

# **Miside bedrift – Selvbetjeningsportal for bedriftskunder hos Eninvest**

## **Brukertesting**

### **Versjon 2.0**



## REVISJONSHISTORIE

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
05.05.2024	1.0	Lagt inn brukertesting med kommentarer	Truls Haukeland
09.05.2024	1.1	Lagt inn riktig bildetekst	Truls Haukeland
12.05.2024	2.0	Ferdigstilt dokument	Anders Fimreite og Jørgen Fjølstad



INNHALDSFORTEGNELSE

1	FUNKSJONSTEST .....	1
2	SPØRREUNDERSØKELSE .....	2
3	INNMELDTE FEIL .....	12

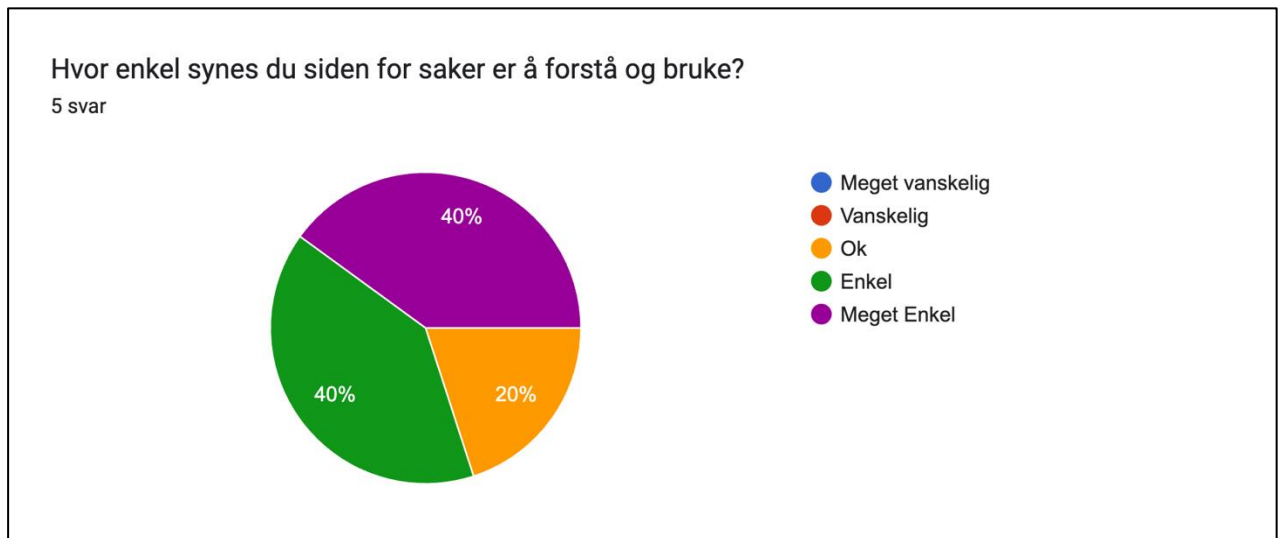
# 1 FUNKSJONSTEST

Figur 1-1 viser funksjoner som ble testet. Deltakerne av testen er ansatt i Eninvest hvor de forskjellige ansatte jobber som nettverkskonsulent, selger på bedriftsmarkedet, økonomiansvarlig, prosjektleder for utvikling, og leveransekoordinator. Testresultatene indikeres ved hjelp av fargekoder hvor gul representerer at det er funnet og meldt inn en feil og grønn betyr at det ikke er funnet noen feil.

