

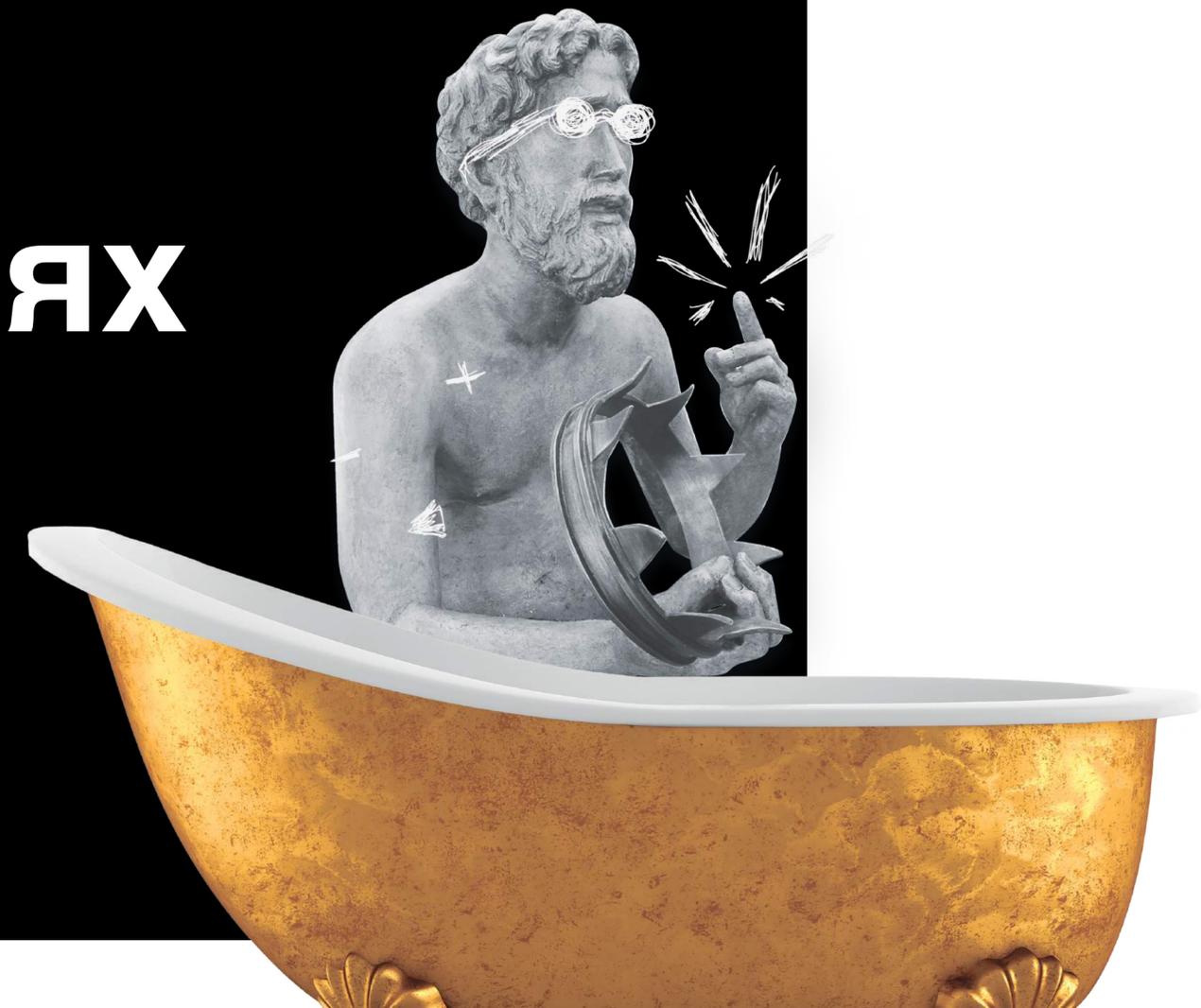
Z ▶ E
P H _
+ Y R



как проектировать хорошие интерфейсы в плохих условиях



Инна Кажанова
tg @inna_deed



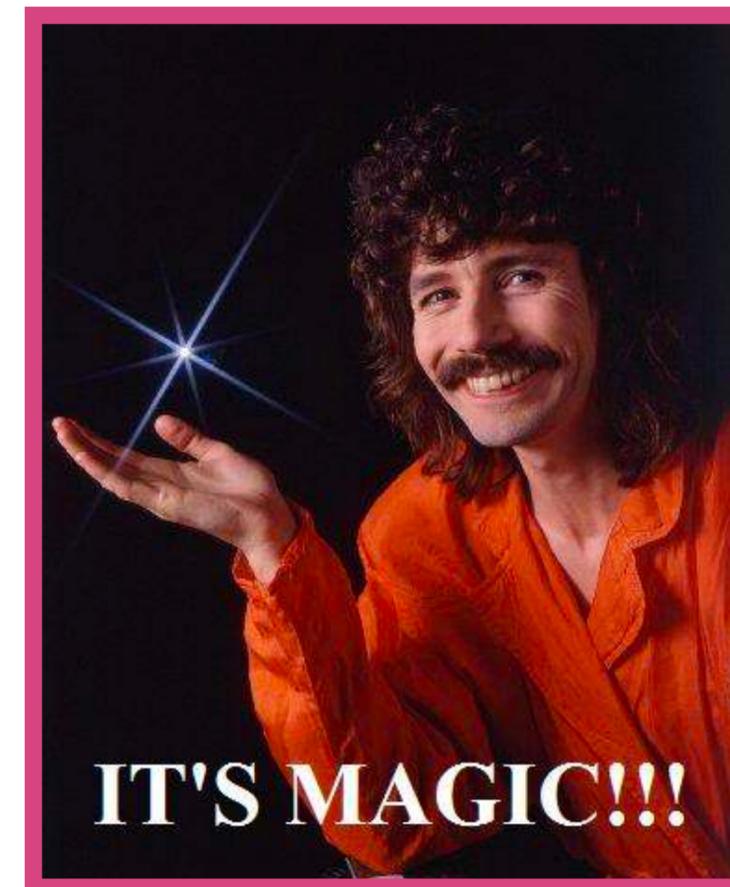
ВВЕДЕНИЕ

- есть множество подходов и методик для выявления требований перед проектированием интерфейса/ разработкой продукта
- в контексте и реалиях проектов бывают ситуации, когда они не работают/не применимы
- в докладе речь о нашем методе, при помощи которого удалось успешно сдать множество проектов со схожей ситуацией

ИДЕАЛЬНЫЙ МИР

- клиент с радостью, конструктивно, вовремя **отвечает** на все вопросы
- есть все необходимые **входные данные** или их можно легко получить в срок
- **сроки** не горят
- и команде, и клиенту понятна **цель проекта**
- клиент **принимает** предлагаемые решения с первого раза и возвращается с новыми проектами снова

Многие ли живут в идеальном мире?



С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ

Ситуация: «Нет времени объяснять»

сроки горят, вводных мало, ожидают «вау»



С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ

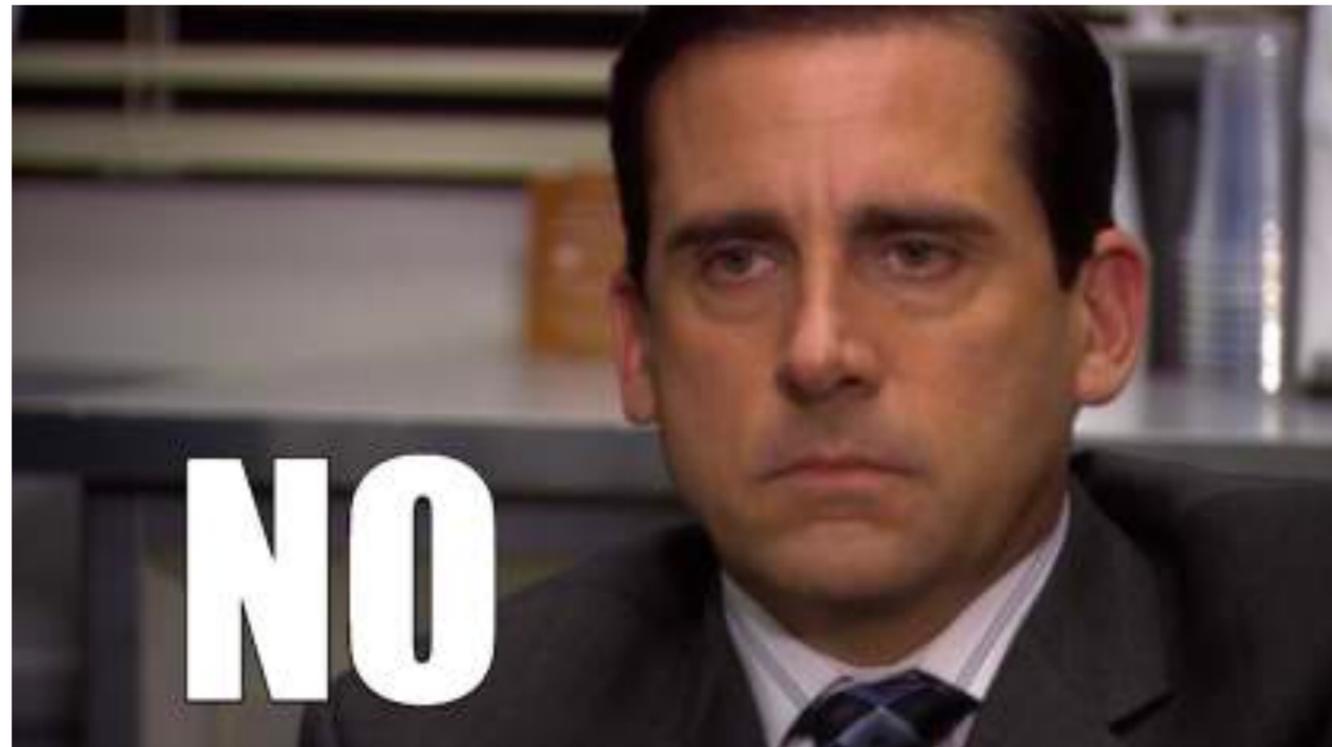
Ситуация: «Ответ - нет // Всё равно не то»

