



Just AI



ПрофсоUX

2 марта 2019
Санкт-Петербург

КО-ДИЗАЙН С В2В-ЗАКАЗЧИКОМ

Екатерина Юлина

Ведущий UX-архитектор, дизайн-менеджер
Just AI (i-Free)

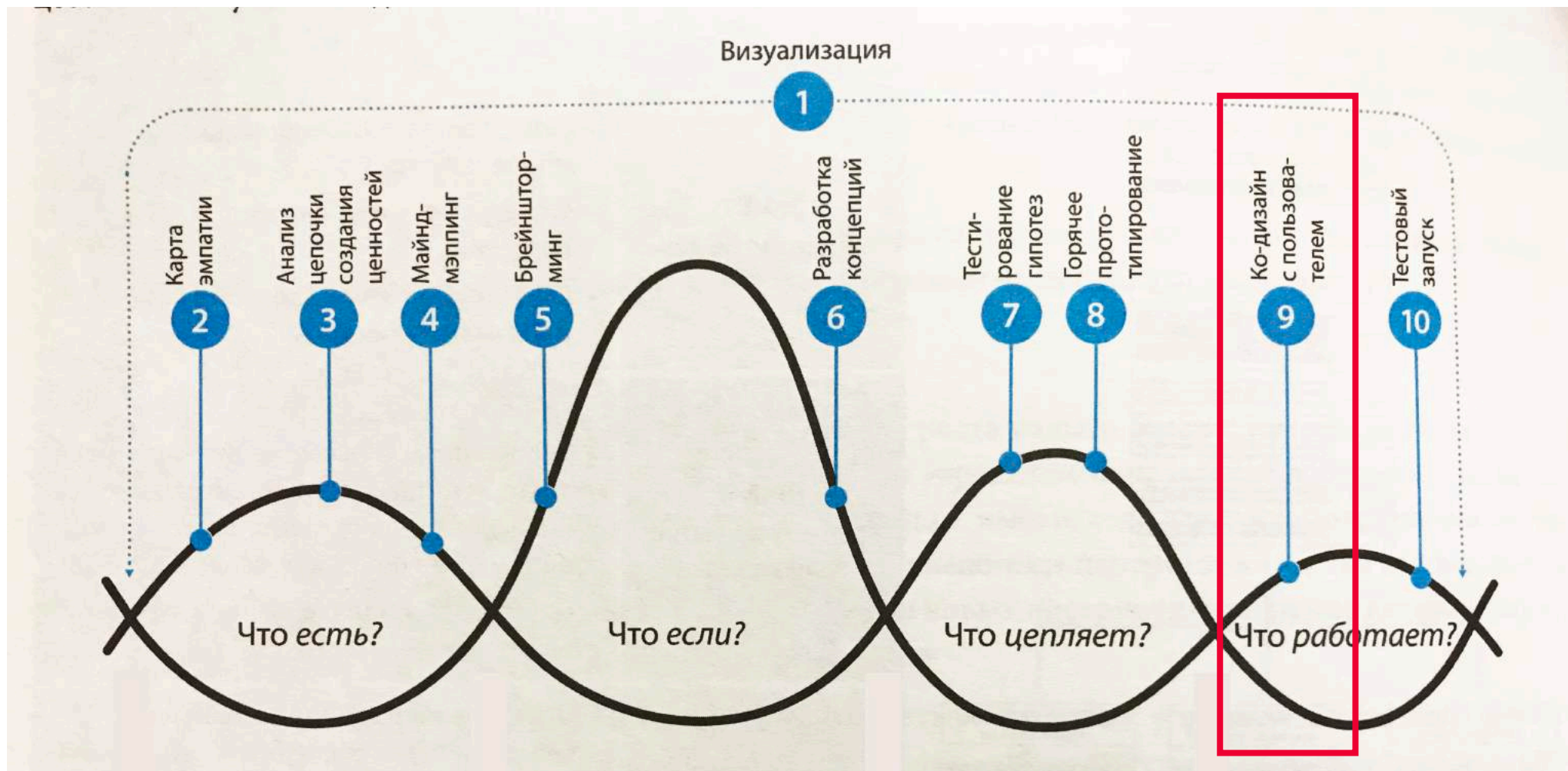


Дизайн-мышление

Методология решения инженерных, деловых и прочих задач, основывающаяся на творческом, а не аналитическом подходе.

Ко-дизайн в дизайн-мышлении

по мнению Жанны Лидтка и Тима Огилви «Думай как дизайнер»



Один из этапов работы над дизайном

Ко-дизайн: проектируем с пользователями!



Ко-дизайн: проектируем с пользователями!



Привлечение пользователей к участию в создании решения, которое будет лучше всего соответствовать их потребностям
© «Думай как дизайнер»



Just AI

Роль пользователя



Тестирование

Респондент и модератор.
Пользователь только тестирует
решение, но не участвует в
проектировании



Роль пользователя



Тестирование

Респондент и модератор.
Пользователь только тестирует решение, но не участвует в проектировании



Ко-дизайн

Группа 5-7 человек
Пользователи привлечены к процессу проектирования



Состав и деятельность группы



Фокус-группы

В группе только пользователи.
Варианты решения проблем
только обсуждаются. За
обсуждениями группы наблюдают
эксперты

