

# НЕФОРМАЛЬНЫЕ

## принципы работы проектировщика

Климентий Булыгин, Юзабилити-бюро UXMAN



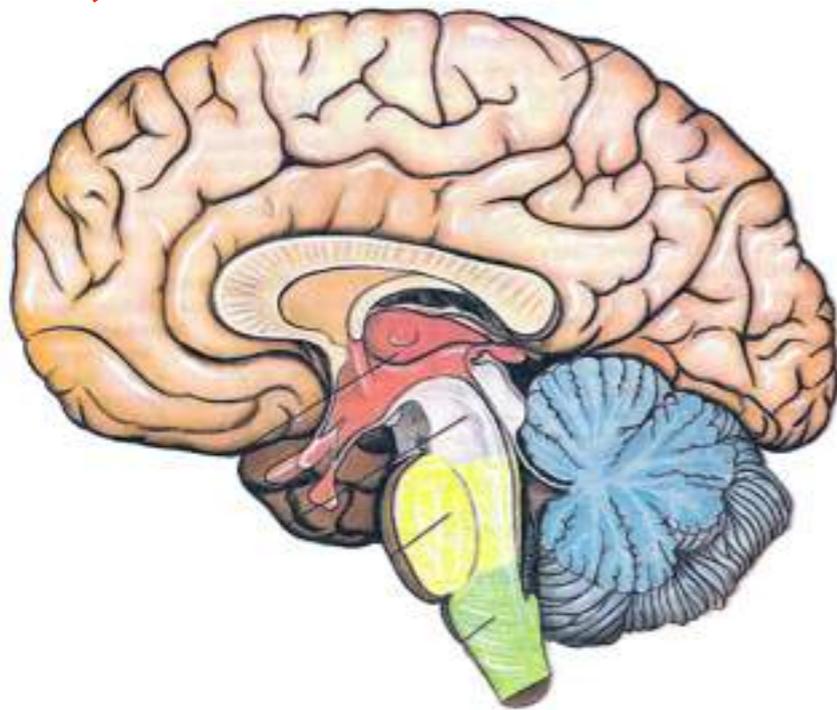




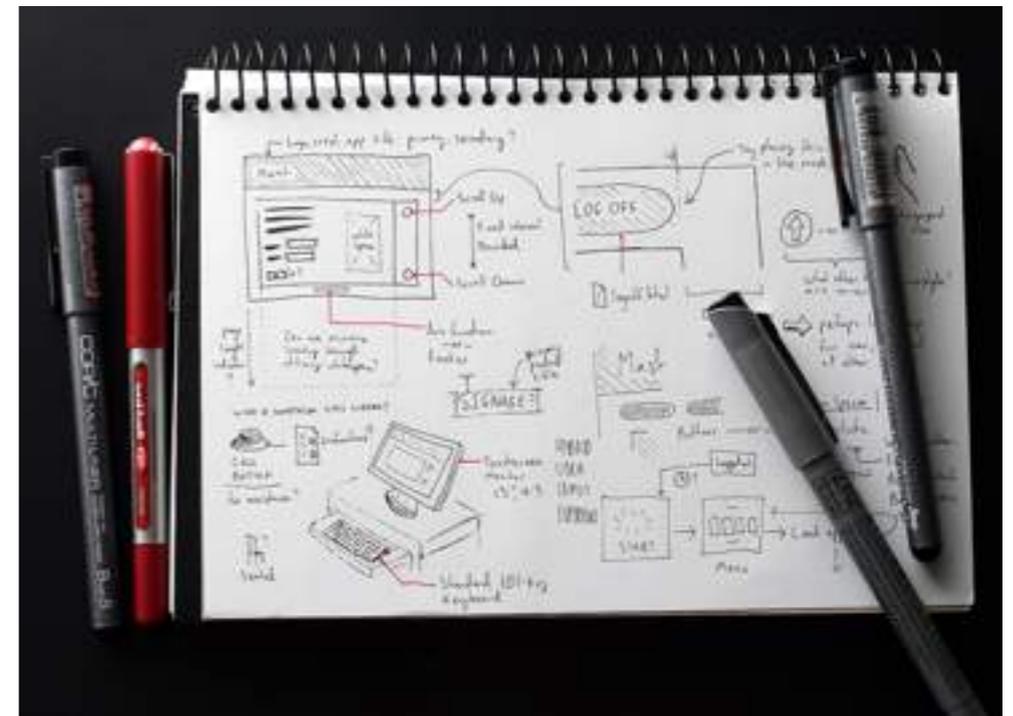
# 1. Фундаментальные принципы

Законы, Теории, Исследования

# 2. Неформальные принципы



Мозг UX/UI дизайнера

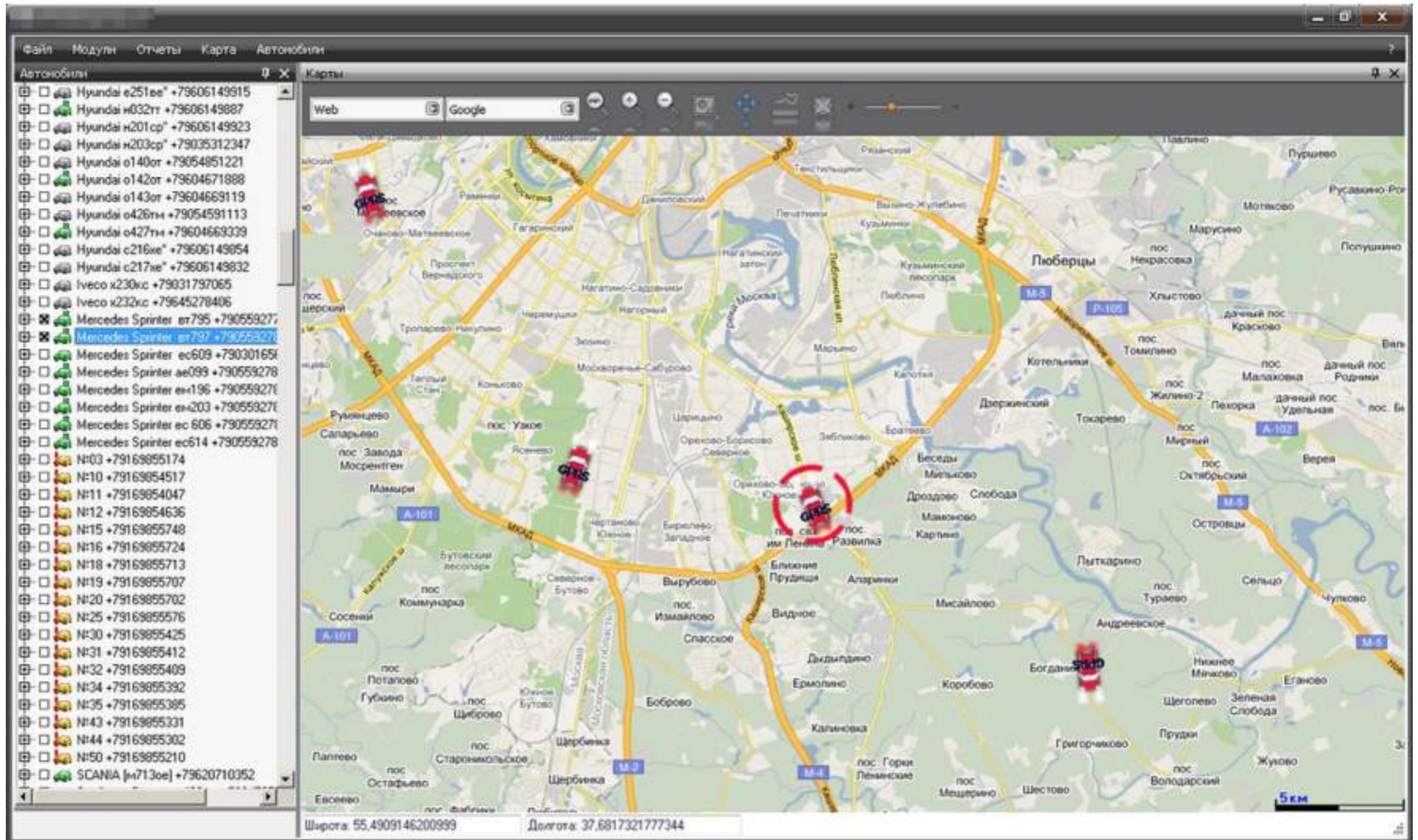


Интерфейс

# Неформальные принципы работы проектировщика

1 / 5

# Была одна система мониторинга транспорта

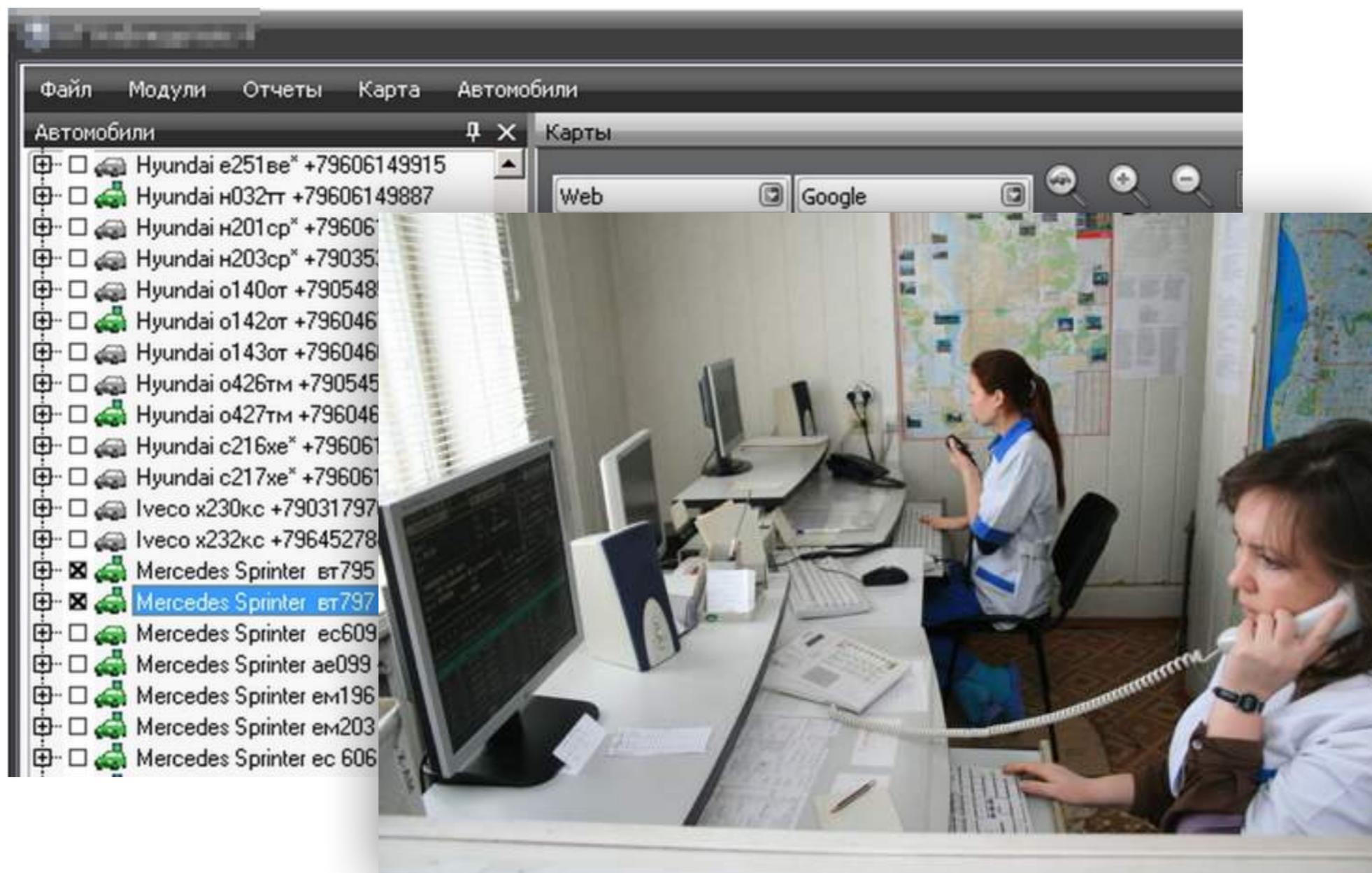


# Минимум автоматизации. Просто карта с машинками

The screenshot displays a software application window with a menu bar at the top containing 'Файл', 'Модули', 'Отчеты', 'Карта', and 'Автомобили'. Below the menu is a list of cars under the heading 'Автомобили'. Each entry includes a checkbox, a car icon, the model name, and a phone number. Two entries for 'Mercedes Sprinter' are checked and highlighted in blue. To the right of the list is a map window titled 'Карты' with a search bar containing 'Web' and 'Google'. The map shows a city area with a red car icon and the text 'СРТС' overlaid on it. The map includes labels for various districts and roads such as 'Фили-Давыдовское', 'Хамовники', 'Спортивное кольцо', 'Ул. Косыгина', 'Даниловское', 'Очаково-Матвеевское', 'Гагаринский', 'Проспект Вернадского', 'Нагатинно-Садовники', 'Черемушки', 'Нагорный', 'Тропарево-Никулино', 'Зюзино', 'Москворечье-Сабурово', 'Теплый Стан', 'Коньково', 'пос. Узкое', 'Румянцево', 'пос. Церский', 'пос. Матвеевское', 'Раменки', 'пос. Сахарово', and 'Царицыно'.

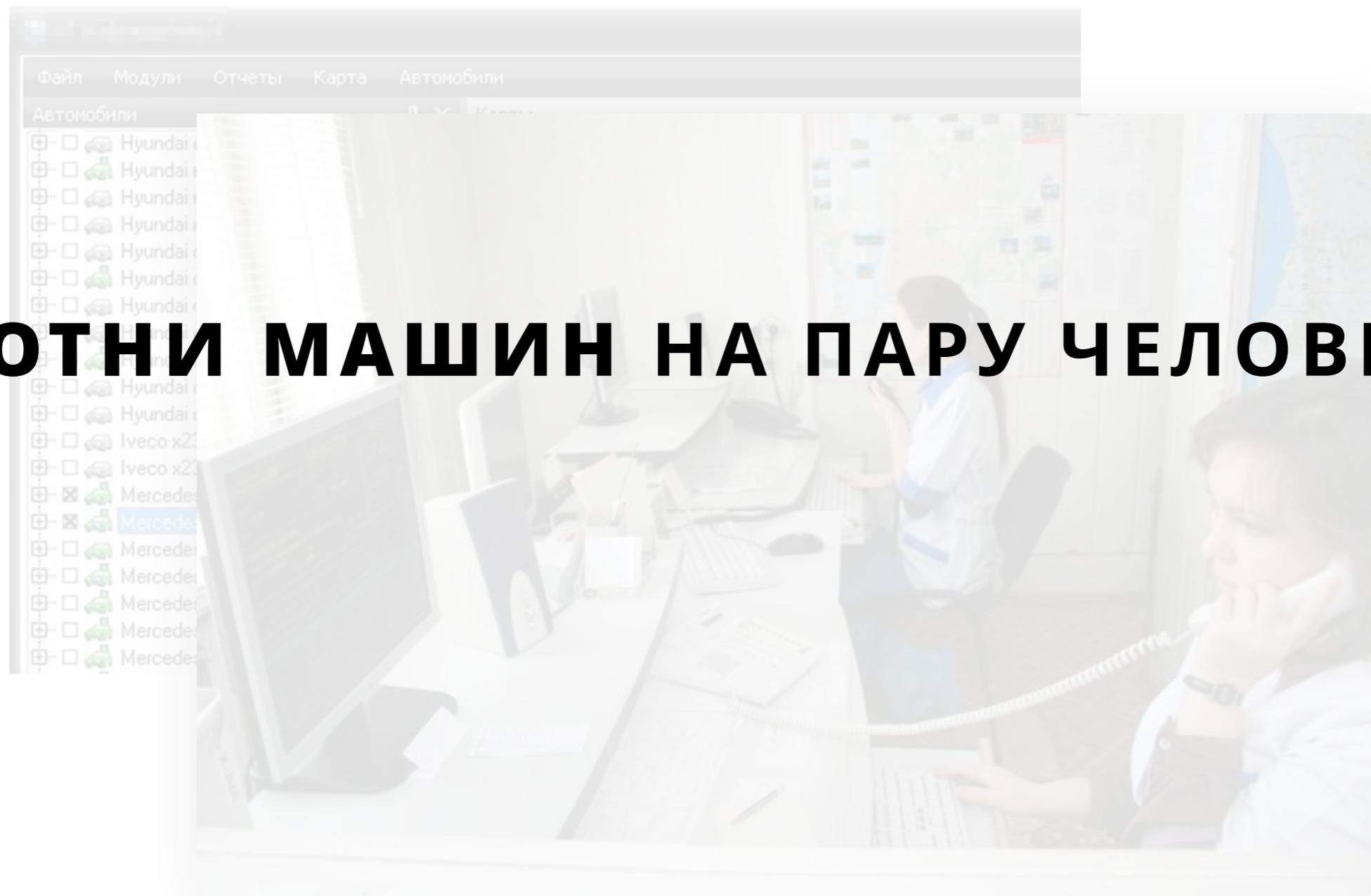
Автомобили	Карты
<input type="checkbox"/> Hyundai e251be* +79606149915	Карты Web Google Фили-Давыдовское Хамовники Спортивное кольцо Ул. Косыгина Даниловское пос. Матвеевское Очаково-Матвеевское Гагаринский пос. Церский Черемушки Нагорный Тропарево-Никулино Зюзино Москворечье-Сабурово Теплый Стан Коньково пос. Узкое Румянцево Сахарово
<input type="checkbox"/> Hyundai n032tt +79606149887	
<input type="checkbox"/> Hyundai n201cp* +79606149923	
<input type="checkbox"/> Hyundai n203cp* +79035312347	
<input type="checkbox"/> Hyundai o140ot +79054851221	
<input type="checkbox"/> Hyundai o142ot +79604671888	
<input type="checkbox"/> Hyundai o143ot +79604669119	
<input type="checkbox"/> Hyundai o426tm +79054591113	
<input type="checkbox"/> Hyundai o427tm +79604669339	
<input type="checkbox"/> Hyundai c216xe* +79606149854	
<input type="checkbox"/> Hyundai c217xe* +79606149832	
<input type="checkbox"/> Iveco x230kc +79031797065	
<input type="checkbox"/> Iveco x232kc +79645278406	
<input checked="" type="checkbox"/> Mercedes Sprinter vt795 +790559277	
<input checked="" type="checkbox"/> Mercedes Sprinter vt797 +790559278	
<input type="checkbox"/> Mercedes Sprinter ec609 +790301656	
<input type="checkbox"/> Mercedes Sprinter ae099 +790559278	
<input type="checkbox"/> Mercedes Sprinter em196 +790559278	
<input type="checkbox"/> Mercedes Sprinter em203 +790559278	
<input type="checkbox"/> Mercedes Sprinter ec 606 +790559278	