нет доступа к ключевым стейкхолдерам

не хотят общаться

не дают конструктивный фидбэк/отвергают решение

вводных мало, ожидают «вау»



С ЧЕМ МЫ СТАЛКИВАЕМСЯ

Ситуация: «Я скажу вам, как надо. ... А что это вы ничего не предложили?»

клиент очень конкретно описывает ожидаемый результат и хочет именно так, но у нас есть обоснованные сомнения при получении результата клиент не доволен ожидают «вау»



ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ И О ЧЕМ МЫ СЕБЯ СПРАШИВАЕМ

- увидеть проблему, когда ее «нет»

экзистенциальный вопрос «Чтобы что?». Какую задачу решает дизайн? А точно надо решать именно ее? Хорошо решает?

- домыслить: данные в идеальном мире

точно все нужные данные есть в этих xls от клиента? Каких еще не хватает? Какие хотелось бы, чтобы были? Какие вообще могут быть, чтобы задача идеально решалась?

- думать о форме и скрытых возможностях

выбранная форма представления - подходит? Идеально? Что мы упускаем? Какие тут есть скрытые возможности?

О ЧЕМ МЫ ДУМАЕМ

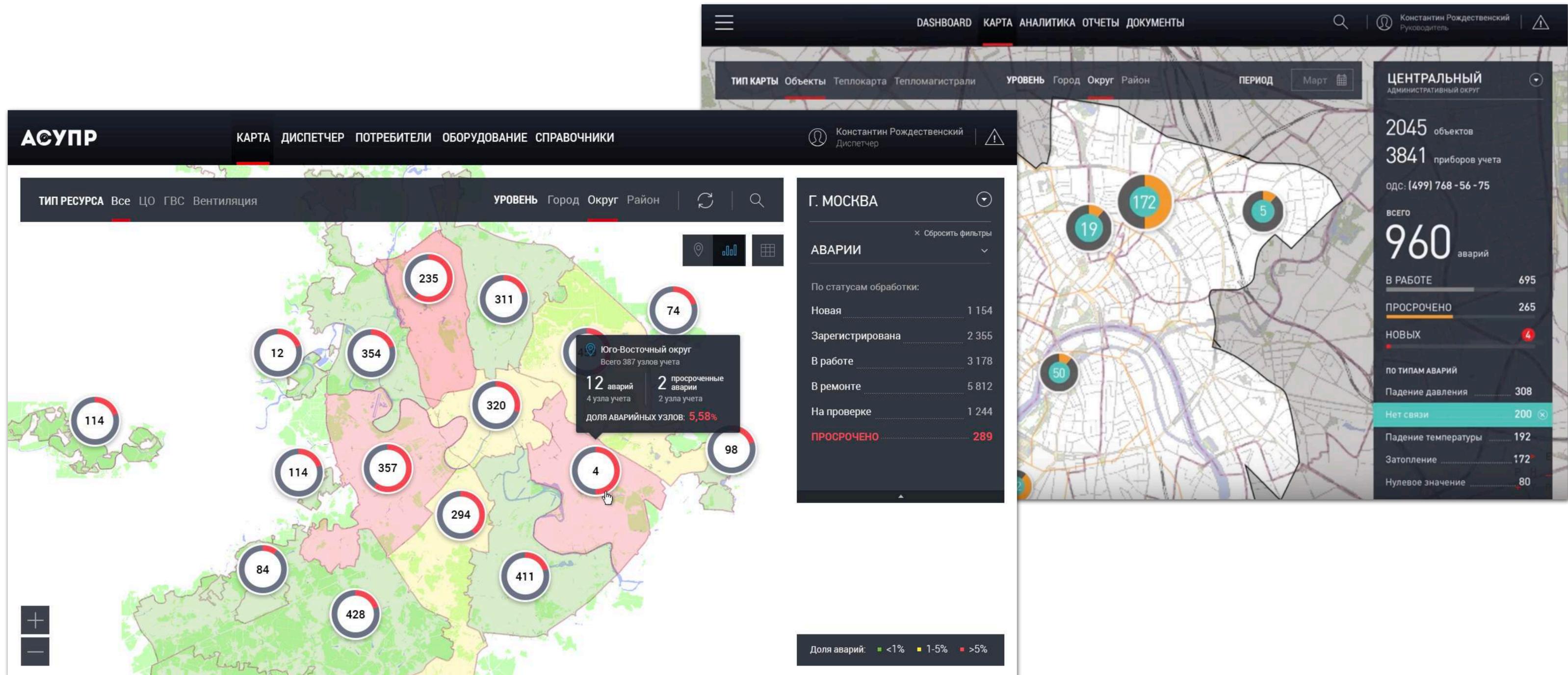
задача

Что нужно сделать? А зачем?
Чтобы что?



КЕЙС #1: Диспетчеры

Ожидаемое решение: карта с заявками для электронной диспетчерской



РАССУЖДЕНИЯ

Что не так:

- Заявок очень много
- Не наглядно, не читабельно
- Диспетчер не справляется с обработкой
- Сложно отследить процесс исполнения заявки
- Сложно распределять и приоритизировать заявки

Предпосылки к решению:

- Большая часть задач - **плановые**
- У заявок есть регламентированные **сроки** обработки и исполнения

РЕШЕНИЕ

Помимо карты с заявками - доска задач

The image displays the ASUPR (АСУПР) dashboard, which is a task management and monitoring interface for utility services. The main interface is a task board with columns for different stages of task completion: **Заявки потребителей** (25), **Зарегистрировано** (72), **В работе** (12), **В ремонте** (11), and **На проверке** (8). Each task card includes details such as the location (e.g., ГОУ СОШ №129, Кастанаевская ул., 28), the type of issue (e.g., "Нарушение связи", "Нет связи", "Отсутствие данных"), and the time of occurrence.

Overlaid on the top right is a map interface showing a search for resources. The map displays a list of tasks with their status and location. A sidebar on the right provides a summary for the "ЗАПАДНЫЙ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ОКРУГ", showing 287 nodes and 68 in the selected area. It lists various issue categories: "Нет нарушений" (215), "Сервисный режим" (45), "С нарушениями" (28), "Авария" (7), "Отсутствие питания" (18), "Нет связи" (1), "Отсутствие данных" (1), "Нарушение режима" (1), and "Прочие нарушения" (1). At the bottom of the sidebar, it shows 1579 problematic situations and 1478 requests.

The top navigation bar includes "КАРТА", "ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ", "ПОТРЕБИТЕЛИ", "ОБОРУДОВАНИЕ", and "СПРАВОЧНИКИ". The user is identified as Константин Рождественский, Диспетчер. The interface also features a search bar, filters for resource type and level, and a notification bell.

