



ПрофсоUX

29 февраля 2020, Санкт-Петербург

Enterprise UX

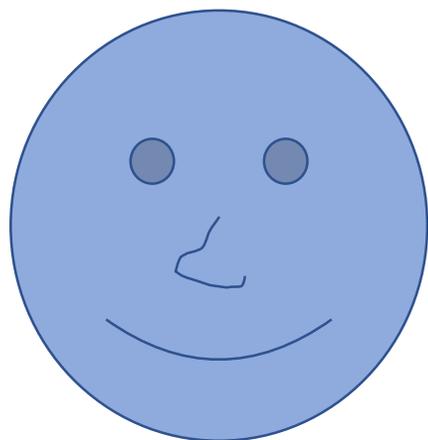
Когда твой пользователь бизнес

Яна Кулигина

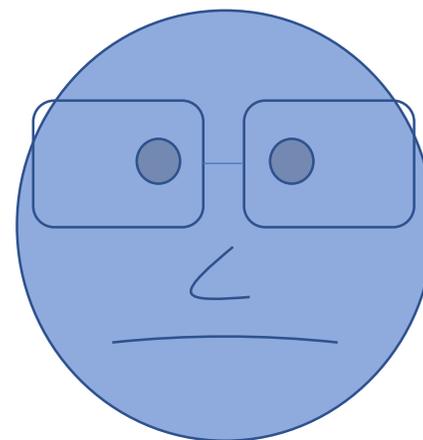
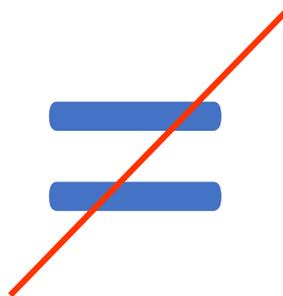
Principle UX designer

opentext[™]

Пользователь не важен



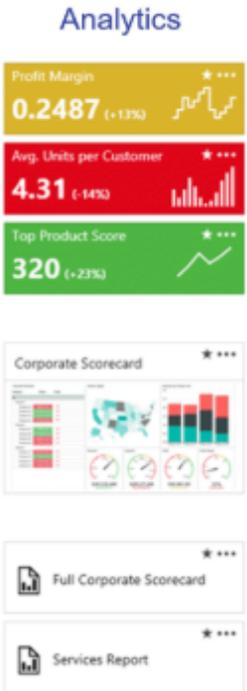
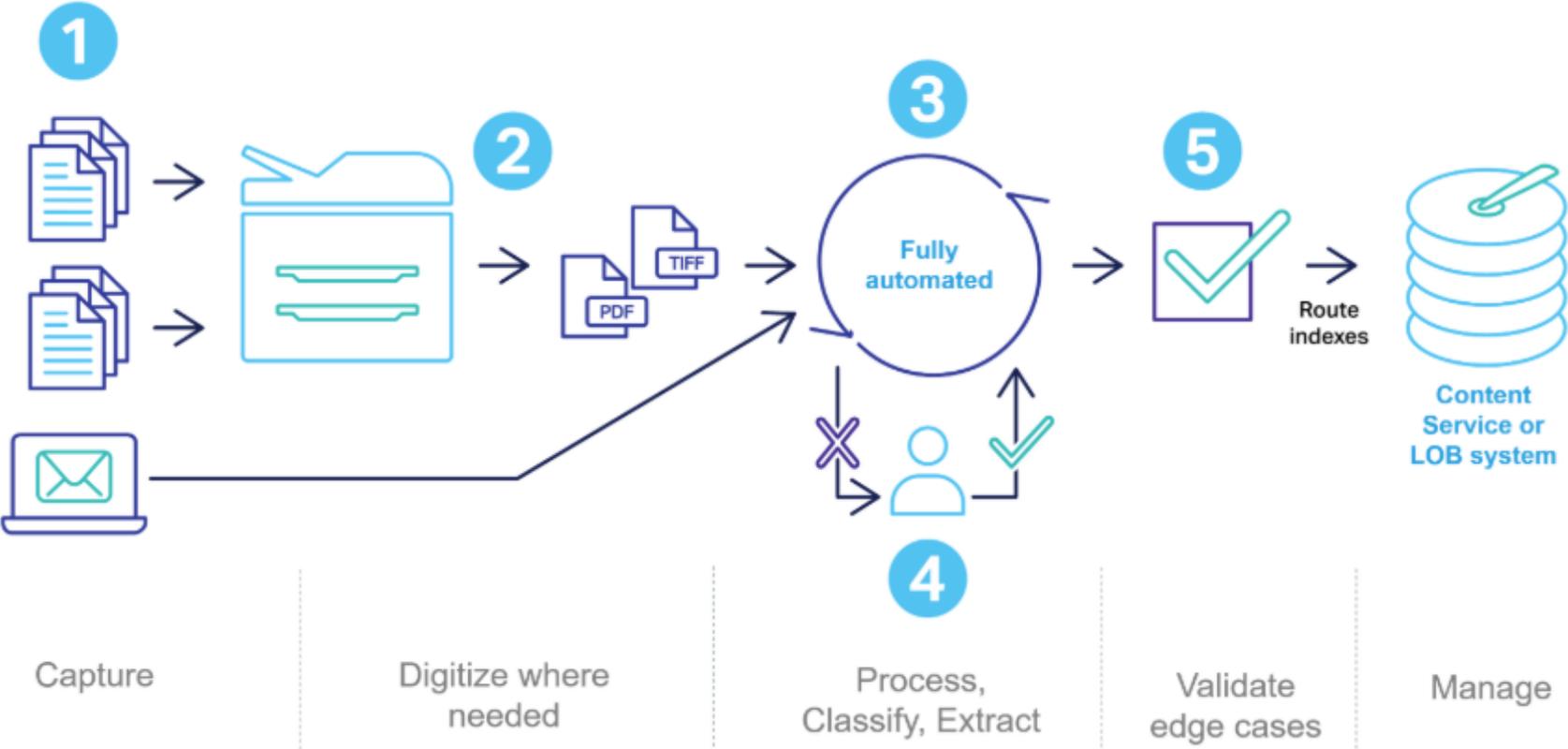
Пользователь



