

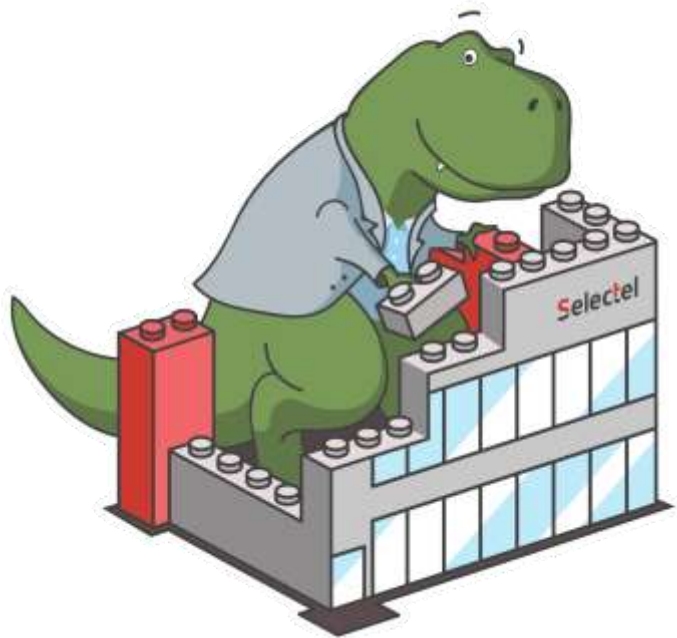
Собираем табуретку Нормана в Selectel

Доклад подготовила Левитина Катя
Проектировщик интерфейсов в Selectel

Selectel



Чем занимается Selectel



Помогает бизнесу организовать IT-инфраструктуру:

- Сдаёт в аренду серверы
- Предоставляет пространство для размещения серверов и сетевого оборудования
- Предоставляет готовые облачные услуги
- Помогает развернуть что угодно в облаке

Чем занимаются проектировщики в Selectel

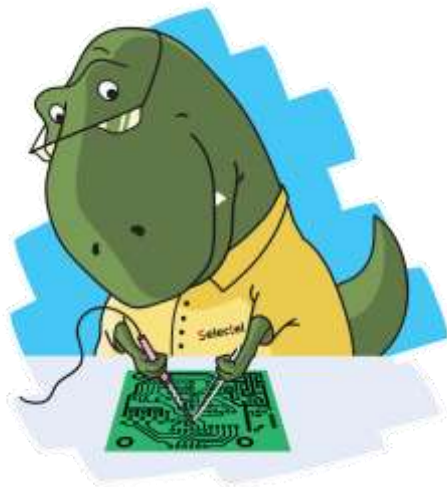
The screenshot displays the Selectel management console. At the top, a summary bar shows: 19 услуг, 20,18 P, 192,143,11 P, = 90 дней, and 56325, Тестов Селекстел. The left sidebar contains navigation options: Серверы и инфраструктура, Серверы и оборудование, Сетевые услуги, Облачная платформа (highlighted), Облачное хранилище, CDN, DNS-хостинг, Облако на базе VMware, Решения и сервисы, Сетевые сервисы, Сервисы партнеров, and Мониторинг. The main content area is titled 'katya' and includes a breadcrumb trail: Серверы > Диски > Сеть > Образы > Балансировщики > Kubernetes > Базы данных > Функц >. Below this, a 'Серверы' section features a 'Создать сервер' button and search filters for location (Санкт-Петербург ru-1), architecture (ru-Ta), and search criteria (Имя сервера, IP-адрес или UUID). Two server entries are listed:

Server Name	Status	Location	Architecture	Specs	IP
dinah-node-nqlja	ACTIVE	Санкт-Петербург ru-1	ru-Ta	1 vCPU, 1 GB RAM, 10 GB	10.222.0.26
Amelia	ACTIVE	Санкт-Петербург ru-1	ru-Ta	1 vCPU, 512 MB RAM, 5 GB	192.168.0.4

A blue question mark icon is visible in the bottom right corner of the interface.



В чем проблема



Пользователи – Айтишники

- Технический бэкграунд
- Специфическая работа



Бизнес

- Сложные продукты
- Куча непонятных требований



Технологии

- Что-то пият
- А нам потом с этим жить



Тут-то и появляется табуретка...



Дон Норман писал, что для разработки человекоориентированного продукта нужны 3 компоненты, три равнозначно сильные ноги табуретки:

- Бизнес
- Пользовательский опыт
- Технологии

Одна слабая нога – весь продукт падает.

Бизнес

Задачи, боли бизнеса

Ссылка на канву фичи в продуктовом разделе.