# Диспетчеры ставили задачи и контролировали их выполнение по телефону



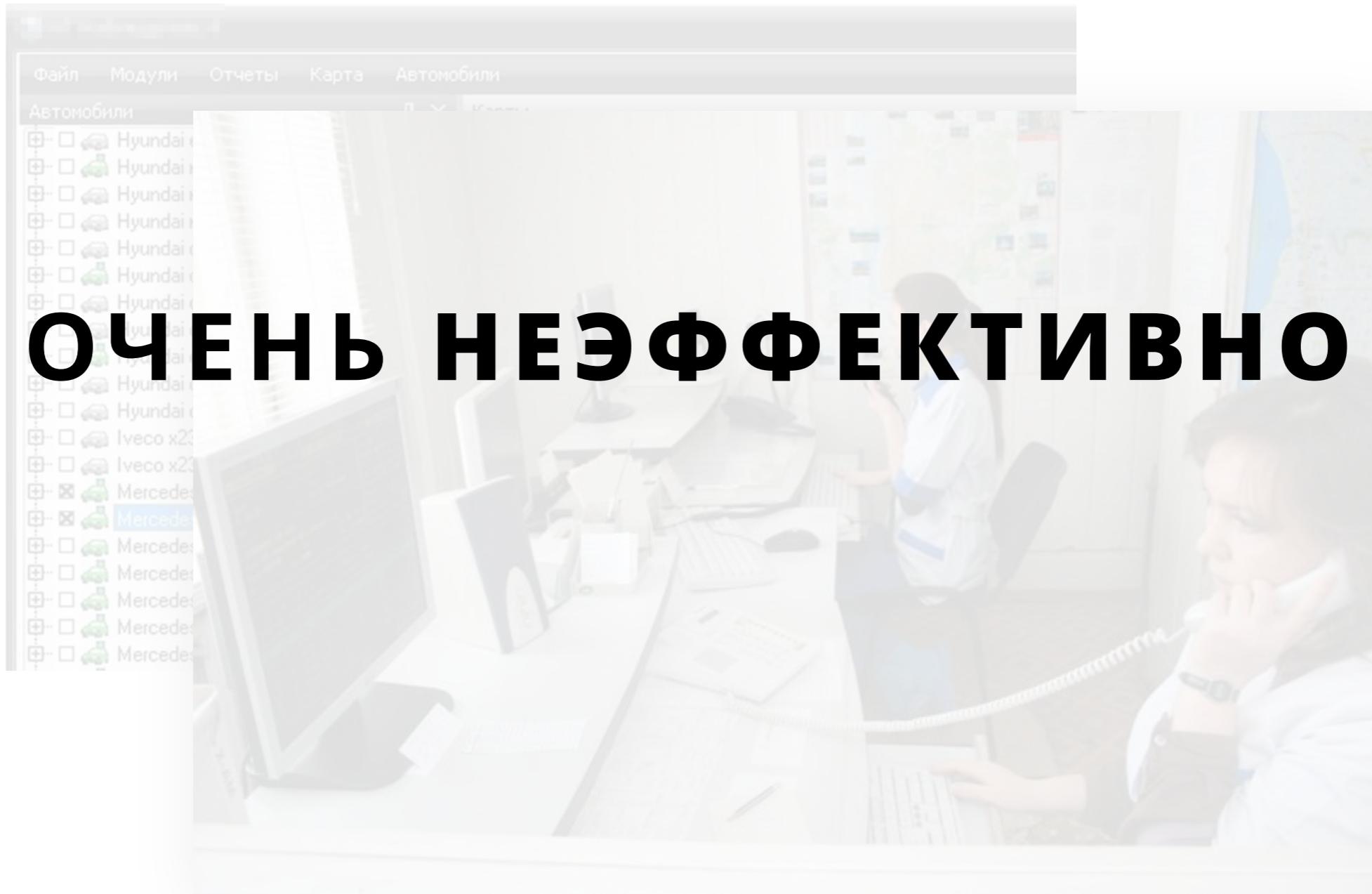
Диспетчеры ставили задачи и контролировали их  
выполнение по телефону

**СОТНИ МАШИН НА ПАРУ ЧЕЛОВЕК**



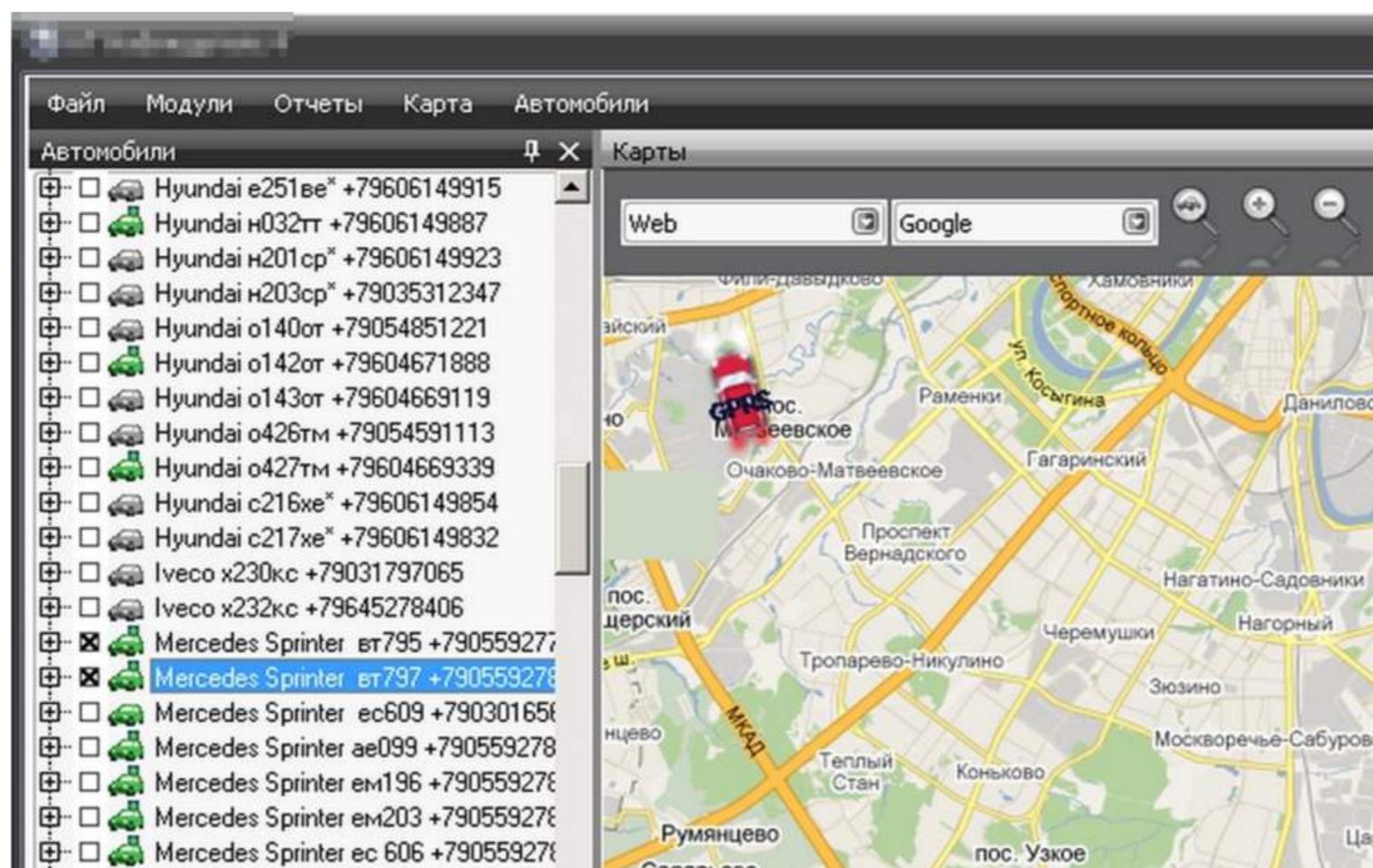
# Диспетчеры ставили задачи и контролировали их выполнение по телефону

**ОЧЕНЬ НЕЭФФЕКТИВНО**



Нас попросили:

«Сделайте также, только  
красиво и под веб»



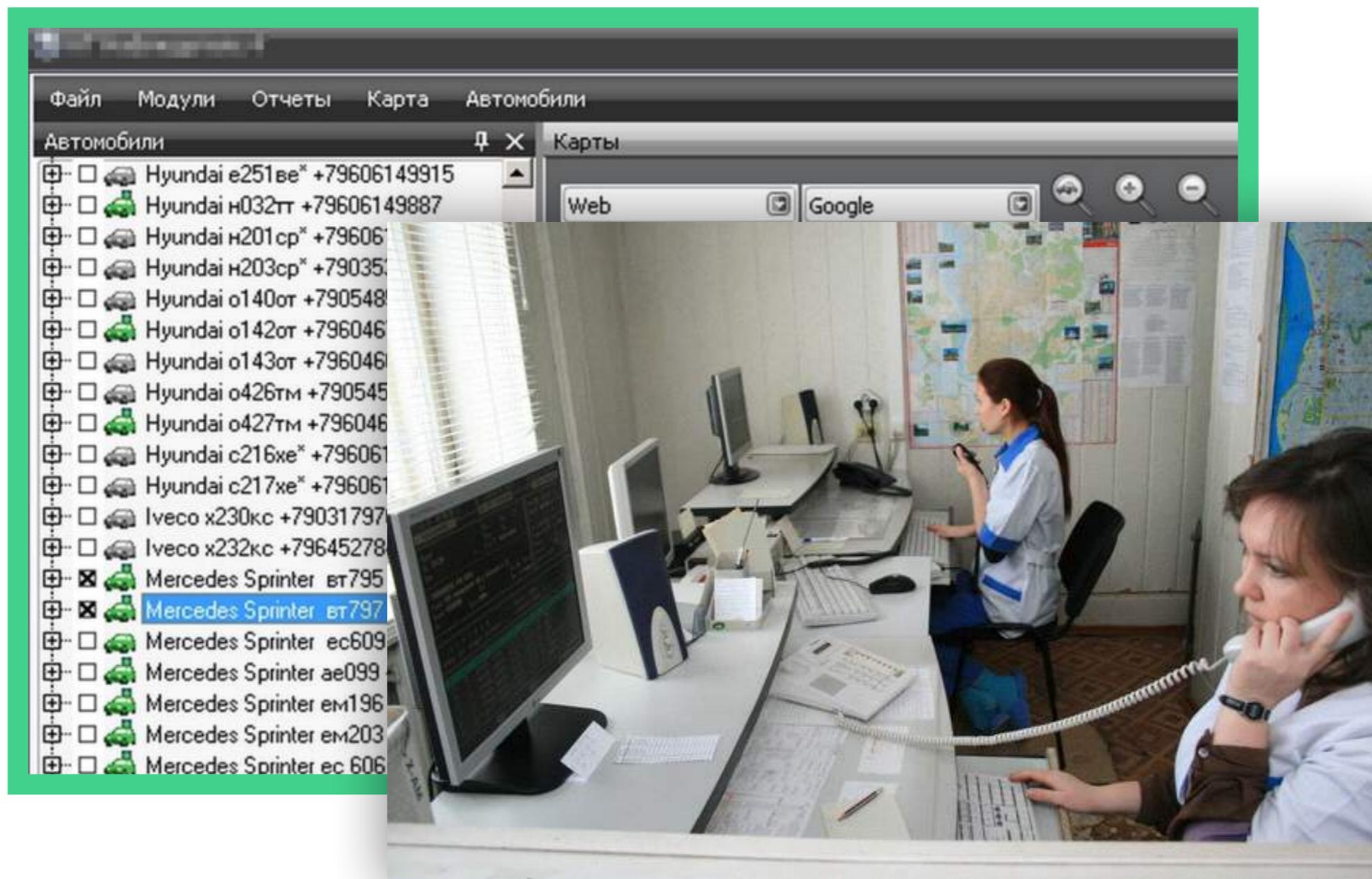
Нас попросили:

«Сделайте также, только  
красиво и под веб»

**ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ БЫ  
ПОСЛЕ ТАКОЙ РАБОТЫ?**



#вебдваноль! #флэт! #респонсив!



A composite image showing a software interface for car management, a photograph of two call center operators, and a map application. The software interface is on the left, the photograph is in the center, and the map application is on the right. A red curved line connects the map application to the call center operators.

Файл Модули Отчеты Карта Автомобили

Автомобили

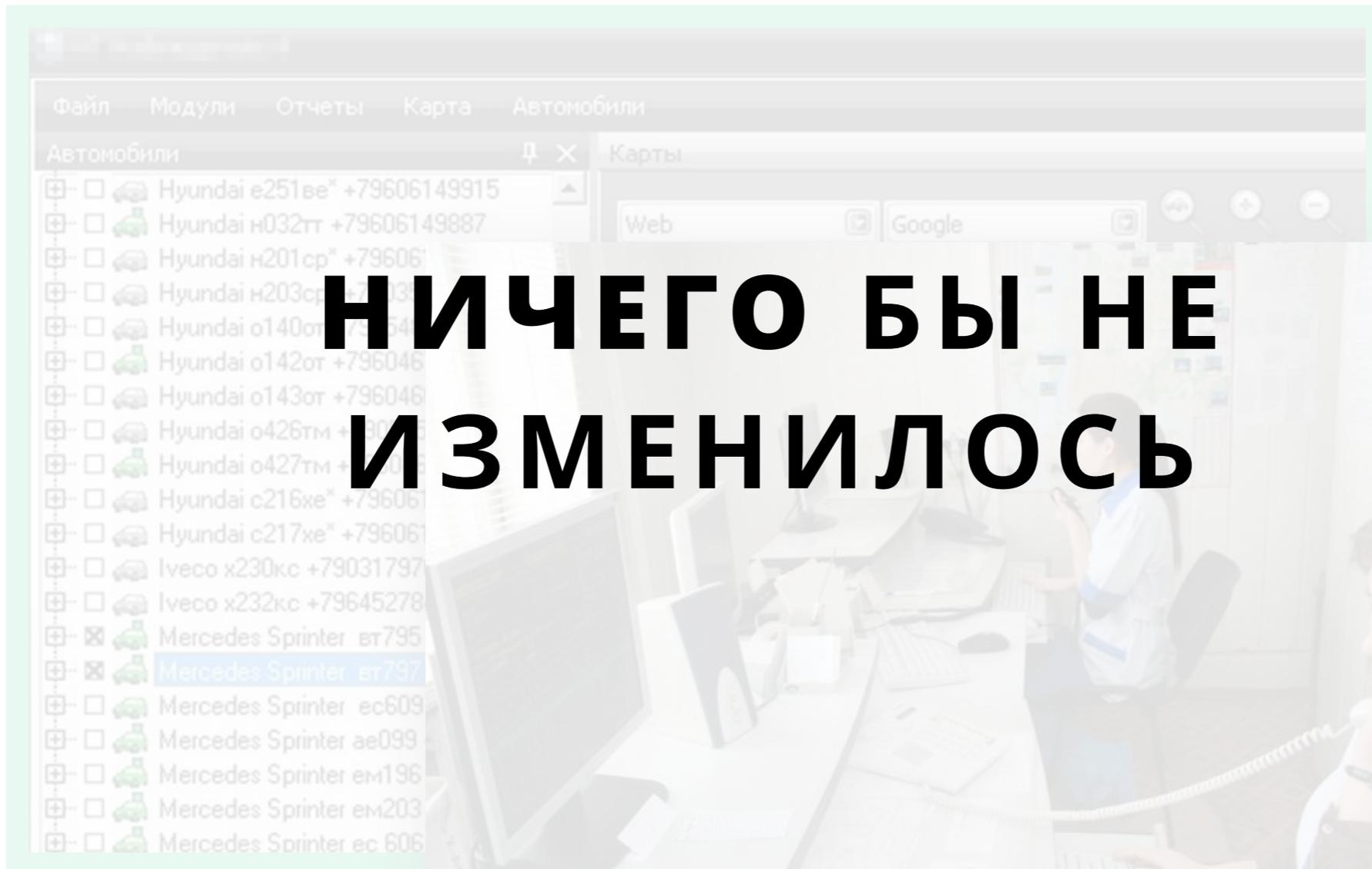
Иконка	Модель	Номер	Телефон
<input type="checkbox"/>	Hyundai e251ve*		+79606149915
<input type="checkbox"/>	Hyundai n032tt		+79606149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai n201cp*		+79606149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai n203cp*		+79035149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai o140ot		+790548149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai o142ot		+796046149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai o143ot		+796046149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai o426tm		+790545149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai o427tm		+796046149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai c216xe*		+79606149887
<input type="checkbox"/>	Hyundai c217xe*		+79606149887
<input type="checkbox"/>	Iveco x230kc		+79031797149887
<input type="checkbox"/>	Iveco x232kc		+79645278149887
<input checked="" type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	вт795	
<input checked="" type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	вт797	
<input type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	ec609	
<input type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	ae099	
<input type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	em196	
<input type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	em203	
<input type="checkbox"/>	Mercedes Sprinter	ec 606	

Карты

Web Google

Two call center operators are shown in a call center environment. One operator is seated at a desk with multiple computer monitors, talking on a mobile phone. The other operator is seated at a desk with a computer monitor, talking on a landline phone. The background shows a wall with a map and various notices.