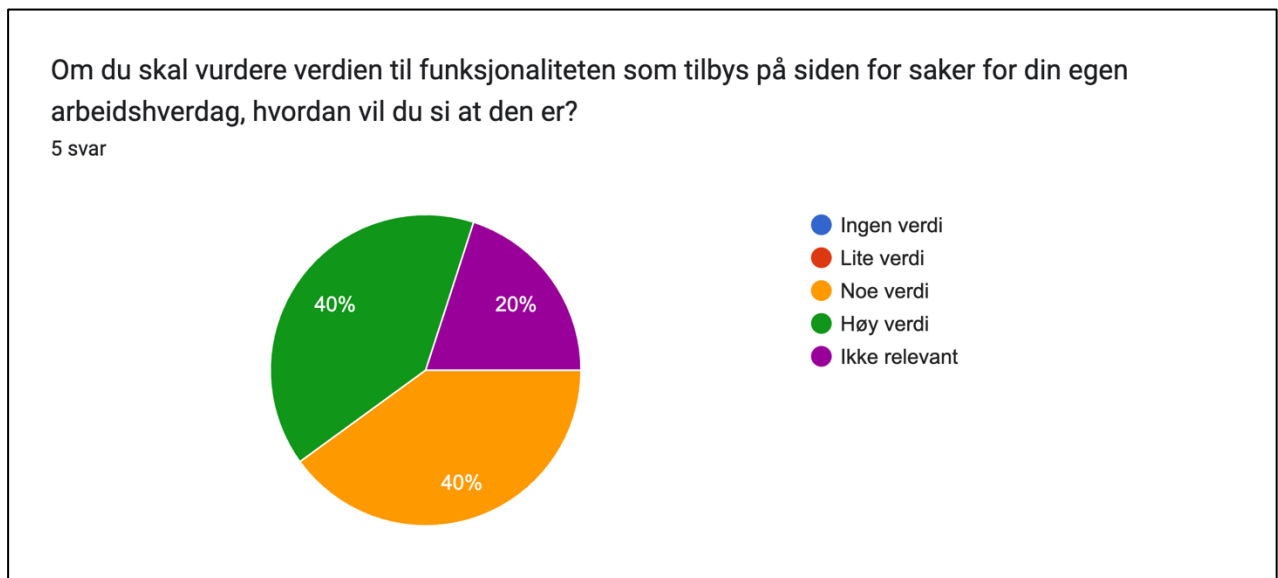
Funksjonstest Mi Side Bedrift					
	Tester 1	Tester 2	Tester 3	Tester 4	Tester 5
	Chrome	Firefox	Chrome	Chrome	Chrome
	T1	T2	T3	T4	T5
<b>Saker</b>					
Opprett en ny sak	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	26/04/2024	30/04/2024
Legg til melding på sak	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Se sms og epost sendt for en sak	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
<b>Faktura</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Se detaljer for en gitt faktura	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	26/04/2024	30/04/2024
Last ned en gitt faktura	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	26/04/2024	30/04/2024
Se ubetalte faktura	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	26/04/2024	30/04/2024
<b>Kontaktperson</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Legg til kontaktperson	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Fjern kontaktperson	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Endre/legg til kontaktperson epost	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Endre/legg til kontaktperson telefon	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Endre kontaktperson tittel	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
<b>Linjer</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Velg en gitt linje	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Se trafikk for gitt linje ved ulike tidsintervaller	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
<b>Bruker</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Endre epostadresse	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Endre telefonnummer	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Velg en kunde	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Fjern tilgang til kunde	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Godta invitasjon for en kunde	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
<b>Tilgangsstyring</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Se roller for en bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Legg til en rolle for en bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Fjern en rolle fra en bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Fjern en bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Send invitasjon til bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Fjern en invitasjon sendt til en bruker	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
<b>Navbar</b>	T1	T2	T3	T4	T5
Endre kunde	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024
Logg ut	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024	30/04/2024

Figur 1-1: Liste over funksjoner deltakere av testen utførte

## 2 SPØRREUNDERSØKELSE



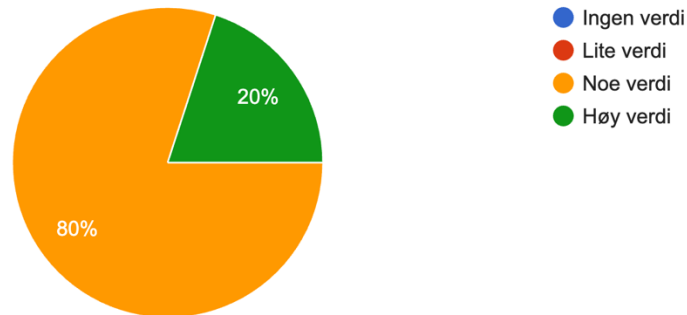
Figur 2-1: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke saker siden



Figur 2-2: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for saker for din egen arbeidshverdag

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for saker for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



Figur 2-3: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for saker for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

Hva kan forbedres med siden for saker?

Muligens vist hvor en sak er i forhold til saksflyter?

Slå sammen postkassemelding og e-post for kunde. Varsling ved ny melding i postkasse, sms og e-post.

