



*Тестирование не позволяет  
обнаружить такие ошибки,  
как создание не того приложения.*

— Стив Макконелл

# UX стратегия: Ценность продукта





Эрик Райс

*"UX strategy – the secret sauce  
that defines the pixie dust"*

ПродפוUX 2017



Взгляд на продукт



Сбор гипотез



Проверка гипотез



Ценностное предложение



UX-дизайн

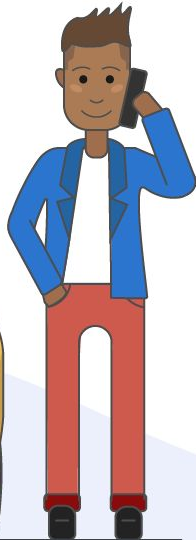
Цель:

Ценный для пользователей продукт



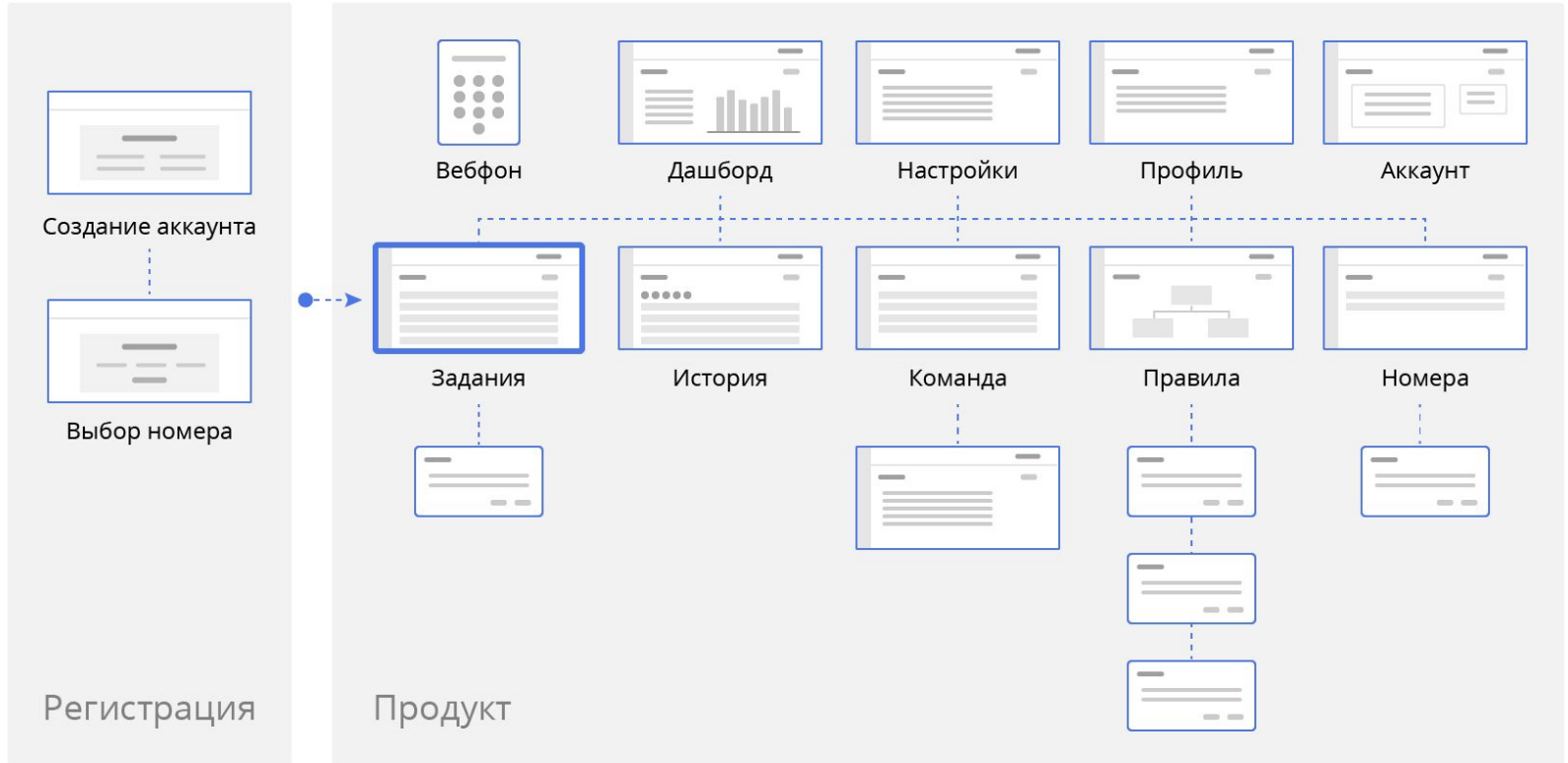
MIGHTYCALL

## VIRTUAL PHONE SYSTEM FOR SMALL BUSINESS



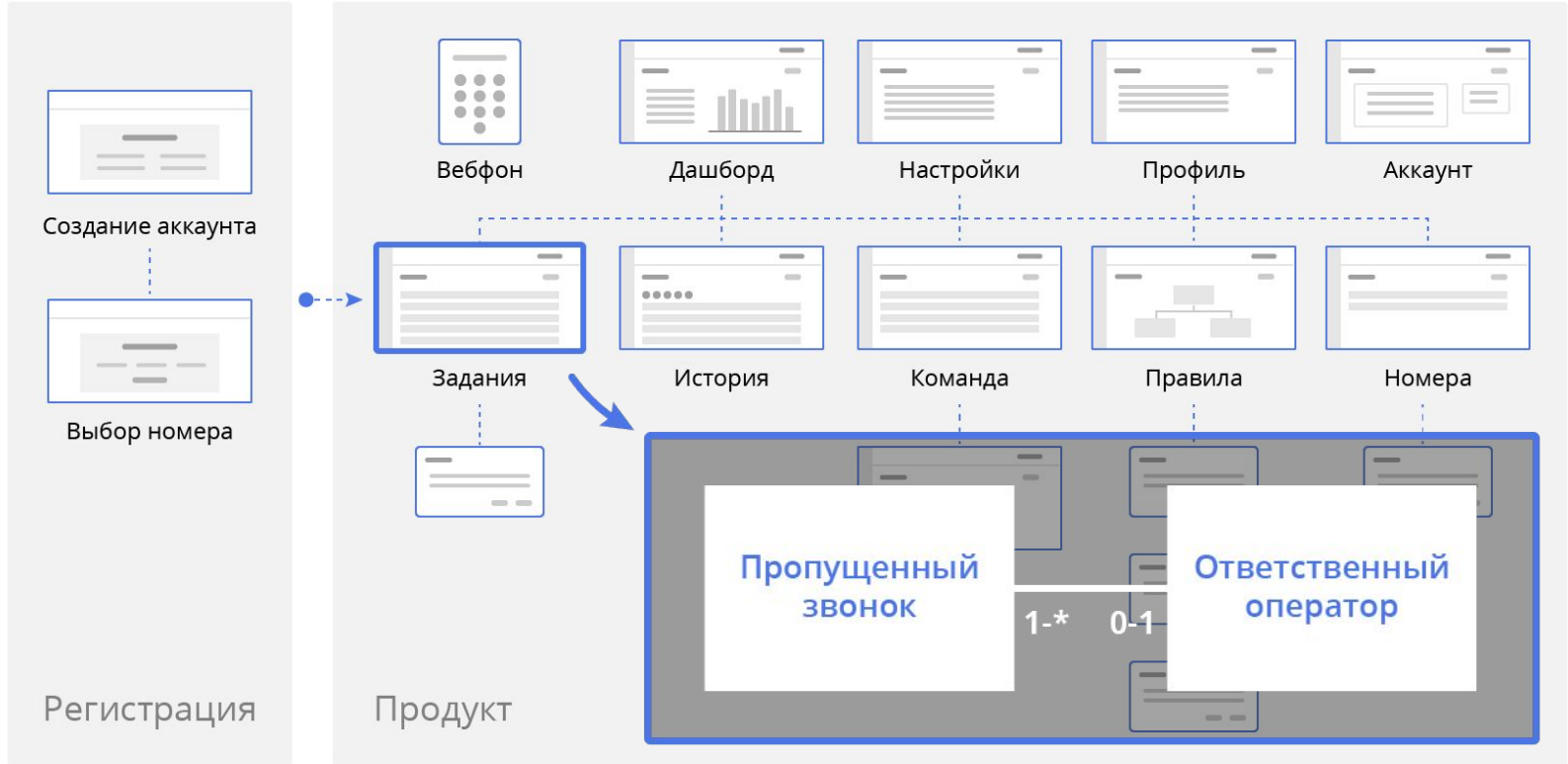