**НИЧЕГО БЫ НЕ  
ИЗМЕНИЛОСЬ**



# Мы предложили заказчику новый подход к процессу мониторинга



## **AS IS**

Диспетчер звонит  
водителю и ставит  
задачу на доставку

## **TO BE**

Диспетчер создает  
задачу в интерфейсе и  
она приходит на  
бортовой компьютер  
водителя

## **AS IS**

Диспетчер звонит  
водителю, чтобы  
узнать статус доставки  
или следит по карте

## **TO BE**

Диспетчер получает  
автоматические  
уведомления о статусе  
выполнения

AS IS

И так далее

TO BE

Диспетчер звонит

Диспетчер получает

водителю, чтобы

автоматические

**СОТНИ МАШИН НА ДВУХ**

узнать статус доставки

уведомления о статусе

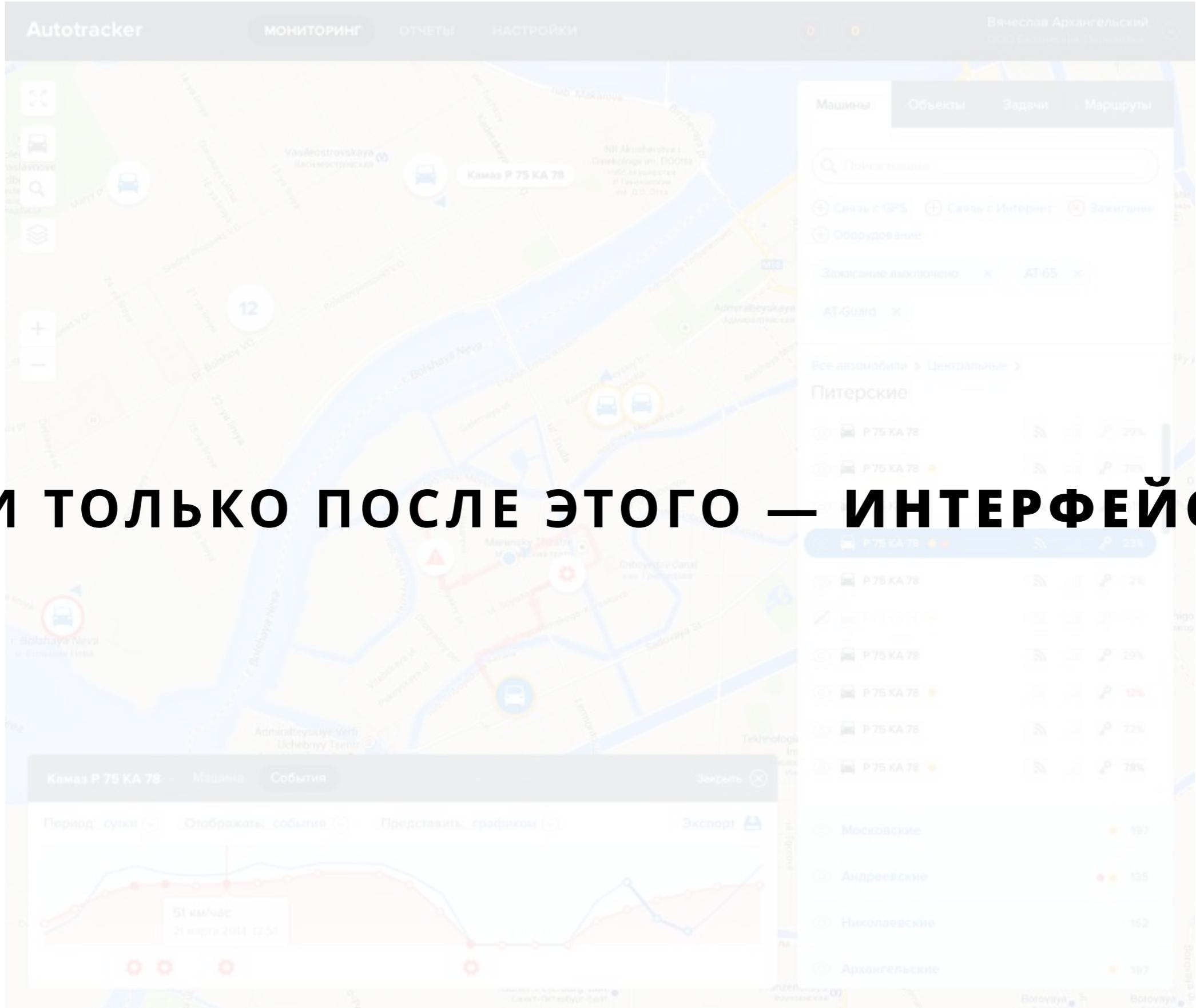
**ДИСПЕТЧЕРОВ? ЛЕГКО!**

или с диспетчером

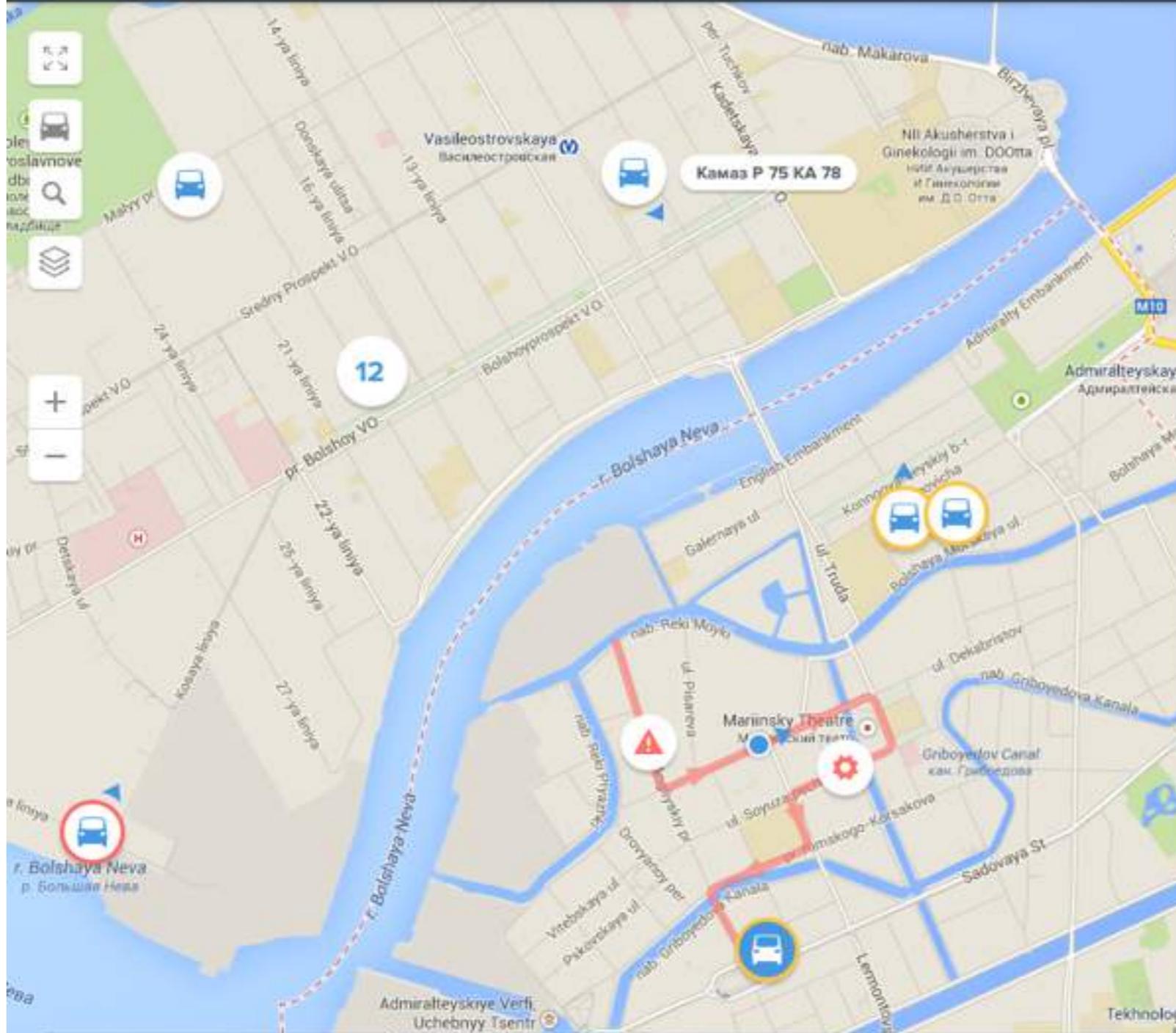
связаться

# Было непросто, но мы убедили клиента изменить подход





**И ТОЛЬКО ПОСЛЕ ЭТОГО — ИНТЕРФЕЙС**



Машины | **Объекты** | Задачи | Маршруты

Поиск машин

Связь с GPS  
  Связь с Интернет  
  Зажигание  
 Оборудование

Зажигание выключено   
 AT-65

AT-Guard

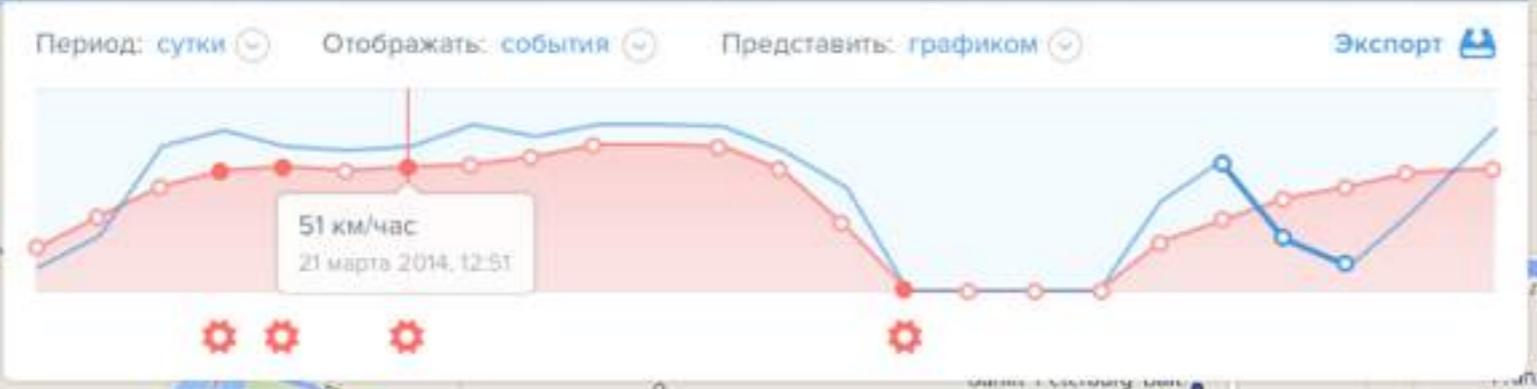
Все автомобили > Центральные >

Питерские

		P 75 KA 78				29%
		P 75 KA 78				78%
		P 75 KA 78				61%
		P 75 KA 78				23%
		P 75 KA 78				2%
		P 75 KA 78				78%
		P 75 KA 78				29%
		P 75 KA 78				12%
		P 75 KA 78				72%
		P 75 KA 78				78%

