

Как подружить PM с UX-командой



АНТОН ИВАНОВ — PM

B2B • CENTER

Почему я?

UX — ЭТО МОДНО

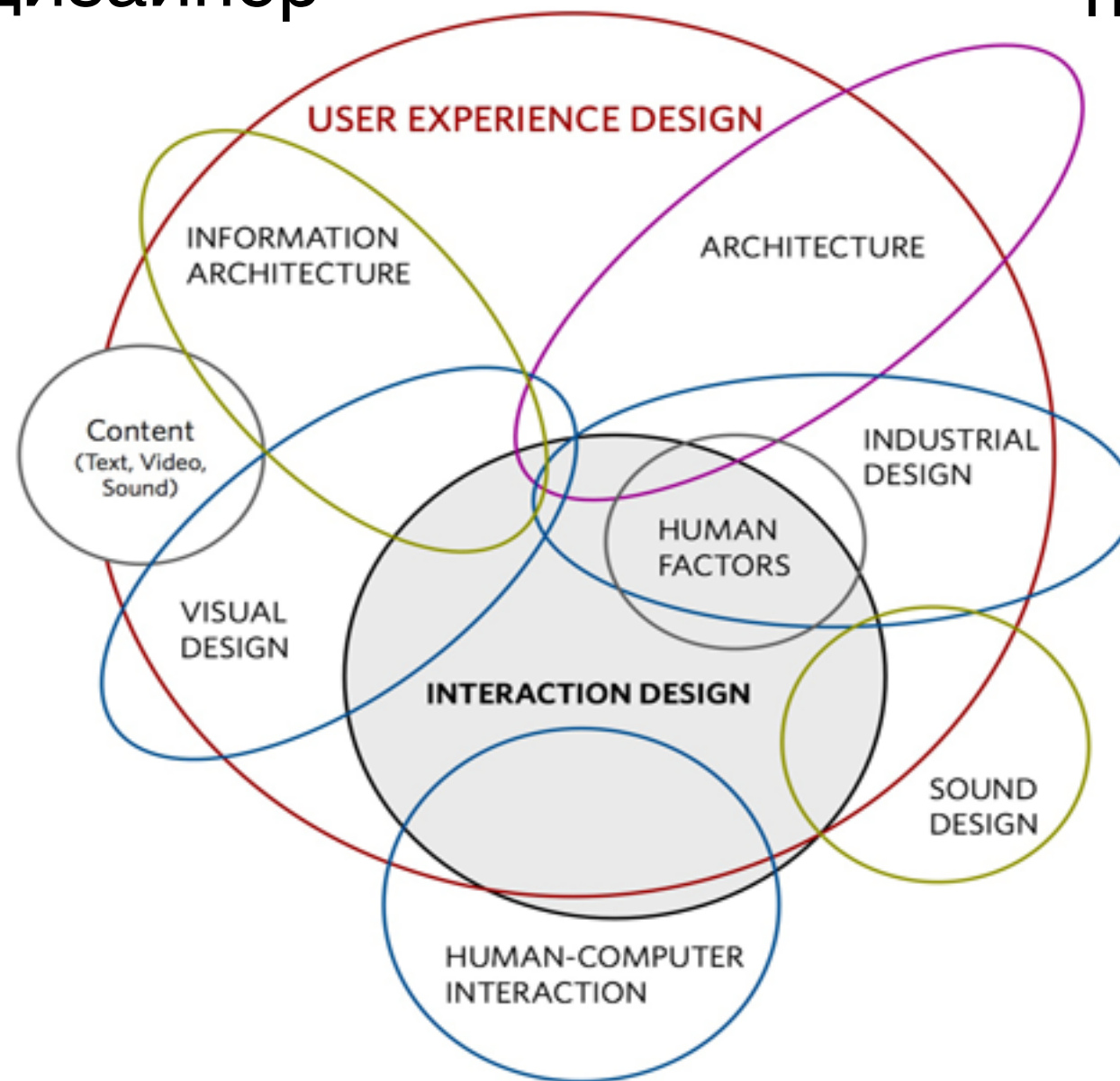
продуктовый дизайнер

проектировщик
интерфейсов

ux-дизайнер

дизайнер
интерфейсов

ux-инженер



Стоп. Зачем он вообще нужен,
если ЭТИМ занимаюсь я?

Мне нужен просто дизайнер





Конфликт интересов

4 типа дизайнеров





Аналитик

Работает долго и делает больше чем нужно,
почти всегда не укладывается в срок

Ретро

Минусы дизайнера

1. не учитывает сроки и крі
2. процессо-ориентирован
3. перфекционист логики

А какие у него есть плюсы?