# Что предлагает наш продукт?

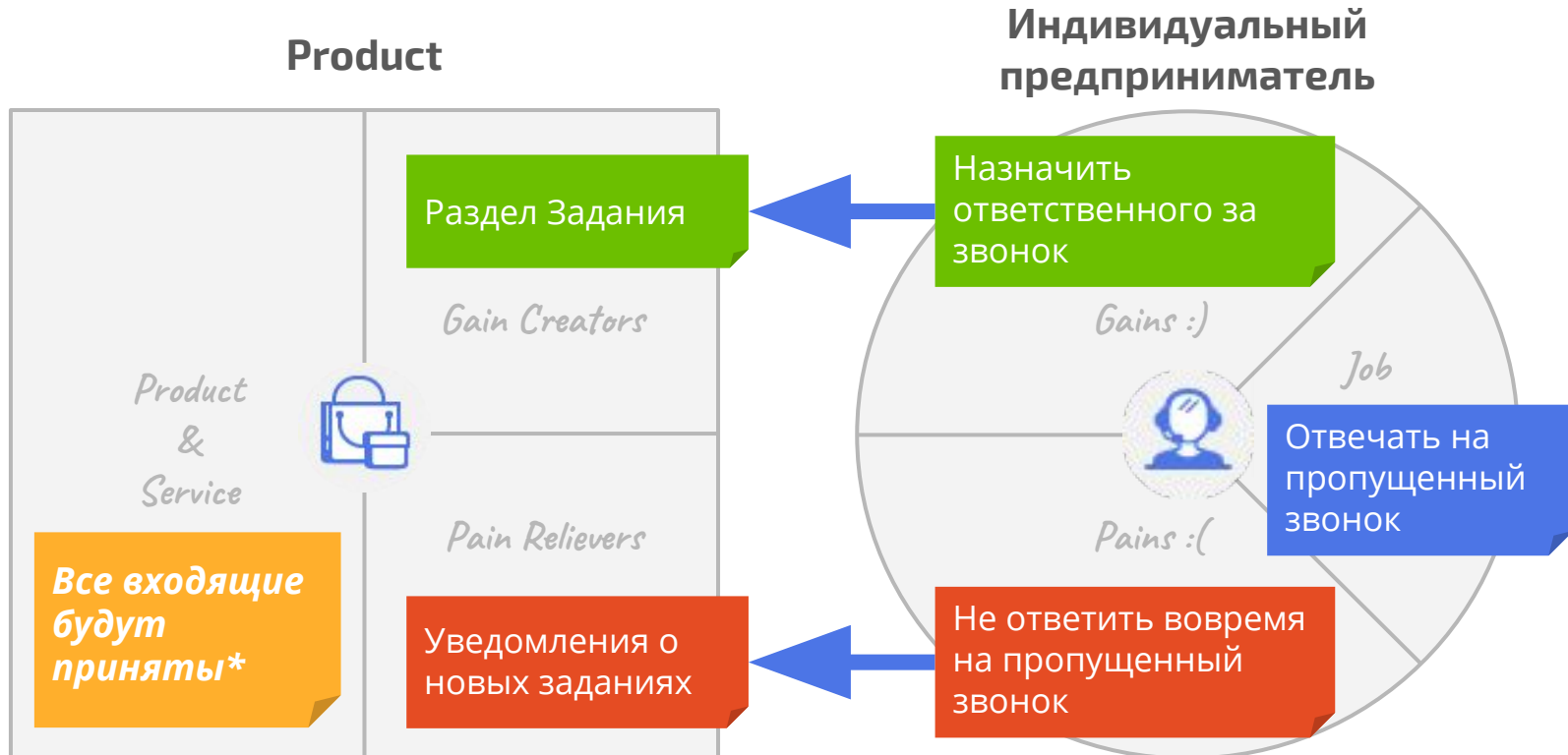




# Что предлагает наш продукт?



# Value Proposition. Предполагаемая ценность









## Откуда берутся сомнения

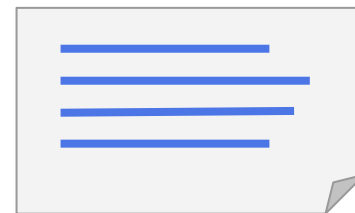
- Обращения в службу поддержки
- Форма обратной связи в интерфейсе приложения
- Причины чёрна
- Веб-аналитика
- Количественные опросы
- Экспертная UX-оценка
- Здравый смысл



## Контентный анализ запросов



*Назначать  
ответственных  
операторов*



*Одинокий запрос*



*Видеть дополнительную  
информацию о  
пропущенных звонках*



## Использование гипотез

*“Если у пропущенного звонка был выбран для дозвона конкретный оператор, то во вкладке **"Задания"** назначить на обработку пропущенного вызова того оператора, который не ответил на звонок.”*

Пользователи назначают ответственных операторов сразу на рабочий номер в правиле переадресации

Автоматическое назначение операторов на пропущенные звонки

Пользователям не нужно менять ответственных операторов за пропущенные звонки

Убрать раздел Задания, изменить архитектуру

*Запрос пользователя  
Веб-аналитика  
Здравый смысл*



*Гипотезы*



*Задачи для  
разработки*

...