	Московские		197
	Андреевские		135
	Николаевские		162
	Архангельские		197

Камаз Р 75 КА 78 | Машина | **События** | Закреть



- Машины
- Объекты
- Задачи
- Маршруты

### Новая задача

Отменить

Машина: Камаз аП83аол

Выехать из объекта

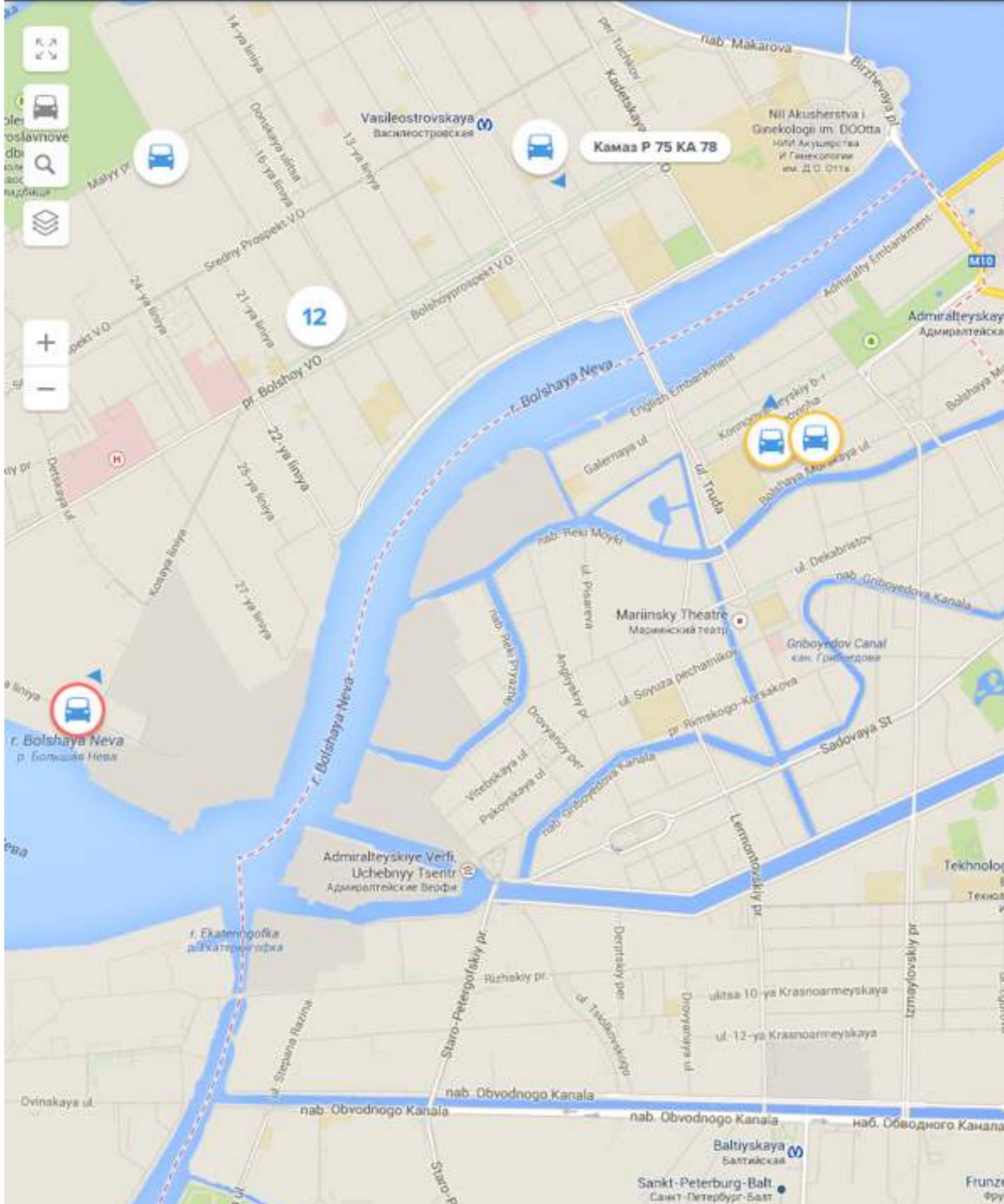
Заехать на объект

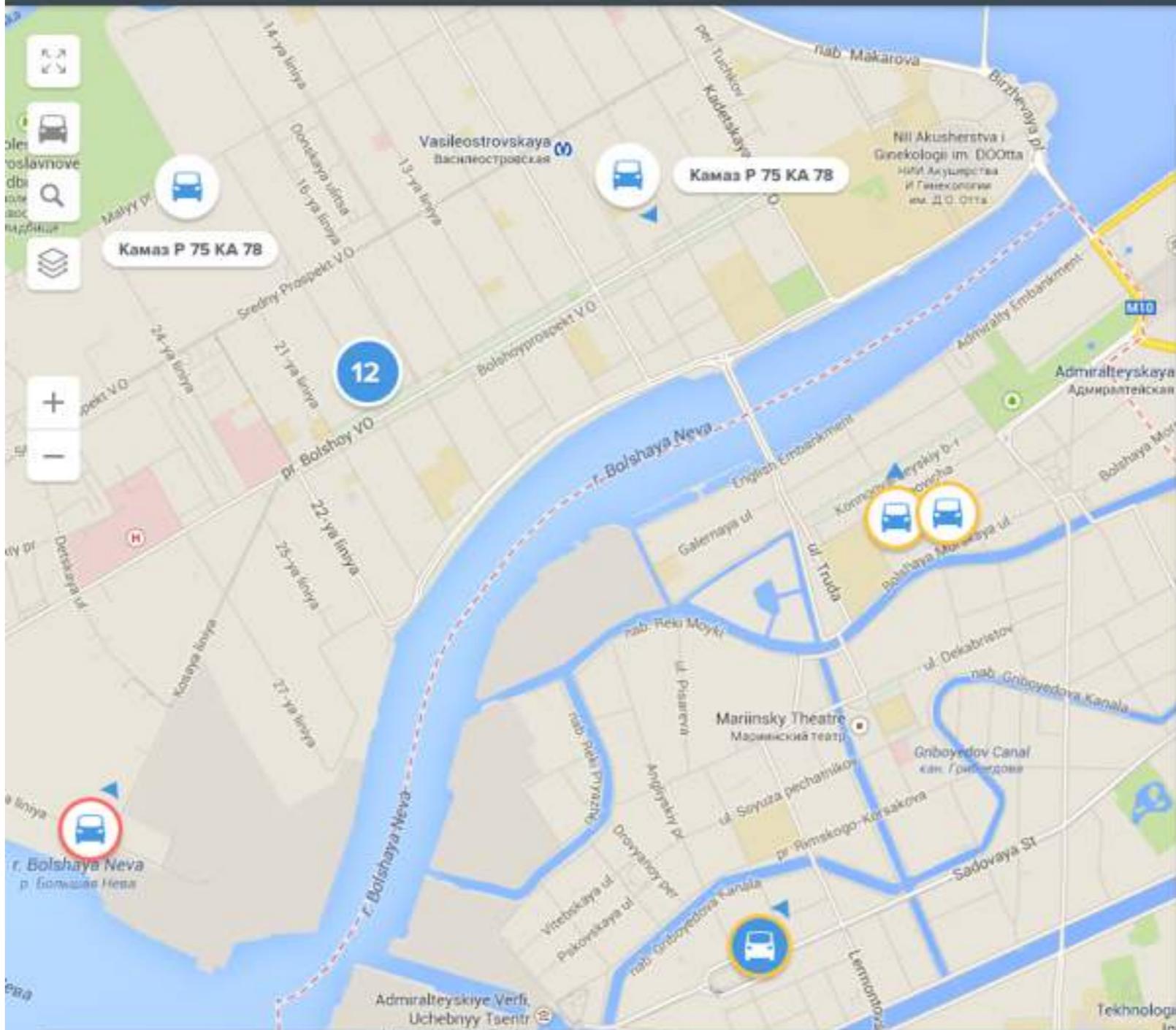
Объект: база

Начало: 24.12.14 9:00

Длительность: 1 час 5 мин

Создать задачу





Машины    Объекты    Задачи    Маршруты

Поиск

Создать задачу

Камаз Р 75 КА 78   

Выехать из Овощная база

Запланирована 14.03.14 с 10:00 до 10:30

Камаз Р 75 КА 78   

Выехать из Овощная база

Запланирована 14.03.14 с 10:00 до 10:30

Камаз Р 75 КА 78   

Выехать из Овощная база

✓ Выполнена 14.03.14 с 10:00 до 10:30

Переместить все в архив

Архив задач

Камаз Р 75 КА 78   

Выехать из Овощная база

✓ Выполнена 14.03.14 с 10:00 до 10:30

Камаз Р 75 КА 78   

Выехать из Овощная база

✓ Выполнена 14.03.14 с 10:00 до 10:30

Камаз Р 75 КА 78    Машина    События    Закрыть

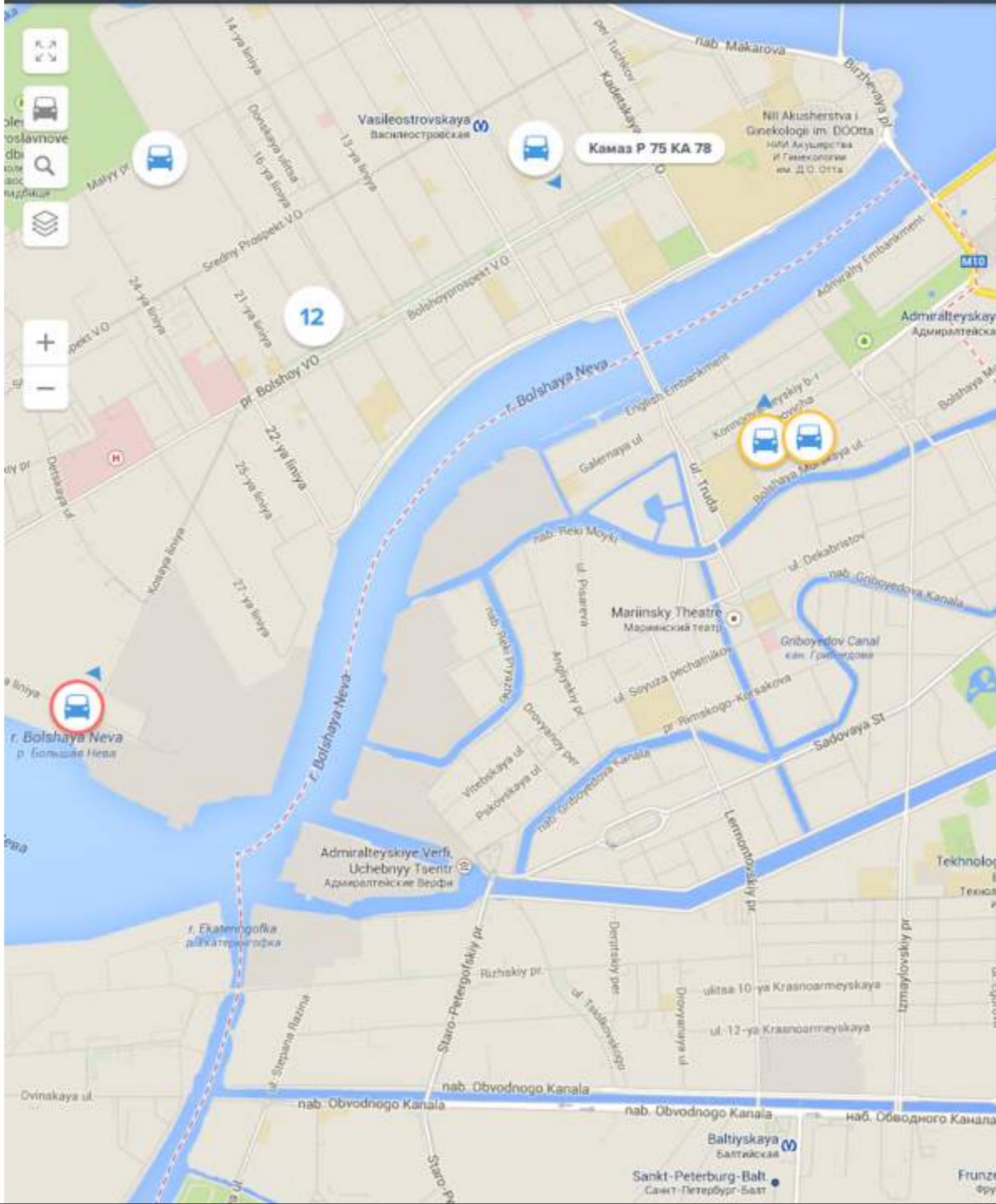
8 (925) 434 2323 

Россия, Москва, Маркистская ул., 3 строение 4 

7.92318763, 19.3232235 

[Подробный отчет](#) 

- Потеря сигнала GPS 12.02.14, 14:12
- Слив Бензина 12.02.14, 14:12
- Тревожная кнопка 12.02.14, 14:12
- Потеря сигнала GPS 12.02.14, 14:12
- Слив Бензина 12.02.14, 14:12
- Тревожная кнопка 12.02.14, 14:12



Машины    Объекты    Задачи    Маршруты

Новый маршрут

Отменить

Машина

Объекты для посещения:

- овощная база
- овощная база
- овощная база
- овощная база

Добавить объект

Повторение

Интервал повторений

Дни повторения  Пн  Вт  Ср  Чт  
 Пн  Вт  Ср  Чт

Дата включения маршрута

Создать маршрут

Машины    Объекты    Задачи    Маршруты

### Новый маршрут

Отменить

Машина: Камаз ап83аол

Объекты для посещения:

- овощная база
- овощная база
- овощная база
- овощная база

Добавить объект

Повторение: каждую неделю

Интервал повторений: 1 неделя

Дни повторения:  Пн  Вт  Ср  Чт

Дата включения маршрута: 24.12.14

Создать маршрут

**ЧТО В ИТОГЕ?**

# НАРРУ END:

1. Эффективный процесс
2. Ощутимый результат
3. Довольный заказчик

Машины Объекты Задачи Маршруты

Новый маршрут

Отменить

Машина

Камаз ап83аол

Объекты для посещения:

☰

овощная база

⌵

✕

Добавить объект

Повторение

каждую неделю

Интервал повторений

1 неделя

Дни повторения

Пн  Вт  Ср  Чт

Пн  Вт  Ср  Чт

Дата включения маршрута

24.12.14

Создать маршрут

Машины    Объекты    Задачи    Маршруты

### Новый маршрут

Отменить

Машина: Камаз ап83аол

Объекты для посещения:

- овощная база
- овощная база
- овощная база
- овощная база

Добавить объект

Повторение: каждую неделю

Интервал повторений: 1 неделя

Дни повторения:  Пн  Вт  Ср  Чт

Дата включения маршрута: 24.12.14

Создать маршрут

# К ЧЕМУ ЭТА ИСТОРИЯ?

# Бизнес-процессы нового заказчика обычно неэффективны по умолчанию

А пока процесс неэффективный, интерфейс тоже неэффективный :-/

Машины Объекты Задачи Маршруты

Новый маршрут

Отменить

Машина

Камаз ап83аол

Объекты для посещения:

овощная база

овощная база

овощная база

овощная база

Добавить объект

Интервал  
повторений

1 неделя

Дни повторения

Пн  Вт  Ср  Чт

Пн  Вт  Ср  Чт

Дата включения  
маршрута

24.12.14

Создать маршрут

# Неформальные принципы работы проектировщика

**2** / 5

**Очень просто и удобно  
использовать наиболее  
знакомые паттерны UI**

Email

Enter your email

Password

Your account's password

Remember the password

Log in

Don't have an account?

Register

Centre frequency (?)

5,56 GHz

**Например, форму авторизации**

Email

Enter your email

Password

Your account's password



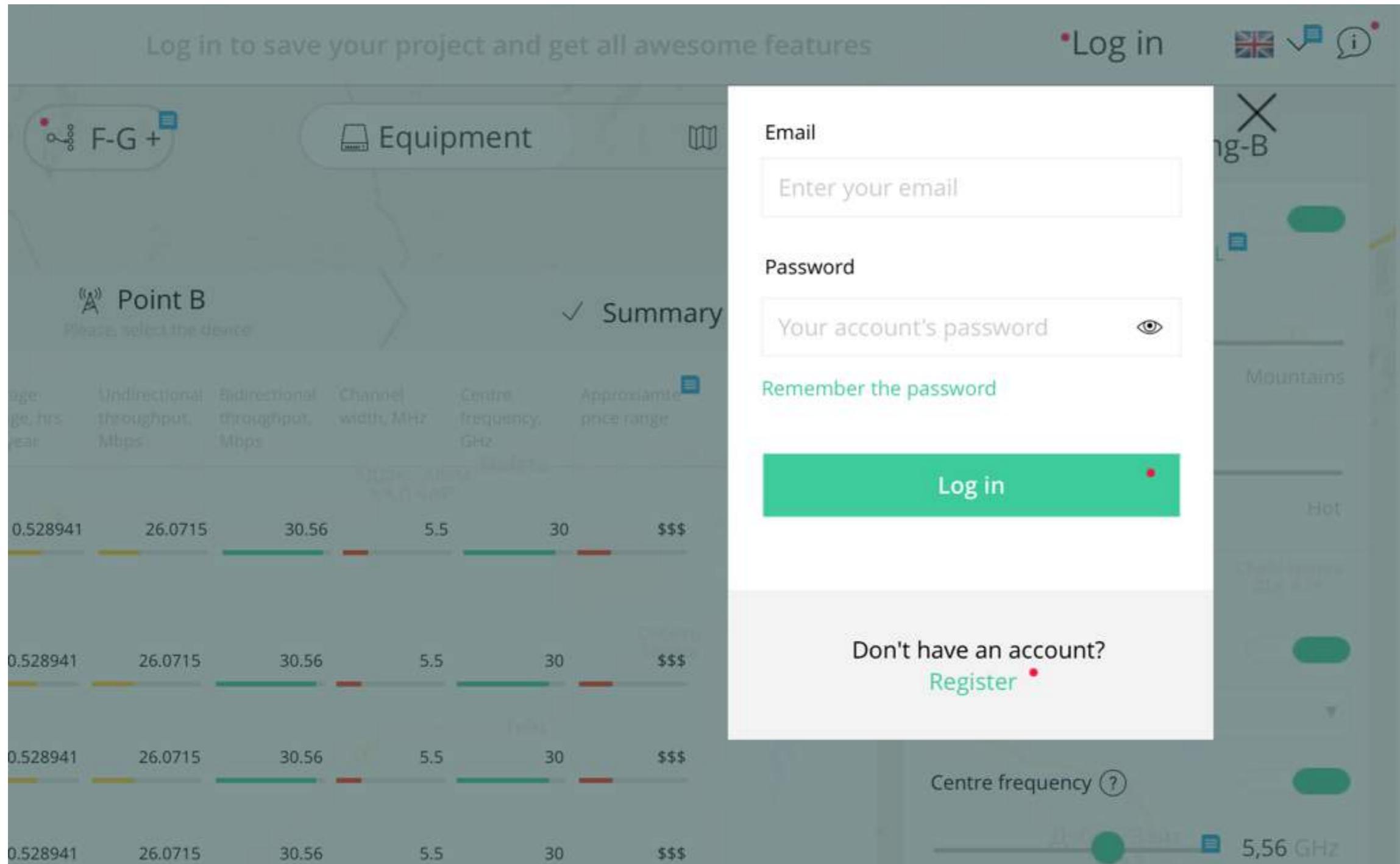
Remember the password

Log in

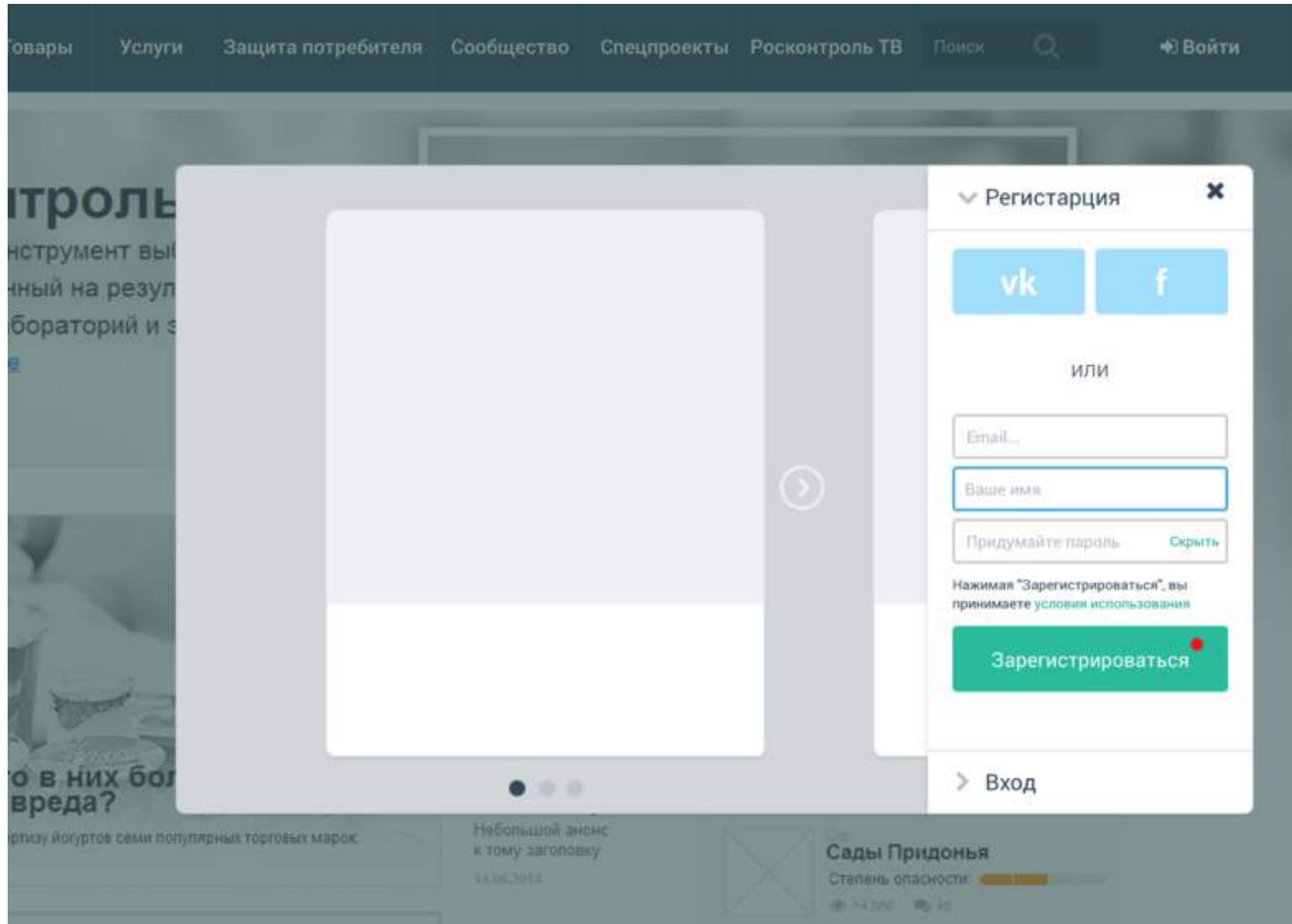
Don't have an account?