Заказчик

~~UX B Enterprise~~

Enterprise Intelligent Capture (Captiva) Cloud Capture

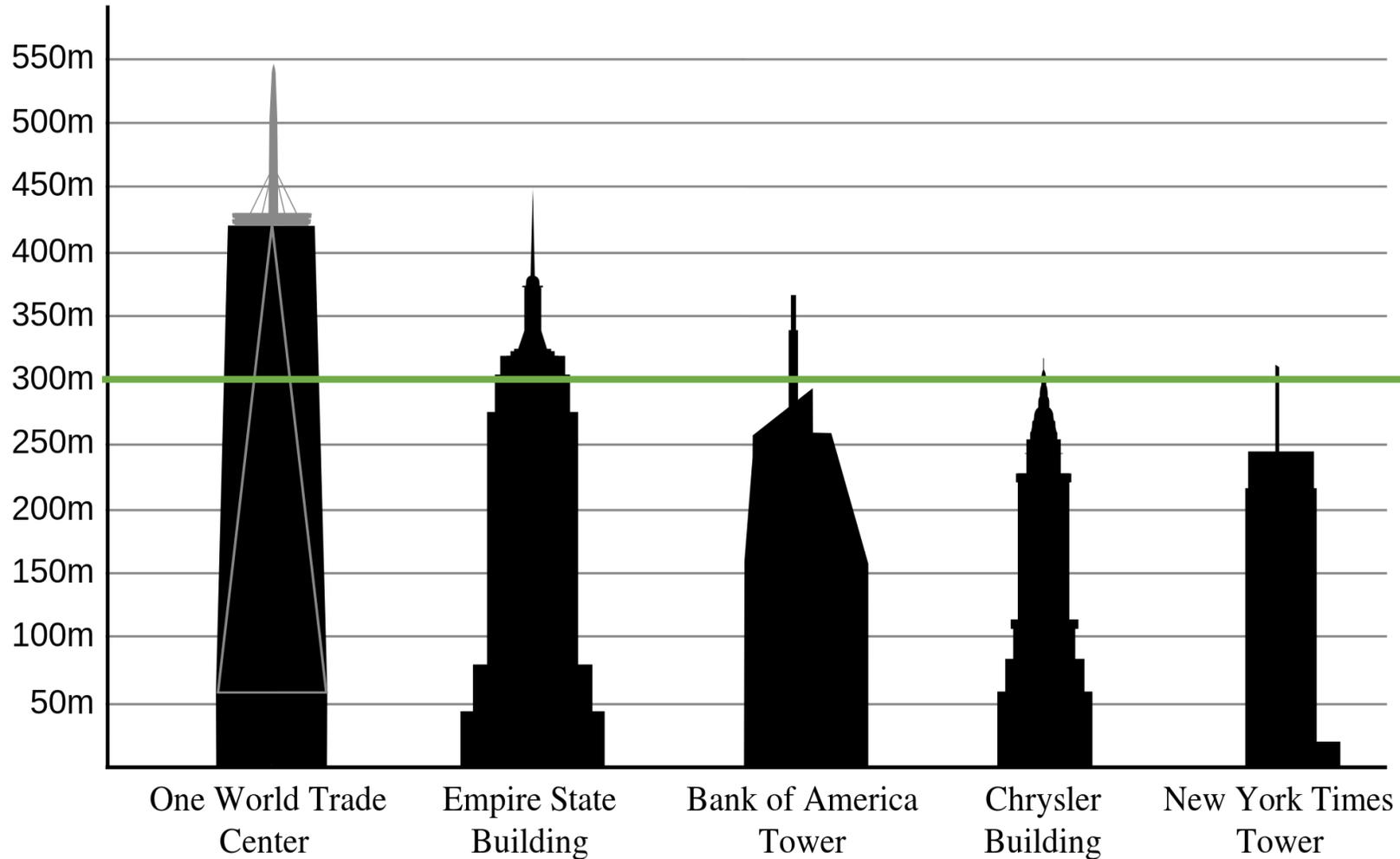


Visualize

Банк А

3 миллиона страниц в день

Пачка высотой с New York Times Tower в год



Компания N

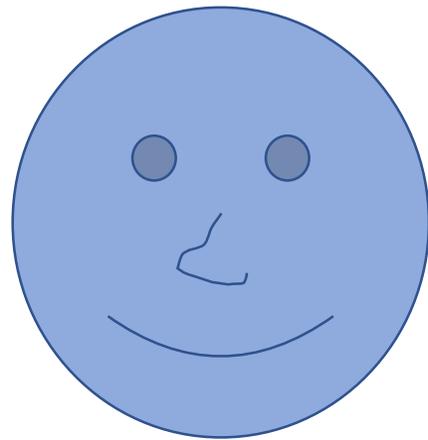
Использует наше решение в 70 странах.
Это около половины всех стран в мире.



15 из 25 мировых лидеров
< 500 клиентов

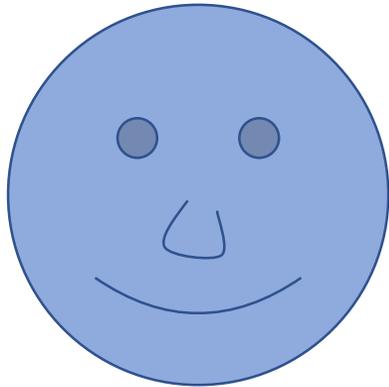
Страхование Финансы Гос управление Здоровоохранение

Главный конфликт в пользователе!