Если нет, то ответы на вопросы:

- Какую ценность принесет фича бизнесу?
- Какую бизнес-проблему она позволяет решить?
- Какую бизнес-цель позволяет достичь?
- Почему ради этой фичи к нам придут новые пользователи (группы пользователей)?
- Есть ли связь с другими фичами?

При редизайне:

- какие бизнес-задачи/проблемы решаем по-новому?
- как мы о них узнали, как валидировали?

Задача на формирование Business requirements

Контекст (несодержательные требования)

Ограничения во времени. Есть ли дата запуска?

Запланированы ли маркетинговые кампании?

Что и когда нужно сообщить:

- пресейлам
- поддержке
- техническим писателям (КБ, документация к API)

Содержательные требования и ограничения

Записываем знания о бизнес ограничениях, если они есть. Например, никто не обрабатывает заявки "Узнать о поступлении" для серверов Chirscore.

Владельцы

Кто отвечает за функционал со стороны бизнеса / заказчик

Пользователи

Данные, инсайты	Наши собственные наблюдения за пользователями, результаты исследований и данные аналитики. Например, только 10% пользователей устанавливает SSH-ключ для сервера.	
Типы пользователей	Определяем и описываем внутренних и внешних пользователей новой фичи <ul style="list-style-type: none">• Всем ли существующим пользователям она будет доступна? → трансляция бизнес-ограничений• Направлена ли она на привлечение новых пользователей (если да, то каких)? → трансляция бизнес-задач• Всем ли существующим пользователям она принесет ценность или только некоторым?• Кому она может помочь, а кому помешать?• Можно ли разделить пользователей на какие-то группы? (по уровню квалификации, по задачам, по частоте использования)	Задача про исследование пользователей и формирование User requirements
Контекст	В какой ситуации пользователи будут обращаться к работе с фичей. Описание предыдущего опыта при работе с похожим функционалом.	
Задачи / проблемы	Описываем задачи, который пользователи будут решать с помощью новой фичи. При редизайне: какие проблемы пользователей решаем, как мы о них узнали.	
Риски	Что может пойти не так при работе с фичей?	
Помощь	Нужна ли человеку помощь в освоении функционала или при работе с ним? <ul style="list-style-type: none">• Анонсы• Помощь в интерфейсе (дефолтные значения, правильные сообщения об ошибках, визарды, алерты)• Контекстная помощь• Статья в базе знаний	Задача на заполнение контекстной справки Задача на статью в БЗ
Каналы распространения	Как узнают клиенты об этой возможности?	

Технологии

API

Понимание API

Готовность API или ETA

Документация или примеры запроса/ответа: какие параметры фильтрации принимает, как организована сортировка результатов, какие поля обязательные для выполнения запроса и какие значения они могут принимать.

Заметки с описанием ответов и возможными значениями.

Обработка ошибок: постараться получить весь список возможных ошибок и причин их возникновения.

Наличие методов для выполнения стандартных операций: создание/редактирование/удаление объекта.

