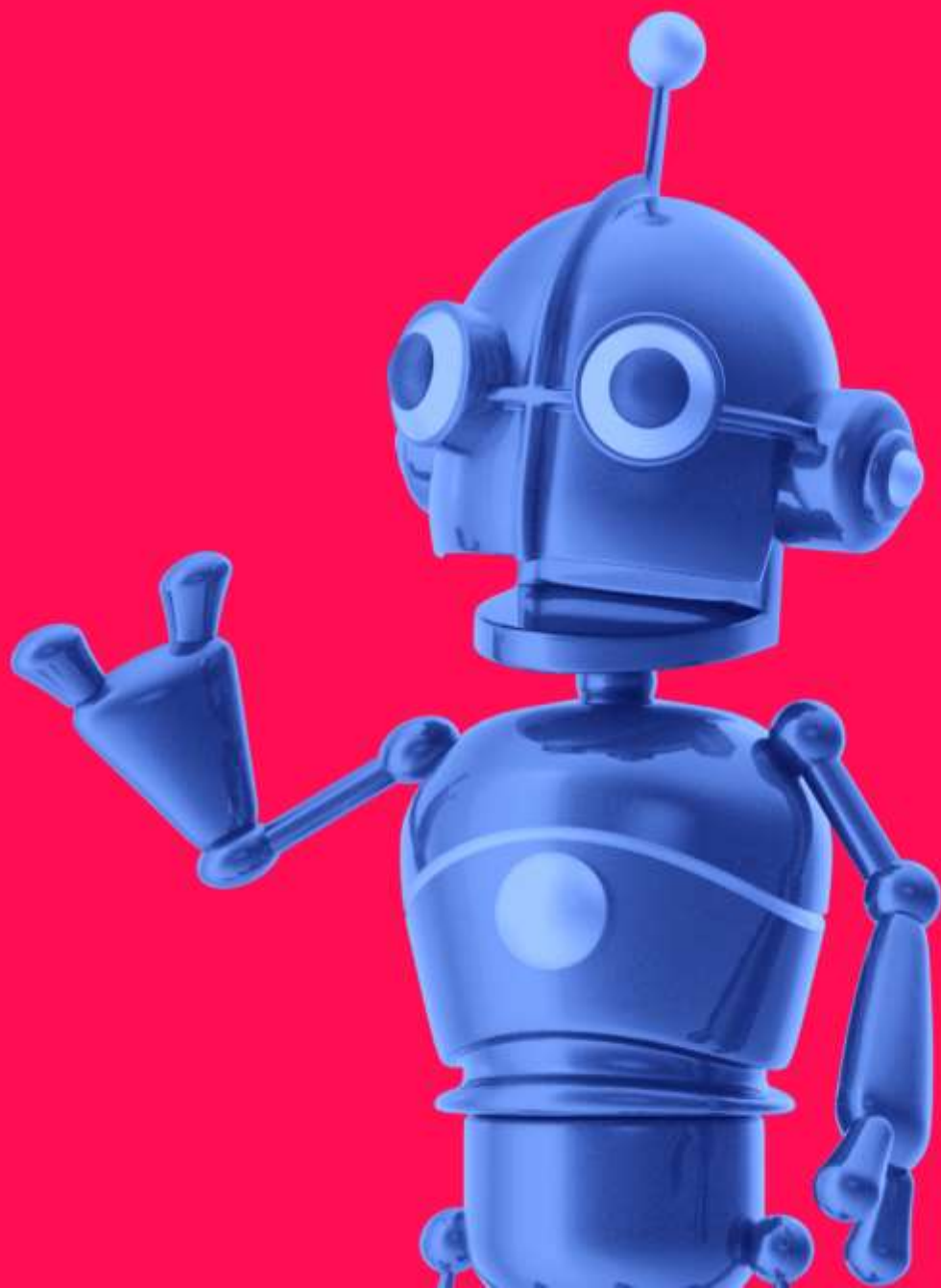


# Reynslusögur

//JÖKULÁ

01.