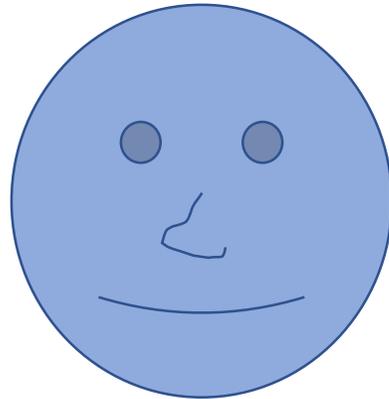


пользователь

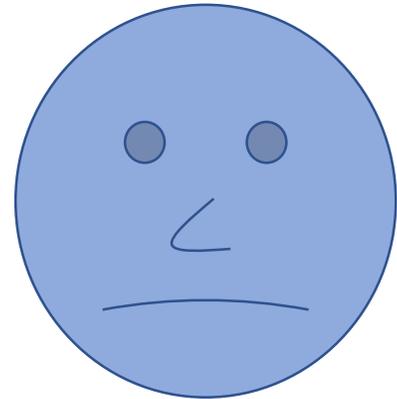
Пользователи



Миша
Дизайнер решения

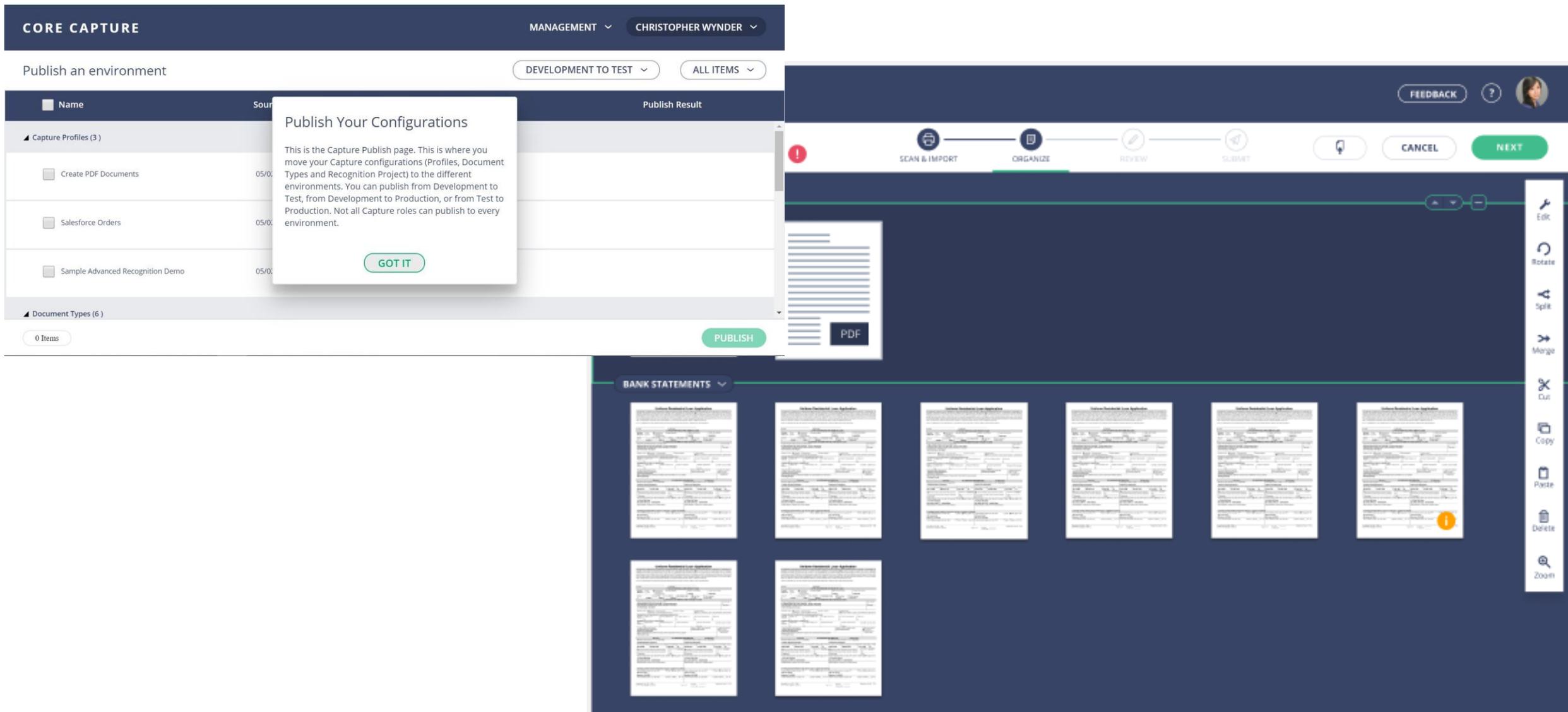


Паша
Администратор



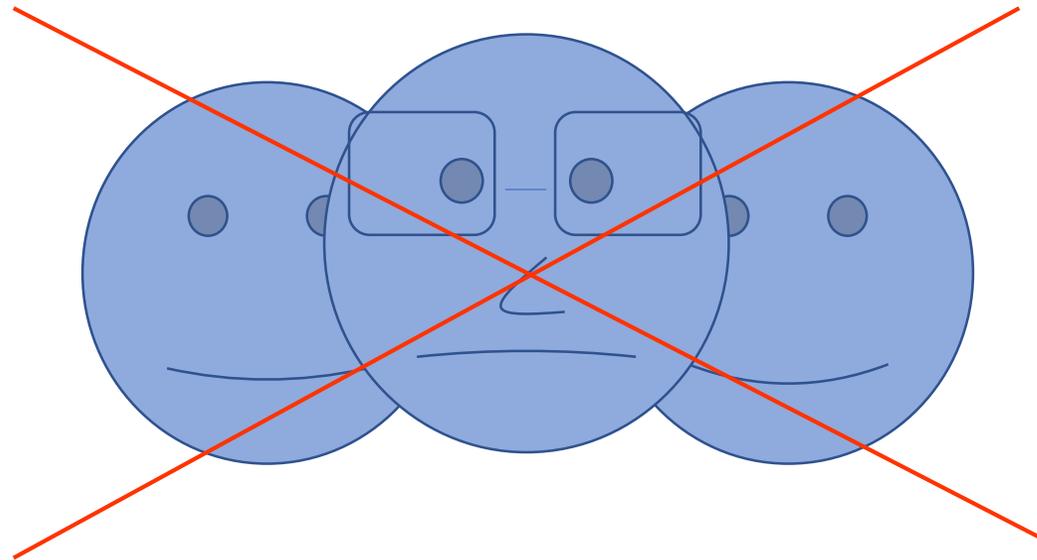
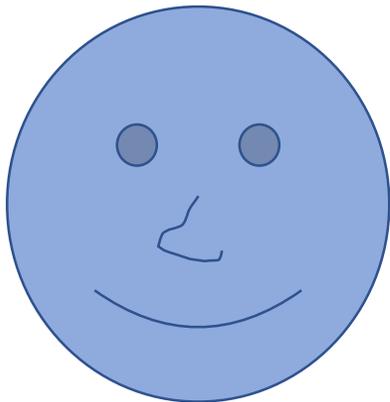
Коля
Оператор