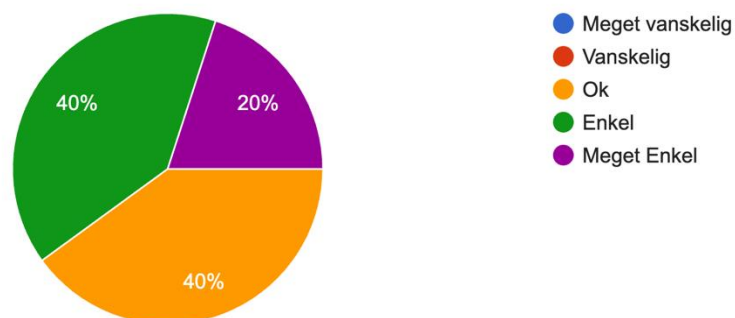
"Ansvarleg" bør ikkje vise då vi har t.d stengesaker der kunde ikkje bør sjå kven som har saka i Eninvest.

Visning av saksnummer i overskrifta ville vere ein fordel (som i eninvest app)

Tabell 2-1: Viser brukerens egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med siden for saker

Hvor enkel synes du siden for linjer er å forstå og bruke?

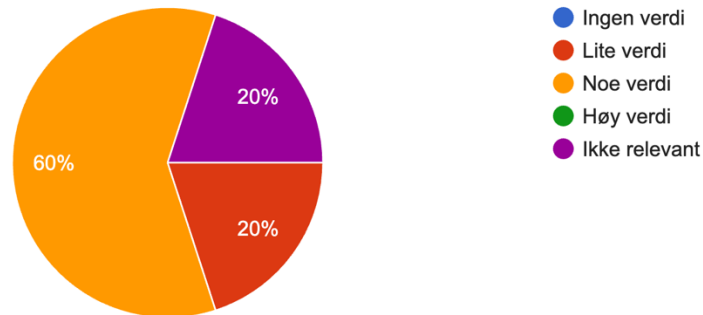
5 svar



Figur 2-4: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke linjer siden

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for linjer for din egen arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

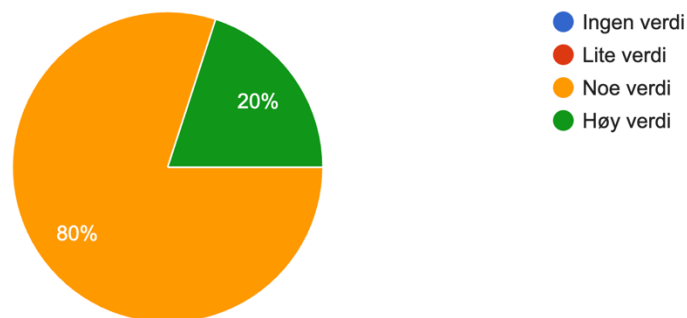
5 svar



Figur 2-5: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for linjer for din egen arbeidshverdag

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for linjer for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



Figur 2-6: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for linjer for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

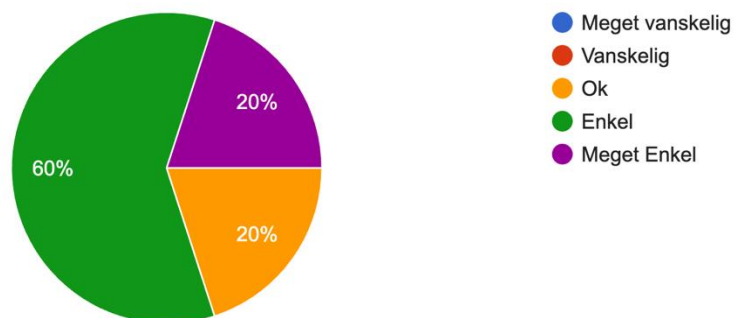
Hva kan forbedres med siden for linjer?
En må ha inn sambandsnummer, referansene på samband osv siden dei kundene som gjerne vil bruke siden har ganske mange linjer gjerne på samme adresse
Zoom for oversiktsbilde.
Kunde bør kunne søke opp kva dei hadde mellom f.eks kl x og x, tilbake i tid
Referansefelt, Sambandsnr, Samlefactura-ID og Merka bør vise, og kunde bør kunne endre dette sjølv. Bør og vise kven som er fakturamottakar for abonnementet.

Visningsformat. Litt liten tekst.

Tabell 2-2: Viser brukerens egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med siden for linjer

Hvor enkel synes du siden for faktura er å forstå og bruke?