1. глубоко копает и анализирует задачи
2. придумывает хорошие и сложные решения

Ваша ошибка

1. не дали контекст и четко не определили цель
2. не сфокусировали на дедлайне или не дали приоритеты

Бос

Мне лучше знать, какой должен быть твой продукт!



Ретро

Минусы дизайнера

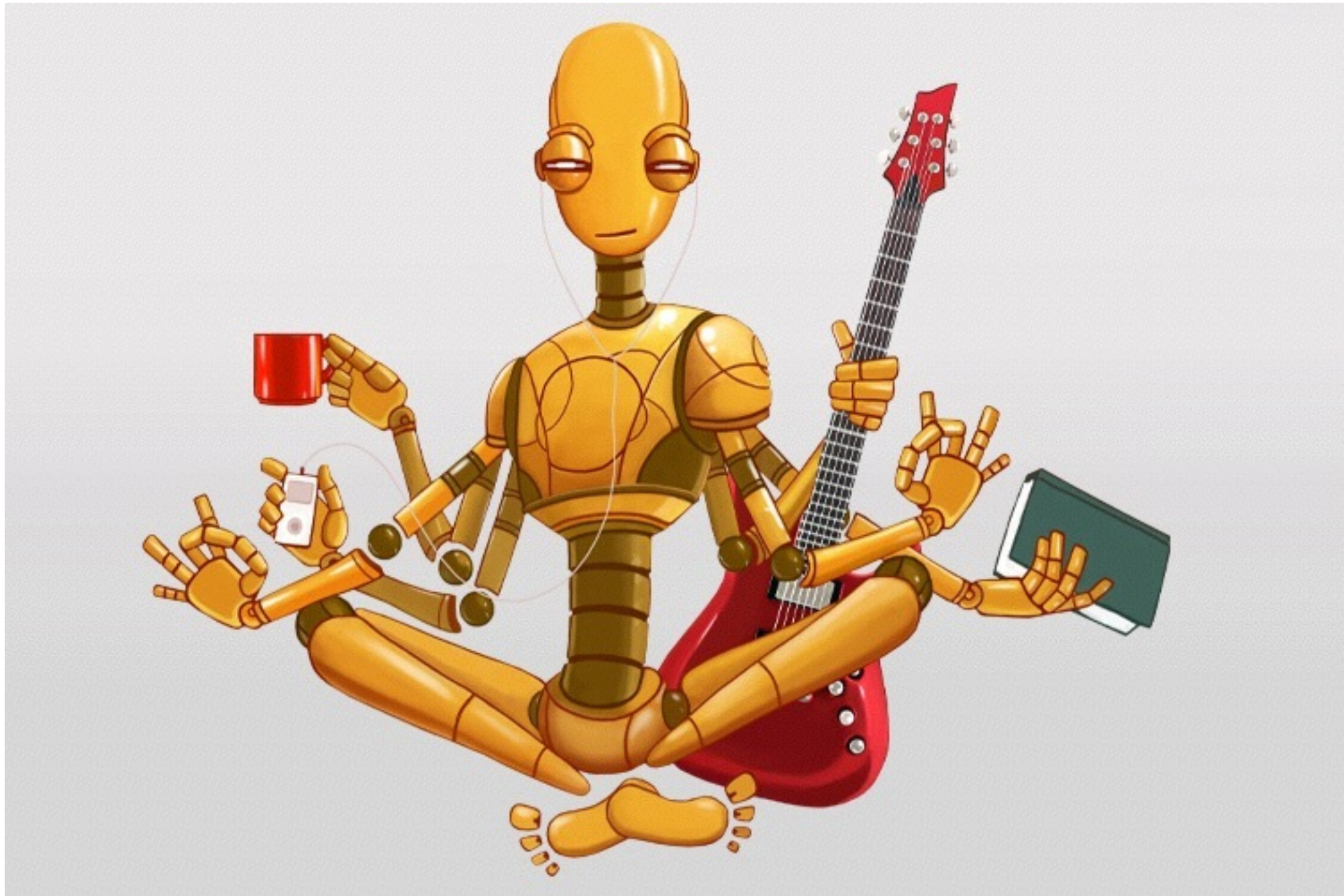
1. вы для него не авторитет
2. плохо воспринимает критику
и не слушает аргументы
3. перфекционист теории

А какие у него есть плюсы?