Register

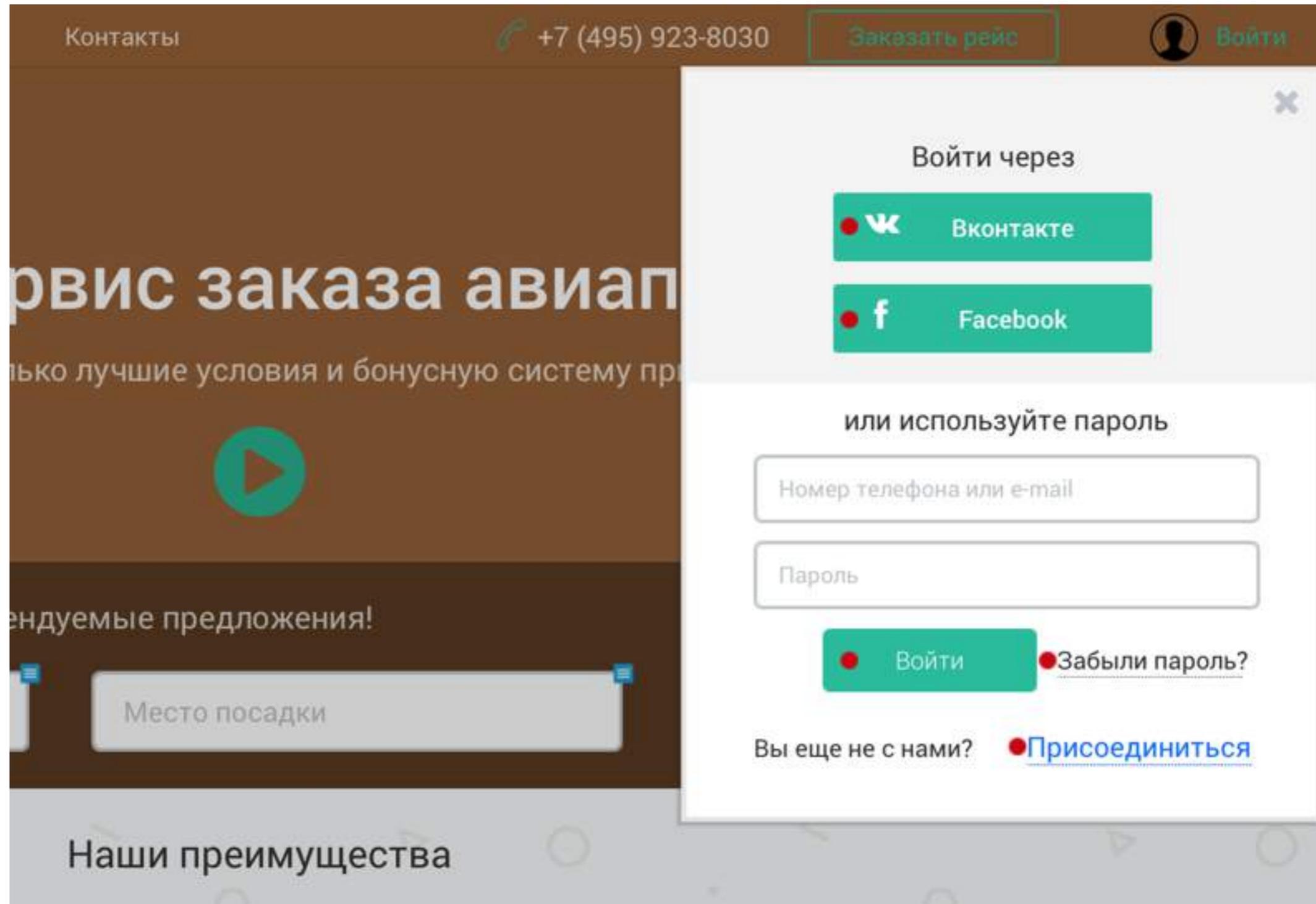
# Прототип #1



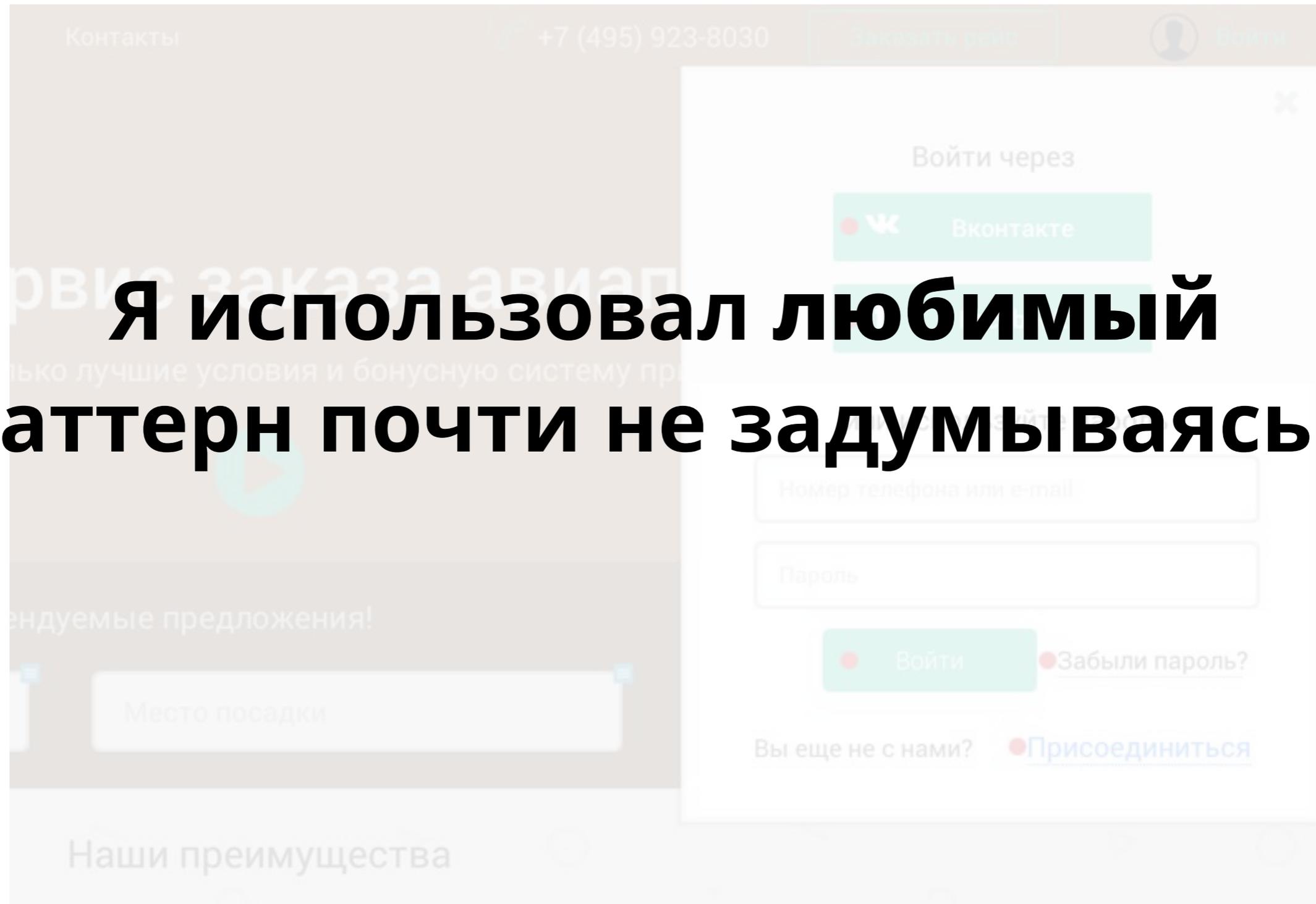
# Прототип #2



# Прототип #3



## Прототип #3



**Я использовал любимый паттерн почти не задумываясь :(**



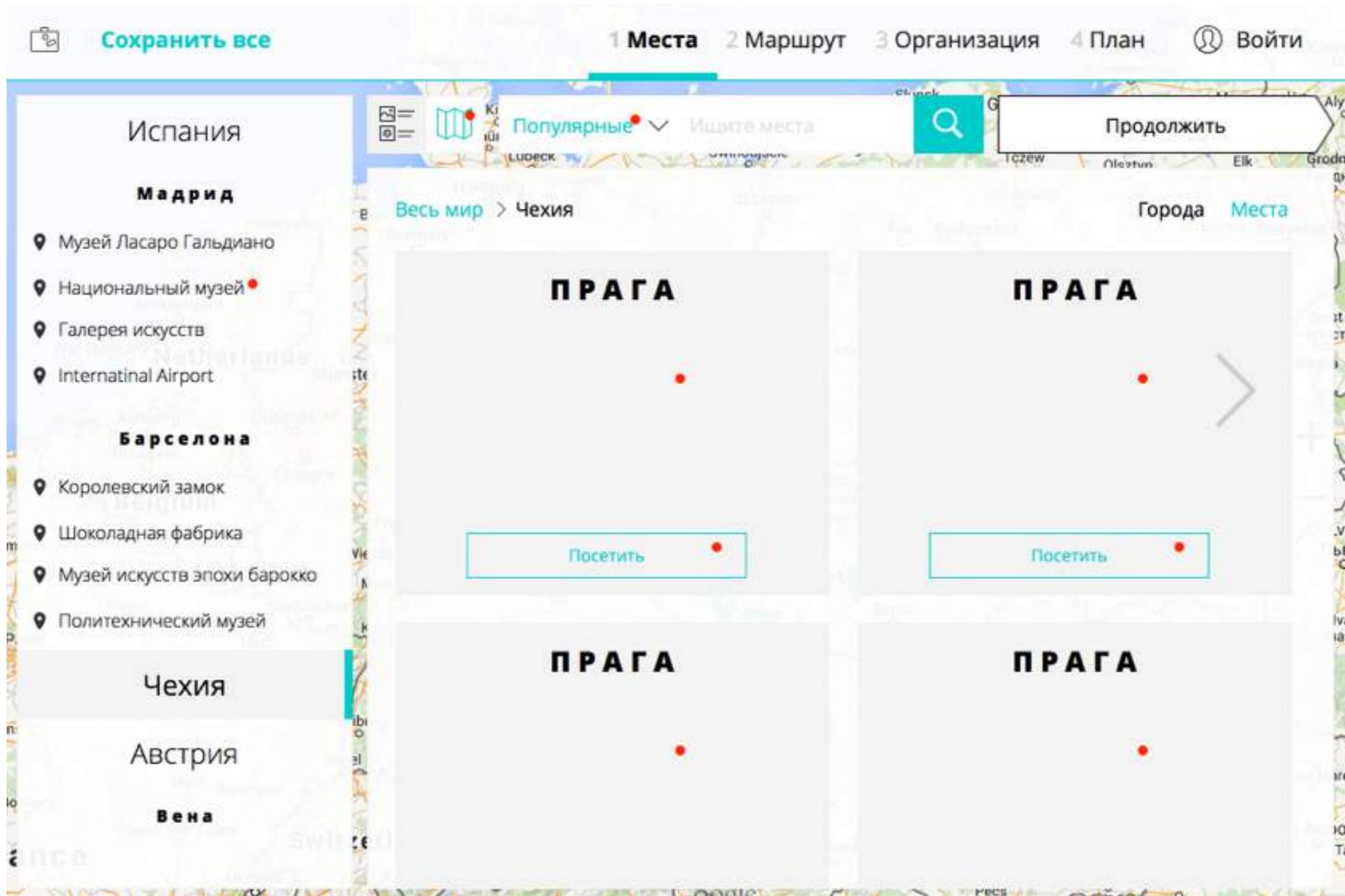
Скорость



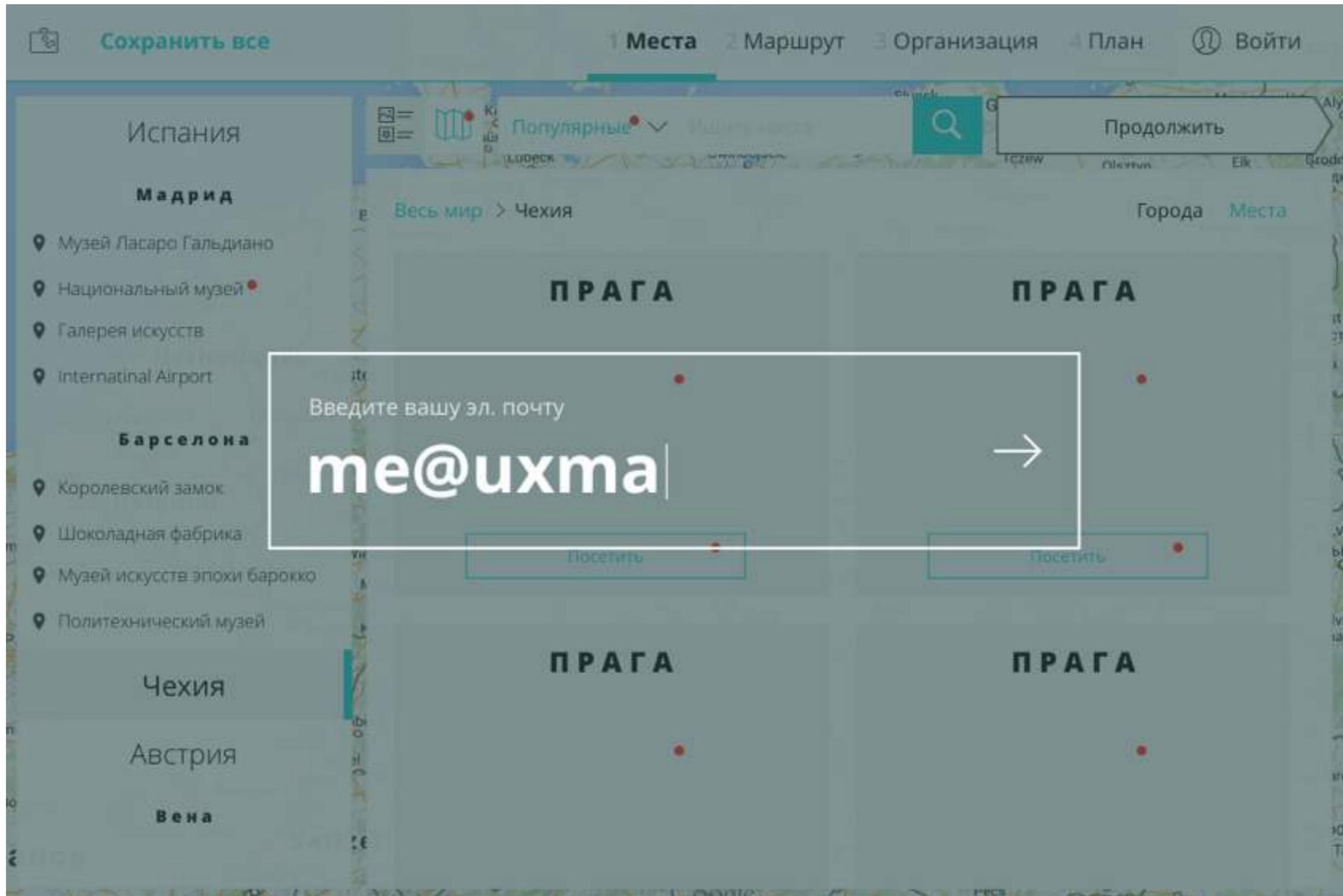
Качество

↑  
**После осознания этого, в новом**  
↓  
**проекте авторизация стала**  
**совсем другой**  
Скорость Качество