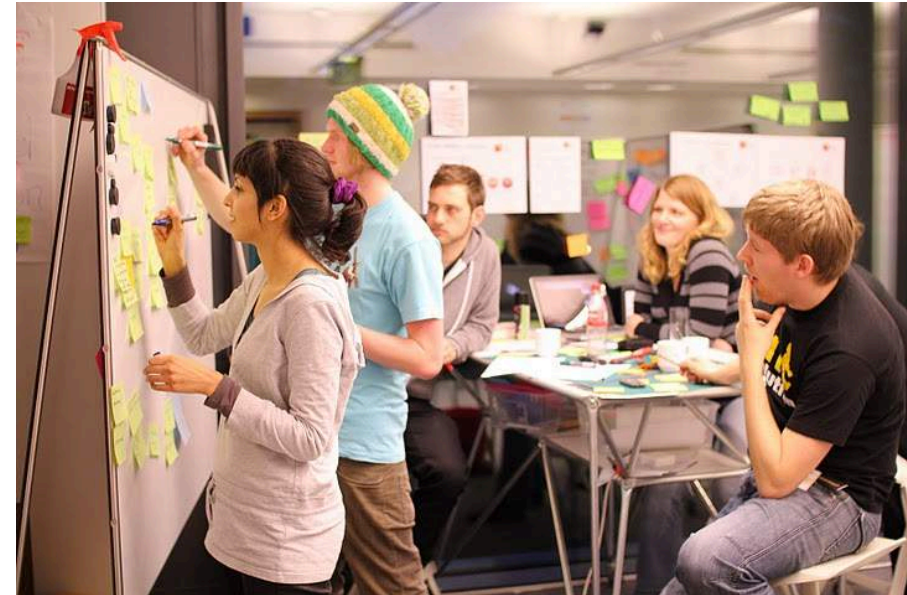


Состав и деятельность группы



Фокус-группы

В группе только пользователи. Варианты решения проблем только обсуждаются. За обсуждениями группы наблюдают эксперты



Ко-дизайн

В группе: пользователи, дизайнеры, технари, бизнес-люди и другие эксперты. Проблемы обсуждаются, решения прототипируются и тестируются



Just AI

Скорость получения обратной связи



Традиционно

Напоминает пинг-понг.

Увеличивает время итерации и откладывает получение обратной связи от пользователей



Скорость получения обратной связи



Традиционно

Напоминает пинг-понг.
Увеличивает время итерации и откладывает получение обратной связи от пользователей



Инновационно

Клиент, пользователь и исполнитель находятся в одной группе, что позволяет ускорить итерирование.

5 принципов ко-дизайна

Многообразие точек зрения

5 принципов ко-дизайна

Многообразие точек зрения

Равноценность точек зрения

5 принципов ко-дизайна

Многообразие точек зрения

Равноценность точек зрения

Вовлеченность всех, наблюдателей нет

5 принципов ко-дизайна

Многообразиие точек зрения

Равноценность точек зрения

Вовлеченность всех, наблюдателей нет

Последовательность поиска решений

5 принципов ко-дизайна

Многообразиие точек зрения

Равноценность точек зрения

Вовлеченность всех, наблюдателей нет

Последовательность поиска решений

Сбалансированность решения

Применение ко-дизайна

История из жизни двух крупных бизнесов

Ключевая боль клиента

«Погрязли в рутине и операционке»



Три точки зрения

Пользователи:

«Давайте сделаем интерфейс,
похожим на ленту в Facebook!»

Три точки зрения

Пользователи:

«Давайте сделаем интерфейс, похожим на ленту в Facebook!»

UX-дизайнер:

«Надо разобраться, почему пользователи думают о таком решении»

Три точки зрения

Пользователи:

«Давайте сделаем интерфейс, похожим на ленту в Facebook!»

UX-дизайнер:

«Надо разобраться, почему пользователи думают о таком решении»

Менеджеры:

«Вендору не выгодно переделывать весь интерфейс и в сроки не влезем»

Оцифруем ситуацию

1 регион анализируют 7 человек

Оцифруем ситуацию

1 регион анализируют 7 человек

Человек обрабатывает 1 000 диалогов за неделю

В каждом диалоге 10 пар сообщений

Оцифруем ситуацию

1 регион анализируют 7 человек

Человек обрабатывает 1 000 диалогов за неделю

В каждом диалоге 10 пар сообщений

В среднем 300 секунд тратится на обработку 1 сессии

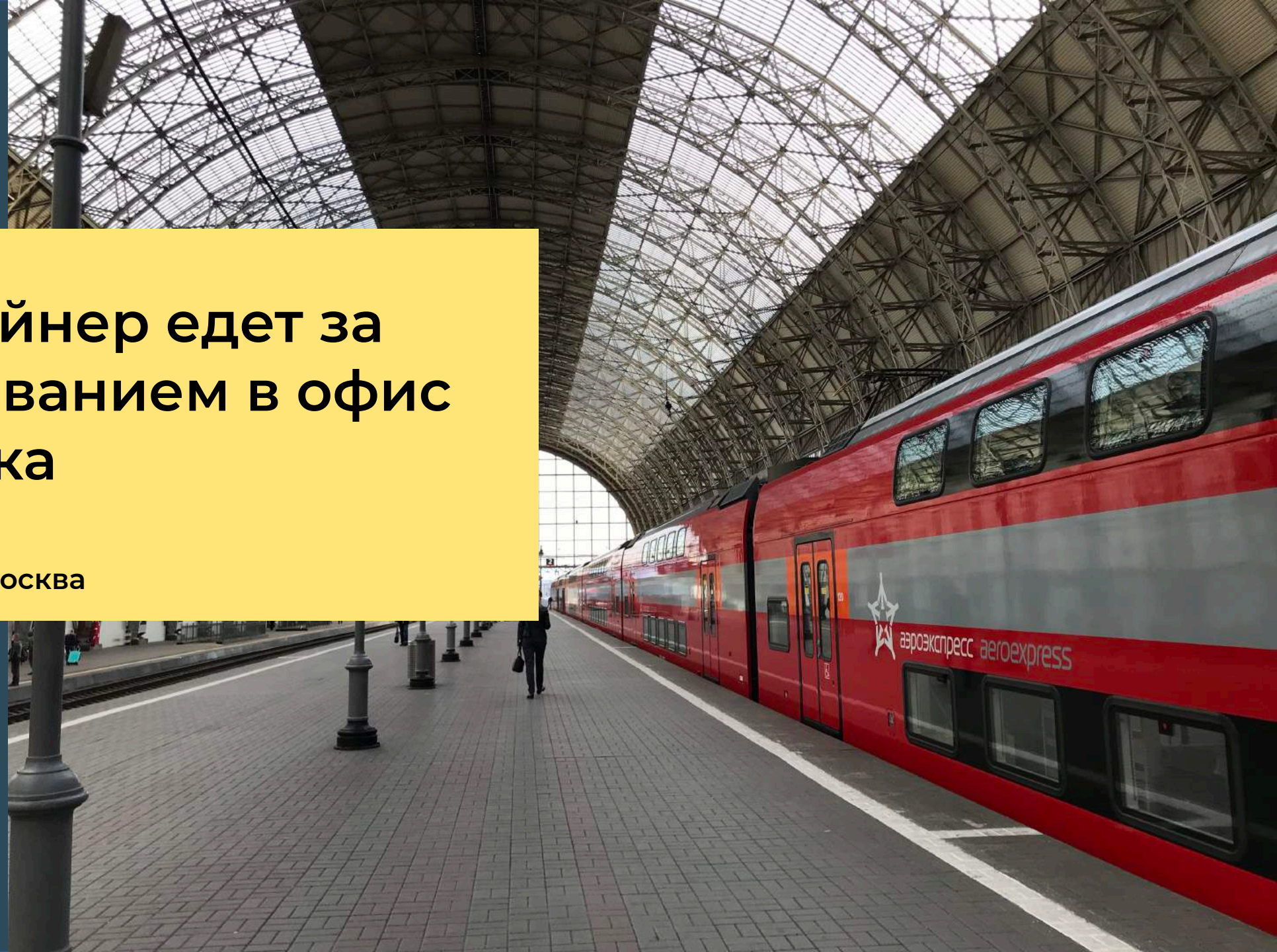
51 000 щелчков мыши в неделю делал 1 человек