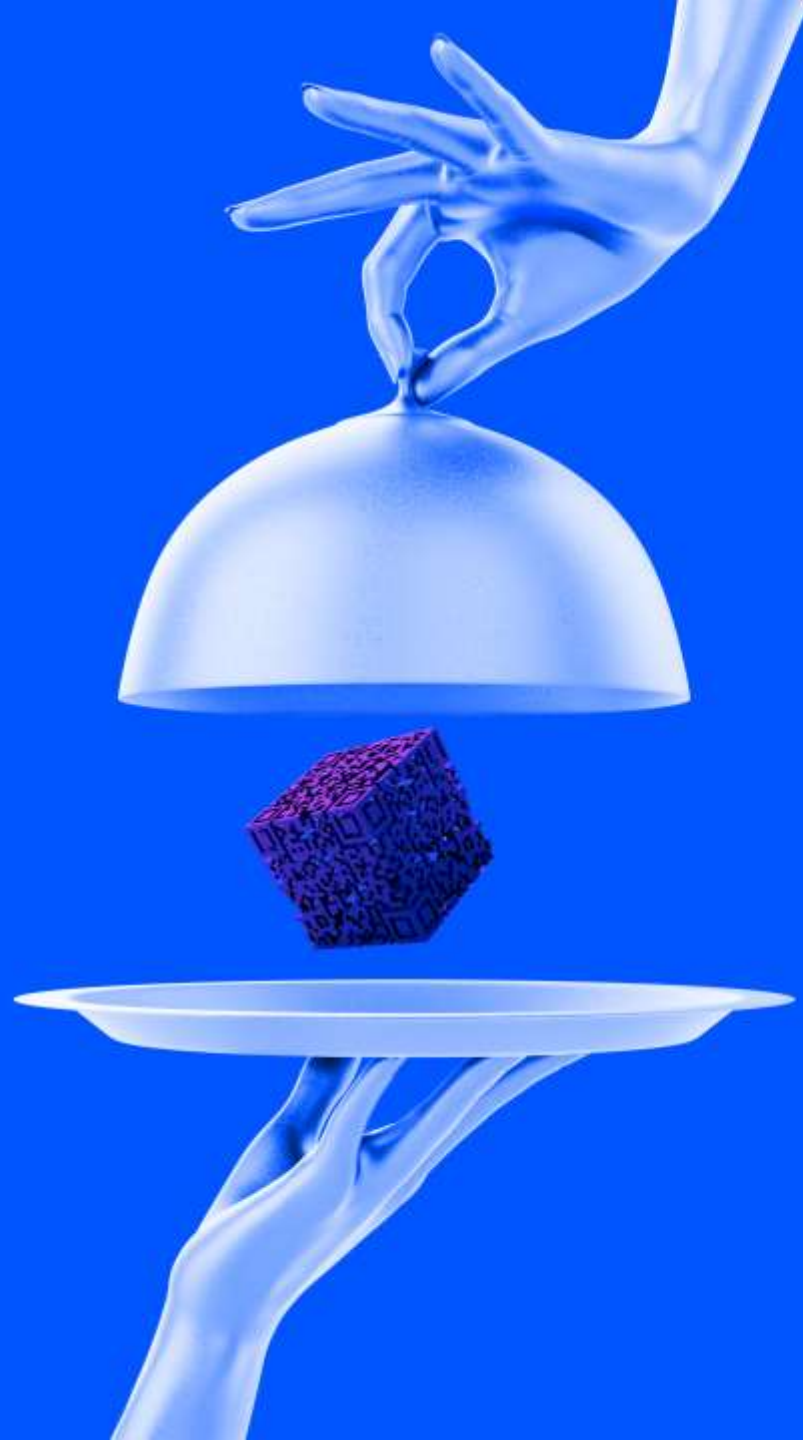
# Spjallmenni í röngu starfi



//JÖKULÁ

02.

## QR þjónar



//JÖKULÁ



03.

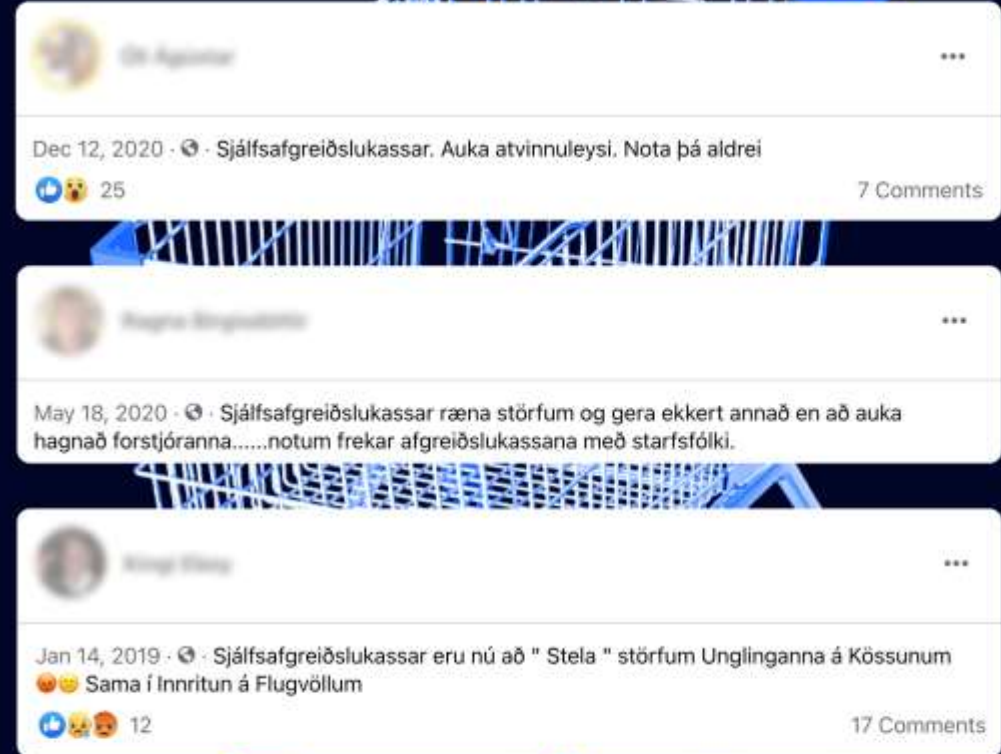
# Sjálfsafgreiðsla í matvöruverslunum



//JÖKULÁ

03.