1. много знаний знания
2. хороший ментор
3. делает продуманный дизайн до мелочей

Ваша ошибка

1. не продали ему себя как эксперта
2. не дали четкий контекст и передали не всю свои знания по продукту
3. привлекли не с самого начала
4. вы ему явно не доверяете



Креативщик

Делает хорошо, но все время что-то забывает

Ретро

Минусы дизайнера

1. не погружен глубоко
2. возможно не вовлечен
3. невнимательный
4. перфекционист красоты

А какие у него есть плюсы?

1. хорошие техника и интересное мышление
2. придумывает оригинальные решения

Ваша ошибка

1. не составили критерии готовности
2. скорее всего есть ошибка планирования
3. возможно нечеткая постановка задачи и проблема с требованиями



~~Раздолбай~~ Неответственный

Делает все нормально, но постоянно фейлит сроки.

Ретро

Минусы дизайнера

1. не вовлечен
2. не умеет планировать свое время

А какие у него есть плюсы?

1. учитывает все требования
2. не супер крутой дизайн, но по качеству нареканий нет

Ваша ошибка

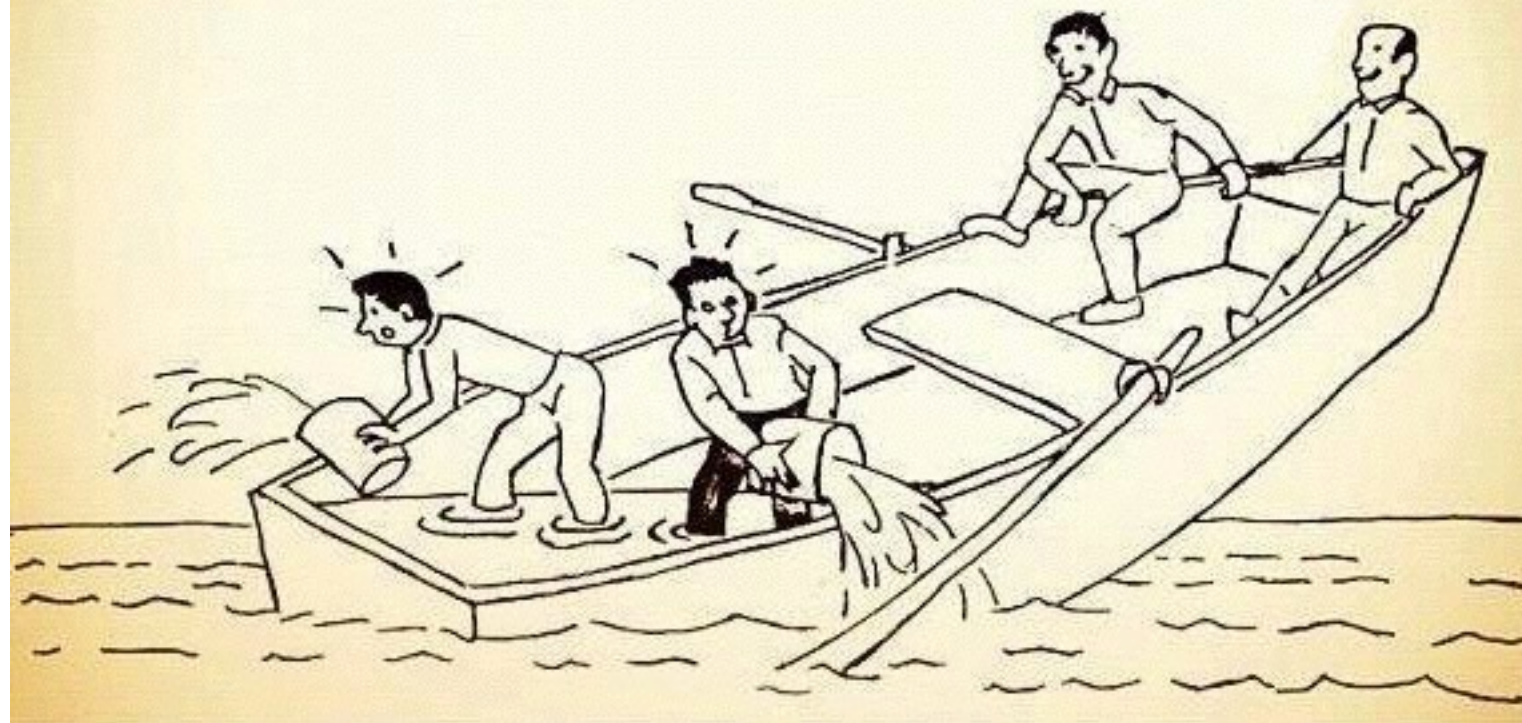
1. человек перегружен и у него много задач и ваши он скорее всего не успевает сделать
2. вы его не вовлекли с самого начала
3. не составили критерии готовности
4. скорее всего есть ошибка планирования
5. не сфокусировали четко на приоритетах

Проблема на вашей стороне!