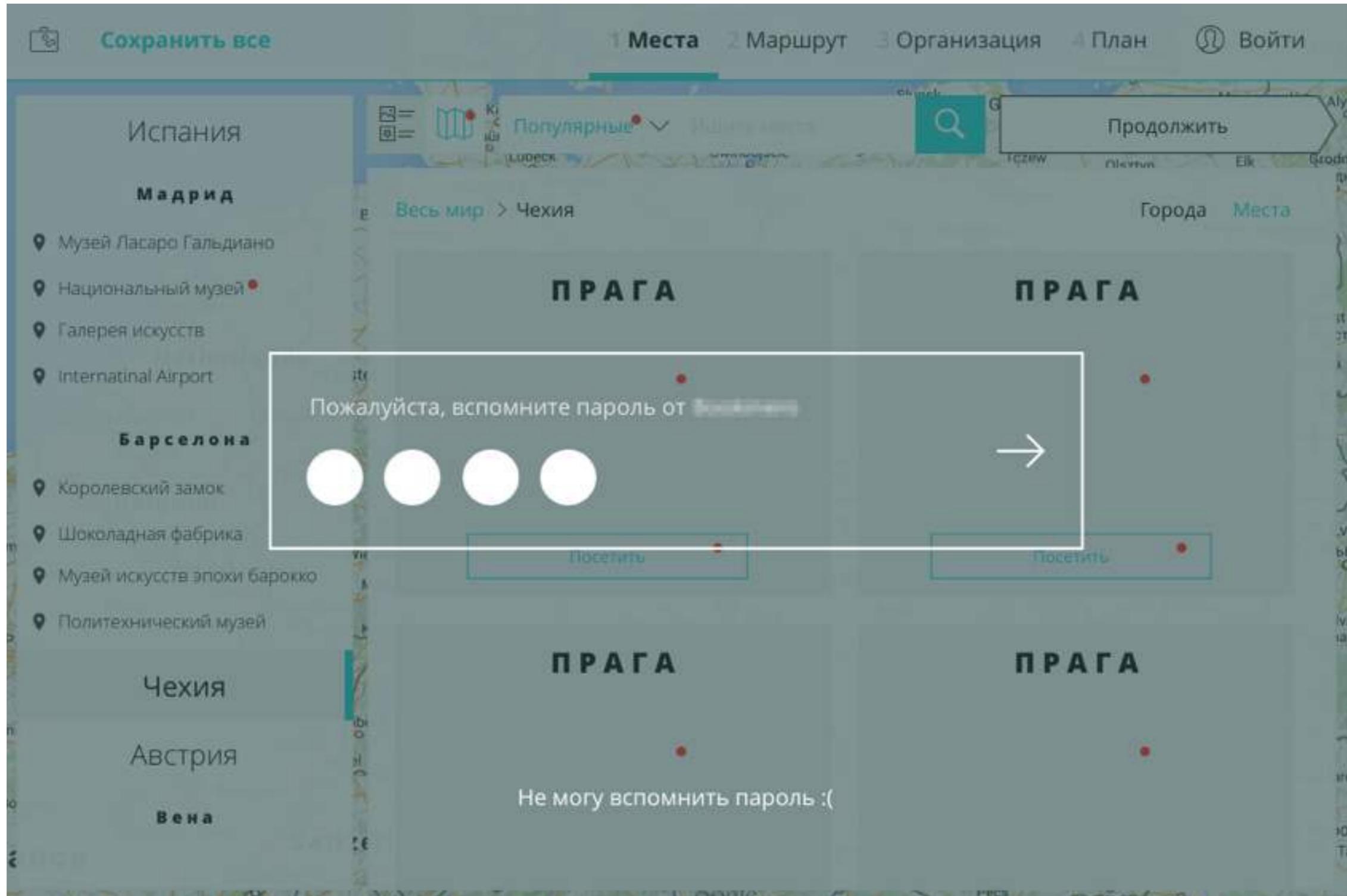
# Прототип #4

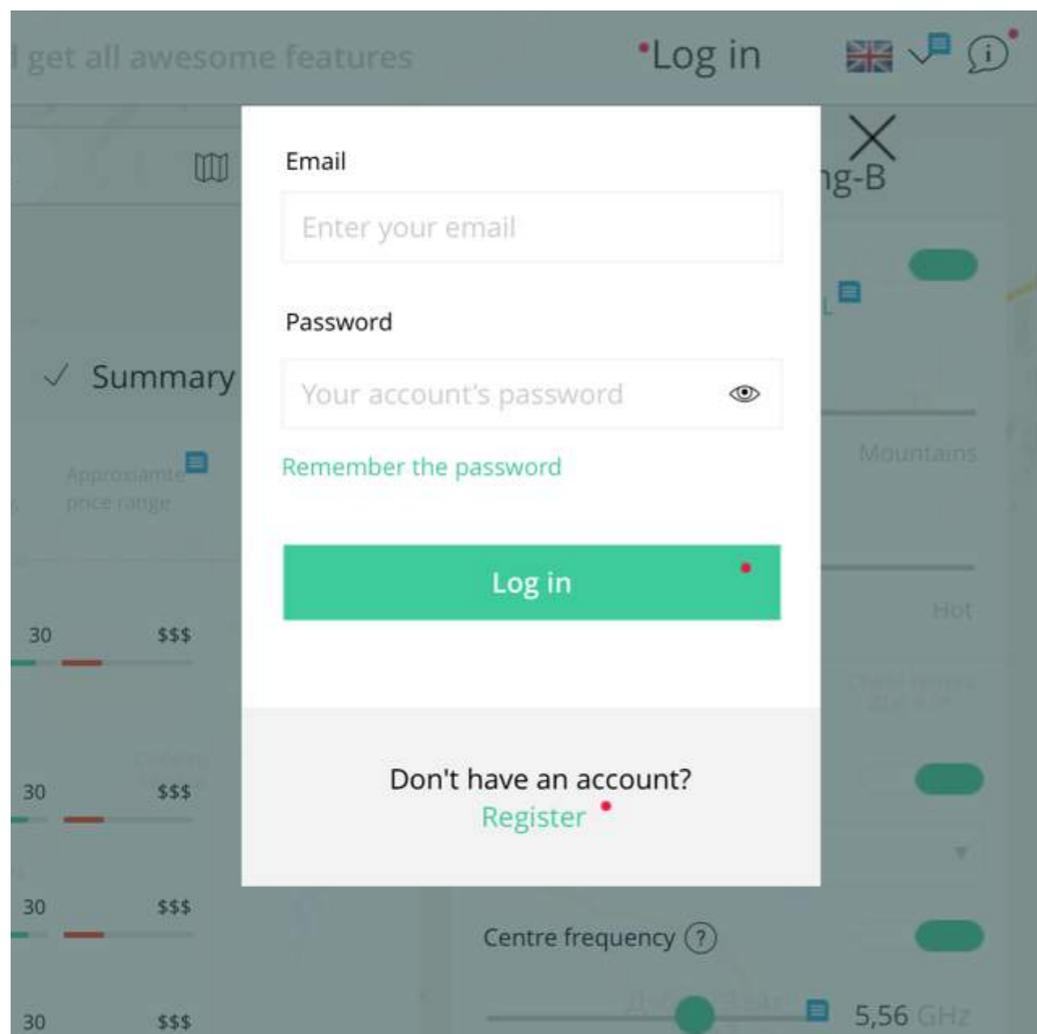


# Прототип #4

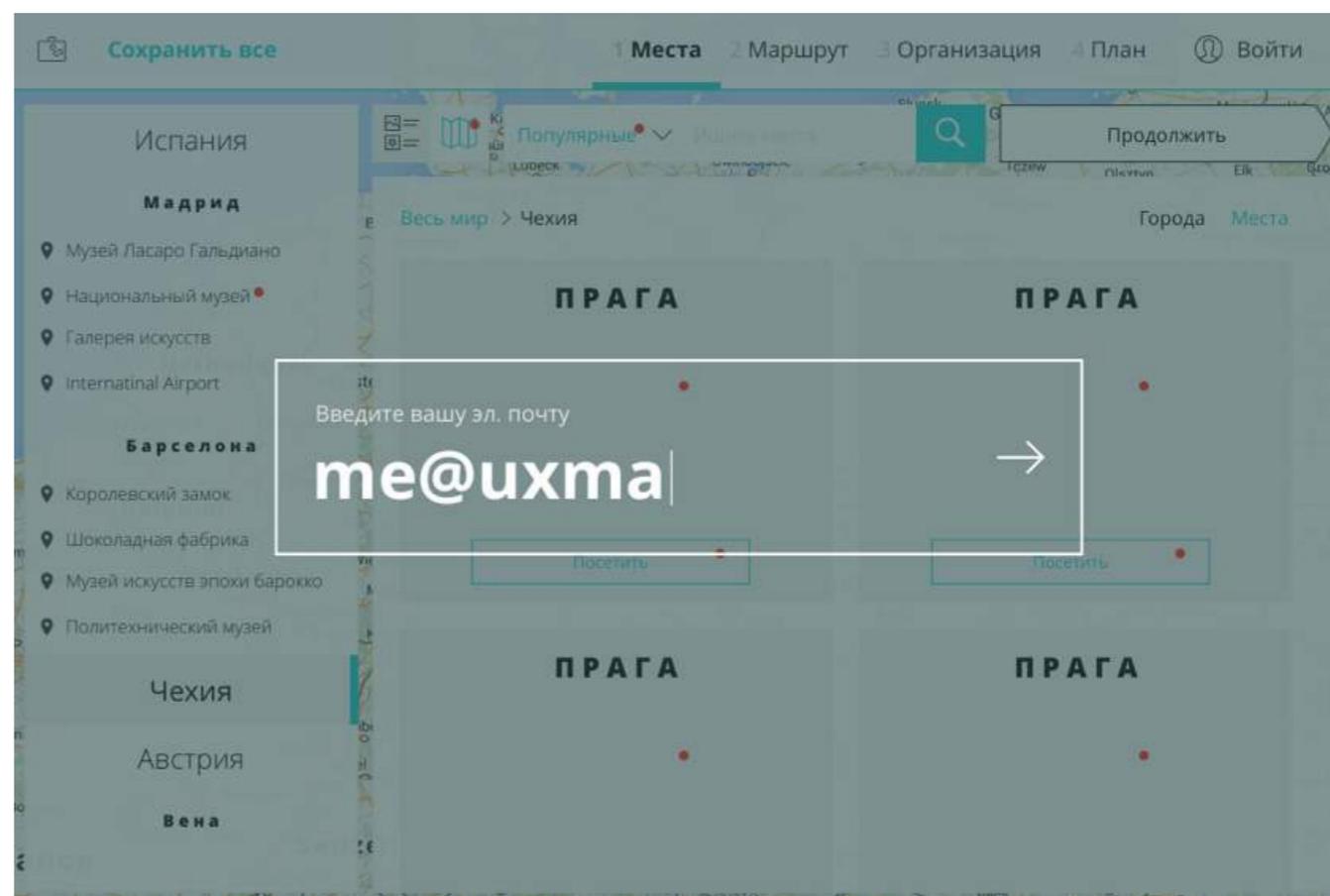


# Прототип #4





VS



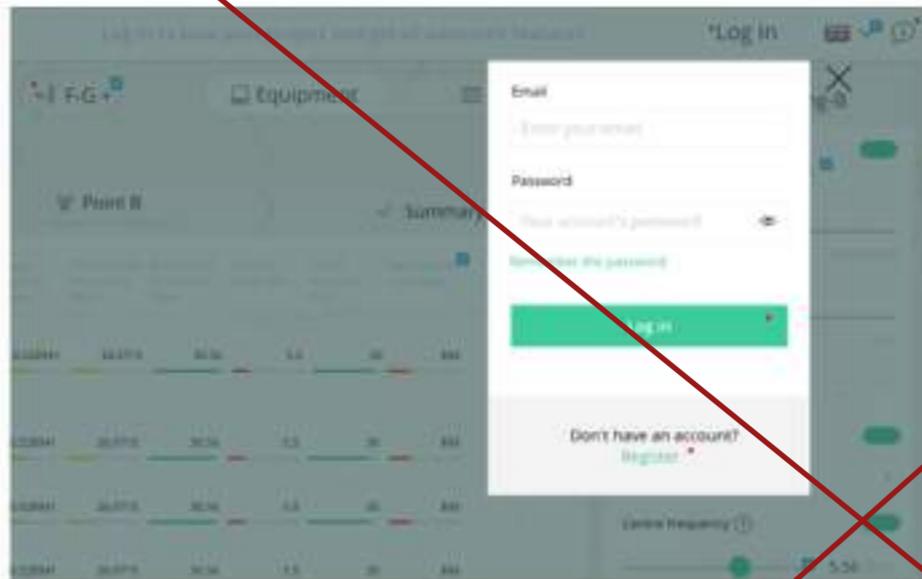
# **PROFIT:**

- 1. Процесс стал более линейным**
- 2. Меньше вероятность ошибки**
- 3. Свежий необычный дизайн**

**К ЧЕМУ ЭТА ИСТОРИЯ?**

# Любимые паттерны — зло

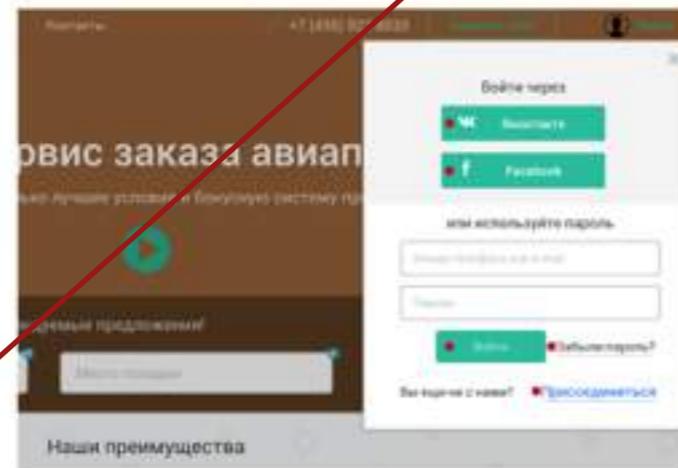
Прототип #1



Прототип #2



Прототип #3



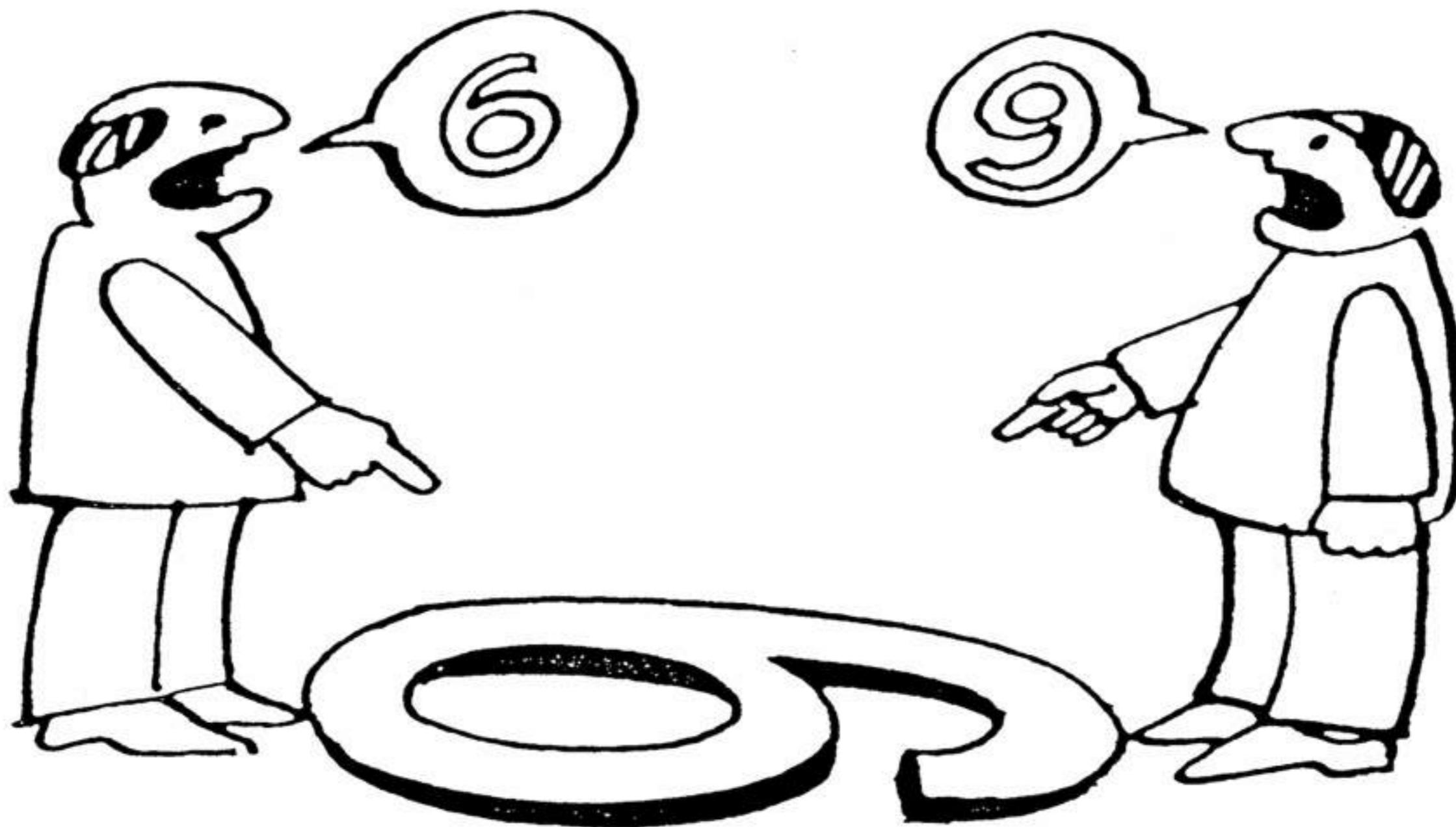
# Неформальные принципы работы проектировщика