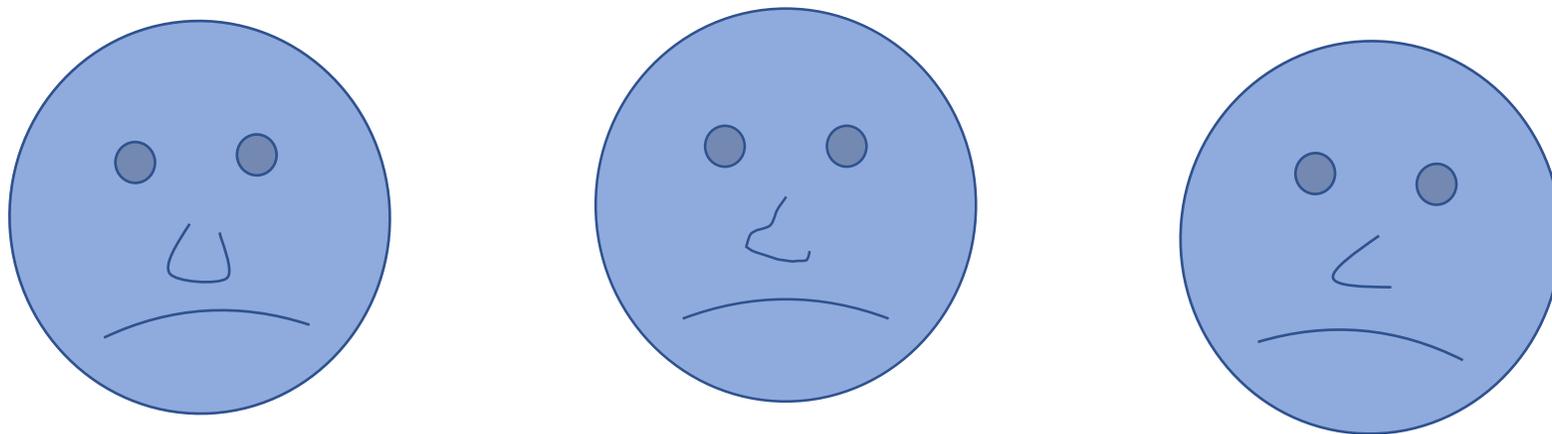
Разрабатываем взаимодействие и интерфейсы



Суть такого подхода -

фокус на проблемах пользователей нашего продукта,
но не на целях бизнеса.

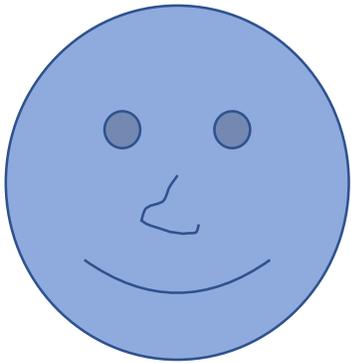




Персонажи не работают?

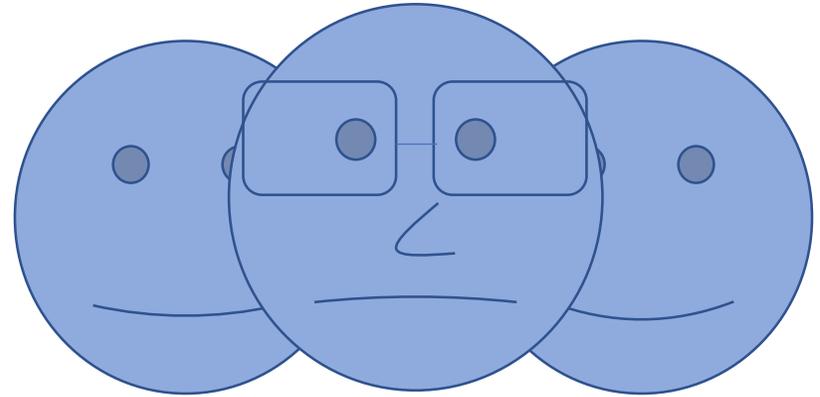
Кто и как выбирает продукт?

Индивидуальный пользователь



- Выбирает сам для своей цели,
- Важен внешний вид и впечатление,
- Принимает то, как работает приложение,
- Легко покупает, легко меняет,
- Настраивает сам для себя.