2 региона на подходе

3 недели на придумывание и внедрение решения

UX-дизайнер едет за исследованием в офис заказчика

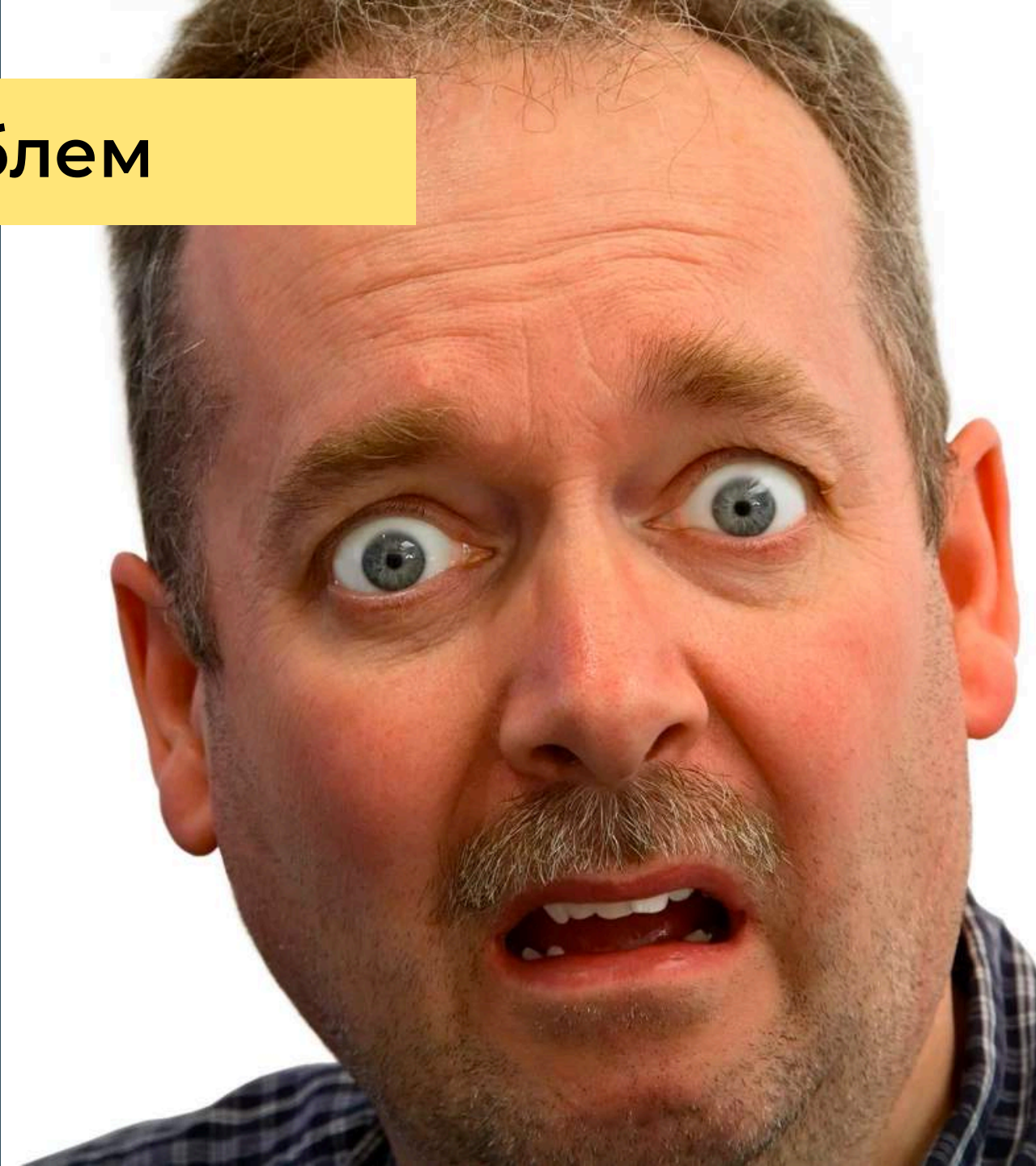
Маршрут СПб-Москва



47 точечных проблем

1. При нажатии на стрелочку “вправо” контент перематывается вправо. *Вроде бы все логично?!*
2. Много времени тратится на рутинные операции. *Какие операции?*
3. Сложно читать диалоги
4. Жалобы на длительное время при работе с интерфейсом
5. Путаница с аналитическими и статистическими данными
6. Невозможно работать со списком меток. *Это доводило до слез!*
7. Отсутствует важная информация в разных списках и выгрузках
8. Нет возможности управлять списками сессий
9. Сложно идентифицировать клиентские обращения

...