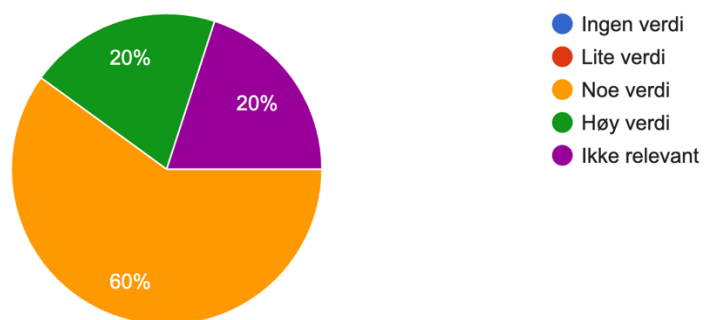
5 svar



Figur 2-7: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke faktura siden

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for faktura for din egen arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar

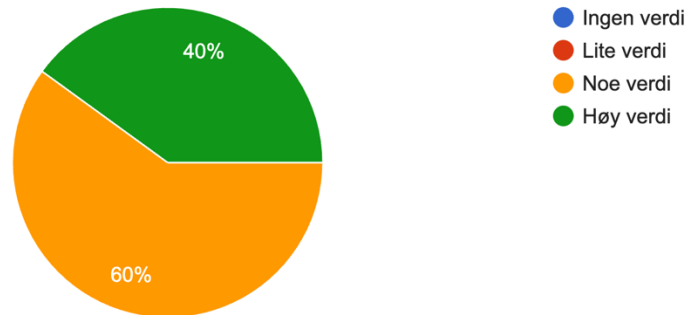


Figur 2-8: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for faktura for din egen arbeidshverdag



Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for faktura for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



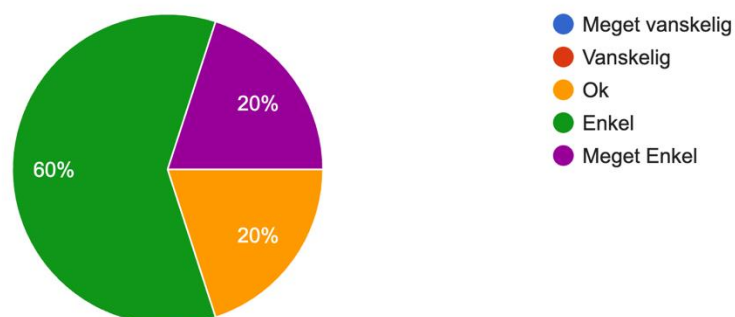
2-9: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for faktura for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

Hva kan forbedres med siden for faktura?
Vise om ting er med/uten mva
Totalt utestående beløp/beløp til gode øverst på sida.
Litt bedre fakturavisning, dette er meldt inn
Her er potensiale for litt forbedringar ift. visning. Kan m.a. skille litt meir mellom fakturaene slik at ein tydelegare ser kva faktura ein ser detaljar for.

Tabell 2-3: Viser brukerens egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med siden for faktura

Hvor enkel synes du siden for kontaktpersonar er å forstå og bruke?

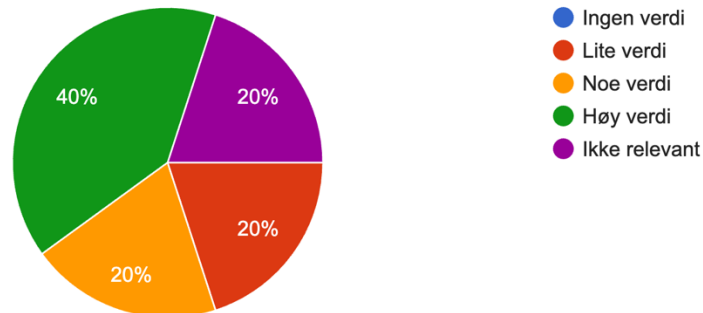
5 svar



Figur 2-10: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke kontaktpersoner siden

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for kontaktpersonar for din egen arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

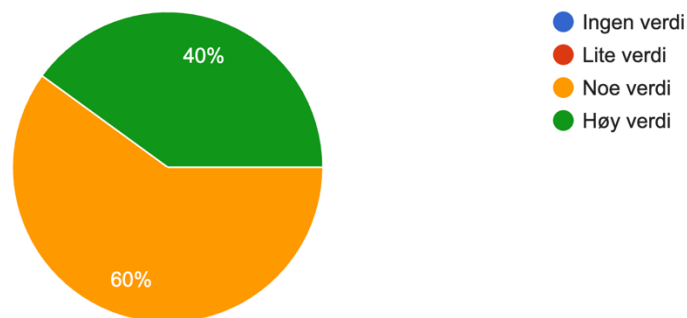
5 svar



Figur 2-11: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for kontaktpersoner for din egen arbeidshverdag