Бизнес

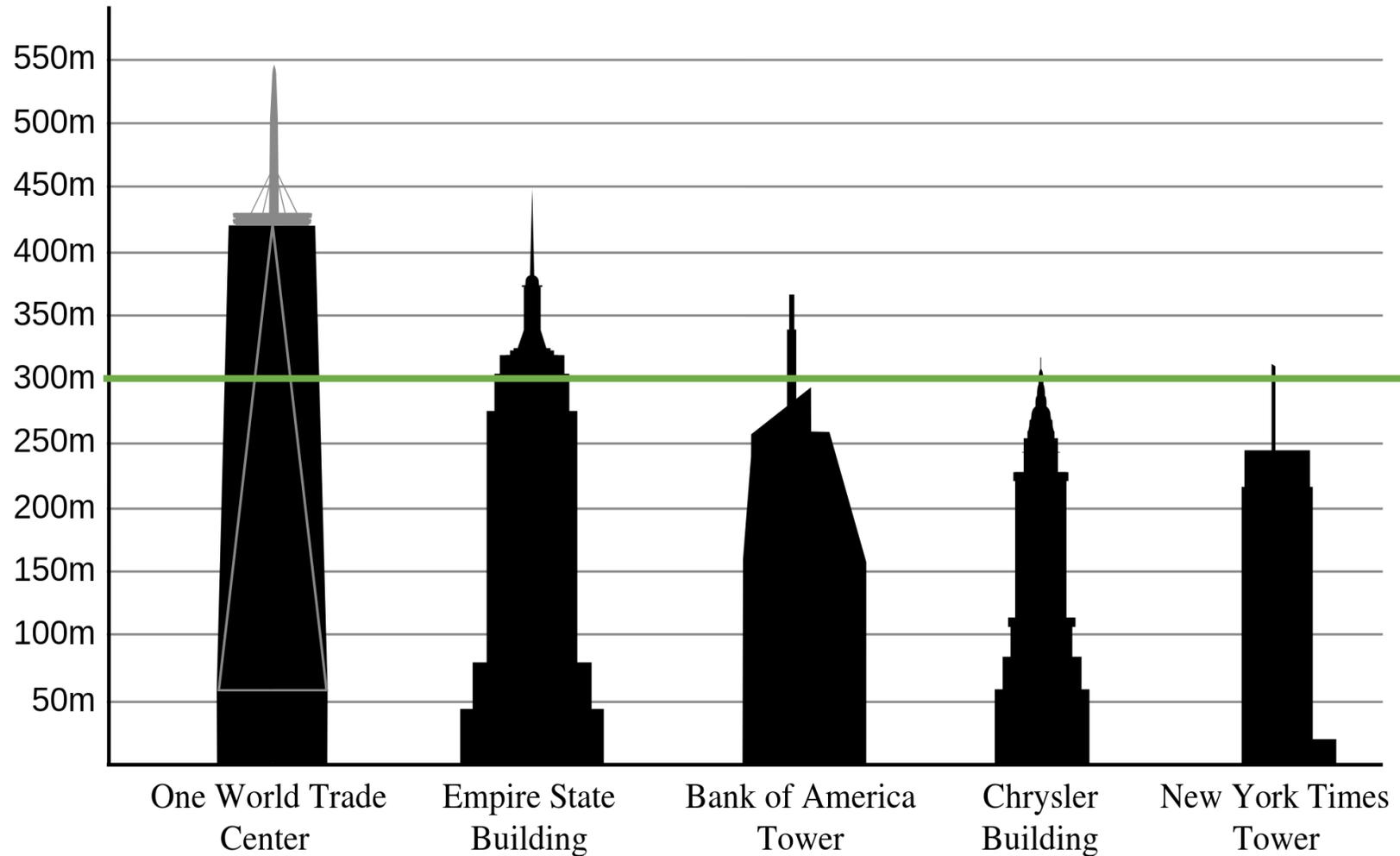


- Выбирает коллегиально для цели бизнеса,
- Важно соответствие инфраструктуре,
- Важно соответствие бизнес-процессам,
- Долго примеряет и сложно переводит все структуры,
- Покупает услуги, донастраивает до нужного результата.

Банк А

3 миллиона страниц в день

Пачка высотой с New York Times Tower в год



Банк А



Банк А и есть главный пользователь и главный персонаж нашего решения

Банк А



Цели Банка А

- Автоматизация бизнеса,
- Бесшовная интеграция.

Боли Банка А

- Огромные объемы,
- Высочайшие требования к качеству.
- Жесткий контроль результата,
- Не перестроить бизнес процессы,
- Не изменять инфраструктуру,
- Шаблоны документов в отрасли.
- Сложно перестраивать и переобучать.

Банк А



“The secret sauce is personas + scenarios”

Требования

- Скорость, высокое качество,
- Контроль результата,
- Адаптация под бизнес процессы,
- Стандартные шаблоны,
- Минимум переобучения.

Критерии

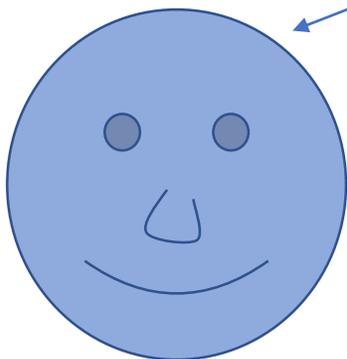
- Эффективность,
- Результативность,
- Удовлетворенность.

Сценарии, CJM

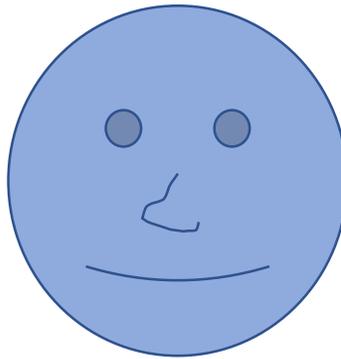


Определяем вложенные персонажи

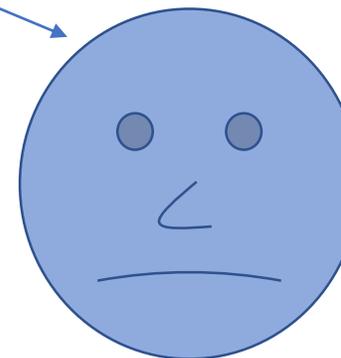
Вложенные персонажи



Миша
Дизайнер решения



Паша
Администратор



Коля
Оператор

Особенности UX

Сокращаем ~~интерфейсы~~

- Не продукт для человека, а продукт вместо человека.
- Проектируем то, что не смогли автоматизировать.

Всегда отвечаем, нужен ли нам интерфейс или мы можем без него обойтись?

От 3 до 10% работы доходит до оператора

The image displays a digital form for a "Uniform Residential Loan Application" and a mobile app interface for a "Residential Loan App".

Uniform Residential Loan Application Form:

- Title:** Uniform Residential Loan Application
- Instructions:** This application is designed to be completed by the applicant(s) with the Lender's assistance. Applicants should complete this form as "Borrower" or "Co-Borrower", as applicable. Co-Borrower information must also be provided (and the appropriate box checked) when the income or assets of a person other than the "Borrower" (including the Borrower's spouse) will be used as a basis for loan qualification or the income or assets of the Borrower's spouse or other person who has community property rights pursuant to state law will not be used as a basis for loan qualification, but his or her liabilities must be considered because the spouse or other person has community property rights pursuant to applicable law and Borrower resides in a community property state, the security property is located in a community property state, or the Borrower is relying on other property located in a community property state as a basis for repayment of the loan.
- Joint Credit:** If this is an application for joint credit, Borrower and Co-Borrower each agree that we intend to apply for joint credit (sign below):
- Borrower:** [Redacted] **Sam Jackson**
- I. TYPE OF MORTGAGE AND TERMS OF LOAN**
 - Mortgage Applied for: VA Conventional Other (explain): FHA USDA/Rural Housing Service
 - Agency Case Number: 5783978
 - Lender Case Number: 500607000
 - Amount: \$ 320,000
 - Interest Rate: 6.000 %
 - No. of Months: 360/360
 - Amortization Type: Fixed Rate Other (explain): GPM ARM (type):
- II. PROPERTY INFORMATION AND PURPOSE OF LOAN**
 - Subject Property Address (street, city, state, & ZIP): 81 Bassett Street, San Jose, CA 95109 County: Santa Clara
 - No. of Units: 1
 - Legal Description of Subject Property (attach description if necessary): See Preliminary Title Report
 - Year Built: [Redacted]
 - Purpose of Loan: Purchase Construction Other (explain): Refinance Construction-Permanent
 - Property will be: Primary Residence Secondary Residence Investment
- Complete this line if construction or construction-permanent loan.**
- Table:**

Year Lot Acquired	Original Cost	Amount Existing Liens	(a) Present Value of Lot	(b) Cost of Improvements	Total (a+b)
	\$	\$	\$	\$	\$

Mobile App Interface (Residential Loan App):

- Header:** Residential Loan App
- Borrower *:** [Redacted] (Error: A full name must be entered.)
- Co-Borrower:** Sam Jackson
- Agency Case Number:** 5783978
- Lender Case Number:** 500607000
- Amount:** 320,000
- Navigation:** PREVIOUS | 1 of 2 issues | NEXT ISSUE