## Задание 49



— Дóбрый день, я журнали́ст Дми́трий Ти́хонов, телекана́л «Санкт- Петербу́рг». Как вы ду́маете, кто э́то? Э́то футболи́ст Андре́й Бегуно́в.

— Андре́й, э́то ва́ша семья́? Э́то ва́ша жена́, а э́то ваш сын? Э́то ва́ши меда́ли? Э́то ва́ша кома́нда? Э́то ваш тре́нер? Э́то ва́ша маши́на? Э́то ваш авто́граф?

— Да.

— Спаси́бо за интервью́!





## Проведение исследований



### Открытое интервью по телефону

- **12** живых пользователей из одного сегмента
- **40-60 минут** каждое
- **10** общих вопросов

### Удаленное тестирование прототипа в join.me

- **6** живых пользователей
- **30 минут**
- **11** общих вопросов



### Массированное интервью из трех этапов

- **15** живых пользователей из разных сегментов
- **1,5 часа** каждое
- Открытое интервью с **65** конкретными вопросами
- Card sorting
- Тестирование прототипа



## Цели открытого интервью

- Выяснить реальной бизнес-процесс по основной задаче
  - Узнать контекст выполнения задачи
  - **Определить информационную архитектуру**
  - Определить жизненный цикл обращения клиента
- **Определить приоритет задач для разработки**

## Вопросы для открытого интервью в USA

1. What are your **duties**?
2. **Where and how** do you usually *[assign calls to your teammates]*?
3. What **happens just before** you *[assign calls to your teammates]*?
4. What do you **need to know** to *[assign calls to a teammate]*?
5. How do you **define** *[assigned calls]* are completed?
6. Who **takes part** in the work process?
7. How would you like to ~~*[assign calls]*~~?

*выполнять задачу*





## Пример открытого вопроса

### **What do you need to know to assign calls to your teammates?**

The goal of a question is to define *what information* is necessary for a user to take the right decision.

Типовые

- a) User needs to check an agent status (*Available\DND\Busy*)
- b) User needs to know who had to accept a call according a rule
- c) User should see how many tasks every agent currently work with





## Вопросы из гипотез

*Пользователю при переназначении ответственного за звонок важно видеть, в каком статусе находится нужный ему сотрудник.*



Важно ли вам видеть статус сотрудника (Доступен\ Недоступен\ На звонке) в тот момент, когда вы переназначаете звонок? Что от этого зависит?