**Решать
проблемы
надо быстро!**

Но как?!

Используем принципы ко-дизайна

Привлечем всех заинтересованных лиц

Используем принципы ко-дизайна

Привлечем всех заинтересованных лиц
Пусть каждый занимается дизайн-работой

Используем принципы ко-дизайна

Привлечем всех заинтересованных лиц

Пусть каждый занимается дизайн-работой

Последовательно найдем взвешенное решение

Итеративная remote work

Заказчик

Два пользователя
Менеджер технических проектов



Вендор

UX-дизайнер
Менеджер по продуктам



Итерация = 1 день

Этапы итерации

1. Брейншторм
2. Сборка прототипа
3. Тестирование прототипа



Групповой чат
для быстрого
общения



Видео конференции
и показы экранов



**Во время итерации
каждый был занят
делом**

Пользователи, UX-дизайнер и менеджеры

Пользователи

- Делали коллажи из скриншотов
- Делали видео



Пользователи

- Делали коллажи из скриншотов
- Делали видео
- Рисовали идеи на бумажках
- Тестировали интерактивные прототипы с коллегами



UX-дизайнер

- Модернизировала дизайн-процесс
- Переводила с “пользовательского” на технический язык



UX-дизайнер

- Модерировала дизайн-процесс
- Переводила с “пользовательского” на технический язык
- Проектировала во время обсуждений
- Собирала интерактивные прототипы



Менеджеры



- Писали требования для разработчиков
- Разбирались в жалобах и передавали баги в разработку
- Формулировали бизнес-сценарии

Менеджеры



- Писали требования для разработчиков
- Разбирались в жалобах и передавали баги в разработку
- Формулировали бизнес-сценарии
- Собирали потребности группы пользователей, которая не участвовала ни в тестировании, ни в обсуждениях

Проблем много, но поговорим только о UI

После просмотра сотни диалогов текст сливается в кучу

/start

Привет! Я демоверсия виртуального [redacted]. Постараюсь ответить на твои вопросы.
Я умею много всего.
Задай вопрос или выбери одну из кнопок.
Также ты всегда можешь попросить меня показать их, для этого используй запрос «ПОКАЖИ КНОПКИ».

Баланс Услуги [redacted] [redacted] [redacted]

Другое

#2 08.06.2018 12:39:34 8 ms
getClientInfo

#3 08.06.2018 12:39:39 10 ms

Тарифы и акции

Задай вопрос или выбери одну из кнопок.
Также ты всегда можешь попросить меня показать их, для этого используй запрос «ПОКАЖИ КНОПКИ».

Узнать свой тариф [redacted]