**Afirmar que mi destino
no está ligado al tuyo es como decir:
“Tu lado del bote se está hundiendo”.**

Hugh Downs

www.necesitodetodos.org





3 простых правила

Какие должны быть требования для UX:

1. прописаны все сценарии
2. определена проблема
3. описаны функциональные возможности
и ограничения

Конечный результат работы по дизайну
продукта — это общая ответственность
менеджера и дизайнера

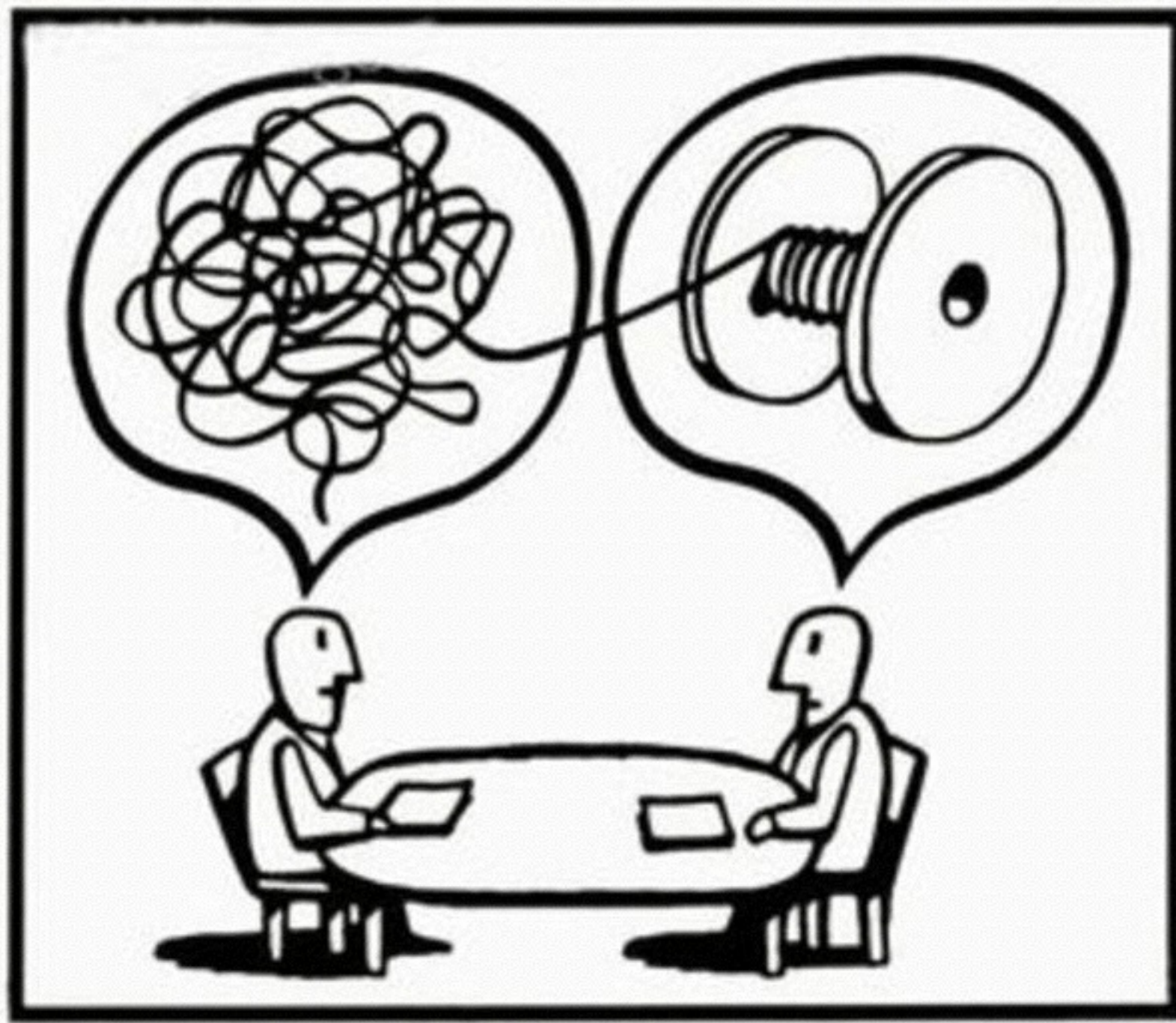


Не дело создано для мысли,
а мысль создана для дела.