## Общий и частные вопросы

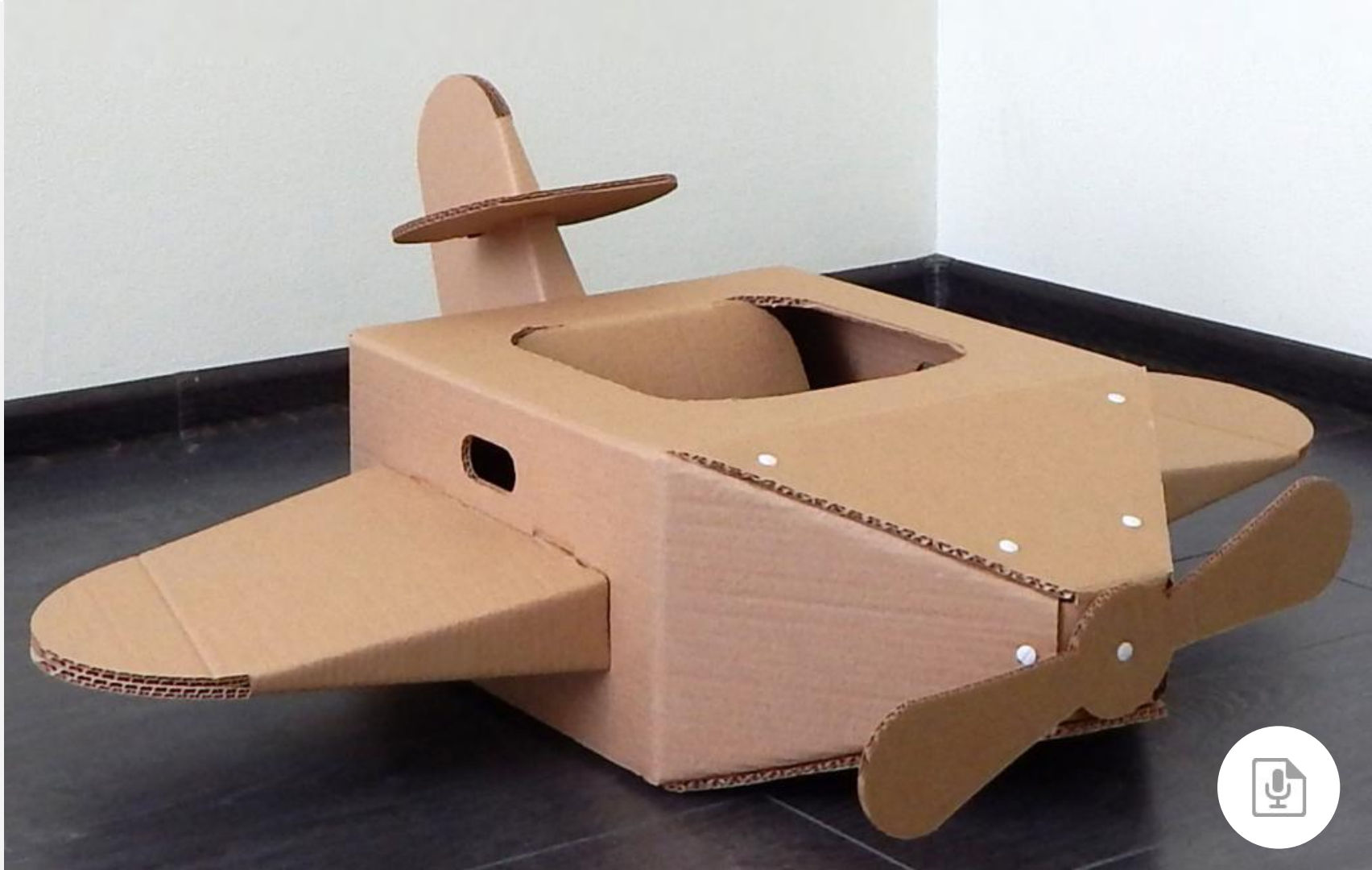


### **Назначение звонка**

*Цель вопроса: Выяснить, что является триггером для переназначения сотрудников на обработку обращений. Нужно определить, что влияет на принятие решения и выбор сотрудника.*

1. **Как вы принимаете решение о том, что нужно переназначить звонок клиента кому-то из сотрудников? Почему это бывает нужно?**
2. Важно ли вам видеть статус сотрудника (*Доступен\Недоступен\На звонке*) в тот момент, когда вы переназначаете звонок? Что от этого зависит?
3. Важно ли знать, насколько загружен сотрудник в текущий момент?
4. Нужно ли знать, кто должен был принять звонок согласно правилу переадресации?

*Вопросы из гипотез*



# Удаленное тестирование прототипа



## Call filters



Journal

Calls & Voicemails | Texts | Social | Requests | Tasks | All

Send text | Create task

Search by number

1 - 100 of 457

10:19 PM Mary Rubenstein +1 917 865 8020 +1 833 366 1336 Store

09:51 PM Lawrence Moreville +1 917 766 1126 (5) +1 833 366 1336 Store

Вопросы для модератора

- What user expects from the current filter?
- What would he set by default?

**Gonzales:** Didn't recognize grey icon. Default - both *inbound* and *outbound* (?)

**Derrick:** Pretty sure this is sorting. Want to see all by default.

**Brian:** Wants all by default

Ответы респондентов

# Обработка качественных исследований



	30%		55%		15%	
	1 сотрудник		2-4 сотрудника		5-10 сотрудников	
	<b>Сергей Иванов</b>	<b>Андрей Ткаченко</b>	<b>Петр Коновалов</b>	<b>Лена Ильина</b>	<b>Ильдар Калмыков</b>	<b>Василий Захаров</b>
Пользователи <b>переназначают ответственных за звонок операторов</b>	<b>X</b> Работает один	<b>X</b> Работает один	<b>X</b> Не нужно, любой из операторов может ответить	<b>X</b> Не нужно, любой из операторов может ответить	<b>V</b> Владелец бизнеса распределяет звонки между очень неопытными операторами и дает им инструкции	<b>V</b> Большая команда и большой трафик – пробуют через назначение добиться порядка в работе с пропущенными
Пользователи <b>отвечают на пропущенный сразу</b>	<b>V</b> Работает один	<b>V</b> Работает один	<b>V</b> Сразу отвечает на первый в списке	<b>V</b> Спрашивает коллегу и отвечает на первый звонок в очереди	<b>V</b> Отвечает сам на самые важные	-

## Результаты исследований. Резюме



- Пользователи **назначают ответственных за звонок** сотрудников

*Гипотеза*

Понятие *ответственного оператора* скорее присуще заказу или клиенту, нежели одному звонку. В текущем решении функциональность очень мало востребована, так как ответственные за входящие звонки сотрудники определяются в правиле переадресации.