Вернуться в главное меню

Класс

Тут запряты основные рабочие функции

Метки Комментарий Задача

Класс

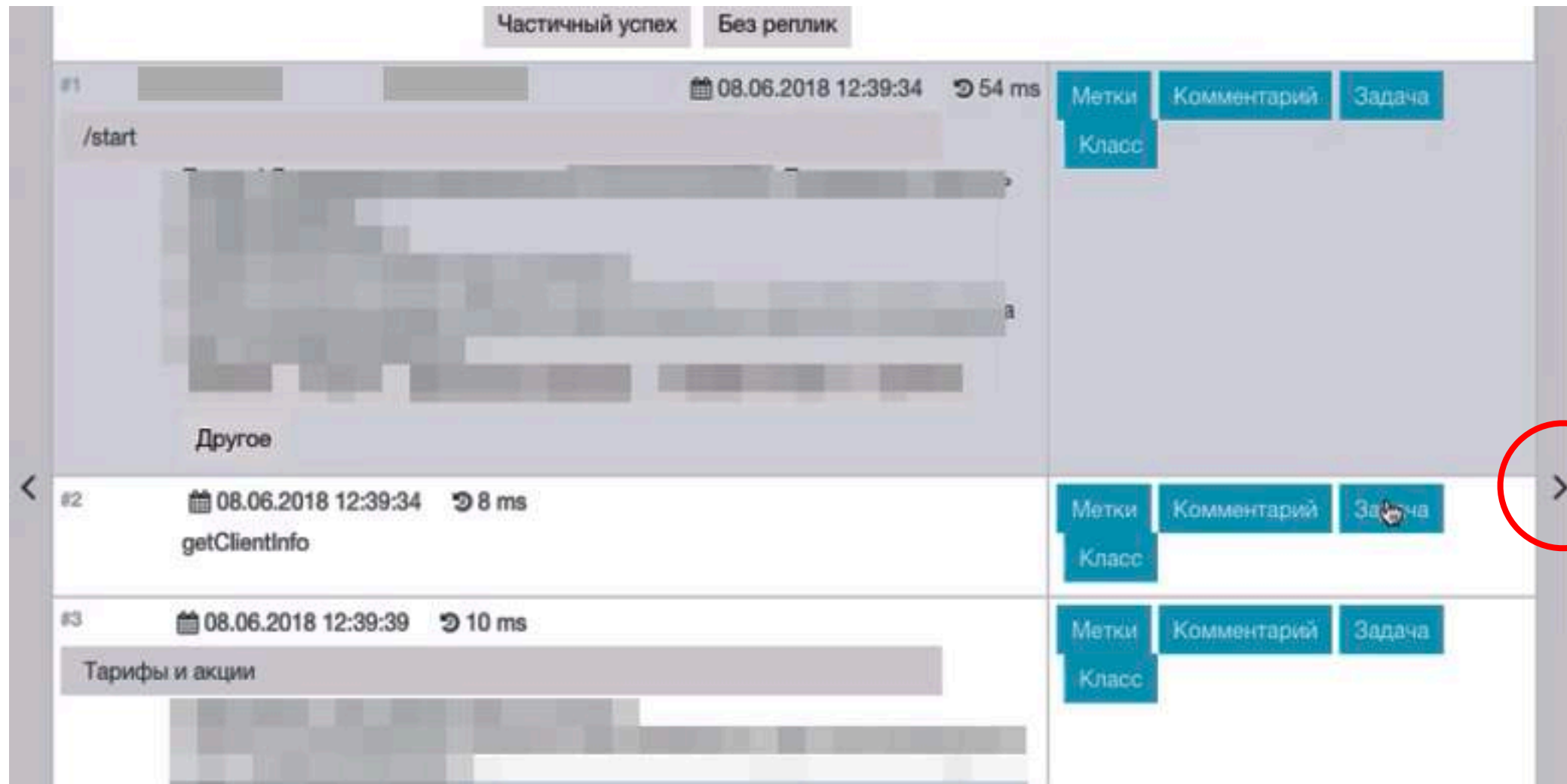
Метки Комментарий Задача

Класс

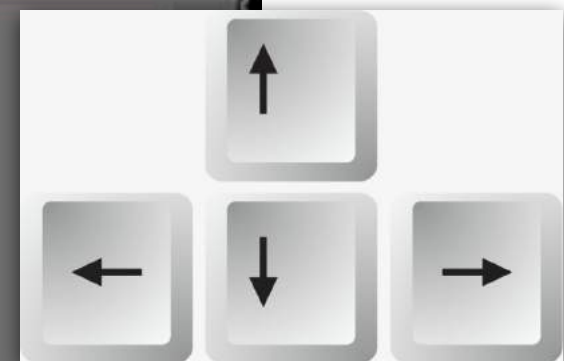
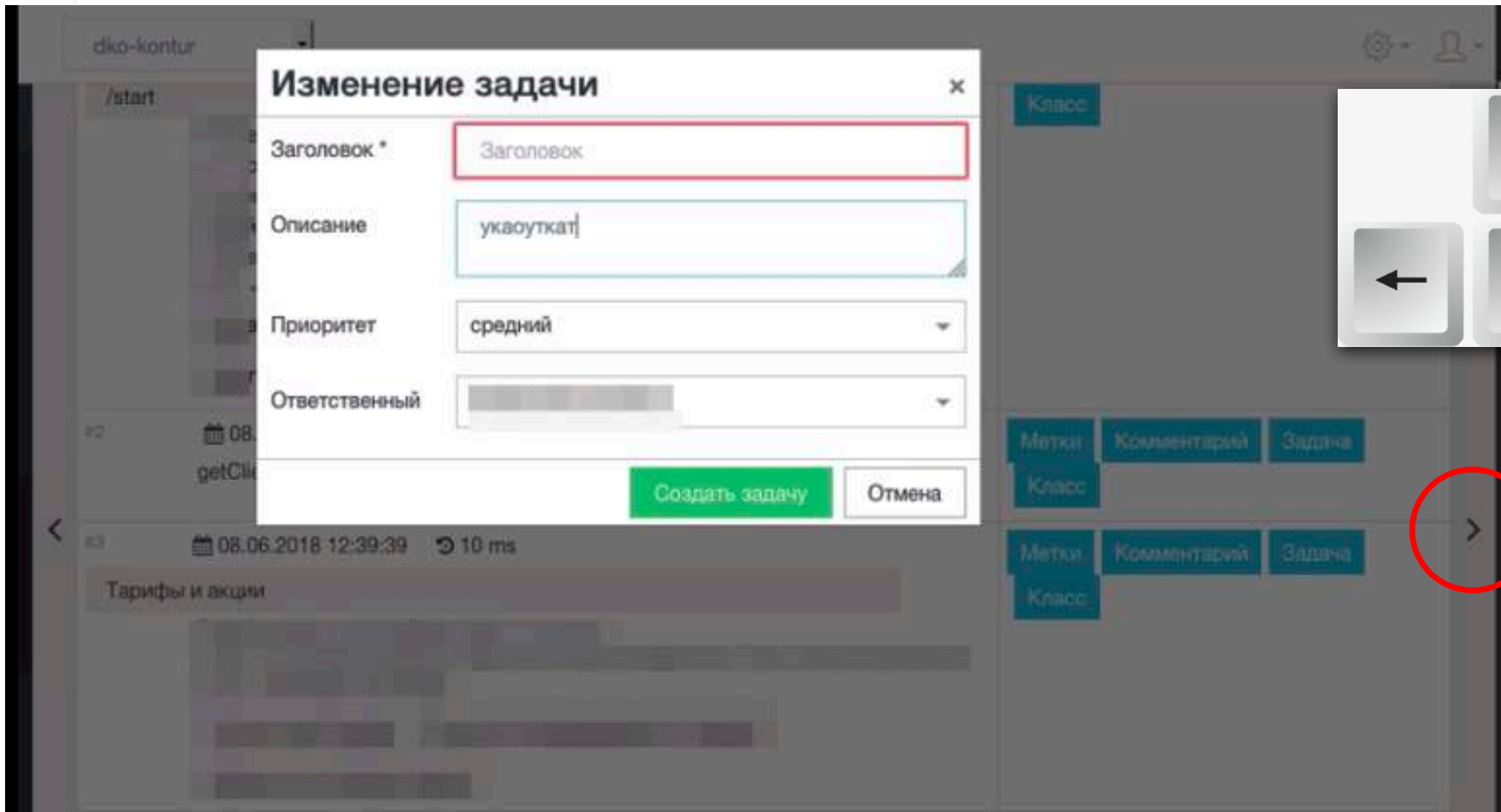
Неаккуратная верстка

Визуально сложно отделить одну секцию от другой

Анекдотичный баг: «Нажимаю стрелочку вправо и листается вправо»



«В режиме модального окна нажимаю на клавиатуре стрелку вправо и страница меняется на другую»



Вернемся к проблемам в интерфейсе

Провал Мусор Непонятно Запрос удовлетворен Отвечено на часть вопросов Задача

#1 [Avatar] [Avatar] 25.01.2019 16:40:12 10 ms

Клиент: /start

Бот: [Blurred text]

Места хватает для короткой задачи или комментария

Метки Класс Задача: [Blurred]

Второстепенные кнопки: Метки Комментарий Задача

#2 [Avatar] [Avatar] 25.01.2019 16:40:13 10 ms

Клиент: [Blurred]

Бот: Скажите боту чтото осмысленное.