# Sjálfsafgreiðsla í matvöruverslunum



04.

## 24 tíma þjónustufulltrúi



//JÖKULÁ

05.

# Ónotendatryggð Fasteignalán

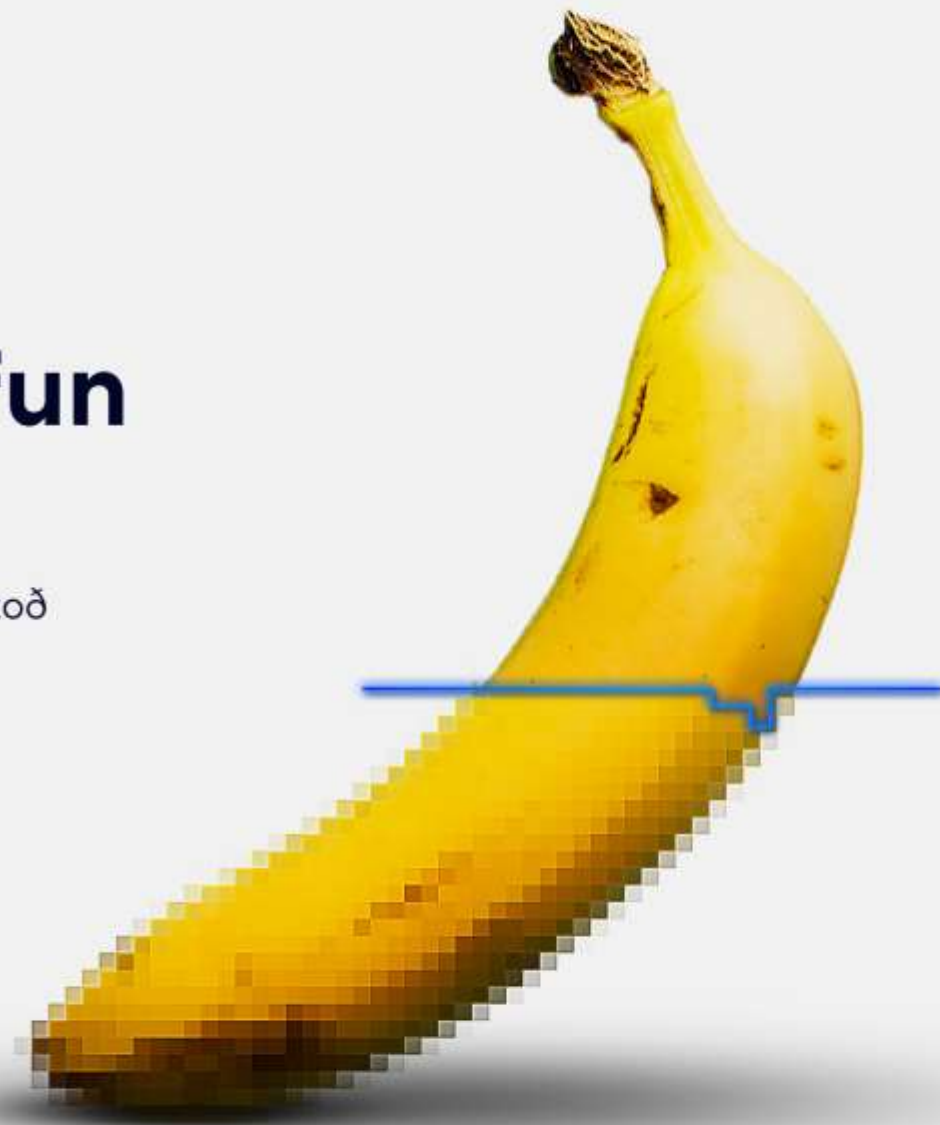


//JÖKULA



# Phygital lausnir eiga að bæta þjónustu og upplifun

- Vita tilgangin með lausninni
- Vita fyrir hvern lausnin á að vera
- Setja sig í spor notenda
- Samræmt þjónustustig
- Hafa aðrar boðleiðir/aðstoð
- Gera notendaprófanir
- Aðlaga og betrumbæta





# Takk fyrir!

@ sigtryggur@jokula.is

🌐 jokula.is

**Sigtryggur Arnþórsson**

Framkvæmdastjóri @ Jökulá