ИТОГИ ПО КЕЙСУ #1

Какие возможности создало решение для клиента:

- Сокращение очереди заявок
- Разгрузка диспетчеров
- Исполнение заявок согласно приоритетам
- Контроль процесса исполнения заявок

Что сработало из методики:

- Изучение клиента и его **реальных потребностей**
- Расширение окружения **данных**
- Подбор **формы** представления

КЕЙС #2: Мониторинг KPI

Ожидаемое решение: дашборд для руководителя с мониторингом KPI

Ожидания клиента:

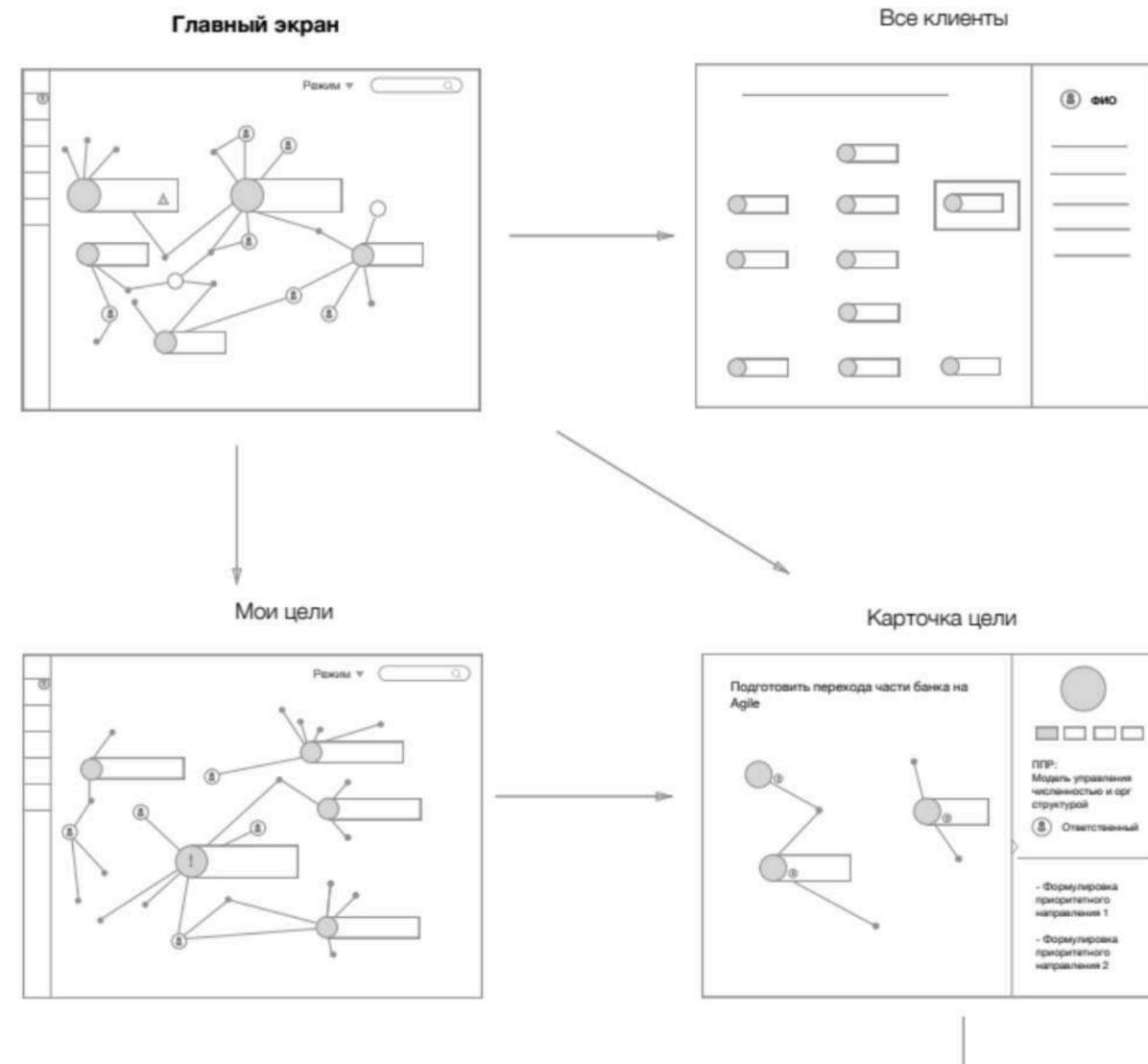


Что не так:

- Много данных для мониторинга
куда смотреть?
- Плоские данные (не отвечают на вопрос прямо)
так, что это означает?
- Приоритеты данных для мониторинга меняются каждые 1-2 месяца

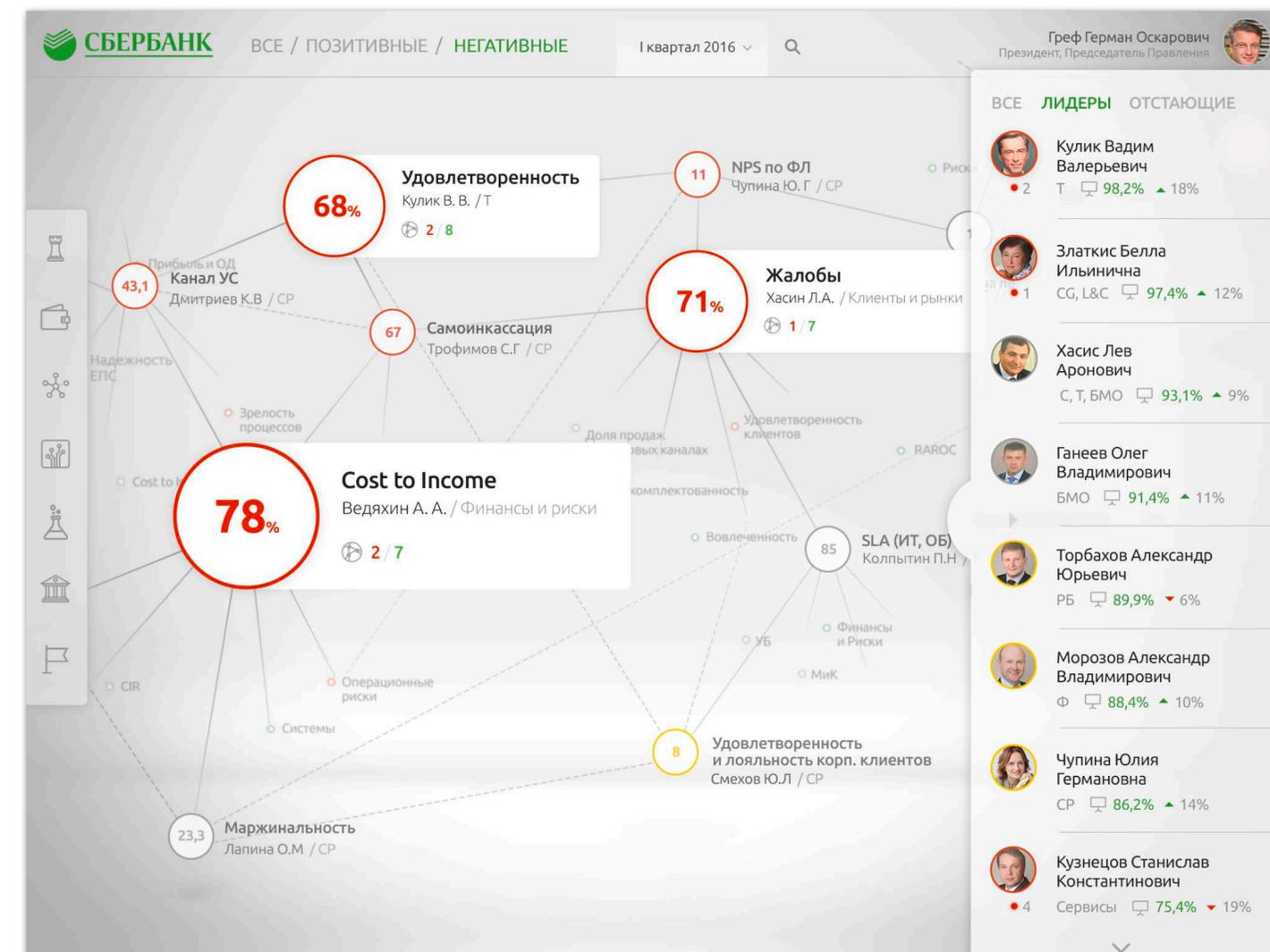
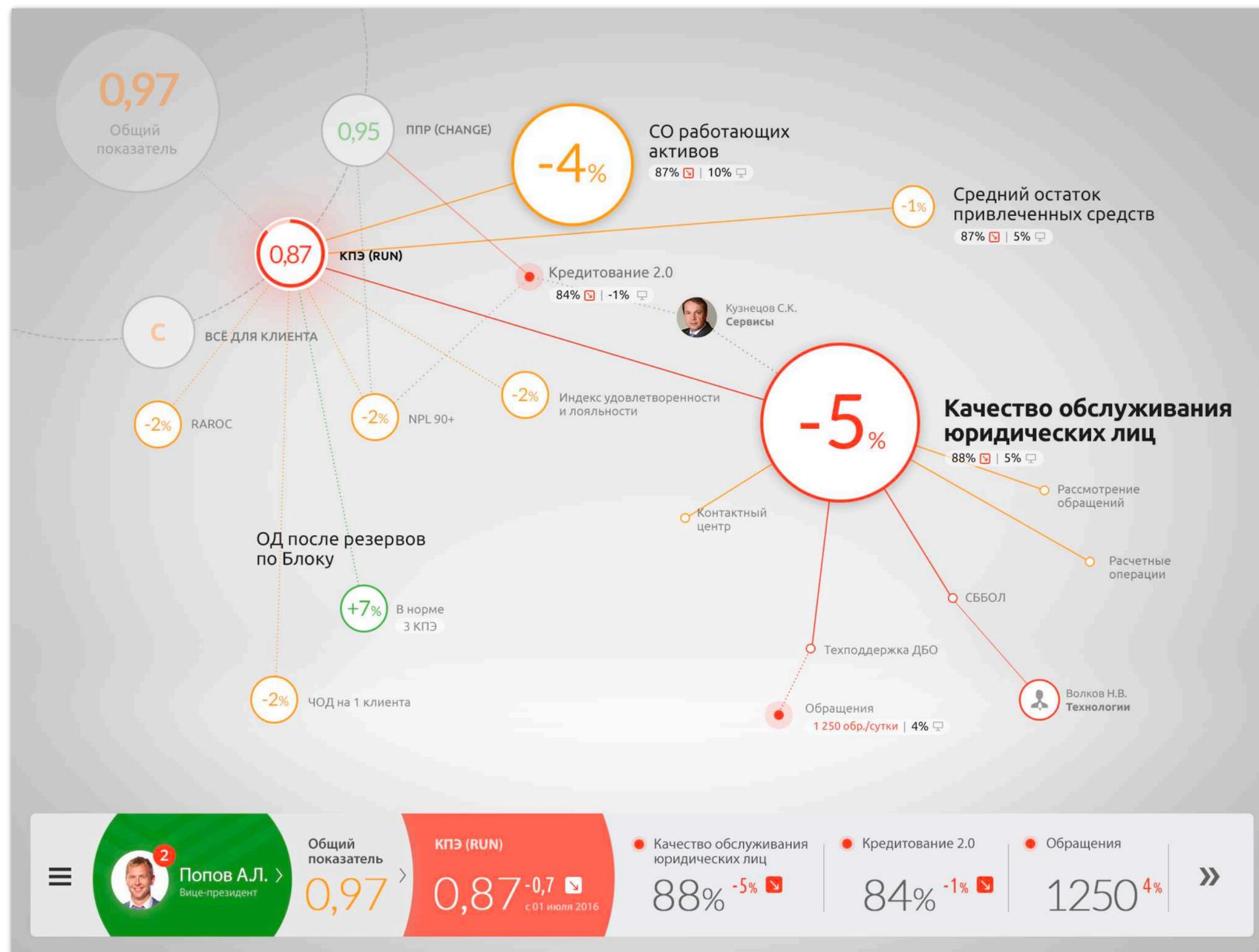
РАССУЖДЕНИЯ