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for kontaktpersonar for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



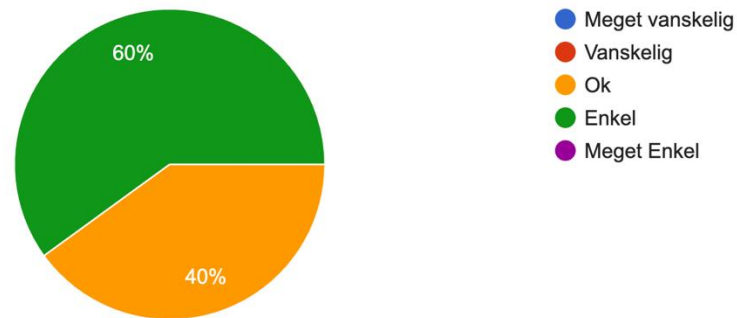
Figur 2-12: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for kontaktpersoner for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

Hva kan forbedres med siden for kontaktpersonar?
Mulighet for å endre navn på kontaktperson
Kanskje nokre felt burde vore påkrevd.
Endring i dataformat for fødselsdato, samt feilmelding på kva som må rettast opp i når ein ikkje får lagre.

Tabell 2-4: Viser brukerens egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med siden for kontaktpersoner

Hvor enkel synes du siden for tilgangsstyring er å forstå og bruke?

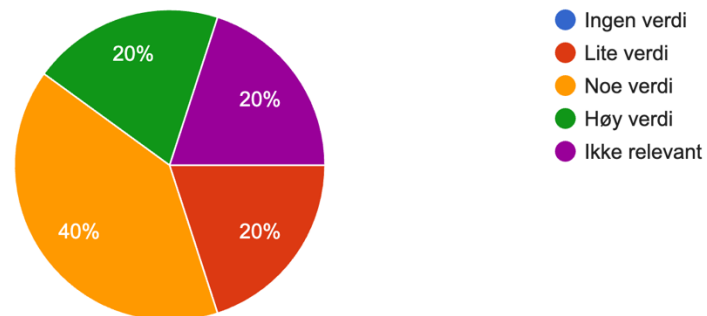
5 svar



Figur 2-13: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke tilgangsstyring siden

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for tilgangsstyring for din egen arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

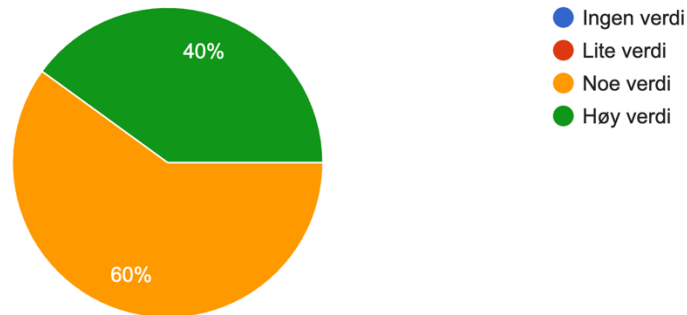
5 svar



Figur 2-14: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for tilgangsstyring for din egen arbeidshverdag

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for tilgangsstyring for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



Figur 2-15: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for tilgangsstyring for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

Hva kan forbedres med siden for tilgangsstyring?

En litt bedre logikk på hvordan det er visuelt vises i forhold til les/skriv. Evnt laget noen grupper en kunne brukt som har en samling av tilganger tilknyttet seg

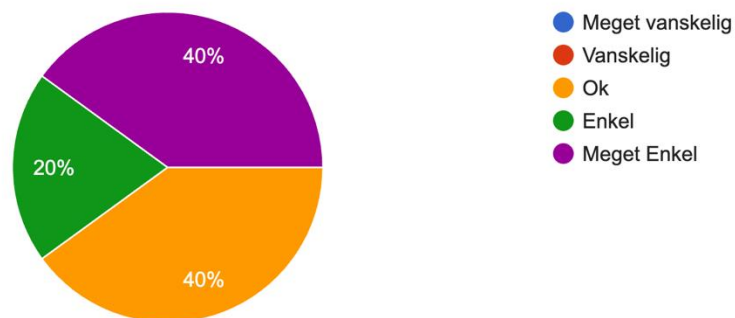
Veldig bra slik det er no.