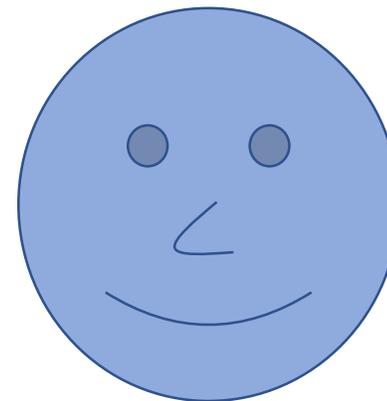
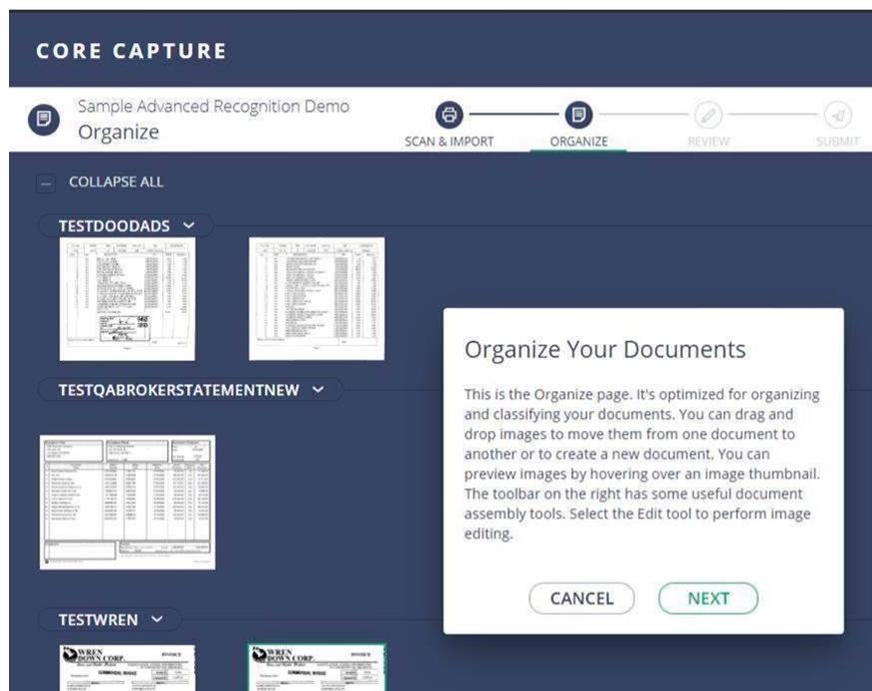
Bottom Navigation Bar:

- Residential Loan App (2)
- W2 (3)
- Bank Statements

2

Результативность в паре!

Не приложение - инструмент бизнеса, а приложение + его пользователь = инструмент.



Долой среднее!

1. Design to the edges.
2. Атомарные настройки для каждого бизнеса.
3. Долго настраивается, быстро работает.

Настроить можно все

Property	Value	Tips
Task Management		
TaskDone	F10	Alternative shortcut for "Finish"
TaskStop	F12	Alternative shortcut for "Stop Working"
TaskCancel	F11	Alternative shortcut for "Continue Later"
Navigation		
SetFocusToFORM	F7	Alternative shortcut for "Go > Set Focus To Form".
PageMoveNext	CTRL+SHIFT+K	Alternative shortcut for "Go > Next Page".
PageMovePrevious	CTRL+SHIFT+J	Alternative shortcut for "Go > Previous Page".
DocumentMoveNext	CTRL+M	Alternative shortcut for "Go > Next Document".
DocumentMovePrevious	CTRL+U	Alternative shortcut for "Go > Previous Document".
SegmentMoveNext	CTRL+K	Alternative shortcut for "Go > Next Segment".
SegmentMovePrevious	CTRL+J	Alternative shortcut for "Go > Previous Segment".
Document Actions		
DocumentTypeSet	CTRL+D	Alternative shortcut for "Document > Choose Type".
MergeDocument	F3	Alternative shortcut for "Document > Merge Document".
MergeFolder		Alternative shortcut for "Document > Merge Folder".
MergeStack		Alternative shortcut for "Document > Merge Stack".
MergeLevel4		Alternative shortcut for "Document > Merge Level4".
MergeLevel5		Alternative shortcut for "Document > Merge Level5".

4 варианта поведения комбобокса

Комбобокс на форме оператора:

Customer Name
Facebook

Customer Name
Facebook

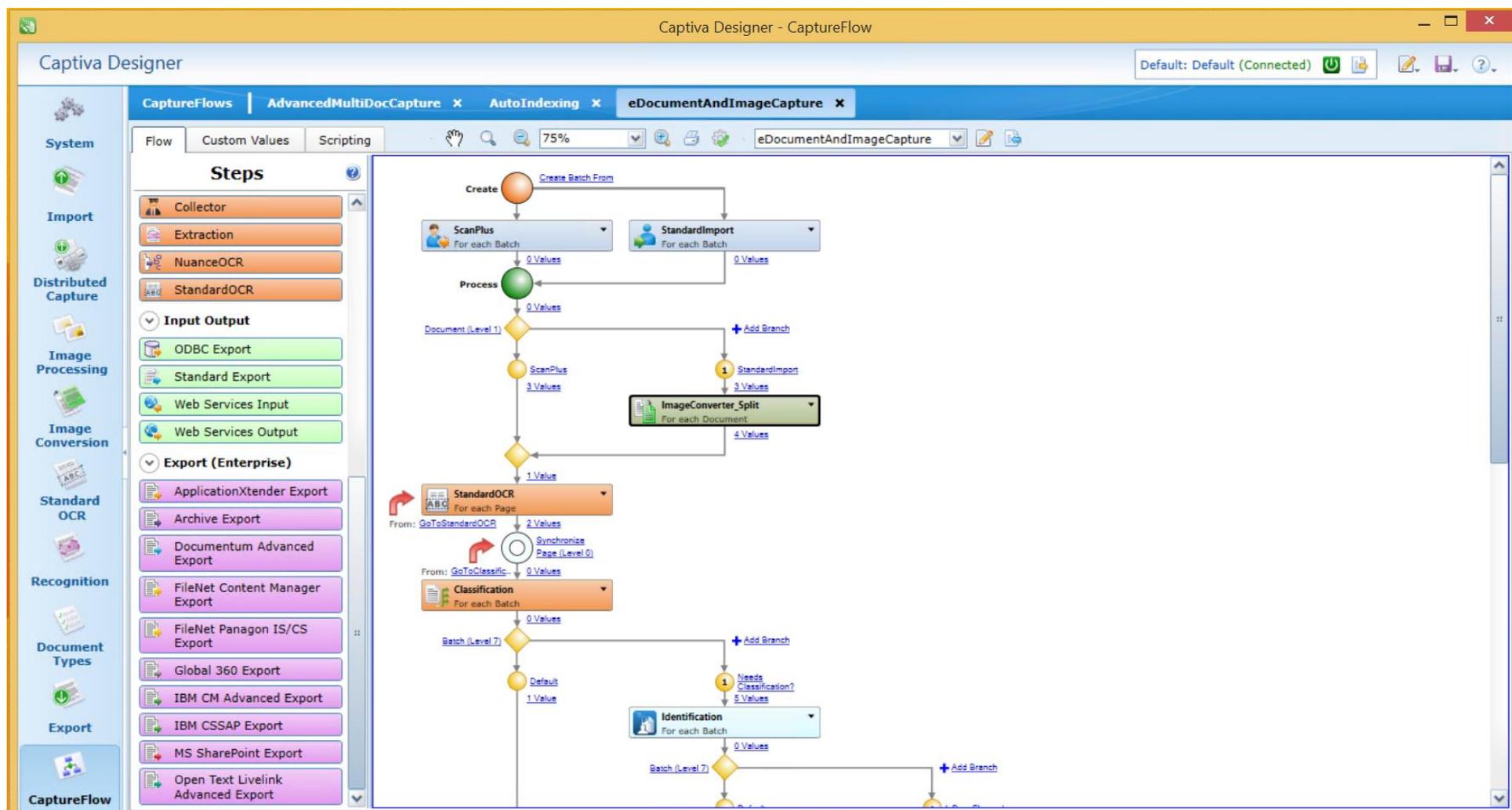
- Alphabet
- Amazon
- Apple
- Berkshire Hathaway
- Exxon Mobil
- Facebook
- Johnson&Johnson
- JPMorgan Chase&Co.
- Microsoft

4 варианта его поведения:

Control Type	Combo Box
Manual Confirmation	Confirm On Blank
Autosuggest	<ul style="list-style-type: none">All ChoicesOffContainingBeginningAll Choices

4

Разные UX критерии для разных интерфейсов



Web интерфейс оператора

CAPTIVA CAPTURE WEB CLIENT FEEDBACK ? 

Loan Application
Review Documents 3

SCAN & IMPORT ORGANIZE REVIEW SUBMIT

CANCEL NEXT

Revision Summary

Date	Revision History	Revision Class	Comments
07/15/2009	1.0.0	Major	Initial Availability.
10/01/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
04/10/2009	2.0.0	Major	Update if applicable product release.
07/15/2009	3.0.0	Major	Revised and edited technical content.
11/04/2009	4.0.0	Major	Updated and revised the technical content.
02/10/2013	4.0.0	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.
08/04/2013	4.1	Minor	Clarified the meaning of the technical content.
11/05/2013	4.1	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.
03/19/2015	4.1	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.

No. of Units
Year Built

Property will be:
 Primary Residence Secondary Residence Investment

(b) Cost of Improvements Total (a+b)
\$ \$

Describe Improvements made to be made
Cost \$

Year in which Title will be held in:
unity property

Estate will be held in:
 Fee Simple
 Leasehold (show expiration date)

Table

Alert message.

! Table
Comments missed

PREVIOUS 1 of 2 issues NEXT ISSUE DONE

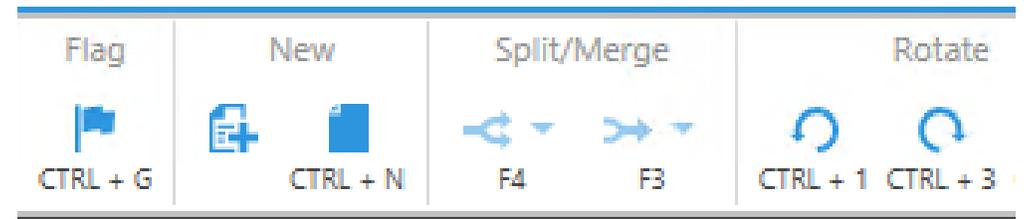
Date	Revision History	Revision Class	Comments
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	3.0.0	Major	Revised and edited technical content
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.

< Page > ADD ROW DELETE ROW

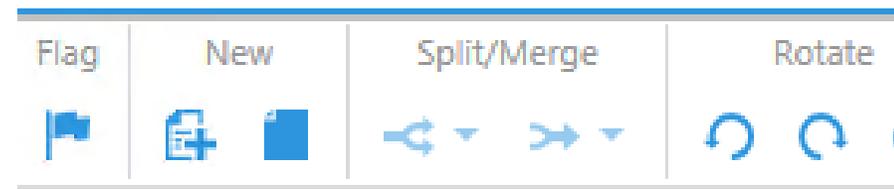
Windows оператор: скорость и безошибочность

- Только клавиатура, нельзя мышь.
- Полная поддержка клавиатуры.
- Настраиваемые горячие клавиши.
- Обучаемость и возможность скрыть подсказки и UI по степени обучаемости.

1 Тулбар с подписанными горячими клавишами



2 Тулбар, где подписи клавиш скрыты



3 Можно полностью скрыть тулбар.

Сужение задач. Убрать все лишнее.

Edit images	<input checked="" type="checkbox"/>
Annotate images	<input type="checkbox"/>
Copy pages	<input type="checkbox"/>
Copy documents	<input type="checkbox"/>
Move pages	<input type="checkbox"/>
Move documents	<input type="checkbox"/>
Delete pages	<input type="checkbox"/>
Delete documents	<input type="checkbox"/>
Delete folders	<input type="checkbox"/>
Print pages	<input type="checkbox"/>
Flag pages and documents	<input checked="" type="checkbox"/>

Ограничение уровня работы

1 Оператор работает со структурой папок и документов

The screenshot shows the 'Captiva Completion - Batch11' interface. On the left, a 'DOCUMENTS' sidebar displays a folder structure: 'Folder 1' containing 'Document 1' (eDocument Invoice) and 'Document 2' (AR Invoice). The main area shows 'Page 1 (Document 1)' with a 'Tax Invoice' form. The form includes fields for 'Vendor Information' (Vendor Name, Vendor Address), 'Customer Information' (Customer Name, Customer Address), and 'Invoice' (Invoice Date, Invoice ID, Invoice Total). A table lists items with columns for Description, Quantity, Unit Price, and Amount. The 'Balance Due' is \$0.00. A 'Type your notes here' field is at the bottom.