- Вместо плоских отчетных данных - акцент на экстремумы и их источники
- Отображение зависимостей
- Методы для работы с BigData - отсутствие необходимости перенастройки дашборда при смене приоритетов данных



РЕШЕНИЕ

Отображение взаимосвязей KPI на трехмерном графе



ИТОГИ ПО КЕЙСУ #2

Какие доп.возможности создало решение для клиента:

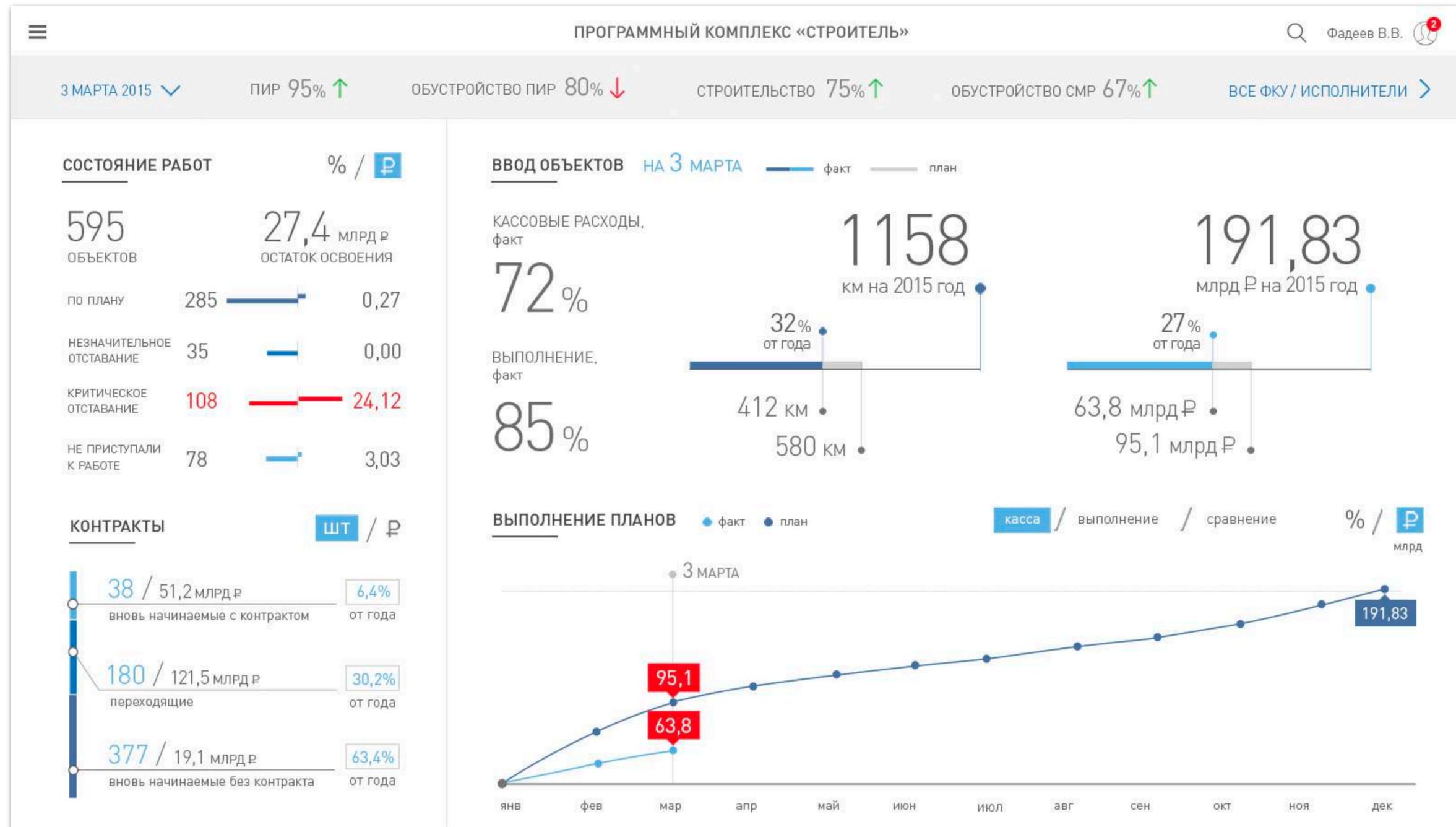
- Контроль взаимозависимостей
- Поиск первопричин
- Выявление ответственных лиц (человеческий фактор)
- Гибкость

Что сработало из методики:

- Изучение клиента и его **реальных потребностей**
- Расширение окружения **данных**
- Рассуждения в сторону **скрытых возможностей** (наличие большого числа данных)
- Подбор **формы** представления