*Вывод*

2\13

- Пользователи **отвечают на пропущенный звонок сразу, как увидят**

*Инсайт*

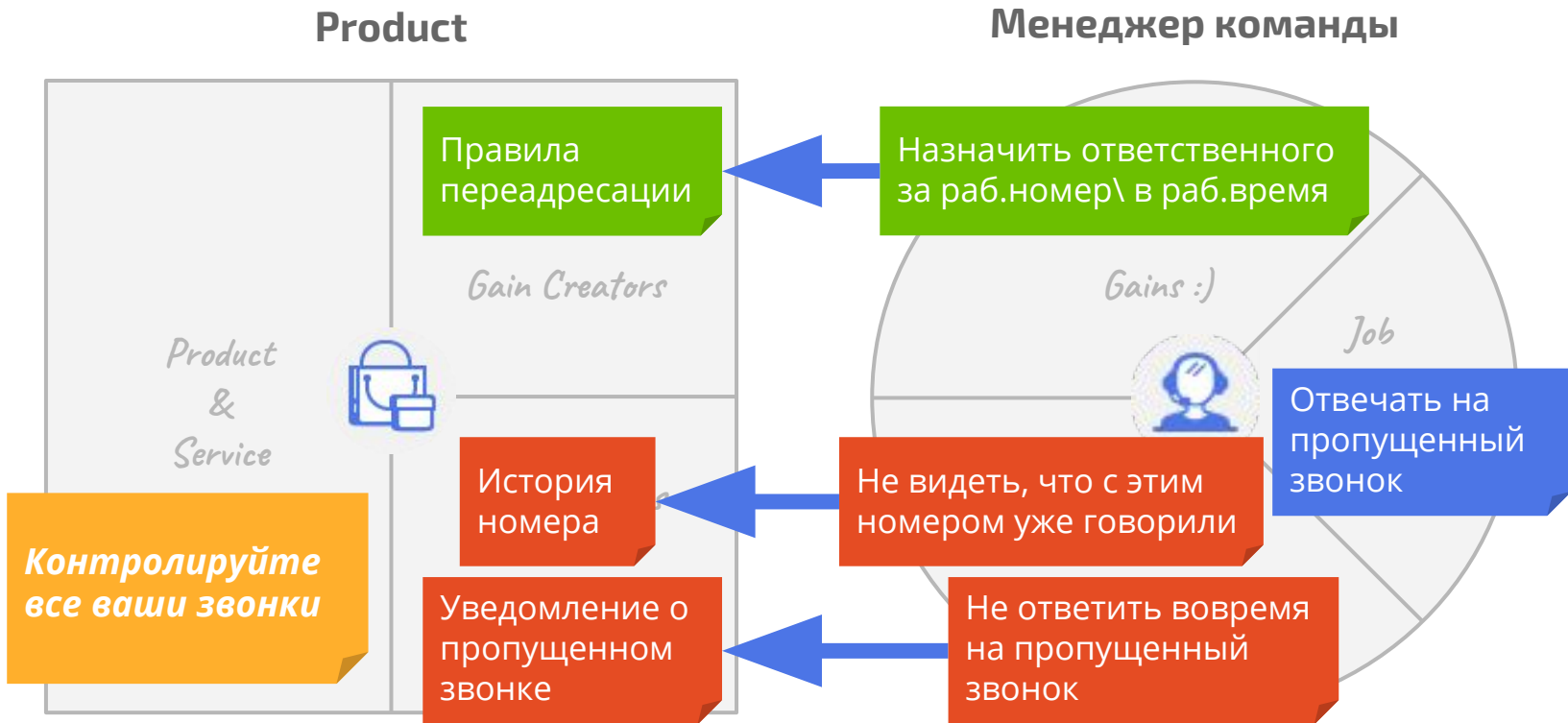
Большинство команд работает над пропущенными совместно. Они просто перезванивают на первый звонок в списке или договариваются устно. Им не нужно совершать дополнительных действий.