Кнопкой не пользуются

Метки Класс Задача: [Blurred]

Метки Комментарий Задача

За этой кнопкой спрятана основная работа пользователя.

#3 [Avatar] [Avatar] 25.01.2019 16:40:14 10 ms

Клиент: start

Чтобы понять, какой контент там отменен надо догадаться заглянуть за кнопку

Метки Класс Задача: [Blurred]

Метки Комментарий Задача

Первая итерация — результат не очень :(

Успех
Частичный успех
Провал
Непонятно
Вызов оператора
Кнопки
Дубль
Без реплик
Тестирование

Задача

#1

Клиент /start

Бот Привет! Я чат-бот . Задавай вопросы, постараюсь на них ответить. Я умею очень много всего. Например:

подскажу, какой сегодня день

Показать еще

☑ 25.10.2017 16:42:30 ☑ 57 ms

Комментарий

Класс

Задача

ОЦЕНКА ОТВЕТА БОТА

Корректный ответ	Неполный ответ	Некорректный ответ	Нераспознанное	Тема перепутана	Дерево	Орфография в ответе	Тех баг	ПнаОП по сценарию
ПнаОП нераспозн		Предложение ПнаОП						

ОЦЕНКА ЗАПРОСА

Дубль	Орфография в запросе	Сложная формулировка	Тех запрос	Длинный запрос	Затрудняюсь	Кнопка	Копия ответа бота
-------	----------------------	----------------------	------------	----------------	-------------	--------	-------------------

КАТЕГОРИЯ ЗАПРОСА

Ключевая тема	Неключевая тема	Вызов оператора	О боте	Коммуникативная ситуация	О пользователе
---------------	-----------------	-----------------	--------	--------------------------	----------------

Вторая итерация — совсем не туда :(:(

Успех Частичный успех Провал **Непонятно** Вызов оператора Кнопки Дубль Без реплик Тестирование Задача

#1 [redacted] [redacted] 25.10.2017 16:42:30 57 ms

Клиент /start Комментарий Класс Задача

Бот Привет! Я чат-бот [redacted]. Задавай вопросы, постараюсь на них ответить.
Я умею очень много всего.
Например:

могу показать сг [redacted] [redacted]

подскажу, какой сегодня день Показать еще

Оценка ответа бота

- Корректный ответ
- Неполный ответ
- Некорректный ответ
- Нераспознанное
- Тема перепутана
- Дерево
- Орфография в ответе
- Тех баг
- ПнаОП по сценарию
- ПнаОП нераспозн
- Предложение ПнаОП

Оценка запроса

- Дубль
- Орфография в запросе
- Сложная формулировка
- Тех запрос
- Длинный запрос
- Затрудняюсь
- Кнопка
- Копия ответа бота

Категория запроса

- Ключевая тема
- Неключевая тема
- Вызов оператора
- О боте
- Коммуникативная ситуация
- О пользователе

Еще одна группа

Третья итерация — ТО, ЧТО НАДО!!!

Успех Частичный успех Провал **Непонятно** Вызов оператора Кнопки Дубль Без реплик Тестирование [+ Задача](#)

#1 [redacted] [redacted] 25.10.2017 16:42:30 57 ms

Клиент: /start
Бот: Привет! Я чат-бот [redacted]. Задавай вопросы, постараюсь на них ответить.
Я умею очень много всего.
Например:
могу показать сп [redacted] г [redacted] подскажу, какой сегодня день [Показать еще](#)

Оценка ответа бота

[Корректный ответ](#) [Неполный ответ](#) [Некорректный ответ](#) [Нераспознанное](#) [Тема перепутана](#) [Дерево](#) [Орфография в ответе](#) [Тех баг](#)

[ПнаОП по сценарию](#) [ПнаОП нераспозн](#) [Предложение ПнаОП](#)

Оценка запроса

[Дубль](#) [Орфография в запросе](#) [Сложная формулировка](#) [Тех запрос](#) [Длинный запрос](#) [Затрудняюсь](#) [Кнопка](#) [Копия ответа бота](#)

Категория запроса

[Ключевая тема](#) [Неключевая тема](#) [Вызов оператора](#) [О боте](#) [Коммуникативная ситуация](#) [О пользователе](#)

[+ Комментарий](#) [+ Класс](#) [+ Задача](#)

Комментарий: [Самый лучший комментарий на свете](#)
Задача: [Самая лучшая задача на свете](#)



