

Stockholm 2017-01-31

Ver 0.5

# Slutrapport projektgenomförande Mondido Payments

---

Projektet är genomfört inom ramen för Post- och telestyrelsens (PTS) innovationstävling Innovation för alla.

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Allmän information .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Sammanfattning.....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Syfte och målgrupp.....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Projektets mål .....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Redogörelse av projektresultatet .....</b>	<b>3</b>
7.1	Beskriv kortfattat projektets resultat samt leverabler.....	3
7.2	Viktiga insikter .....	4
<b>8</b>	<b>Redogörelse av projektets genomförande .....</b>	<b>4</b>
8.1	Genomförandeplan/tidplan.....	4
8.2	Projektets budget.....	5
8.3	Projektets arbetsätt.....	5
<b>9</b>	<b>Vad händer nu? .....</b>	<b>5</b>

## 1 Inledning

*Notera att slutrapporten är en leverabel till PTS och den är en redovisning av hur projektet har gått, vilka resultat som uppnåtts och de slutsatser som gjorts. Slutrapporten bör inte överstiga 20 sidor.*

***Den dokumentation som ni angivit i förstudien att ni ska producera i samband med projektet ska ses som fristående från detta dokument.***

## 2 Allmän information

<b>Företag/Organisation:</b>	<b>Mondido Payments AB</b>
<b>Projektnamn:</b>	Betalningar för alla
<b>Författare av detta dokument:</b>	Annika Manns, Robert Pohl
<b>Projektets tidplan (från datum – till datum)</b>	<b>1/1 2016 – 31/12 2016</b>

## 3 Sammanfattning

*Ange positiva effekter och därefter övriga erfarenheter av projektets genomförande samt kortfattad sammanfattning av resultatet. Bör vara ca 1-2 sidor långt kapitel.*

Det positiva effekterna av projektet för teamet har varit en generell förändring av synsätt och arbetssätt där tillgänglighetstänk finns med genomgående i vårt arbete. Vi har även fått positivt bemötande bland kunder och branschfolk som vi har visat demos för, många som säger sig inte ha tänkt på att man behöver tillgänglighetsanpassa och som tycker att det är en självklarhet att det borde vara en utgångspunkt i all design och utveckling för webben.

Det mest positiva är att vi har lyckats ta fram en betallosning som är tillgänglighetsanpassad för både synnedsättning och rörelsehinder. Detta har vi skapat genom att ta tillvara båda gruppernas olika behov och skapa olika betalflöden som aktiveras beroende på olika parametrar. Vi har även granskat generella tillgänglighetsanpassningsnormer och den litteratur som finns tillgänglig för att omarbota lösningen så att den blir allmänt tillgänglighetsanpassad. Anpassningsarbetet har till exempel innefattat att ta i beaktande hur bilder och länkar uppfattas om man är blind och att länkar och kryssrutor ska vara klickbara oavsett rörelseförmåga.

En viktig del av arbetet framförallt för gruppen blinda har varit trygghet så att kunden vet vad som har köpts, att rätt summa betalas och att man fyller i rätt uppgifter på rätt ställe, t.ex. att kreditkortsnummer anges i fältet för kortnummer, att det kan vara svårt att ange kortnummer och känslig information genom röststyrning etc.

Projektet har bestått av mycket backendutveckling för att ta fram en lösning som kan analysera kundens beteende och ändras utefter detta. På så sätt kan vi erbjuda en flexibel och dynamisk lösning som även enkelt kan ändras utefter nya förutsättningar på marknaden. Vi har även lagt till fler språk, så att vi nu stödjer åtta språk i betalfönstret.

Resultatet för projektet är att all utveckling och arbete med projektet är klart sedan årsskiftet 2016/2017. Efter detta har vi manuellt lagt till stöd för det nya betalfönstret för alla våra kunder, så att alla kommer ha detta som standard i samband med lansering. Just nu anställer vi en ny marknadschef som kommer att hjälpa oss med en större lanseringen som kommer att ske Q3 2017 och en ny säljchef som kommer att hjälpa till att bearbeta marknaden.

## 4 Bakgrund

*Redogör kortfattat för bakgrunden till projektet.*

Bakgrunden för projektet är att vi såg att det saknades en tillgänglighetsanpassad betalösning på marknaden. De flesta lösningar där ute är inte tillgänglighetsanpassade och är av modellen "one-size-fits-all", vilket inte passar alla människor med olika typer av funktionsförmåga. Mondido såg att vi genom ett tillgänglighetsprojekt skulle kunna nå ut på marknaden som första aktör med en tillgänglighetsanpassad betalösning för e-handel.