*Вывод*

10\12

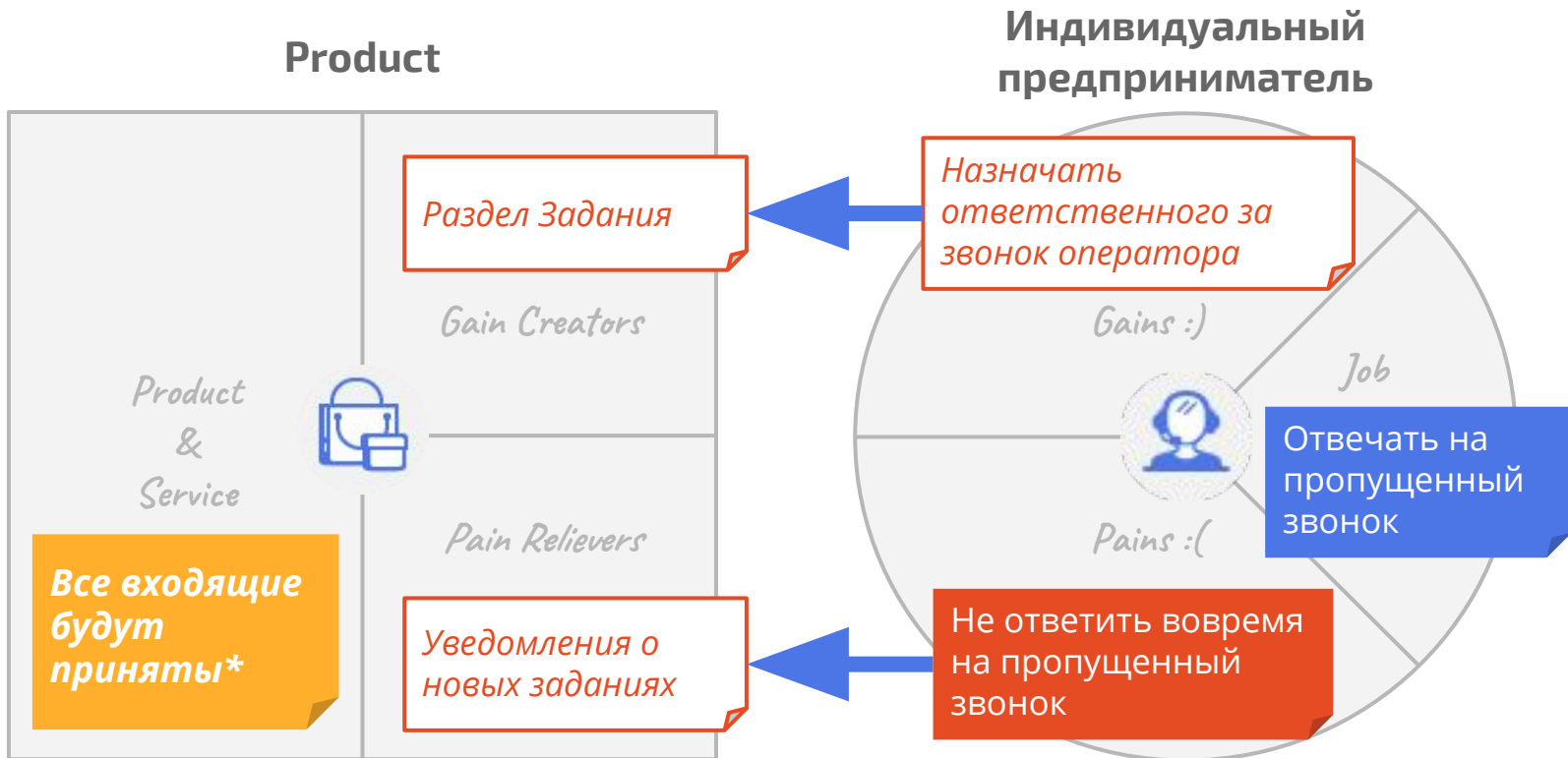


# Проверенная ценность для пользователя





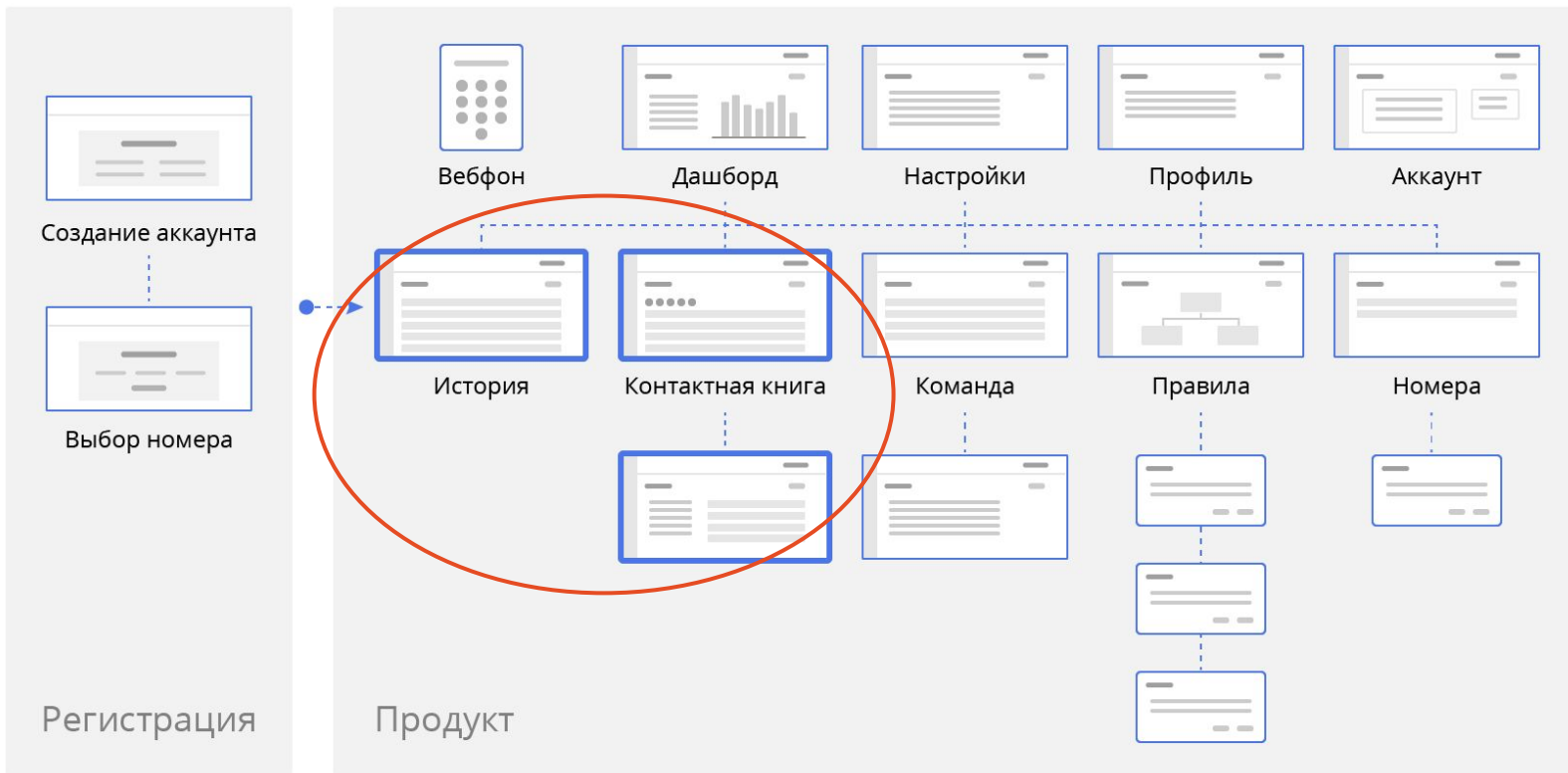
# Сравним с предполагаемой ценностью







# Новый UX





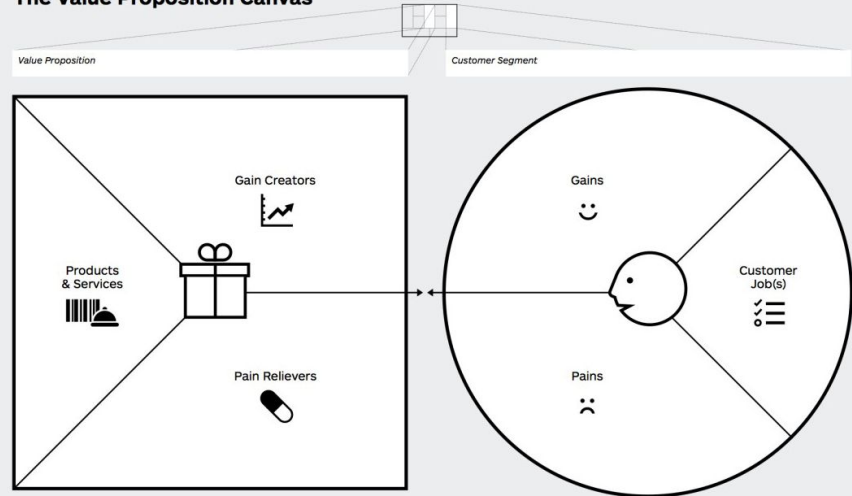
**Наталья Мануйлова**  
n.manuylova@mightycall.com

P.S.



Джейми Леви  
[“UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать”](#)

### The Value Proposition Canvas



 Strategyzer

Value Proposition Canvas  
[www.strategyzer.com](http://www.strategyzer.com)  
[Как составить ценностное предложение](#)