Just AI

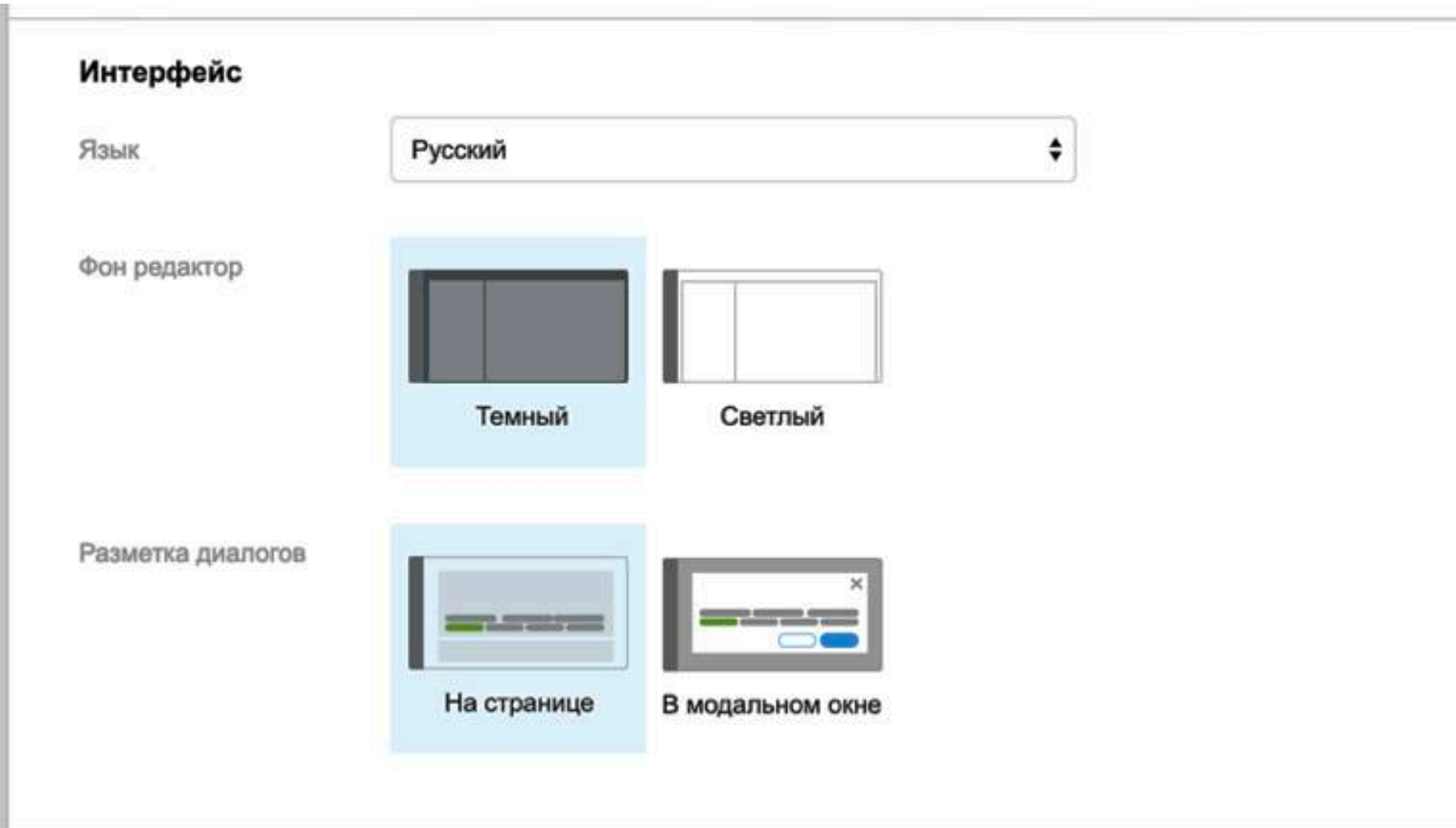
Минус: противоречие
бизнес-требований разных
b2b-заказчиков





Just AI

Решение конфликта — в настройках



И еще боли, решенные в формате ко-дизайна

- Выявили и добавили недостающие данные в аналитические и статистические отчеты

И еще боли, решенные в формате ко-дизайна

- Выявили и добавили недостающие данные в аналитические и статистические отчеты
- Увеличили работоспособность системы, убрав из выдачи нерелевантные для пользователей данные

И еще боли, решенные в формате ко-дизайна

- Выявили и добавили недостающие данные в аналитические и статистические отчеты
- Увеличили работоспособность системы, убрав из выдачи нерелевантные для пользователей данные
- Добавили в фильтры настройки, и теперь пользователи находят потерянную информацию

В 1,65 раза

выросла скорость работы

Обратная связь от клиента:

“Привет! Скорость работы увеличилась в первую очередь, а уровень раздражительности лингвистов уменьшился)))”

на **40%**

уменьшилось кол-во операций

Плюсы инновационного подхода (ко-дизайна)

- Быстрые согласования



Плюсы инновационного подхода (ко-дизайна)

- Быстрые согласования
- Решение клиенту НЕ навязано



Плюсы инновационного подхода (ко-дизайна)

- Быстрые согласования
- Решение клиенту НЕ навязано
- Повышение лояльности клиента



Плюсы инновационного подхода (ко-дизайна)

- Быстрые согласования
- Решение клиенту НЕ навязано
- Повышение лояльности клиента
- Учитываются возможности вендора



Плюсы инновационного подхода (ко-дизайна)

- Быстрые согласования
- Решение клиенту НЕ навязано
- Повышение лояльности клиента
- Учитываются возможности вендора
- Ценность UX очевидна и понятна для бизнеса



Рекомендация #1

Найдите способ поработать вместе

Определите задачу и поработайте над ней неделю по 2-3 часа в день

Используйте мессенджеры, телефон, видео-конференции

Рекомендация #2

Оставьте предвзятость.

Критика пугает, обесценивает и демотивирует

Прием из личного опыта для спорных ситуаций

«Давайте попробуем. Вы думайте, а я нарисую».

Рисуют. UX-дизайнер: «Что должно появляться при нажатии на кнопку?»»