## 5 Syfte och målgrupp

*Redogör för syftet med projektet och till vilken målgrupp projektet riktades. Redogör för hur projektet har uppfyllt detta.*

Syftet med projektet var att ta fram en betalösning som är tillgänglighetsanpassad med speciell inriktning på grupperna synnedsättning och rörelseförmåga. Projektet delades upp i två faser, en med inriktning på syn och en på rörelse. Genom grundliga intervjuer, analys och testning tog vi fram prototyper och demoversioner som testades igen innan vi tog fram en slutlig version som passade för båda målgrupperna.

## 6 Projektets mål

*Ange projektets mål (effektmål och resultatmål som specificerade i förstudiematerialet). Lämna redogörelsen i tabellform om det är möjligt.*

Målet för projektet är ta fram en Ny betalösning utformad utifrån Design för alla som utgångspunkt med fokus speciellt på målgrupperna personer med rörelsehinder och personer med synnedsättning. Effektmålet var att minska

bortfallet hos e-handlaren med 50% för målgruppen och 0,5% för övriga personer. För båda grupperna Rörelse och Syn var ingångsvärdena väldigt låga (antalet köpförsök från dessa målgrupper var totalt endast 5st), vilket gör att det är svårt att dra tillförlitliga slutsatser. Däremot har den totala konverteringen sedan betalfönstret byttes ut mot det nya ökat med 1,9%.

Målgrupp	Effektmål	Resultatmål
Rörelsehinder	Minska bortfall hos e-handlaren med 50 % för målgruppen.	Icke mätbart p.g.a. lågt ingångsvärde
Syn-nedsättning	Minska bortfall hos e-handlaren med 50 % för målgruppen.	Icke mätbart p.g.a. lågt ingångsvärde
Övriga	Minska bortfall hos e-handlaren med 0,5 % för målgruppen.	Ökning av konvertering med 1,9%

## 7 Redogörelse av projektresultatet

*I detta kapitel vill vi att du lägger fokus på själva projektresultatet. Dvs. vad blev slutsatserna av projektet, oavsett om det är ett fälttest, teknisk utveckling, en studie eller något annat som utförts. Lämna gärna rekommendationer som andra projekt kan ha nytta av.*

### 7.1 Beskriv kortfattat projektets resultat samt leverabler

*Här redogör du för projektets resultat. Det kan vara en kortfattat beskrivning t.ex. av hur många personer som har deltagit i en specifik undersökning och resultatet av undersökningen, det kan vara en beskrivning av en teknisk lösning och hur den ska användas etc.*

Leverablerna för projektet är en ny tillgänglighetsanpassad betallosning som ersätter den gamla, och uppdaterade Plug'ins för Open Source-plattformarna Magento, PrestaShop och WooCommerce.

Under projektet har teamet genomgått ett enormt tekniskt utvecklingsarbete för att bygga om existerande betalfönster och för att lägga till funktionalitet för anpassning för personer med synnedsättning och nedsatt rörelseförmåga. Grunden i arbetet har dels varit ett generellt anpassningsarbete och dels att skapa grunderna för ett dynamiskt betalflöde som känner igen personer som tillhör dessa grupper och anpassa betalfönstret efter dem. Några av funktionerna

som har tagits fram är att känna igen skärmläsare, att läsa av kreditkortsnummer genom mobilens kamera och förändringar så som att ange köpesumman i betalönstret så att kunden känner sig trygg i att rätt summa betalas.

För att tillgängliggöra det nya betalönstret för så många av Mondidos e-handelskunder som möjligt, har vi frångått ursprungplanen att e-handlarna själva skulle byta till det nya betalönstret, och bestämde pga ett kundvänlighetsperspektiv att genomföra detta arbete själva. Av Mondidos 2500 e-handelskonton har vi lagt till det nya betalönstret till 200 av de kunder som är mest aktiva, vilket täcker 95% av alla genomförda betalningar.