Her er potensiale for forbedringer i layout for rollestyring, samt f.eks. informasjon om kva den enkelte rolle inneber av tilgang til funksjonalitet.

Tabell 2-5: Viser brukerens egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med siden for tilgangsstyring

Hvor enkel synes du siden for brukerprofil er å forstå og bruke?

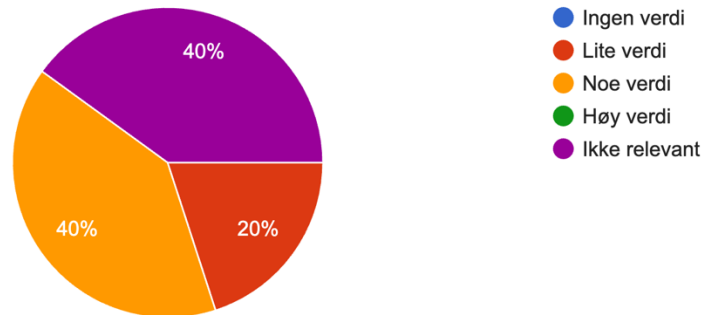
5 svar



Figur 2-16: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av hvor enkelt det er å forstå og bruke brukerprofil siden

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for brukerprofil for din egen arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

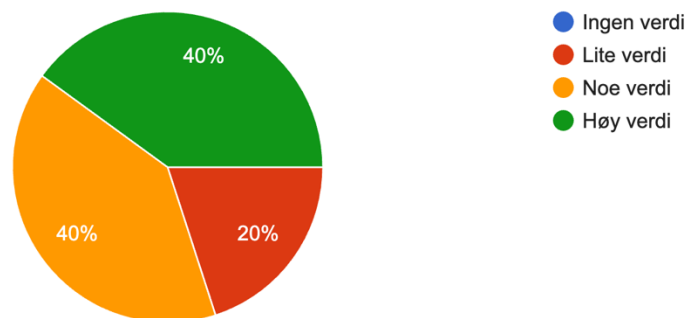
5 svar



Figur 2-17: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten som tilbys på siden for brukerprofil for din egen arbeidshverdag

Om du skal vurdere verdien til funksjonaliteten på siden for brukerprofil for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag, hvordan vil du si at den er?

5 svar



Figur 2-18: Resultat spørreundersøkelse - viser brukerens vurdering av verdien til funksjonaliteten på siden for brukerprofil for Eninvest sine bedriftskunder og deres arbeidshverdag

Hva kan forbedres med siden for brukerprofil?
Mangler mulighet for å vise informasjon om kundene, dvs litt mer hvor skal faktura sendes, hvilket org nummer osv.
Kunde bør få beskjed når hen endrer tlf/e-post om at dei no må logge inn på nytt og mistar tilgang med den tidlegare påloggingen.
Informasjon om at ein må logge på på nytt dersom e-post adresse blir endra. Ikkje så elegant brukaroppleving slik det er i dag at ein berre blir kaste ut og kjem til påloggingsbildet.

Tabell 2-6: Viser brukers egne tilbakemeldinger på hva som kan forbedres med sidene for brukerprofil

<b>På hvilke måter kan denne løsningen gjøre arbeidshverdagen din bedre?</b>
En kan få kunder litt mer selvhjulpne
Kunder kan sjølv sjekke informasjon om linje, åpne saker og faktura.
Kunder kan lettere finne svar på ting dei lurar på utan å måtte kontakte oss ang. det. Kunde sikkrar og at vi får rette kontaktplysningar/at det ikkje vert misskommunikasjon sidan dei legg inn kontaktinformasjon/styring ol. sjølve. Dette gir meg meir kapasitet til å ta tak i ting som ikkje kan løyses av kunde inne på mi side Bedrift.
Mindre henvendingar inn til oss dersom kundar kan få svar og gjere endringar sjølv på enkle fakturaspørsmål.
Ikkje relevant for min del, men for Enivest kan det på sikt bety mindre trafikk frå BM kundar sidan dei får tilgang til meir aktuell funksjonalitet som dei ellers ville ringt inn og etterlyst hjelp for!