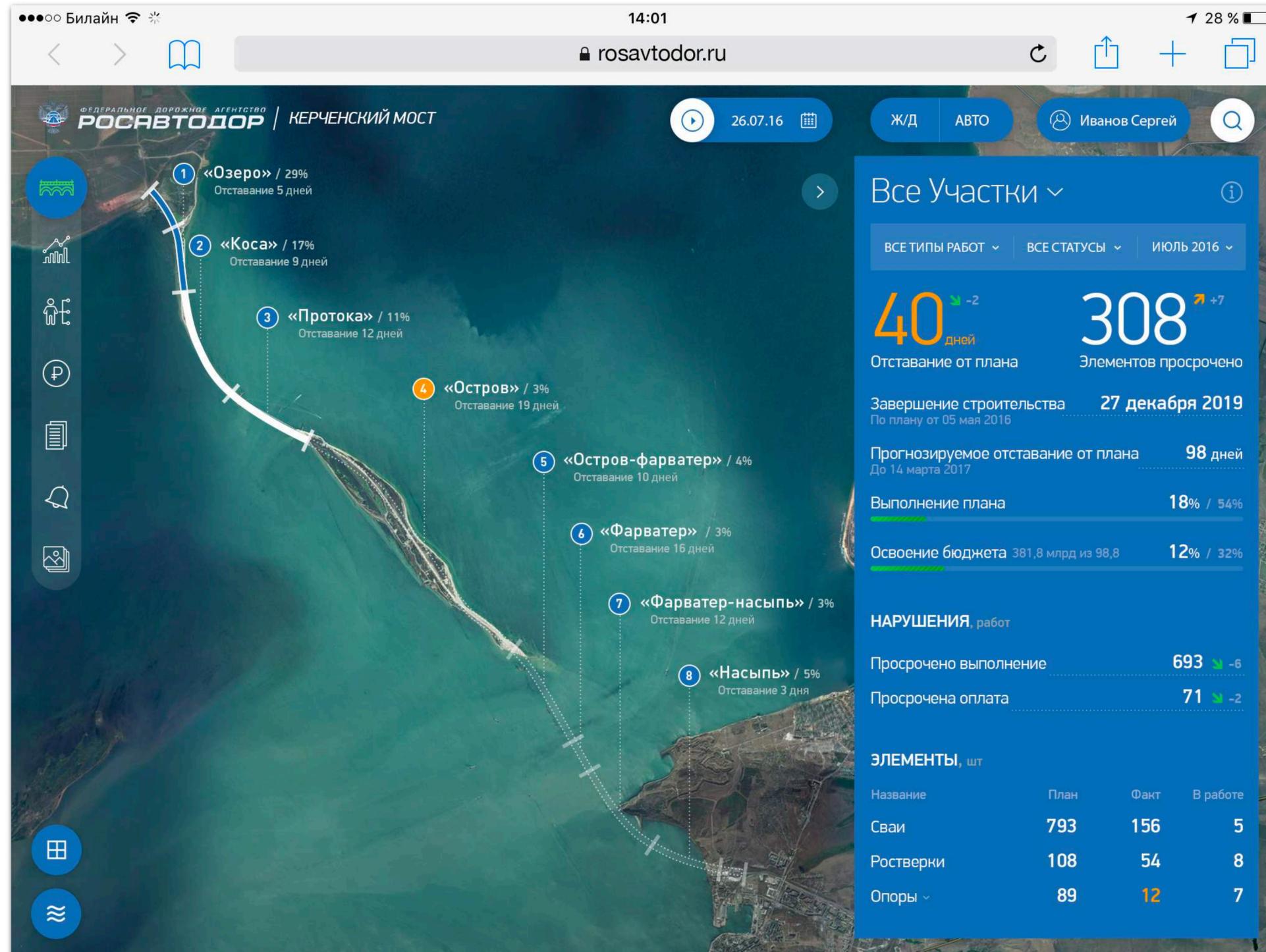
КЕЙС #3: Отчет о ходе работ

Ожидаемый дашборд. Проблема: ход работ не нагляден/презентативен для руководства



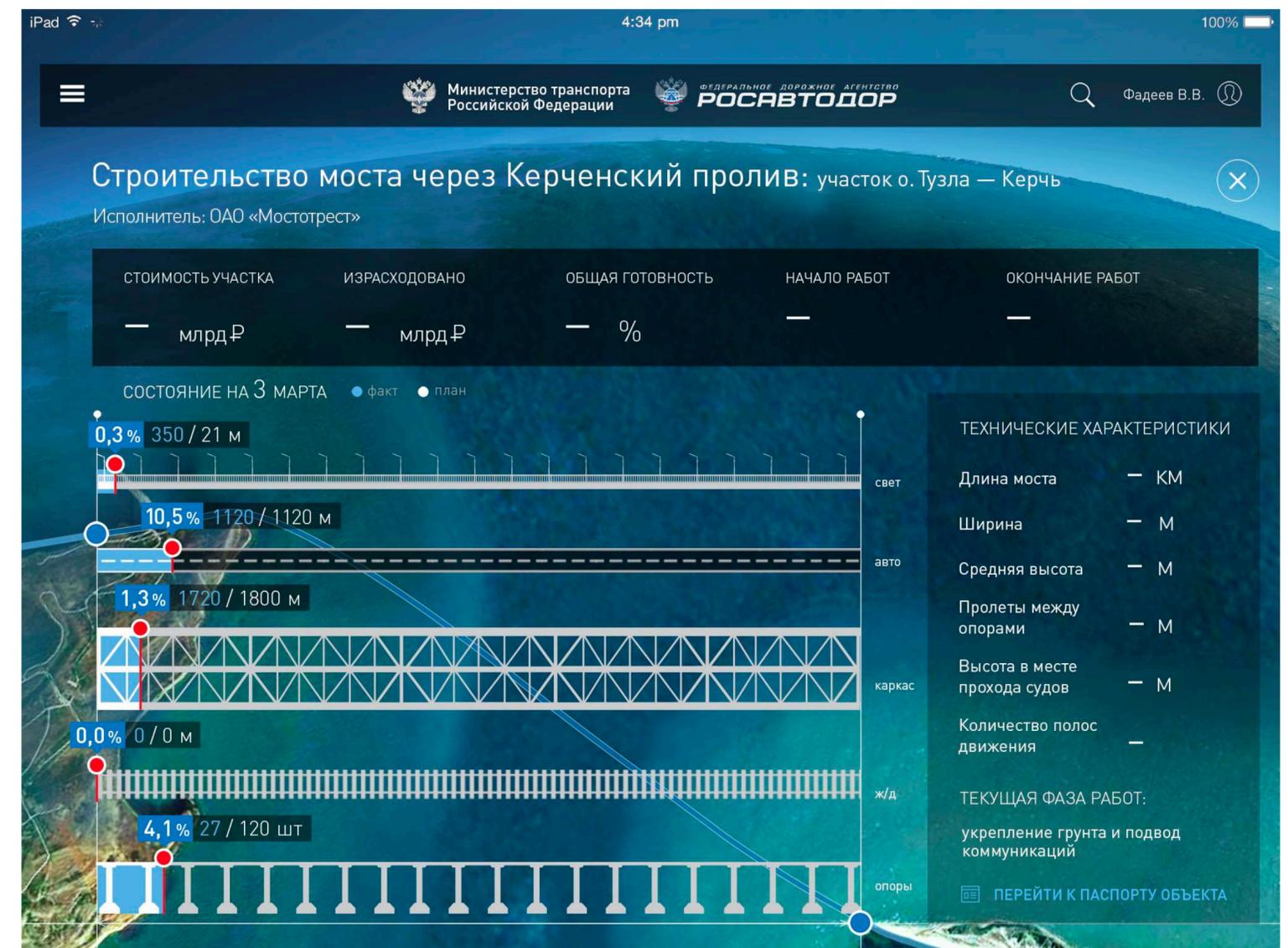
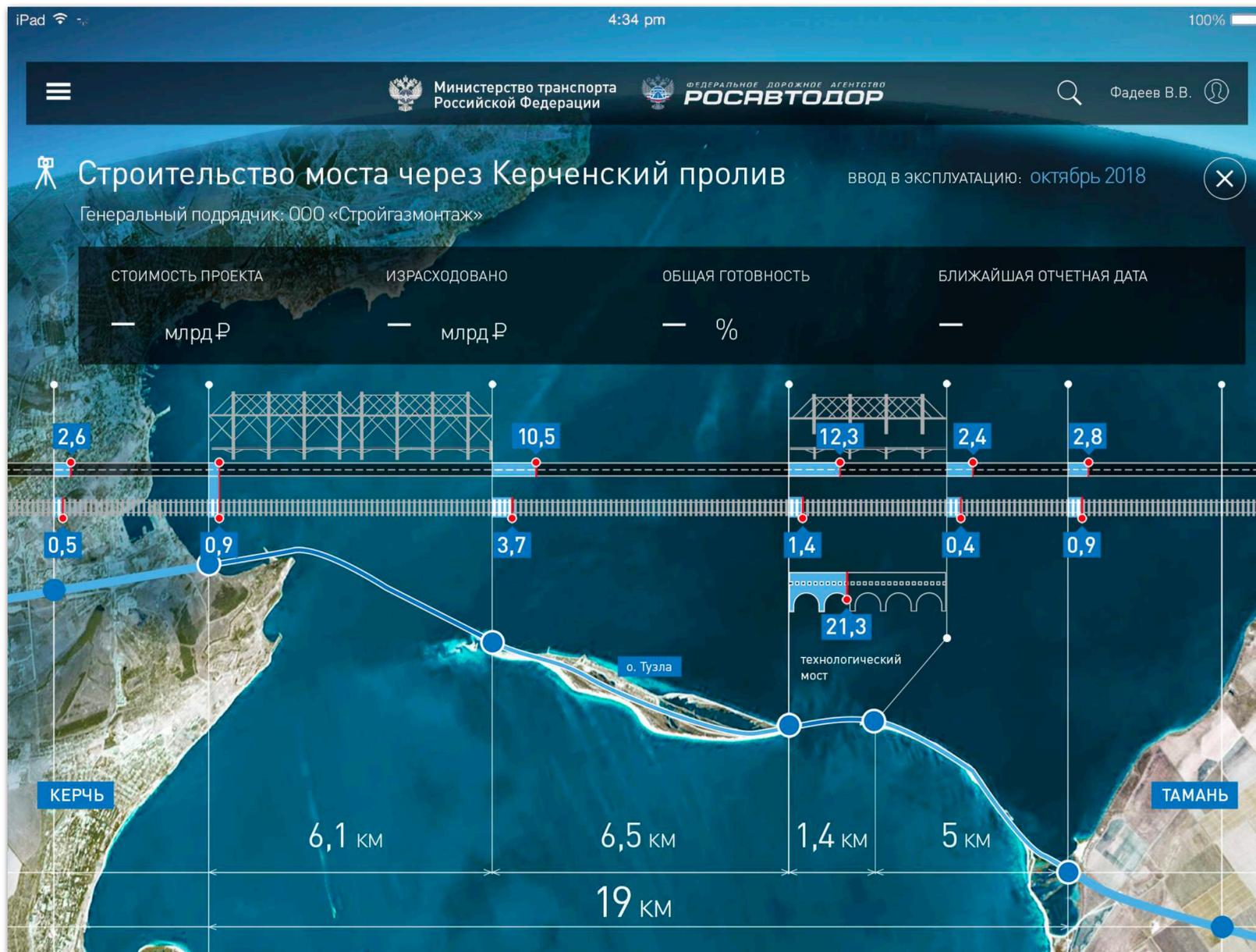
РЕШЕНИЕ #1