### 7.2 Viktiga insikter

*Nu när projektet har ett resultat så finns det alltid viktiga insikter som gjorts, det kan t.ex. vara att man insett att olika användargrupper har helt skilda behov, något som man kanske inte insåg från början, att man skulle utvecklat på en annan plattform, etc.*

Det visade sig tidigt i projektet att det kan finnas väldigt olika behov inom samma användargrupp. T.ex. för gruppen synnedsättning är det skillnad beroende på vilken grad av synnedsättning man har och om man är blind kan det vara skillnader beroende på om man är blind sedan födseln eller om man t.ex. har förlorat synen som vuxen. Ålder kan också spela roll genom att det kan påverka den teknik som har funnits tillgänglig och som man tagit till sig, eller har valt att ta till sig. Samma sak gäller för gruppen Rörelse beroende på vilken grad av rörelseförmåga man har och vilken typ av tekniska hjälpmedel man väljer att använda.

## 8 Redogörelse av projektets genomförande

*I detta kapitel vill vi ha en redogörelse av hur själva genomförandet av projektet har gått (vad har gått bra och vad har gått mindre bra och förslag på hur man kunde ha undvikit de värsta fallgroparna om man skulle göra om projektet – dvs. erfarenheter och insikter).*

### 8.1 Genomförandeplan/tidplan

*Lämna en kort redogörelse för de aktiviteter som du har genomfört i projektet och när under projekttiden de har ägt rum. Jämför med din ursprungliga projektplan och kommentera avvikelser från planen.*

Väldigt tidigt i projektet, i samband med de första intervjuerna, blev det tydligt att de två målgrupperna Syn och Rörelse var väldigt komplexa i sig själva och vi bestämde därför att det blev nästintill omöjligt att driva dessa två projekt samtidigt. Därför bestämde vi oss att dela upp grupperna i två olika efterföljande projekt så att vi kunde fördjupa oss i målgrupperna var för sig. Detta visade sig lyckat och vi kunde fördjupa oss i målgrupperna var för sig.

## 8.2 Projektets budget

*Redovisa projektets totala kostnad och hur det har finansierats (belopp uppdelat på finansiärer) och eventuella avvikelser gentemot budget.*

Den totala kostnaden för projektet var 2 196 750kr. Av totalsumman finansierades 496 750kr av Mondido och 1 700 000 av PTS.

## 8.3 Projektets arbetssätt

*Redogör för projektorganisation, samarbetsformer och förankring i eventuella partnerskap och intresseorganisationer.*

Projektorganisationen har bestått av VD, projektledare, utvecklare, designer, kundansvarig, testledare och projektassistent. Projektet har bedrivits främst genom projektmetoden SCRUM. Vi har träffat intresseorganisationer för att sprida information om projektet och nya partnerskap har skapats bland annat med leverantörer för olika e-handelsplattformar, e-handelskonsulter och andra IT-konsulter. Vi jobbar kontinuerligt vidare med nya partnerskap inom denna sektor.

## 9 Vad händer nu?

*Redogör för vad som händer nu med resultatet, hur tas det om hand, startas det ett nytt projekt eller blir det en lansering. Beskriv också hur ni har spridit projektets resultat. Redogör även hur resultatet kan användas av andra som berörs av projektet även efter att projektet har avslutats. Vilka andra kan ha intresse av att ta del av projektresultatet. Dela avslutningsvis med er av tankar och visioner för framtida forskning, utveckling etc.*

Projektet har spridits i kundmöten, på event, under seminarier hos partners etc. där vi har varit med som talare. Vi har även tagit projektet vidare genom att vi lägger till fler betalsätt med tillgänglighet som utgångspunkt. Vi håller även på med ett redesign-projekt av betalöstret för att passa fler webshoppar. Under våren 2017 har det skett några positiva organisationella förändringar. Detta har skett dels på grund av en större nyemission i bolaget från Collector Ventures under våren. Vi har anställts en lead designer, säljchef och även en ny marknadschef kommer att tillträda efter sommaren. På grund av att vi har fokuserat på nyanställningar och arbete med nya ägare har vi haft mindre fokus på marknadsföring, och kommer därför att efter sommaren återuppta detta. Vi kommer då att skriva Press Release, nyhetsbrev, Blogginlägg, olika typer av marknadsmaterial och publicera dedikerade sidor på hemsidan. Detta för att sprida ordet om projektet och om tillgänglighet i allmänhet.

En lärdom och som även är en idé för ett framtida projekt från oss, är utgångspunkten för projektet. Vi utgick från att tillgänglighetsanpassa vår lösning där utgångspunkten var vår existerande lösning som vi bygger ur ett B2B e-handelsperspektiv. Även om projektet blev lyckat, vore det även intressant att i

ett annat projekt fokusera på en helt ny lösning som byggs ”utifrån ett blankt  
papper” med tillgänglighetsfokus och ny teknik som utgångspunkt.