Tabell 2-7: Viser brukers egne tilbakemeldinger på hvilke måte denne løsningen kan gjøre arbeidshverdagen bedre

<b>Generell tilbakemelding/andre kommentarer</b>
Stort sett bra bare litt små quirrs her og der samt litt for lite informasjon på noen av sidene (sambandsnummer og eks)
Burde også kunne lage en ny sak fra ett samband
Ser bra ut. Treng ei grafisk overhaling for å stå i stil med dagens løysing for privatmarknaden.
Flott arbeid med innhold på sida, trur denne er veldig brukarvennelig og nyttig for kundar og oss :)
Godt jobba så langt! Lykke til med fullføring av bachelor oppgåva!

Tabell 2-8: Viser brukers generelle tilbakemelding/andre kommentarer

### 3 INNMELDTE FEIL

Tittel	Beskrivelse
Legg til melding på sak - linjeskift fyrer avgårde melding ;-)	Chrome. Mi side Bedrift. Når ein skriv melding på sak via Mi Side Bedrift og vel linjeskift blir melding sendt avgårde. Det vil vere meir optimalt om ein kan bruke linjeskift funksjonen og heller velge send når ein er ferdig å skrive :-)
Visning av saksnummer i oversikt over saker	Det vil for alle formål vere enklare å finne aktuelle saker dersom saksnummer viser i oversikt over saker T.d. Feilsøking - Fiber - Privat (Sak: 738)
Sms sendt frå evis demo dukkar ikkje opp i logg for sms på sak i Mi Side Bedrift	
Fødselsdato på kontaktperson	Må kunne legge inn fødselsdato på kunde på ein enklare måte enn dette. Baklengs måte å tenke på å legge inn år-mnd-dag den vegen :)
Fakturavising	Kunne tenkt meg ei meir oversiktleg fakturavising der det kjem tydeleg fram kva faktura som er betalt og ikkje, og gjerne kva periode faktura gjeld. Dette er blitt bra på Mi Side PM om de vil sjå etter noko :)
Feilmelding ved endring av e-postadresse på ein brukar Visningsformat trafikkgraf	Får feilmelding når eg endrar e-postadresse på brukar og legg inn bekreftelseskode.
tilbakemelding ny sak	Legger inn informasjon om app i autoreply Ingen varsel om ny melding i sak, burde for eks fått epost varsel til brukeren som har laget saken
legg til melding i sak	Får melding (404)The requested information could not be obtained file: /var/www/dev/andersf-test_developer/components/customer/exceptions/customerinfonyexception.class.php at line 6 Om en sender fra evis til postkassemelding
Søking i linjegrafen	Tenker at kunde bør ha mulighet til å "zoome" seg inn på linjegrafen tilbake i tid.. F.eks om dei vil sjå kva aktivitet dei hadde på linja si laurdag mellom 11 og 12 for 2 mnd sida.
SMS vising	Viser ikke sms fanen om en har sendt til en ugyldig nummr
vis faktura	Vider den rett faktura siden noen er mot helena og noen mot andre ? I listen er det heller ingen informasjon om det er pris inkl eller eks mva.
Legg til kontaktperson	Burde en hatt påkrevet utfylling av hovednummer og epost på kontakt ved opprettingen av kontaktperson ?
endre epost	Ble logget ut etter bytte, veit ikke om det er meningen ? Om en velger bytt epost, går til mail klient for å finne OTC og så tilbake til nettsiden bare ved å trykke på siden så forsvinner plassen til OTC
Send invitasjon	Noko gjekk gale! ref: dbfe2472-b8ce-42f8-a452-f1da8a6bb21c
Pop up for innmelding av kode ved endring av brukarinformasjon forsvinn om ein trykker på bilde utanfor pop up	
Endring av kontaktinformasjon på brukar på Mi Side Bedrift	
Tilgangskontroll	En burde vurdere om tilgangskontroll - skriv er en del av administrasjons siden slik det er nå så kan en vel lage nye brukere med mer rettigheter enn det en selv har og dermed også kunne indirekte gi seg selv mer rettigheter en en burde ha.
"Ansvarleg" bør ikkje vise i saksoversikta på Mi side	"Ansvarleg" bør ikkje vise i saksoversikta på Mi side, vi har saker som t.d stengesaker der kundar ikkje bør sjå kven som har saka i Eninvest.
Manglande funksjon for sletting av varslingsinfo på kontaktperson	

Figur 3-1: Feil innmeldt i Monday