Презентативное отображение хода работ. Проблема: не видно процесс



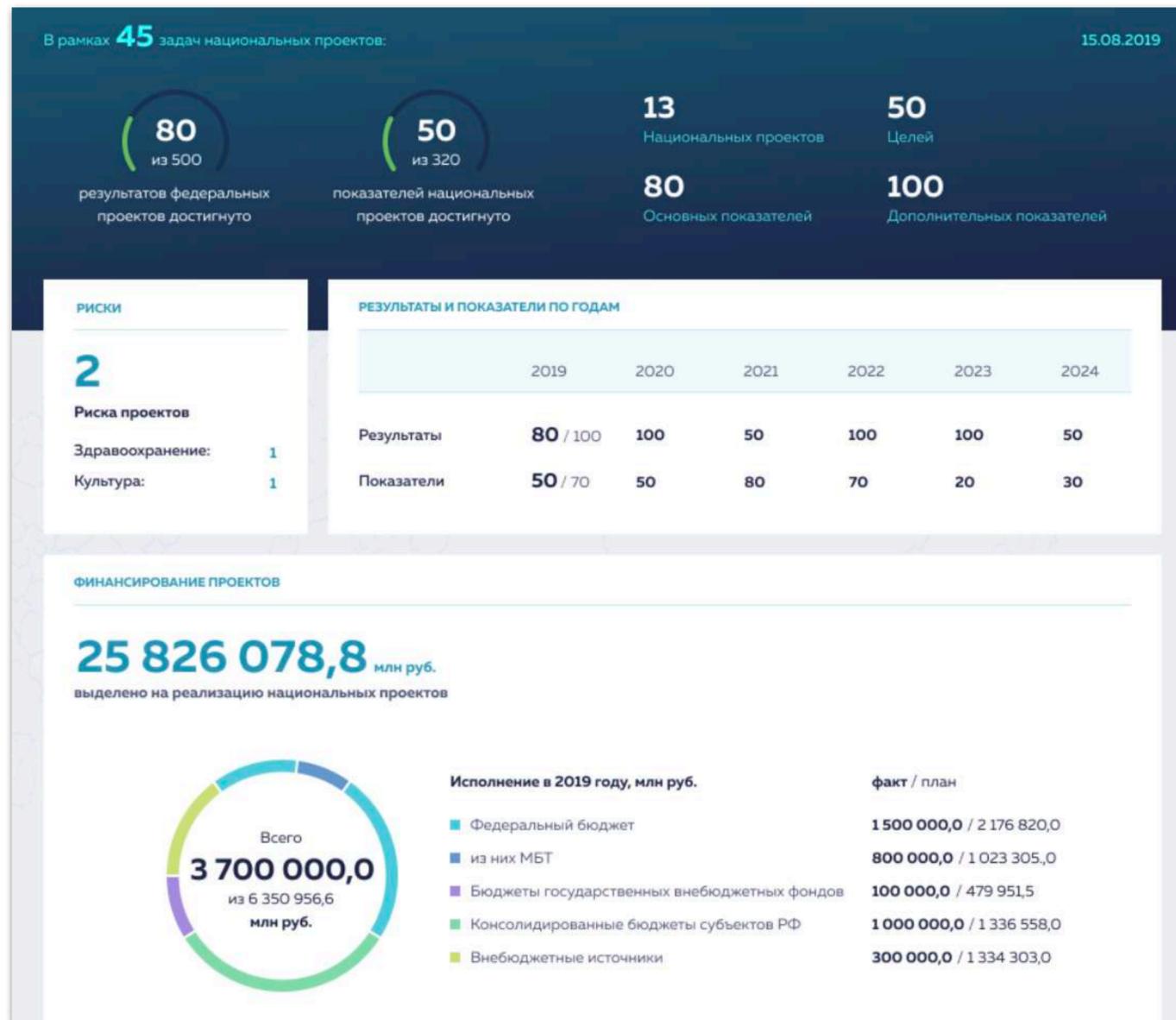
ИТОГОВОЕ РЕШЕНИЕ

Можно отследить ход процесса



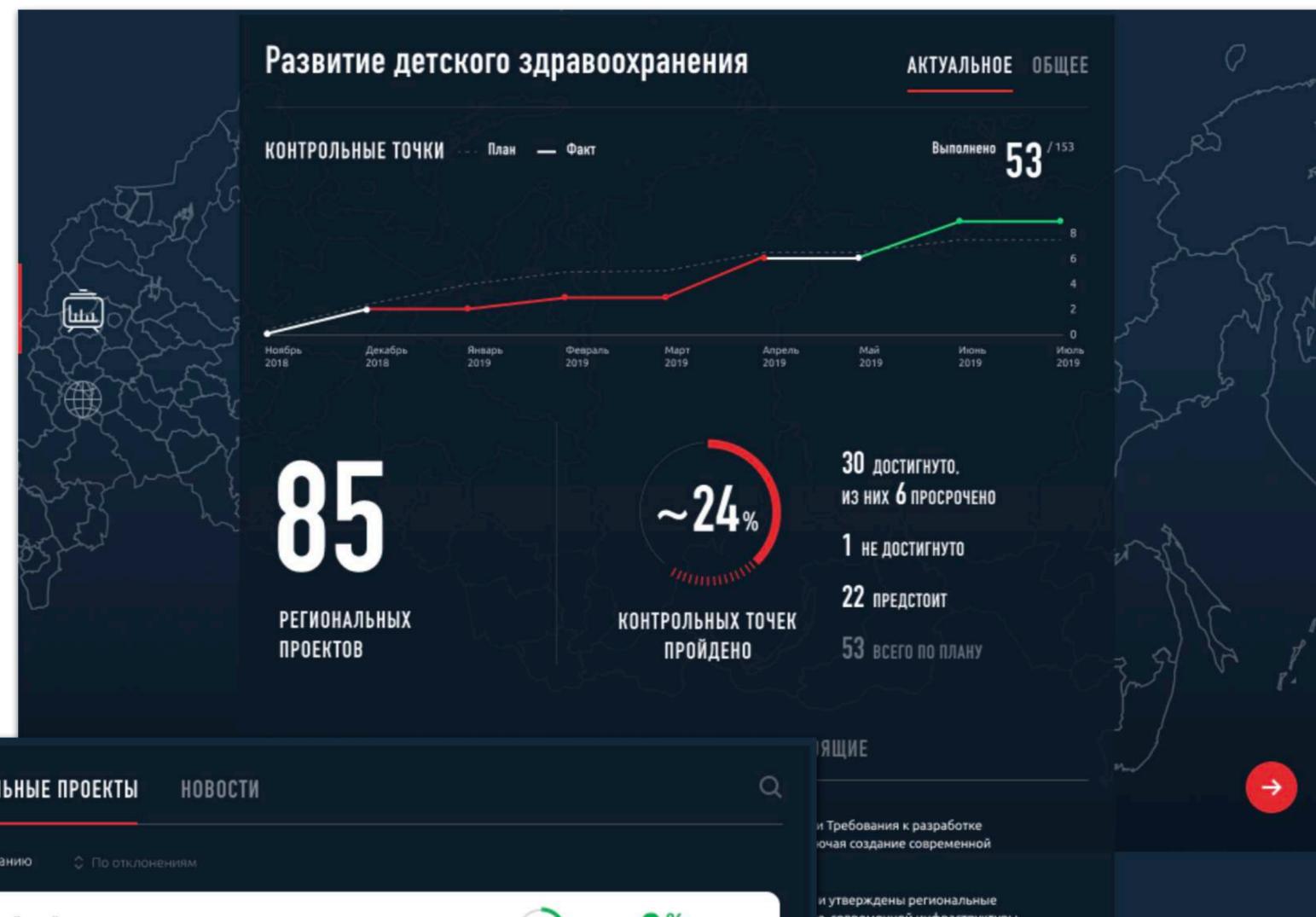
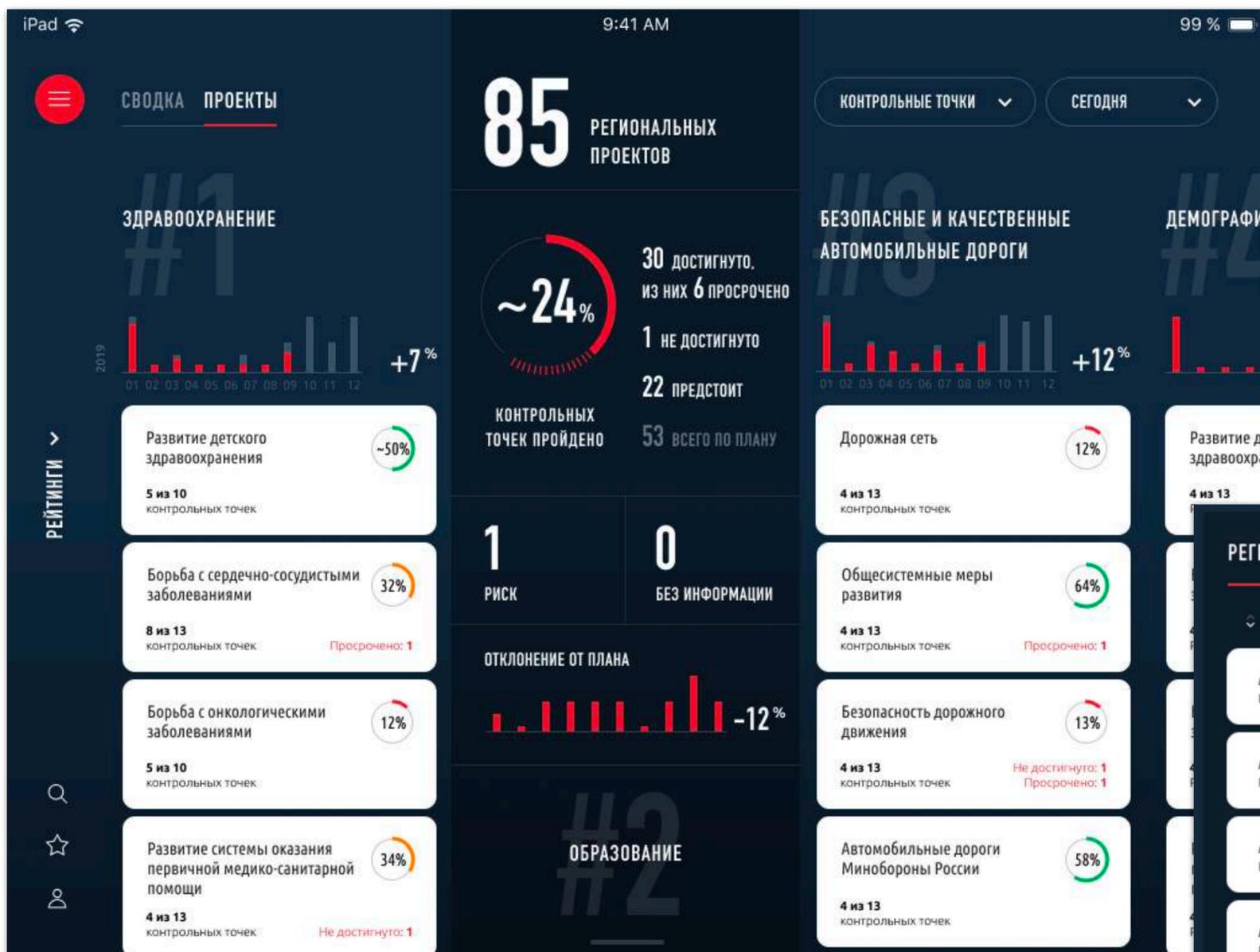