**3** /5

**Обсуждение ТЗ перед стартом  
проекта..**

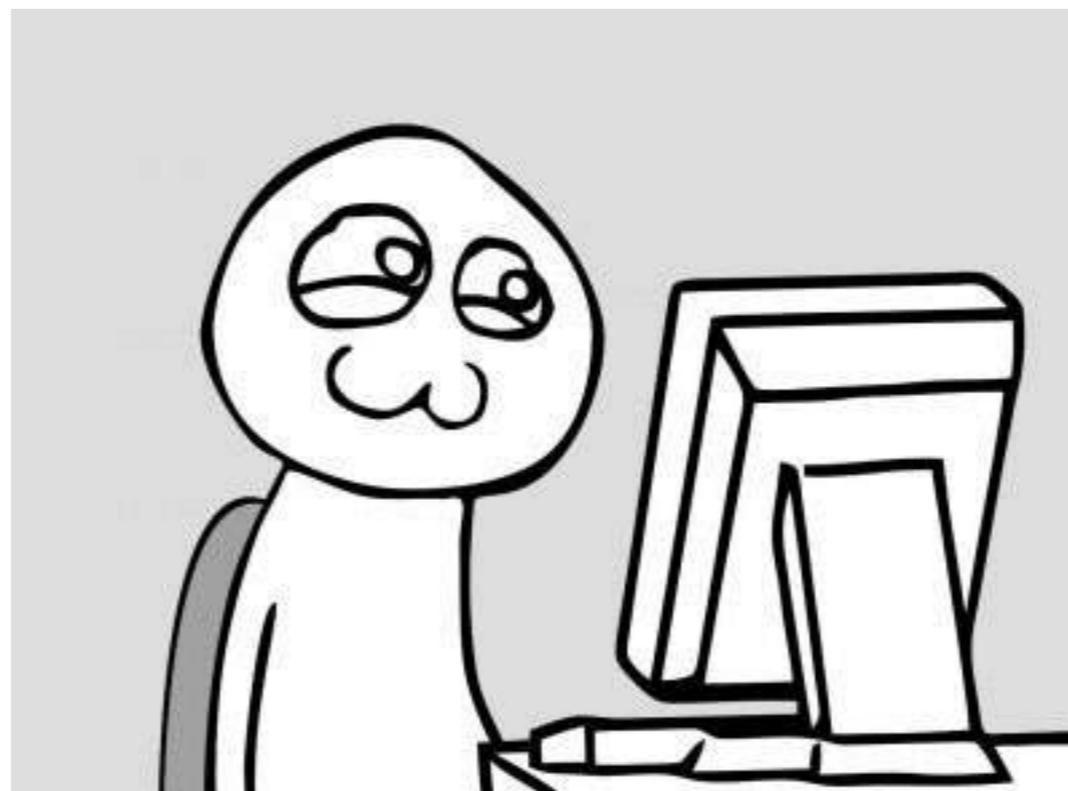
**Заказчик**

**Дизайнер**

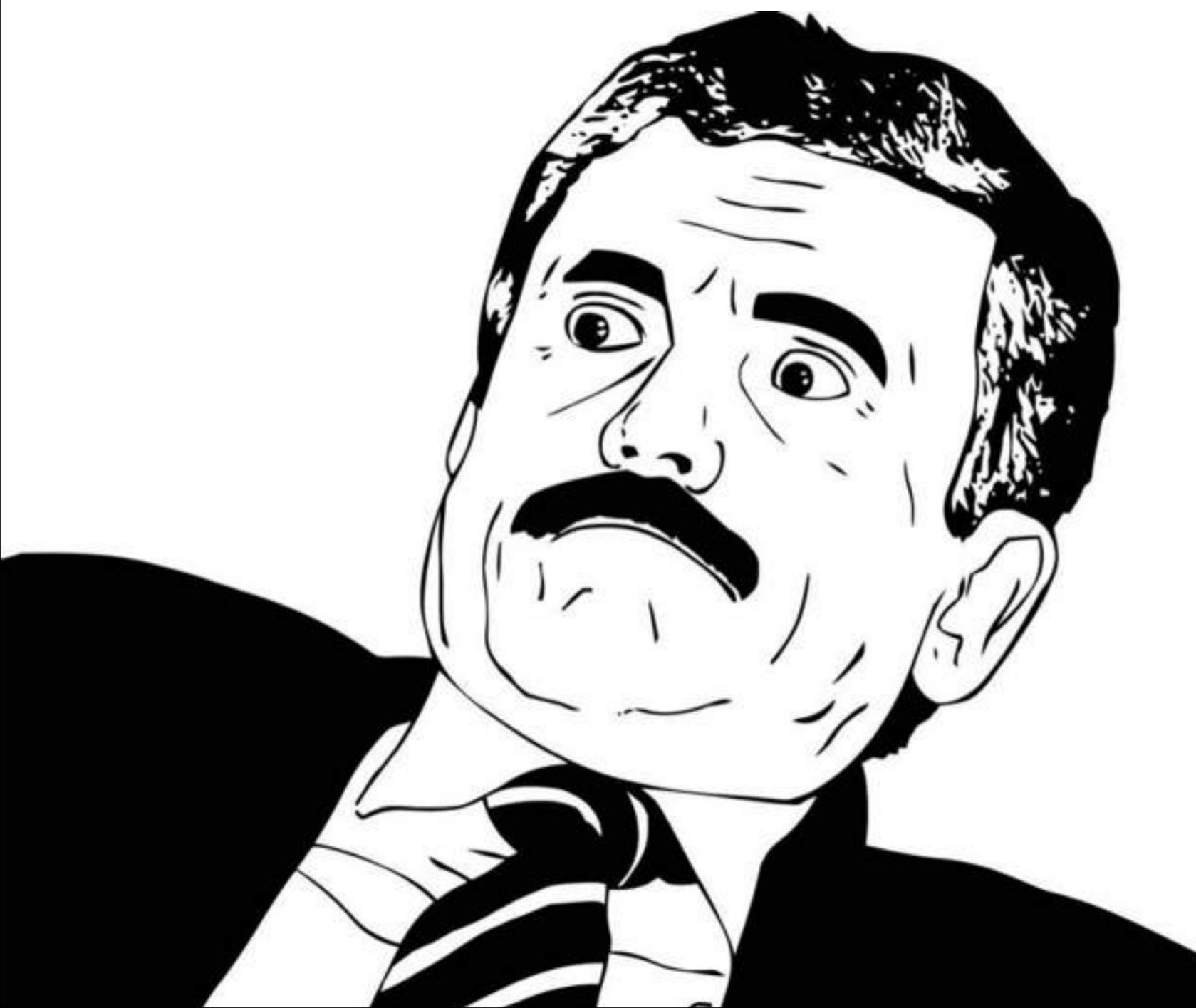


# **Презентация результатов первого этапа**

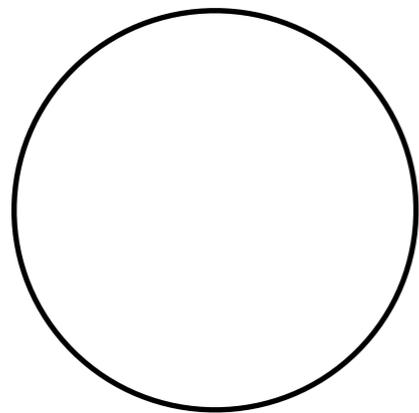
# Дизайнер



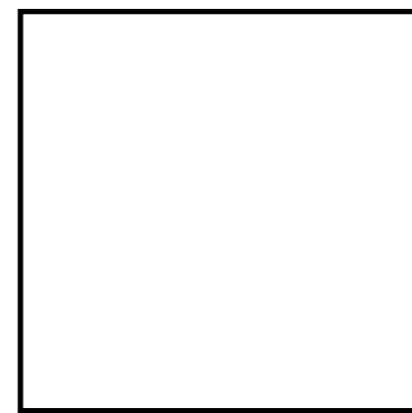
# Заказчик



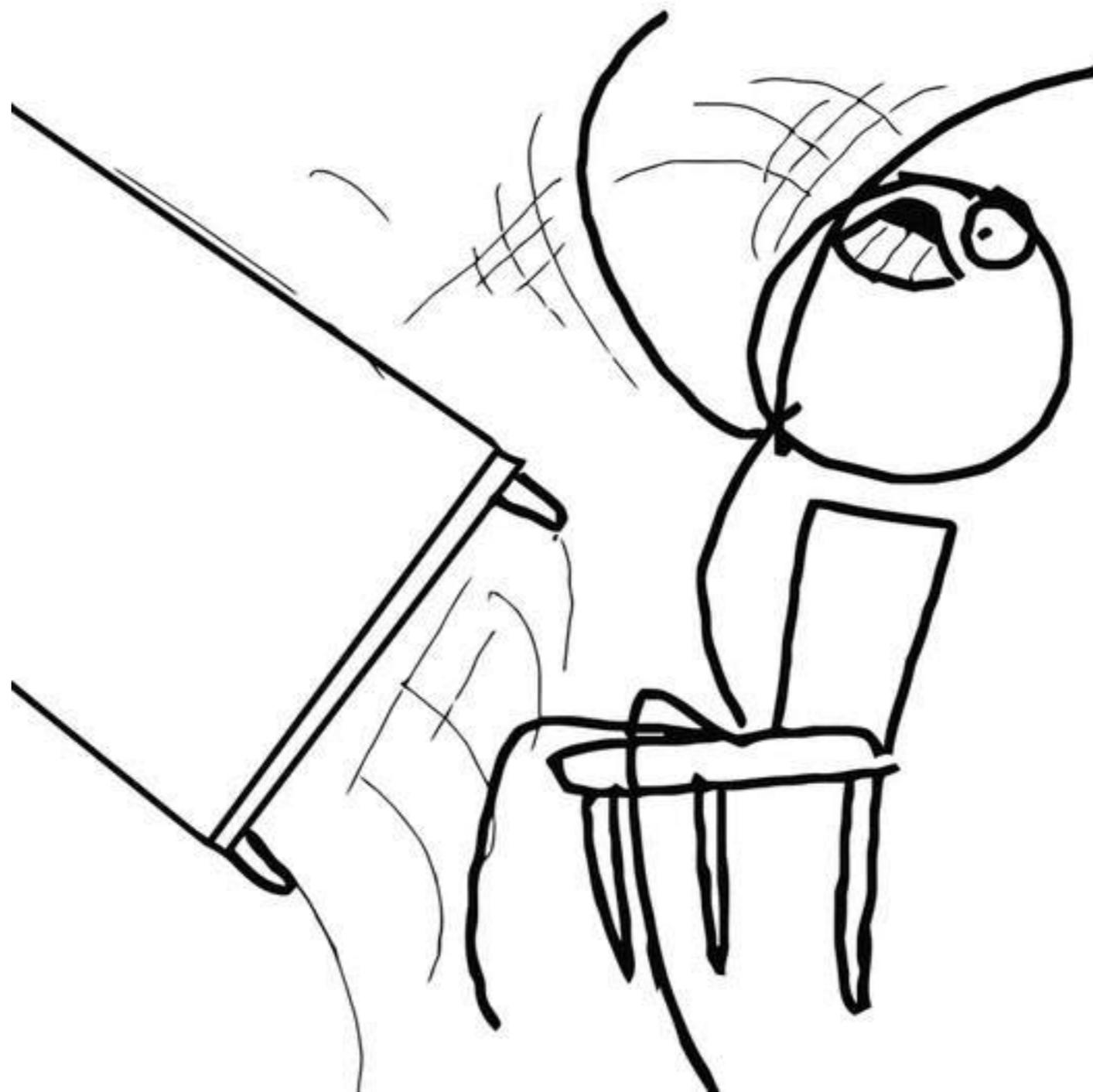
**Ожидания**



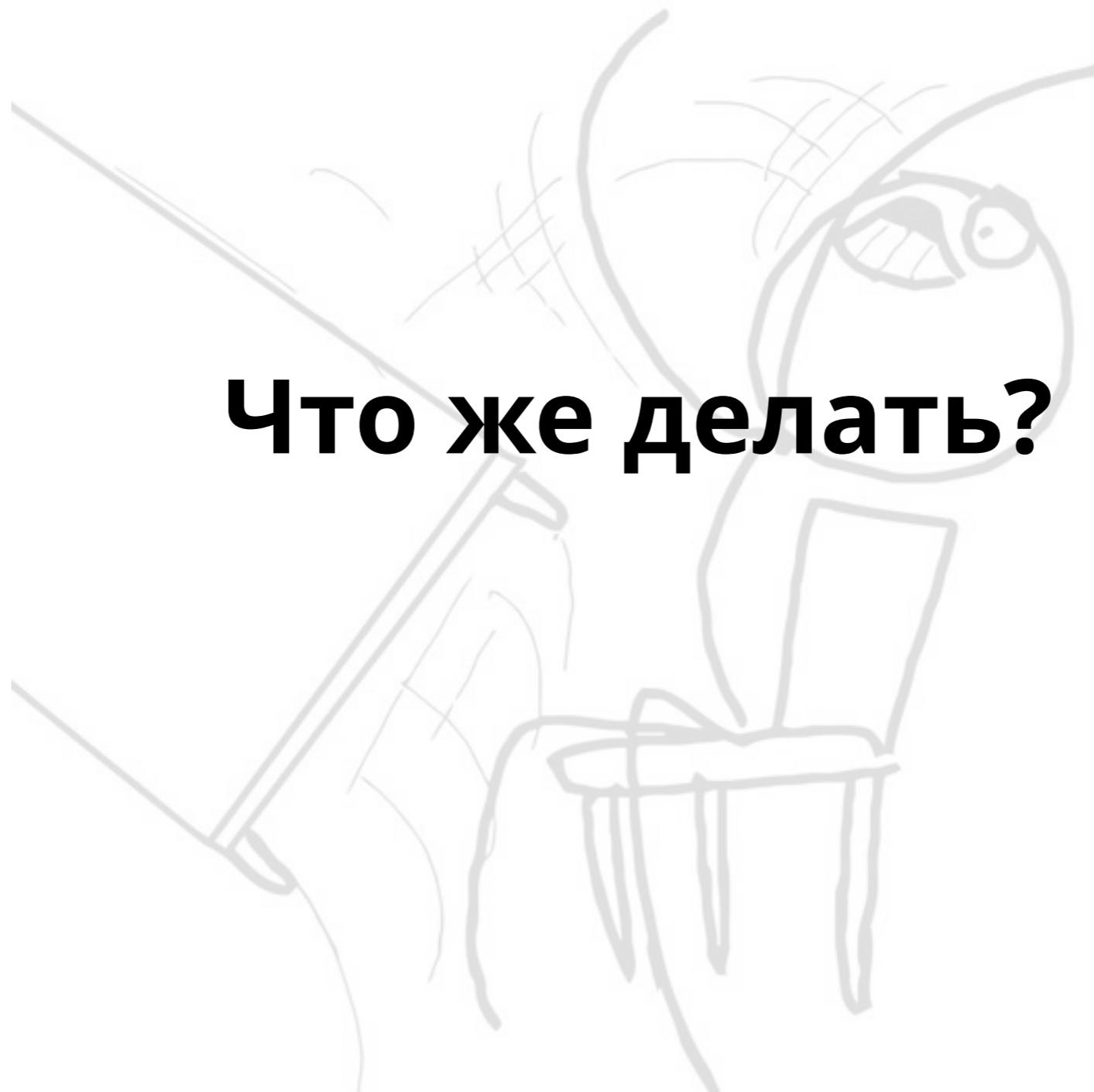
**Реальность**

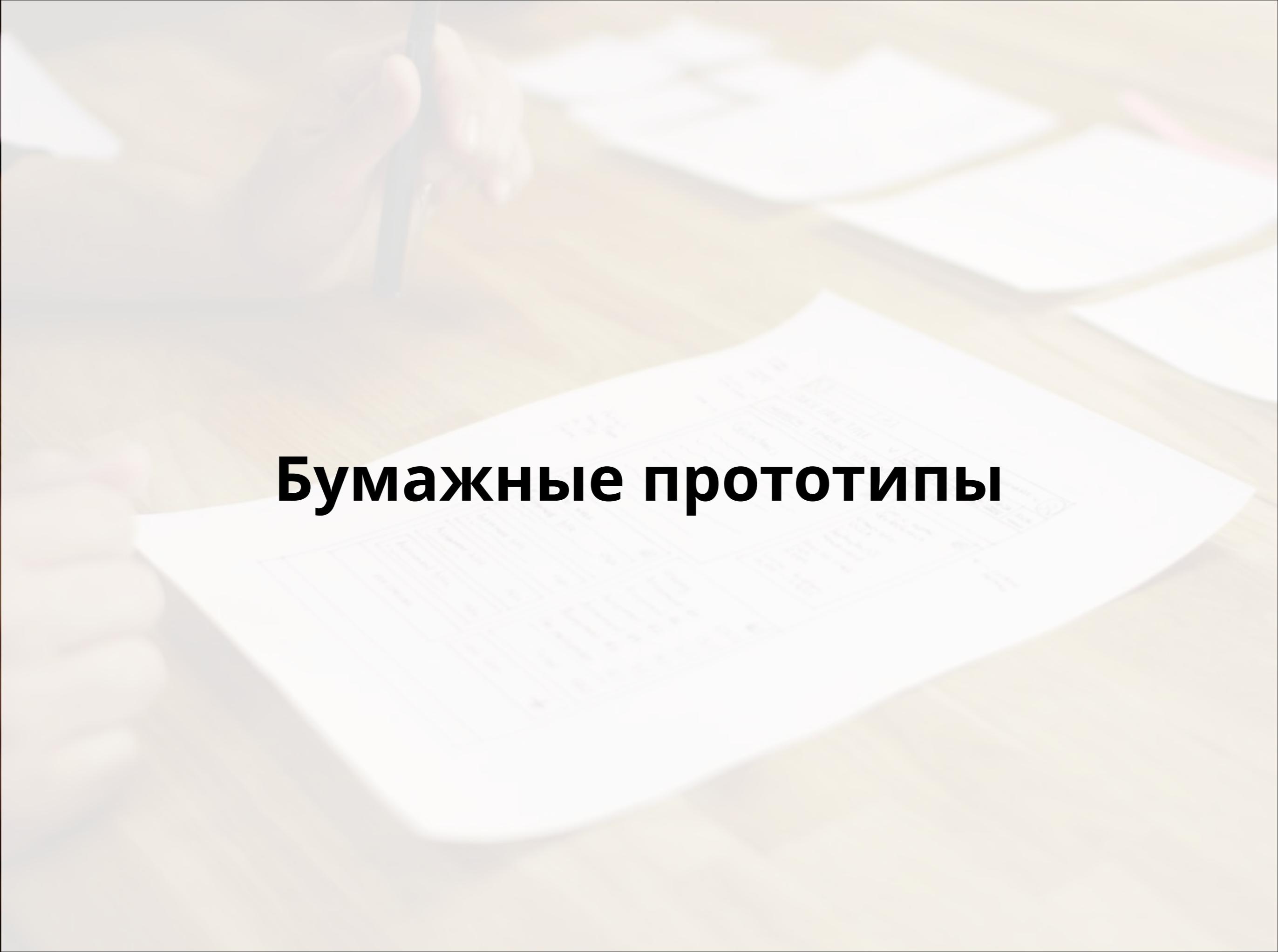


# Заказчик



**Что же делать?**

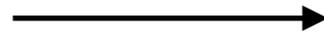


A person's hands are visible at the top left, holding a pen over a wooden table. Several sheets of paper are scattered on the table. The foreground sheet is a wireframe prototype with a grid of text and lines. The text is faint and mostly illegible, but some words like 'NAME', 'ADDRESS', and 'PHONE' are visible. The background sheets are also papers, some with text and some with diagrams. The overall scene is a workspace for creating paper prototypes.

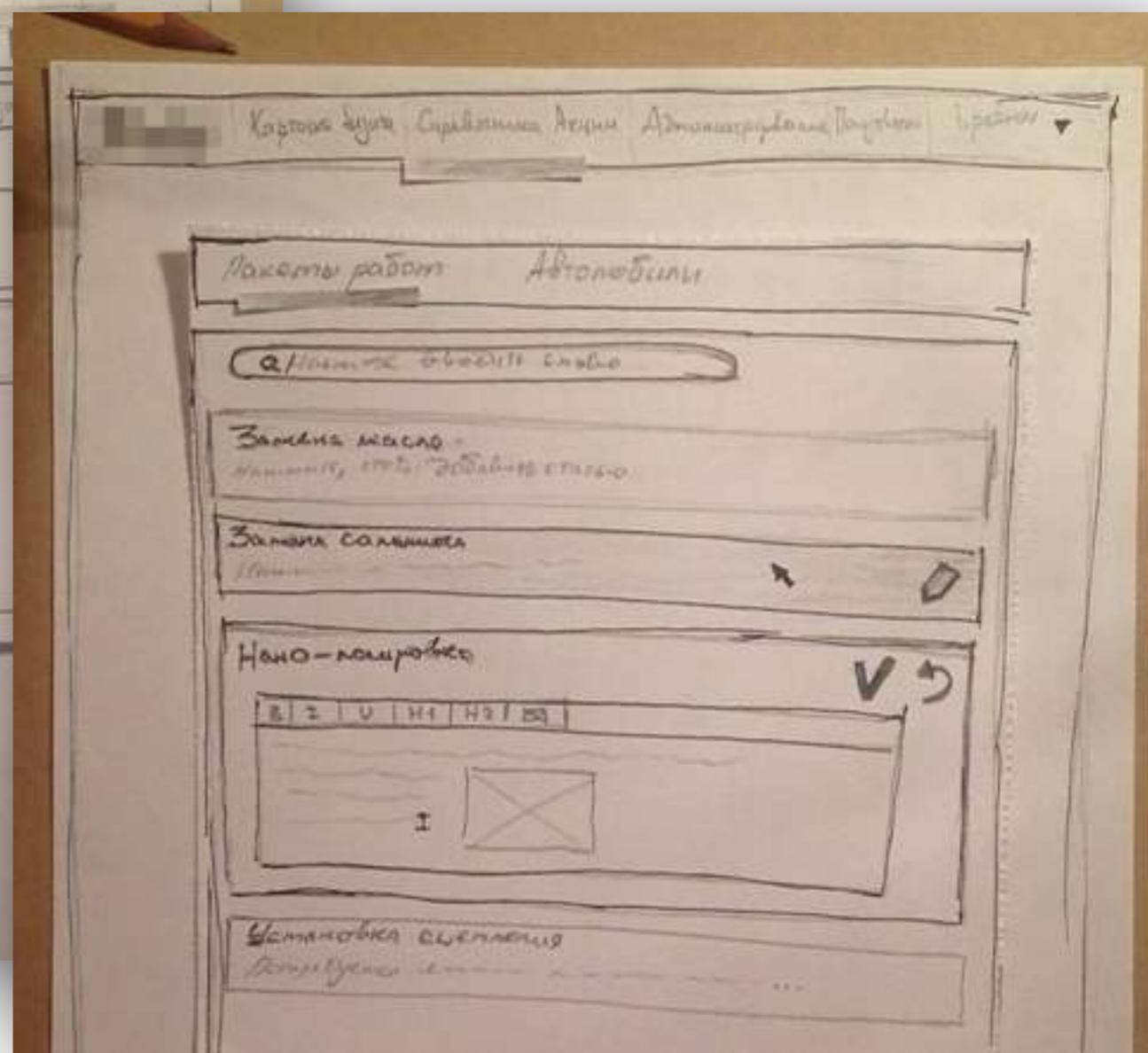
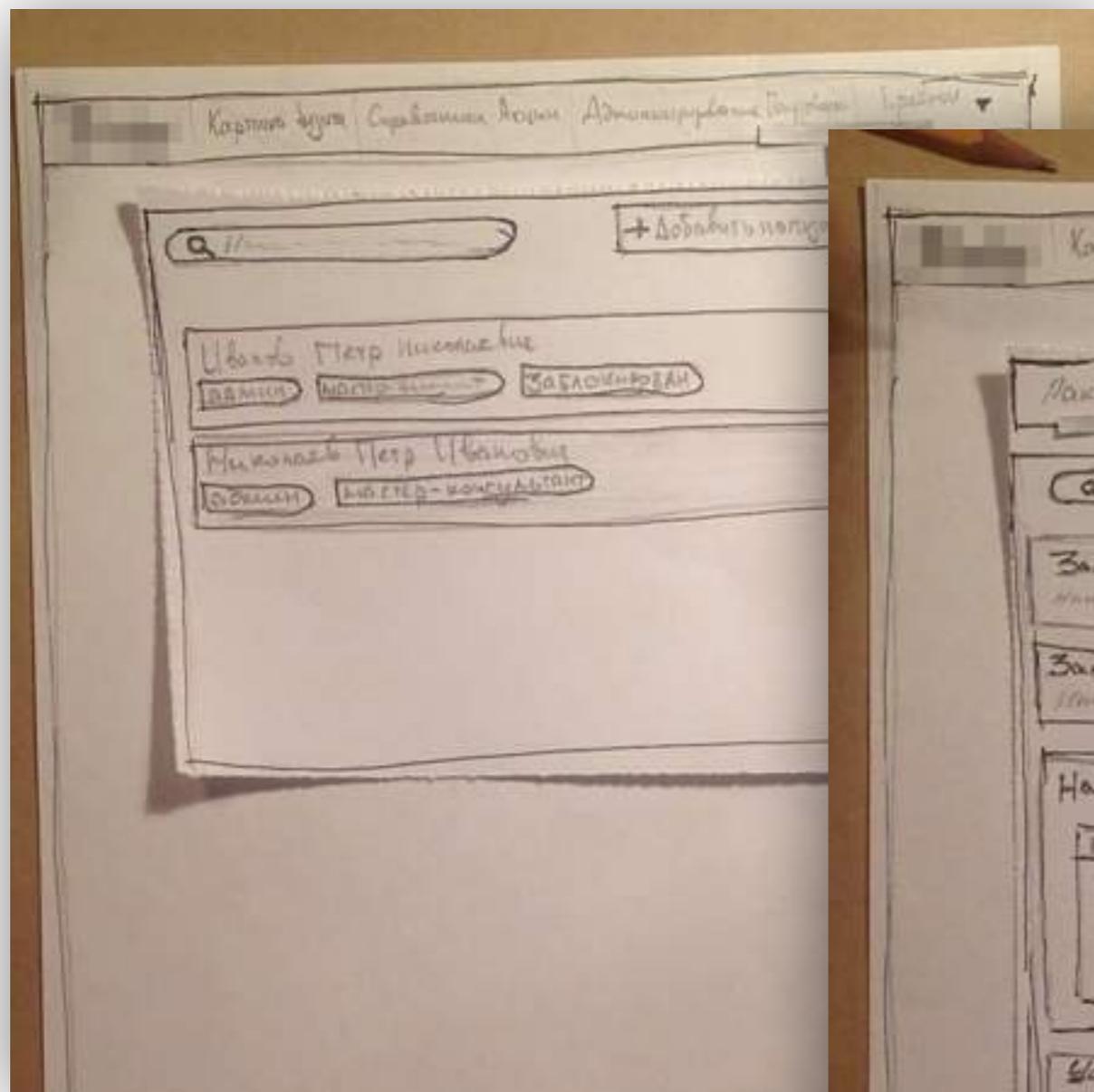
# Бумажные прототипы