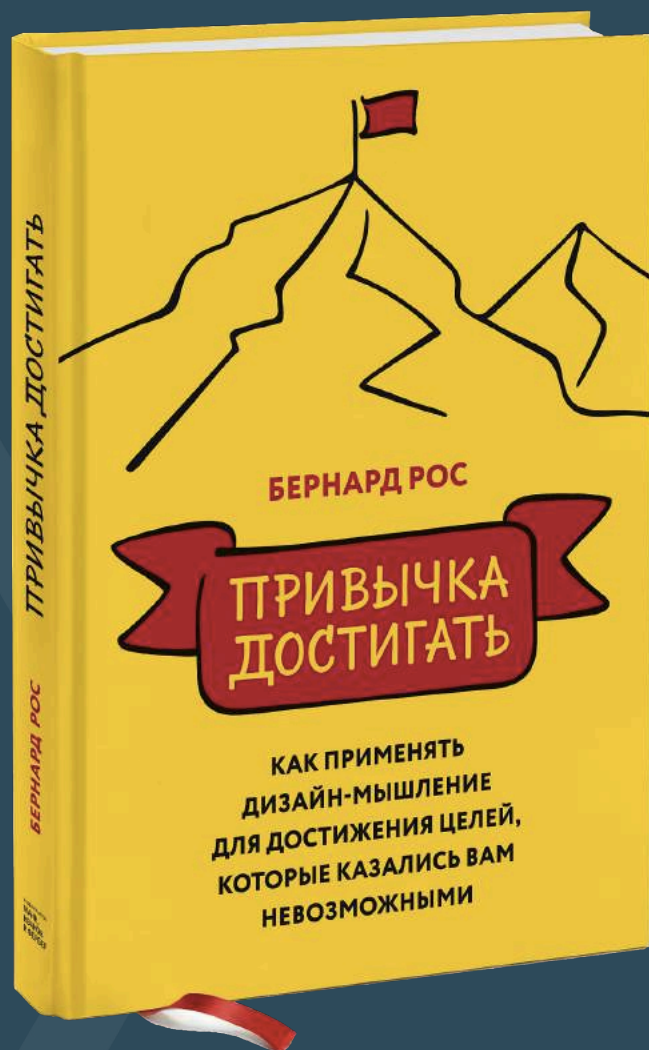
Рекомендация #3

Вовлекайте. Дайте всем задание и пищу для ума

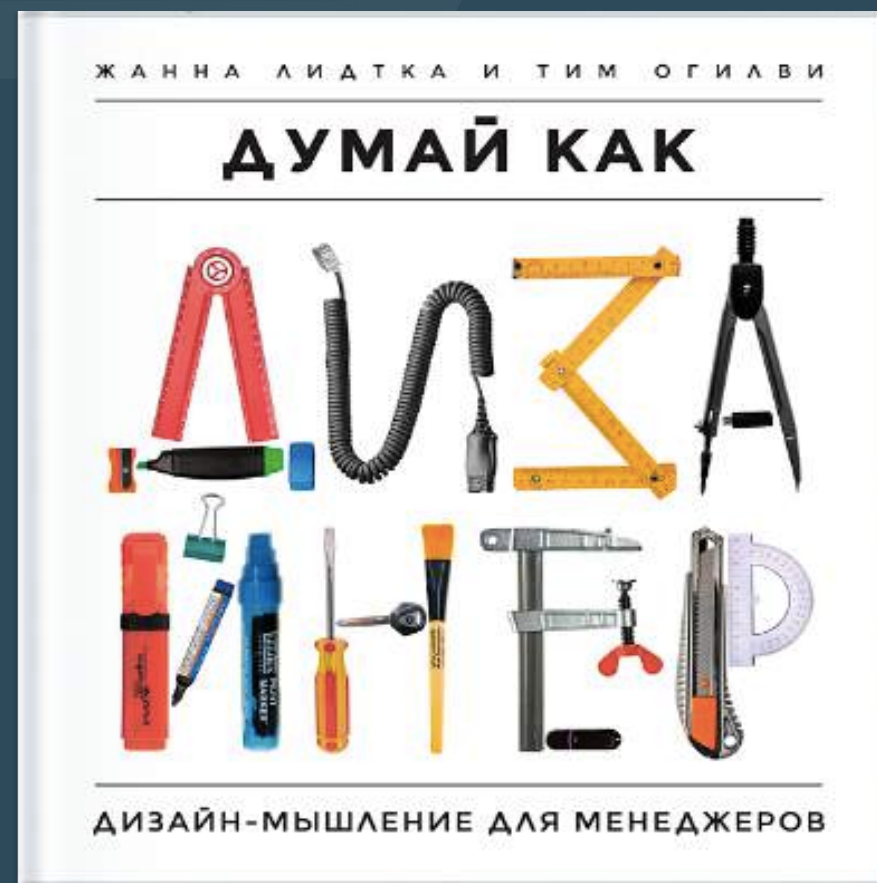
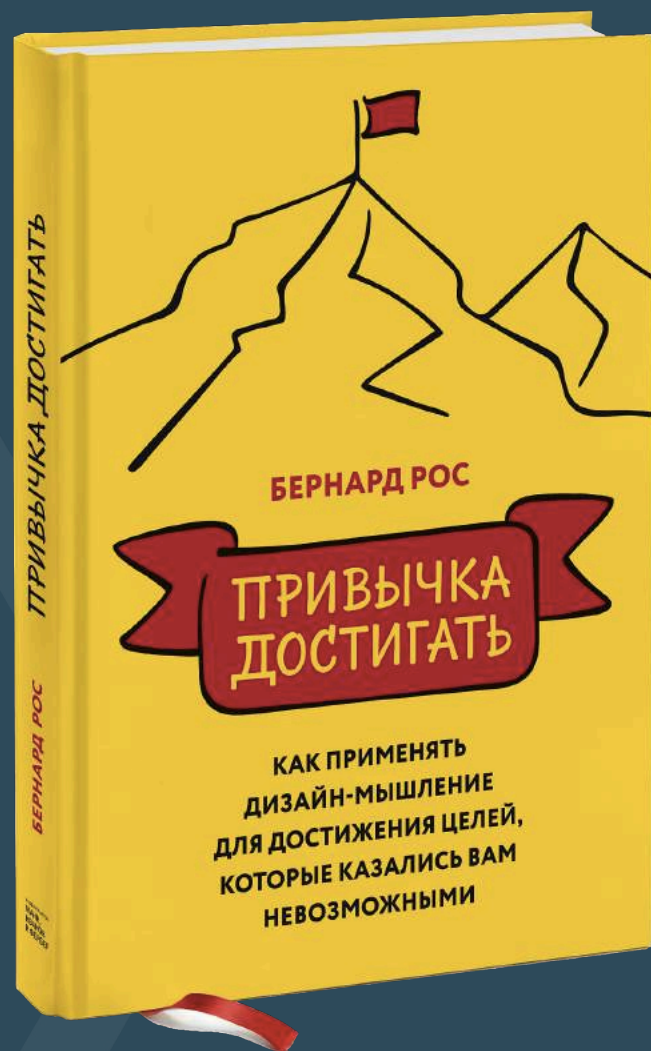
Приемы из личного опыта:

- «Давайте посмотрим на проблему с точки зрения...»
- «Можно вас попросить сделать ..., пока я делаю ...»
- «Давайте делать картинку. Одна картинка дороже тысячи слов»

Литература о ко-дизайне



Литература о ко-дизайне



Будем дружить!



<https://www.facebook.com/katerinayulina>



@KatyaYulina



katrin@just-ai.com