КЕЙС #4: Мониторинг исполнения проектов

Ожидаемый дашборд



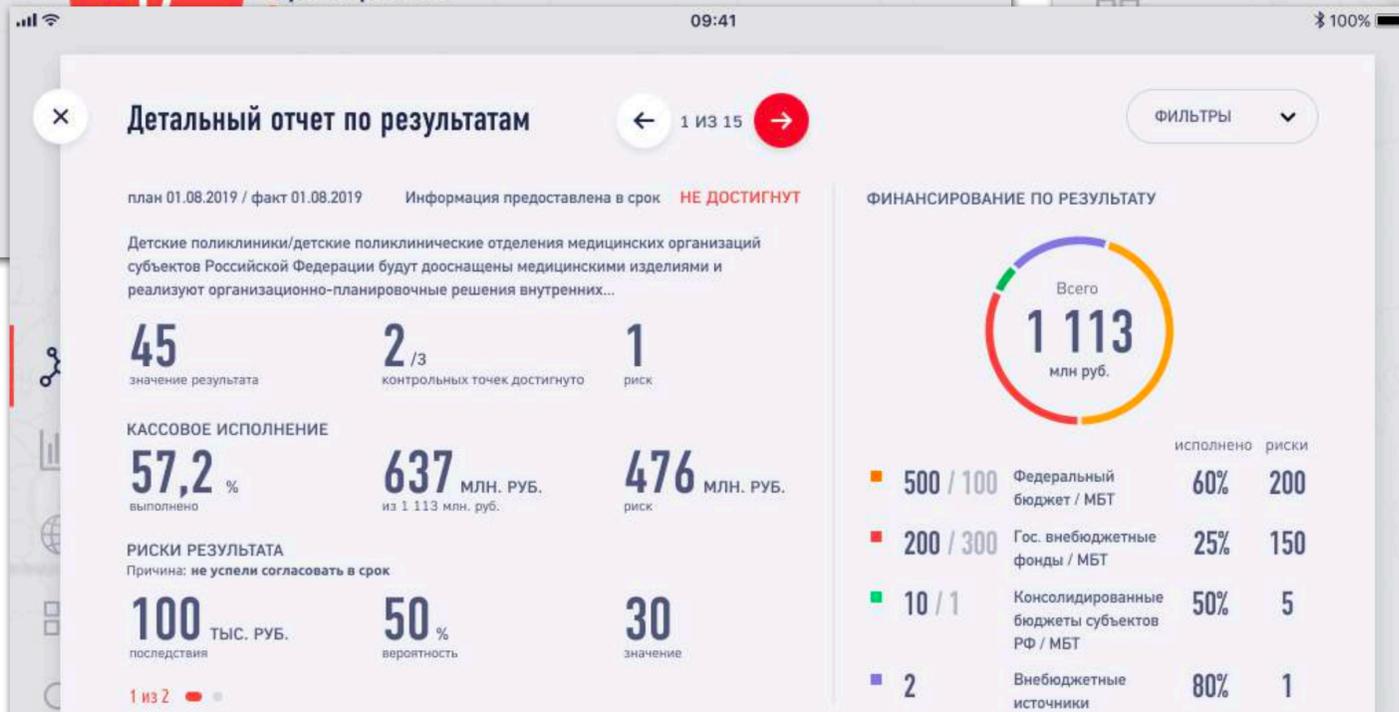
РЕШЕНИЕ #1

Возможность сравнения данных на разных уровнях. Новый слой данных - обратная связь от СМИ/граждан