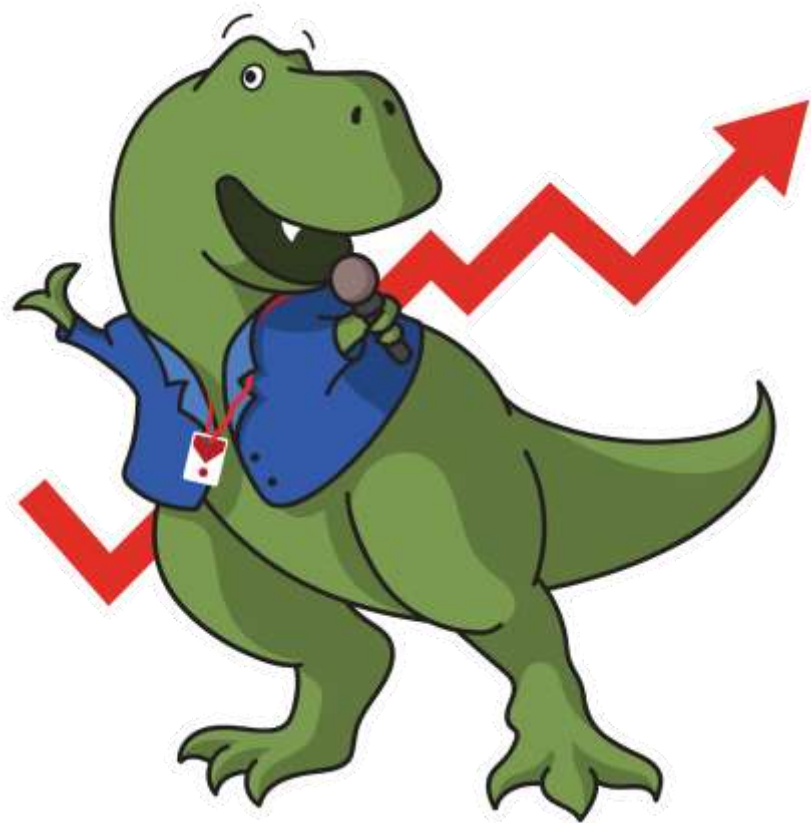
Ограничения API и технологий

Ключевые особенности и ограничения API: версия API и ее предыдущие итерации, регулярные сообщения, работа для аккаунтов в разных статусах, нестандартное поведение и т.д.

Владелец и разработчики

Ответственные за разработку кодовой базы

Бизнес



Позиционирование продукта

- Какую ценность принесет фича бизнесу?
- Какую бизнес-проблему позволяет решить?
- Какую бизнес-цель позволяет достичь?
- Почему ради этой фичи к нам придут новые пользователи?

Содержательные требования

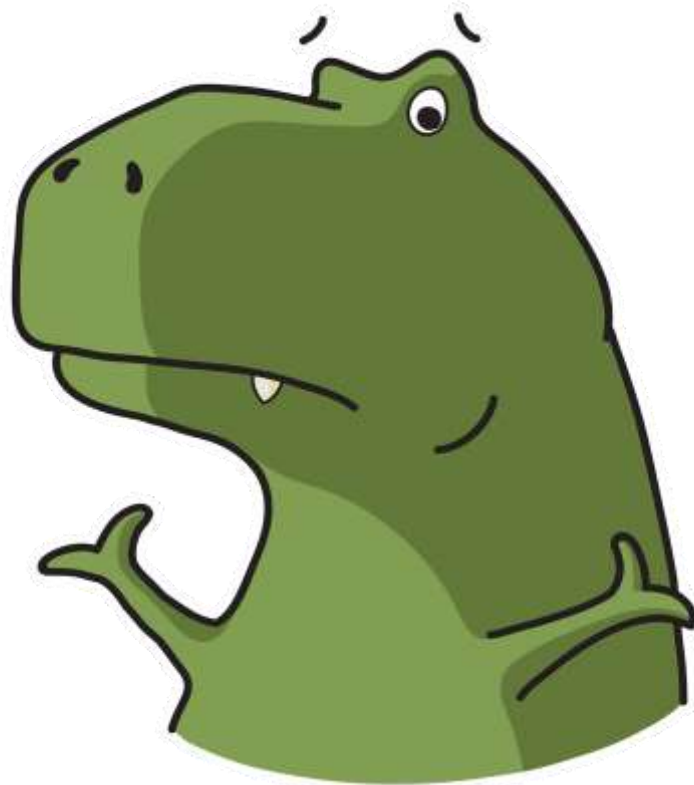
- Продукт должен работать так-то...
- Он должен быть доступен только таким пользователям...
- Лимиты в нем будут такие-то



Связь с другими фичами

Другие продукты – это другие продуктовые команды, другие ограничения и другие технологии.

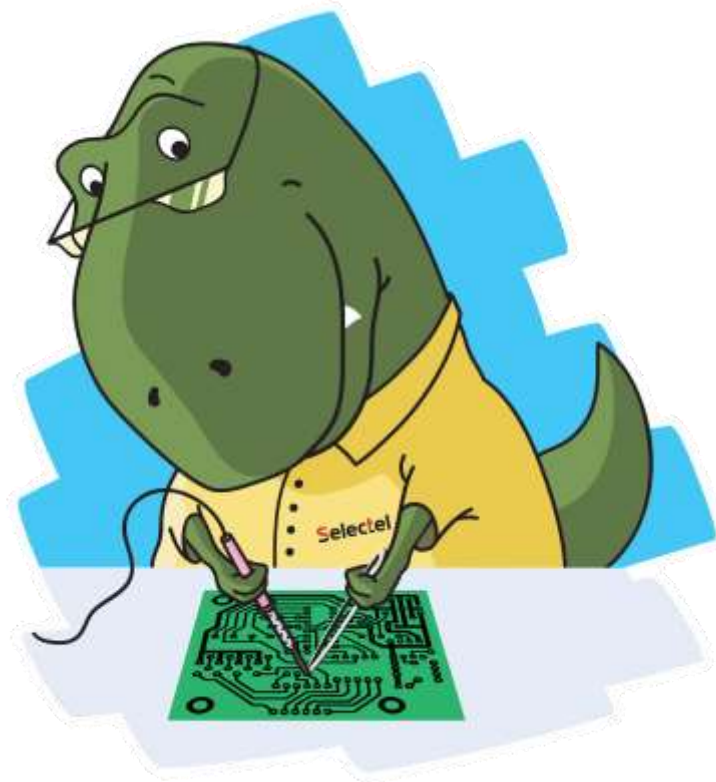
И это нужно учесть.