Вольтер

7 особенностей
взаимодействия UX-команды
и продукт менеджера

1. Смешанная зона ответственности
2. Нет критериев эффективности работы UX
3. Сроки не учитывают время работы с комментариями
4. Трудно оценивать сроки, когда много неопределенности
5. Разногласия из-за разной картины мира
6. PM за FailFast, а UX-серы недовольны, их мир рушится
7. К дизайнерам «особый подход» и часто они не умеют планировать свой ресурс



Все дело в психологии

Природа проблем

1. Коммуникация
2. Видимость аналитики
3. Наши иллюзии
4. Завышенные ожидания от других людей
5. Критика
6. ЭГО
7. Отрицание

В итоге, все это приводит к тому, что теряется доверие к друг другу

Доверие — это
ключ к успеху

Системный подход

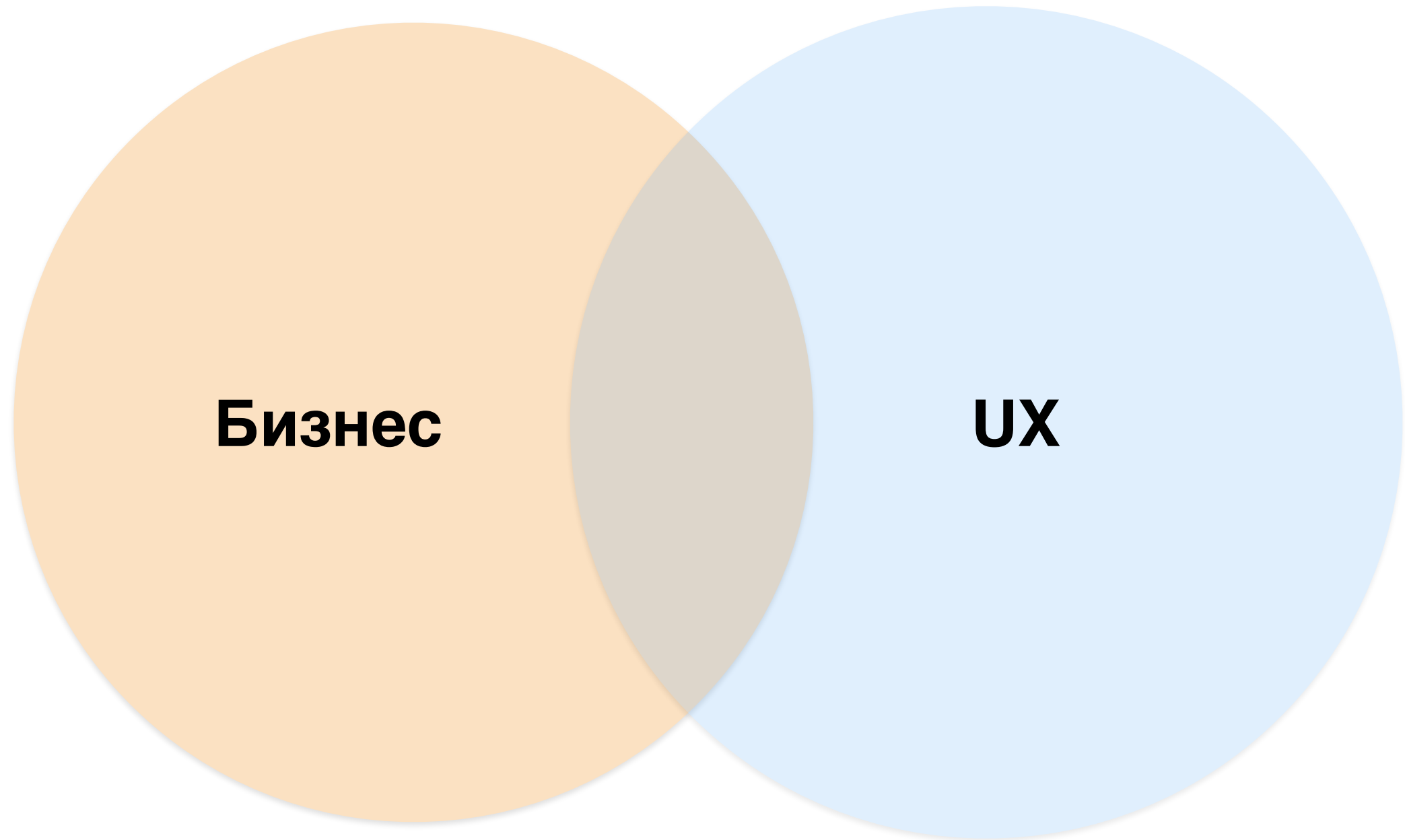
Перестроить своё мышление

Концепт решения

UX-команда — правая рука РМ и решает бизнес-задачу совместно с ним.

