

Kundeverdi i cybersikkerhet: En brukersentrert tilnærming

Kundeverdi i cybersikkerhet: En brukersentrert tilnærming

Denne rapporten forsøker å svare på hvordan en kan designe en tjeneste for Netsecurity med utgangspunkt i kundebehov, som på sikt kan imøtekomme bedriftens ønske om økt konkurransefortrinn og kundeverdi. Rapporten beskriver arbeidet som er gjennomført i samarbeid med Netsecurity fra januar til mai 2023. Bakgrunnen til prosjektet er at Netsecurity har opplevd stor vekst over de siste årene, men til tross for stor suksess bærer forretningsmodellen fortsatt preg av å være systemorientert, fremfor brukerorientert. Kombinasjonen av mindre omfattende kunnskap om kundebehov og vekst i kundemassen har ført til at tjenesten for rapportering av sikkerhetsinformasjon ikke er optimal.

Det endelige verdiforslaget etter prosjektet er tredelt. Samtlige deler av prosjektet er utarbeidet gjennom tjenstedesign, hvor Scrum og Designsløya er benyttet som prosjektstyring og prosessmetodikk. Analyse og testing har blitt vektlagt for å sikre at svar på målsetningen har forankring hos kundene. Funnene fra intervju og observasjon forteller at kundene savnet detaljer, oversikt, og selvstendighet i nåværende tjeneste. Netsecurity var opptatt av å behandle kunde- og sikkerhetsdata med forsiktighet, grunnet informasjonens sensitive natur. Dette satte noen begrensninger for prosjektet, som har bidratt til lavere responsrate enn ønsket. For å kompensere ble det gjennomført ikke-deltakende observasjoner, samt ekstra analyser av datagrunnlaget for å sikre riktig idéforankring. For å sikre kvalitet i endelig produkt ble prototypen testet ved hjelp av proxy-, ekspert- og brukertester, hvor sistnevnte besto av reelle Netsecuritykunder.

Gruppens samlede verdiforslag til Netsecurity består av en prototype av en kundeportal, designprinsipper basert på sikkerhetsformidling og brukersentrert design, og innsikt i kundemassen som faller utenfor scopet av det relevante prosjektet og som vil bli delt direkte med Netsecurity.

Vedlegg



Kundeverdi i cybersikkerhet: En brukersentrert tilnærming



Fullført oppgave

Publisert: 2023-05-22
Grad: Bachelor
Studium: IT- og Informasjonssystemer
Leverings- 2023 - Vår
tidspunkt:
Samarbeid: Netsecurity

Fagområder

- Datateknologi

Fakultet

- Fakultet for samfunnsvitenskap

Emnekode

- IS-304 - Informasjonssys., bachelor

Deltakere

- Oda Aga
- Marius Sørensen Bakken
- Vilde Marie Elvemo
- Runa Røstad Jensen
- Jonas Kvåle Kårikstad
- Adrian Skrindo Lindland
- Louise Heide Åkerman

Del på sosiale medier: [!\[\]\(9c2e8d1b5bd77cb5c9f83b7a9cff79fd_img.jpg\)](#) [!\[\]\(f822cba4d3f2ea10b4ad95c475f0f631_img.jpg\)](#) [!\[\]\(62daf864e0e5ec08faafdb75353dbc28_img.jpg\)](#)