Description	Quantity	Unit Price	Amount
Product name	1	\$0.00	\$0.00
Subtotal			\$0.00
Balance Due			\$0.00

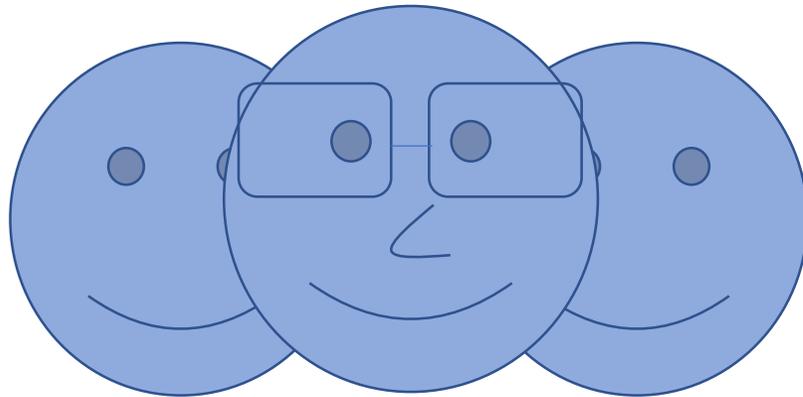
2 Оператор работает только с одной страницей

The screenshot shows the 'Captiva Completion - Batch9' interface. The main area displays a scanned document page with Chinese text and a logo for 'Oral'. The document includes a company name 'Oral 中国医疗器械股份有限公司' and a large red stamp. The interface shows 'Page View' and 'CURRENT PAGE' indicators. The status bar at the bottom indicates 'Working On: Batch9' and 'No flags or messages'.

Считаем каждое нажатие клавиши!



Эффективный пользователь = довольный бизнес!



5

Не всегда требуемая функциональность
должна стать фичей



MVP приобретает новый смысл

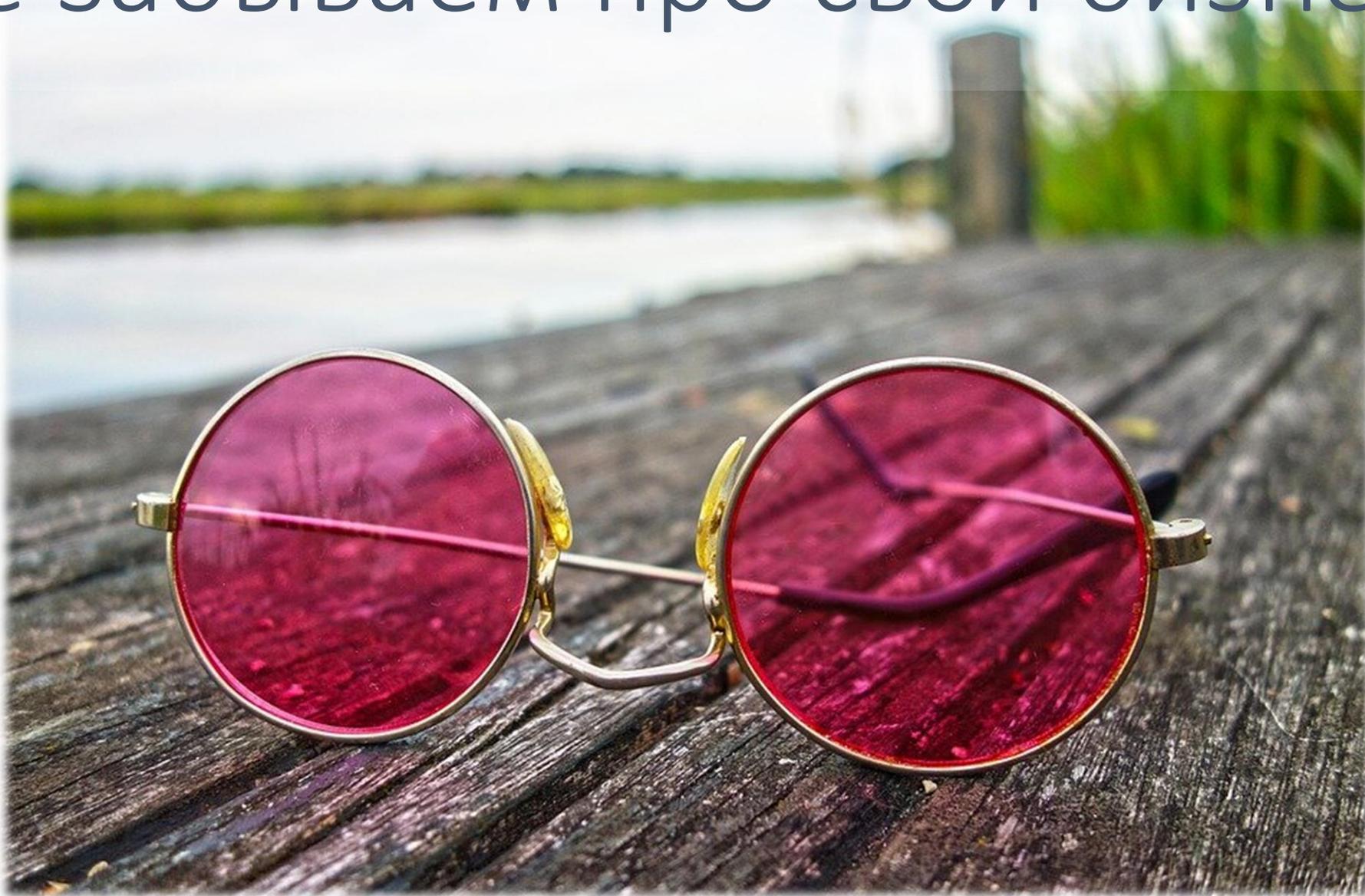
Редкие обновления (раз в 2-3 года).

“Потом доработаем” не всегда работает.

- Неполюценную модель не будут внедрять, будут ждать.
- Вышедшие, но недоработанные сценарии придется поддерживать и в старом виде.
- При изменениях надо закладывать переобучаемость пользователей.

И последнее...

Не забываем про свой бизнес



ИТОГ

- Выводим главный персонаж из тени.
- Выстраиваем от него вложенные персонажи.
- Не забываем про свой бизнес! Он может внести коррективы в наши планы!