Контекст

- Ограничения по времени, дата запуска
- Запланированы ли маркетинговые кампании
- Что и когда нужно сообщить:
 - Пресейлам
 - Поддержке
 - Техническим писателям

Пользователи



Данные / инсайты

Информация о пользователях, которую мы получили при постановке задачи или в процессе дальнейших исследований.

На первом этапе этой информации может не быть.

Типы пользователей

- Не пишем подробные соц-дем персоны
- Зато описываем прошлый опыт пользователей, их квалификацию, привычки – все, что релевантно для фичи / продукта

Важные вопросы:

- Всем ли пользователям фича будет полезна?
- Каким пользователям фича может помешать?



Контекст

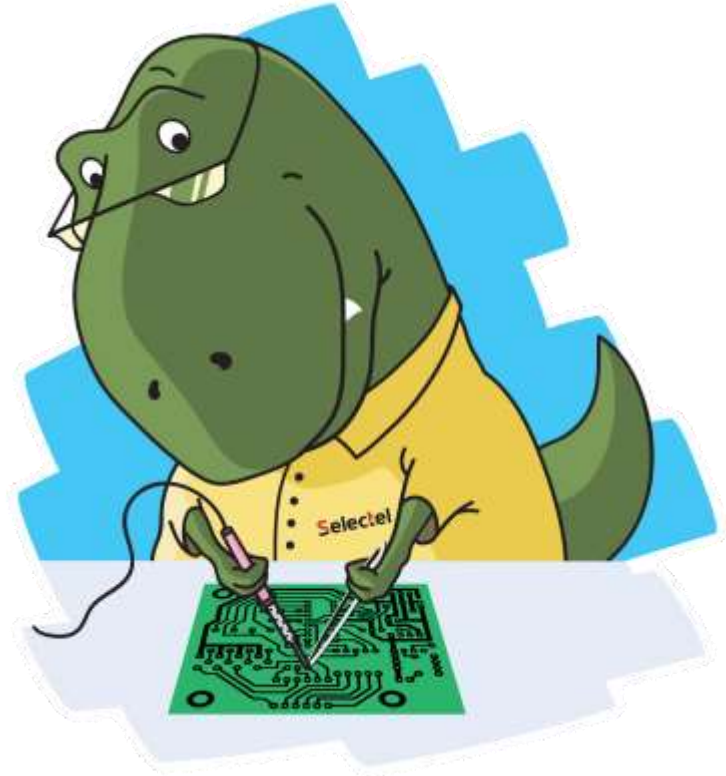
Когда пользователь обращается к данной фиче?

Например, когда в его базу данных были внесены необратимые изменения, он захочет срочно «откатить» базу данных на момент до изменений. Тогда он и воспользуется резервной копией.

Задачи / проблемы

При дизайне – задачи в формате JTBD с пользой в мире пользователя

При редизайне – проблемы, которые есть у пользователей сейчас + задачи, которые они должны решать с помощью интерфейса



Риски и помощь

Что может пойти не так. И что нам сделать, чтобы снизить вероятность наступления этих рисков.

Технологии



Технологии

API

Понимание API

Готовность API или ETA

Документация или примеры запроса/ответа: какие параметры фильтрации принимает, как организована сортировка результатов, какие поля обязательные для выполнения запроса и какие значения они могут принимать.

Заметки с описанием ответов и возможными значениями.

Обработка ошибок: постараться получить весь список возможных ошибок и причин их возникновения.

Наличие методов для выполнения стандартных операций: создание/редактирование/удаление объекта.

Ограничения API и технологий

Ключевые особенности и ограничения API: версия API и ее предыдущие итерации, регулярные сообщения, работа для аккаунтов в разных статусах, нестандартное поведение и т.д.

Владелец и разработчики

Ответственные за разработку кодовой базы

Итого



Выводы

- Не ТЗ. Табуретка компактна и легко актуализируется
- Помогает не принимать интуитивные интерфейсные решения раньше времени
- Помогает команде говорить на одном языке и находиться в едином контексте
- НО: табуретка – не лекарство от всех болезней



Спасибо
за внимание!

Буду рада обратной связи:

levitina@selectel.ru

Telegram: sloyka7



Собираем табуретку Нормана в Selectel

Доклад подготовила Левитина Катя
Проектировщик интерфейсов в Selectel

Selectel