UX-команда — это не только дизайнеры и проектировщики, а также разработчики, тестировщики, аналитики и маркетологи

Поделите зоны ответственности





Меняем своё сознание

1. Доверяем профессионалам

2. Понимаем, что все разные

3. Осознаем, что все ХОТЯТ
сделать хорошо

4. Принимаем, что у вас
все плохо со вкусом

5. Вы не Стив Джобс

Вы дирижер, а не диктатор

Используйте коллективный интеллект



**Организуйте брэйншторм с командой UX
и сделайте вместе model business canvas**



Сроки

Планируйте сроки так, чтобы работа над комментариями учитывалась

Работа со сроками по принципу срок не двигаем, скоуп двигаем

Рекомендации по практикам

1. Формируйте общий контекст
2. Ставьте задачи в виде проблемы, а не решения
3. Будьте уверены, что UX-еры глубоко погружены
4. Вовлекайте команду с самого начала
5. Относитесь к дизайнерам, как к технарям, измеряйте их процесс
6. У решения есть метрики и критерии
7. Используйте Agile инструменты
8. Применяйте принципы Lean UX

Рекомендации по практикам

9. Формируйте общий язык визуальных коммуникаций

10. Визуализируйте процесс

11. Занимайтесь проектированием совместно

12. Давайте доступ к телу клиента

13. KPI единый для всех

14. Используйте пользовательские сценарии

15. Сделайте чек-листы и раздайте всей команде

Чек-лист для менеджера продукта:

1. Привлек UX-команду с самого начала
2. Доверяю специалистам делать их работу
3. Руками специалиста, не начинаю заниматься дизайном и их
4. Ставлю задачу UX-специалистам в виде проблемы, а не готового решения
5. Дал установку проработать конкретные сценарии для UX продукта
6. Предоставил функциональные требования и ограничения
7. Донес какие проблемы решает продукт
8. Не спорю по неважным вещам
9. Учитываю время по работе с комментариями при разработке UX продукта
10. Учитываю время на UX-аналитику
11. Учитываю время на разработку концепт
12. У меня есть DoD который подтверждает, что UX готов
14. Осознаю, что я не Стив Джобс
16. Есть метрики или критериев для ux-процесса

Чек-лист для ux-специалиста:

1. Я прочитал все требования и спецификации, которые есть на данный момент
2. У меня есть все пользовательские сценарии и я изучил их
3. У меня есть информация о всех функциональных возможностях и ограничениях
4. Мне ясна проблема пользователей, которую я буду решать
5. Если у меня не хватает информации, то я попросил менеджера предоставить ее.
6. Я не прорабатываю функционал, который разрабатывать больше, чем 6 месяцев
7. Регулярно и часто общаюсь с PM
8. У меня есть время и возможность работать сконцентрировано, чтобы никто не отвлекал
9. Я проектирую только то, что реально реализовать
10. Мои решения подходят для наших реальных пользователей
11. При работе учел крi продукта и придумал метрики проверки решения
12. Все члены команды, общаются и делают кросс-ревью
13. Взял ответственность за срок
14. При проработке дизайна учитываю ранее используемые решения

Резюме

- основной конфликт
- 4 типа дизайнеров
- 3 простых правила
- общая ответственность за результат
- 7 особенностей взаимодействия с UX
- природу возникновения проблем
- про доверие и системный подход
- концепт решения
- как делить зоны ответственности
- как мы меняем свое сознание
- про использования коллективного интеллекта
- рекомендации
- чек-листы



«А напоследок я скажу...»

Большинство проблем взаимодействия, происходят от непонимания друг друга. Мы забываем ставить себя на чужое место. Эмпатия, это то, что позволит решить большинство проблем связанных с процессом. Старайтесь помнить об этом...

Спасибо за ПОНИМАНИЕ!

АНТОН ИВАНОВ — РМ



B2B • CENTER

a.ivanov@b2b-center.ru