РЕШЕНИЕ #2

Взаимозависимости проектов, показателей. Экстремумы. Ответственные лица



ИТОГИ ПО КЕЙСУ #4

Какие доп.возможности создало решение для клиента:

- Контроль взаимозависимостей
- Поиск первопричин
- Выявление ответственных лиц (человеческий фактор)
- Оценка хода исполнения по внешнему фидбэку
- Влияние на ситуацию

Что сработало из методики:

- Изучение **ожиданий** ключевых стейкхолдеров
- Расширение окружения **данных**
- Рассуждения в сторону **скрытых возможностей**
- Подбор **формы** представления

КЕЙС #5: Календарь мэра

Ожидаемый календарь

КАЛЕНДАРЬ

Расписание **Пересечения 1** На карте < 23 июля – 29 июля >

| КАЛЕНДАРИ | 23 пн | 24 вт | 25 ср | ▲ 26 чт | 27 пт | 28 сб | 29 вс |
|----------------------------------|---|--------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------|---------------|-------|
| Собянин Сергей Семенович | 12:00 – 14:00 17:00 – 18:00 19:00 – 20:00 | | | 16:00 – 17:00 | 13:00 – 14:00 | 13:00 – 14:00 | |
| Ракова Анастасия Владимировна | | | | | | | |
| Сергунина Анастасия Владимировна | | 12:00 – 14:00 17:00 – 18:00 | | | 16:00 – 17:00 17:00 – 18:00 | | |
| Ермолаев Артём Валерьевич | | | 16:00 – 17:00 | | | | |
| Ликсутов Максим Станиславович | | 17:00 – 18:00 | | 14:00 – 15:00 | | | |
| Бирюков Пётр Павлович | | | | | 10:00 – 11:00 | | |
| + Добавить | | | | | | | |

Главная Новости Документы **Календарь** Приёмная Настройки

КАЛЕНДАРЬ

Расписание **Пересечения 1** На карте Календарь: Собянин С.С. ▾

< 23 пн 24 вт 25 ср 26 чт 27 пт 28 сб 29 вс >

| | | | | | | | |
|-------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|
| 10:00 | | | | | | | |
| 11:00 | Плановое совещание Правительство Москвы | | Открытие павильона Космос ВДНХ | | Плановое совещание Правительство Москвы | | |
| 12:00 | | Заседание Градостроительно-земельной комиссии... Правительство Москвы | | Открытие павильона Космос ВДНХ | | Открытие павильона Космос ВДНХ | |
| 13:00 | Плановое совещание Правительство Москвы | | | | Открытие павильона Космос ВДНХ | | |
| 14:00 | | Открытие павильона Космос ВДНХ | | | | Открытие павильона Космос ВДНХ | |
| 15:00 | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 17:00 | | | | | | | |
| 18:00 | | | | | | | |

Главная Новости Документы **Календарь** Приёмная Настройки

РАССУЖДЕНИЯ

- Сущность календаря - встреча
- У каждой встречи есть контекст, с которым можно работать
- География и исторические данные позволяют расширить контекст встречи
- Цель функционального заказчика - повысить показатели мэра

**Где пройдет встреча и что рядом?
Когда человек бывал там? Какая там
ситуация? Какие были итоги
последней встречи?**

24 апреля 12:00  ✕

Заседание Градостроительно-земельной комиссии Правительства Москвы

 Правительство Москвы

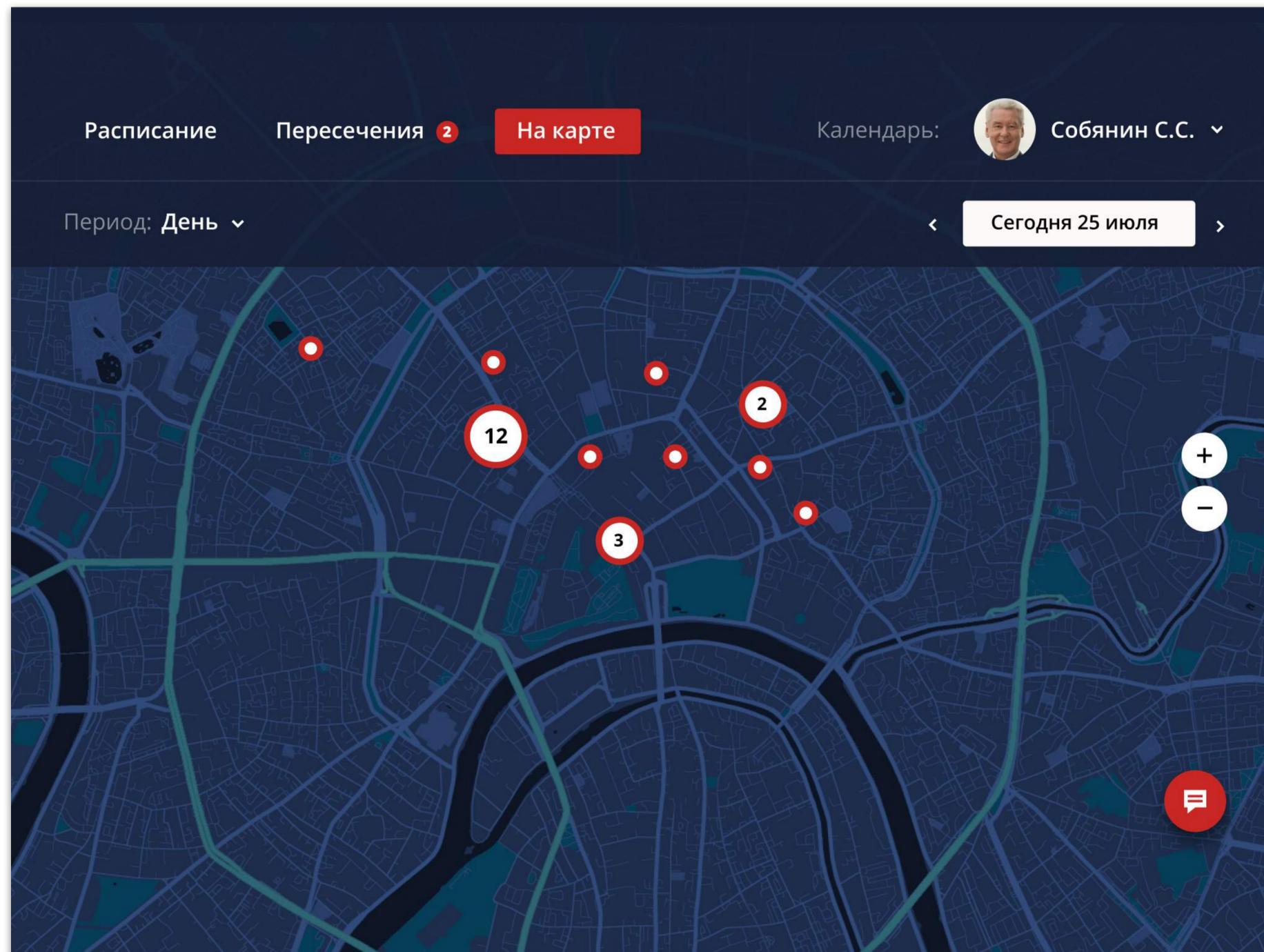
Будут рассмотрены проекты развития ряда перспективных городских территорий

ДОКУМЕНТЫ

-  К заседанию Градостроительно-земельной комиссии Правительства Москвы
22 апреля PDF 100.1 Кб
-  Текст выступления С.С. Собянина
22 апреля PDF 100.1 Кб
-  Информационная сводка 23 апреля 2018
24 апреля PDF 100.1 Кб
-  Обзор прессы за 23 апреля 2018
24 апреля PDF 100.1 Кб

РЕШЕНИЕ

Контекст встречи, исторические данные



ПОДЫТОЖИМ

ЗАДАЧА

- Что нужно сделать?
- Зачем?
- Чтобы что?

КЛИЕНТ

- Кто?
- Предпочтения
- Ожидания и почему
- Что важно и почему
- Контекст
- Окружение
- Кто влияет на мнение

ДААННЫЕ

- Какие есть?
- Какие нужны?
- Какие еще могут быть?
- Источники
- Скрытые возможности

ИНТЕРФЕЙС

- Концепция
- Форма представления
- Стилистика
- Скрытые возможности

Если команда не знает ответа на вопрос - возвращаемся на предыдущий шаг.

Решения не должны противоречить сведениям, полученным на предыдущих шагах.

Z ▶ E
P H _
+ Y R

ВРЕМЯ ДЛЯ ВОПРОСОВ



Инна Кажанова
tg @inna_deed