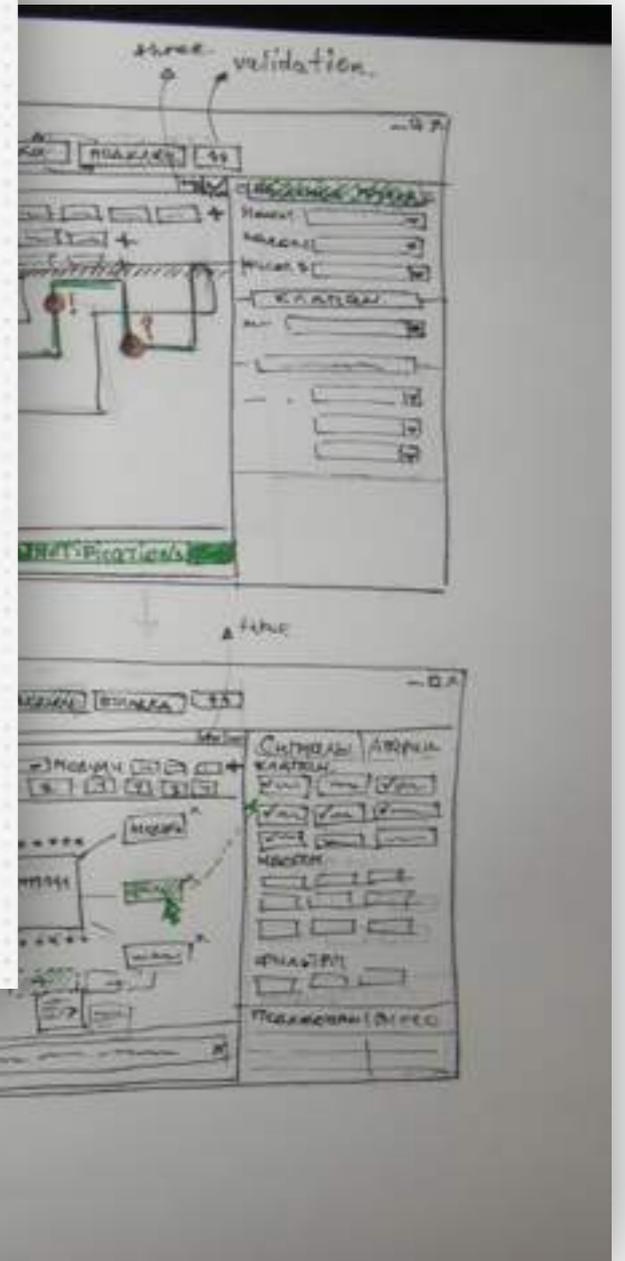
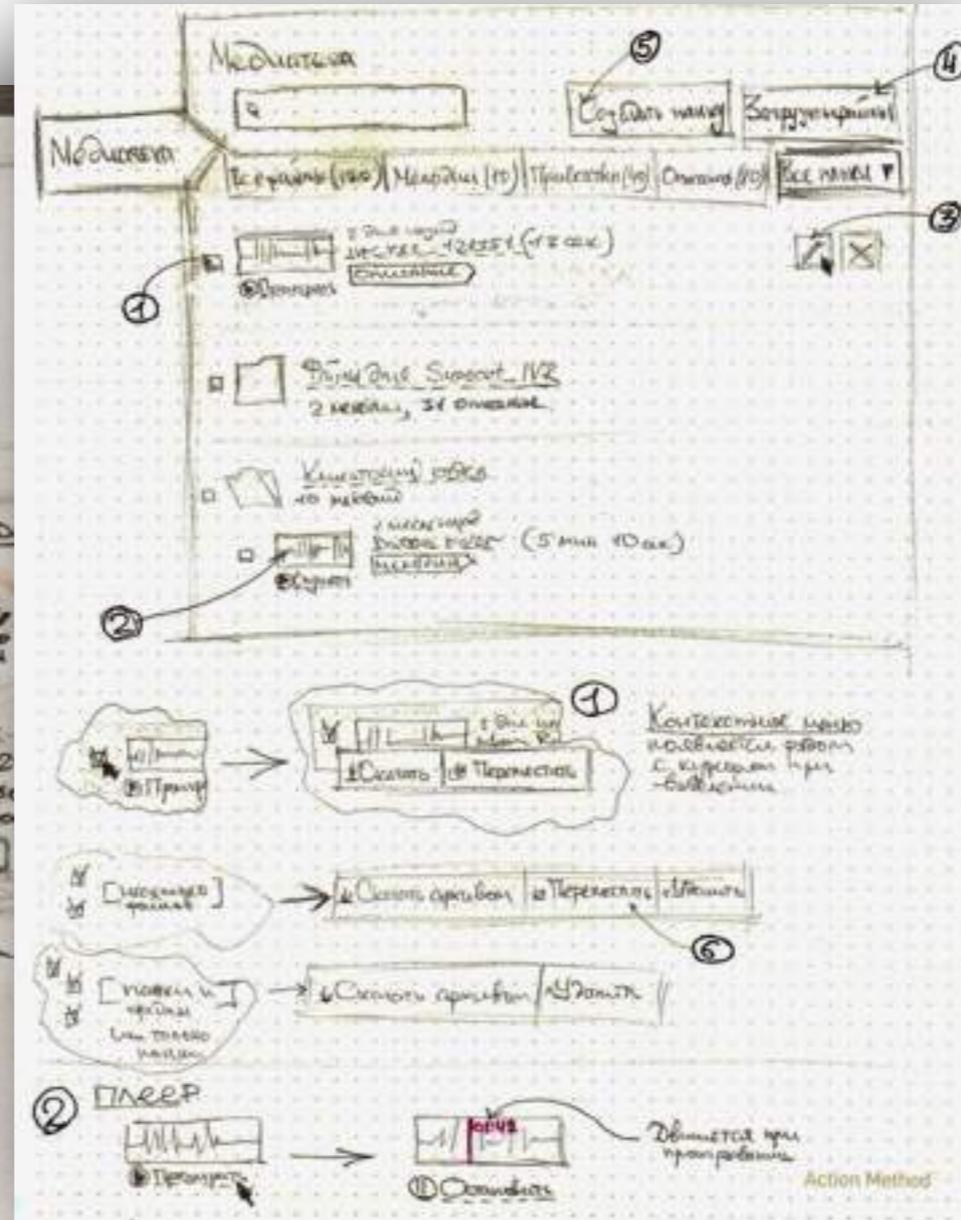
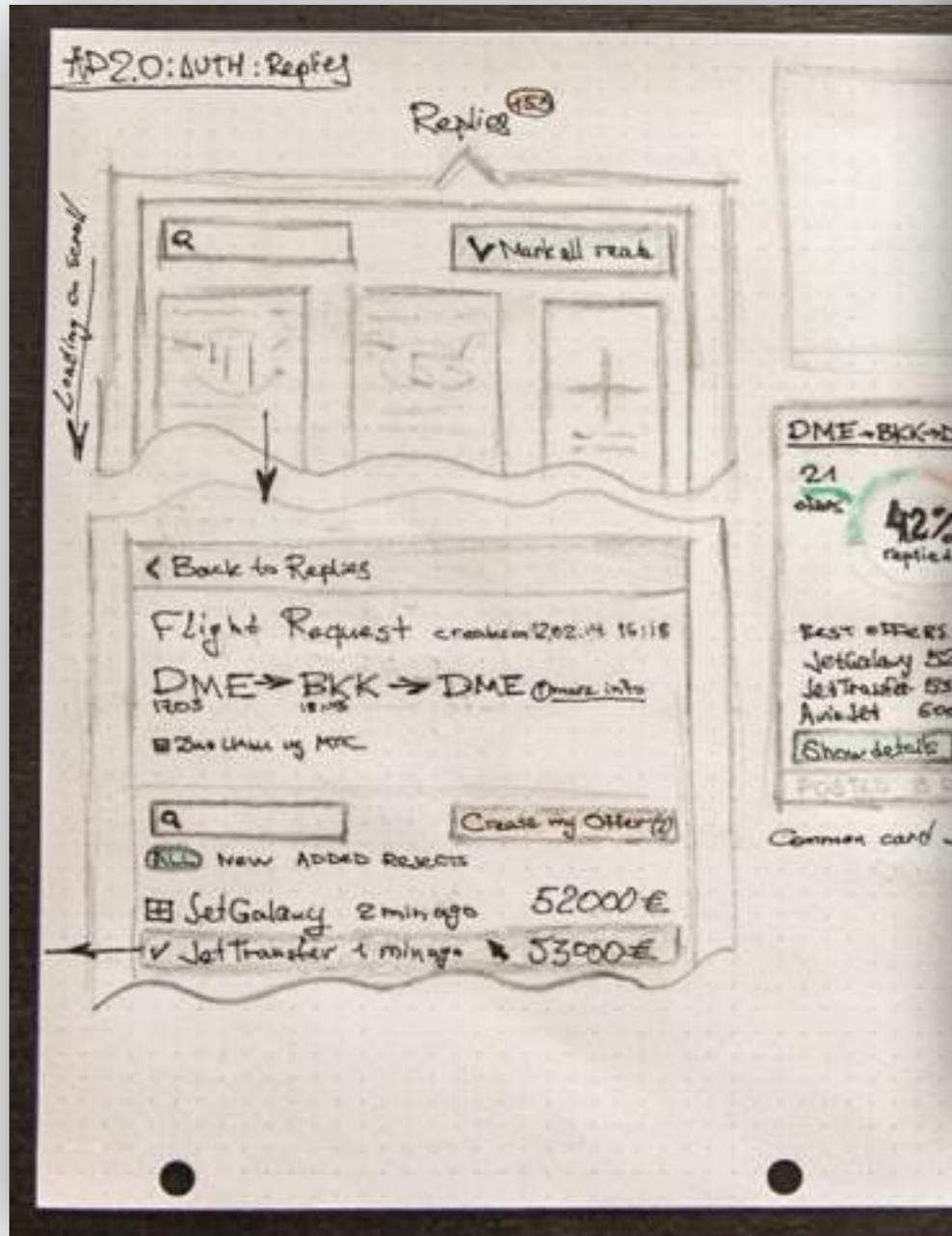
# Эволюция подхода к бумажным прототипам



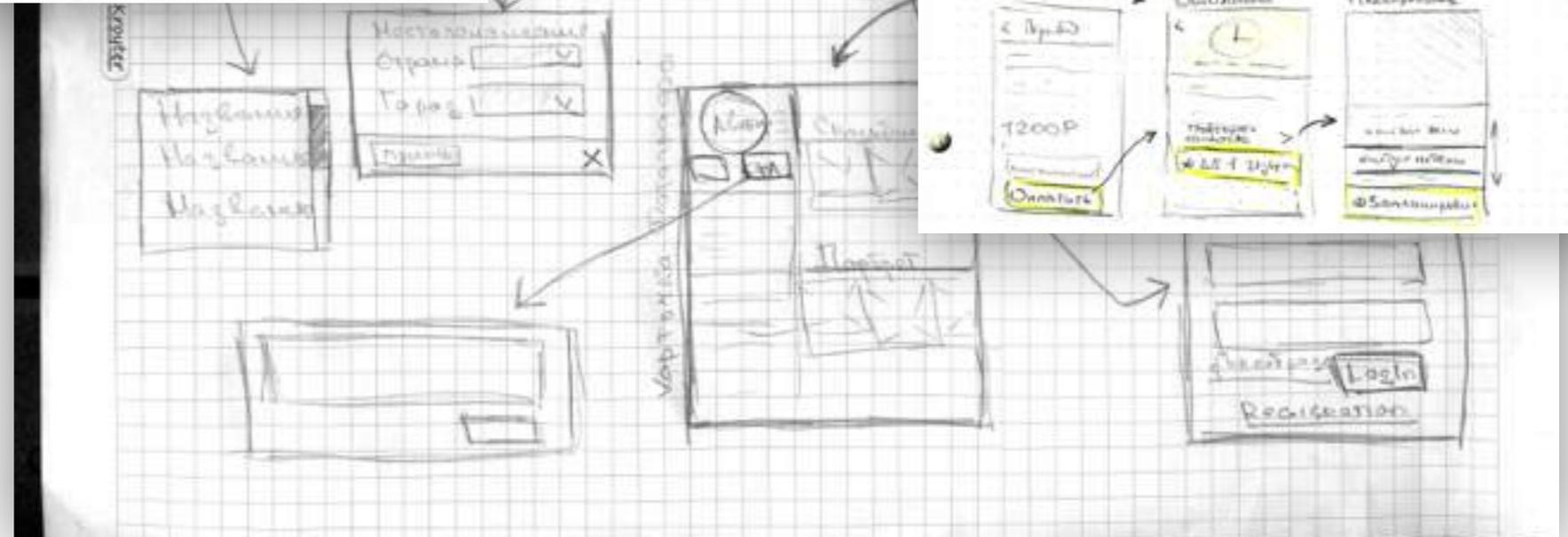
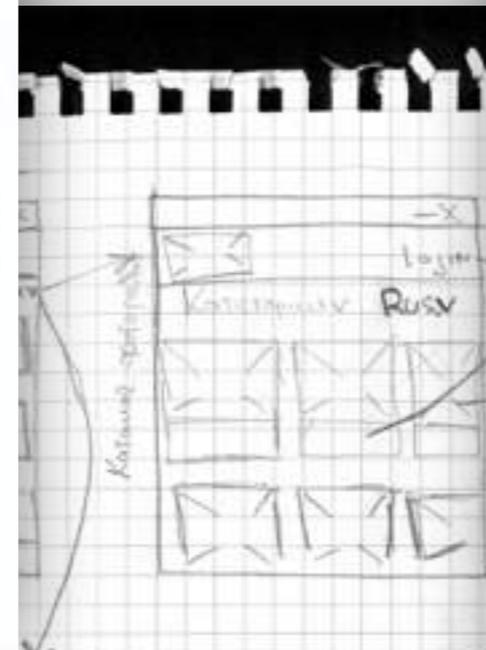
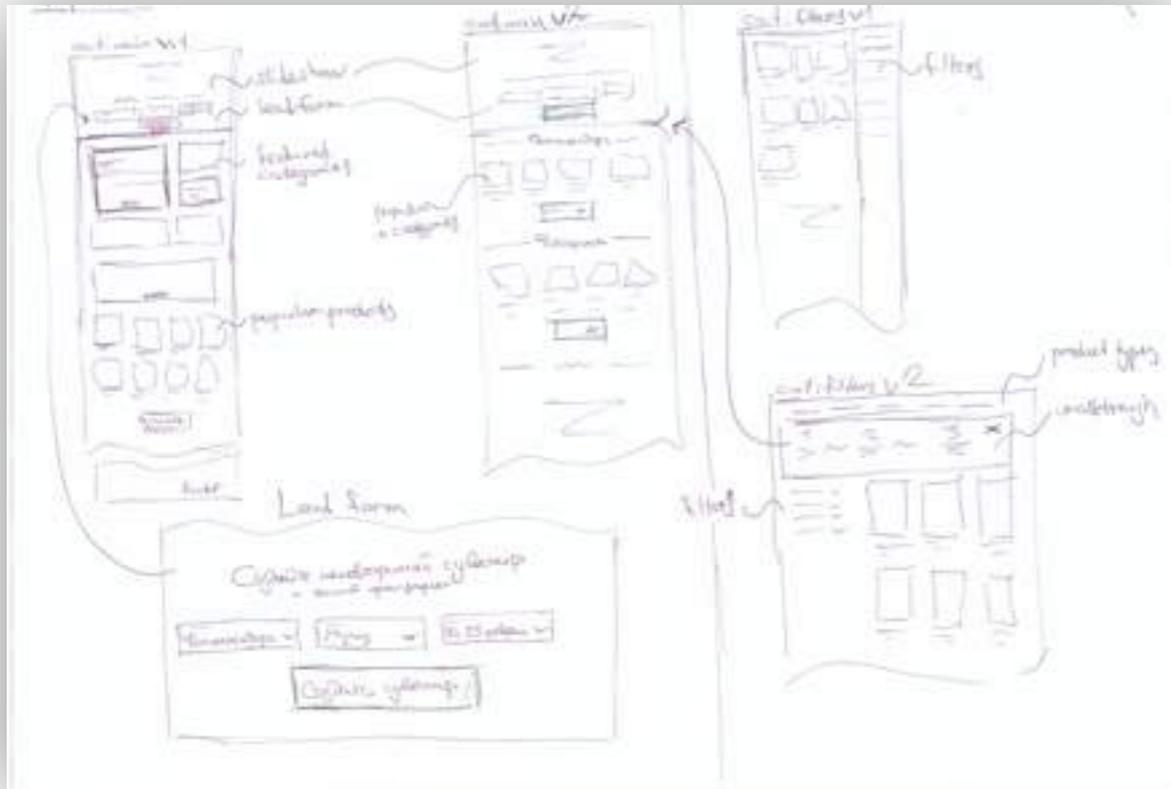
# 3 года назад — «интерактивные» от 10 до 20 часов



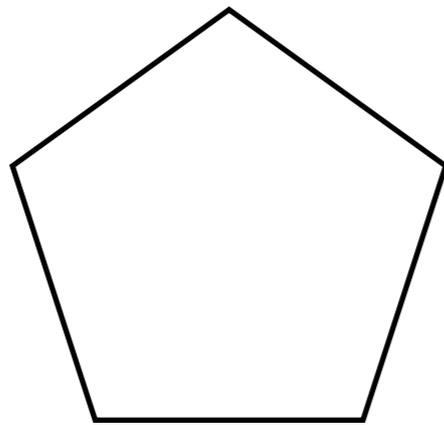
# 2 года назад — подробные от 2 до 5 часов



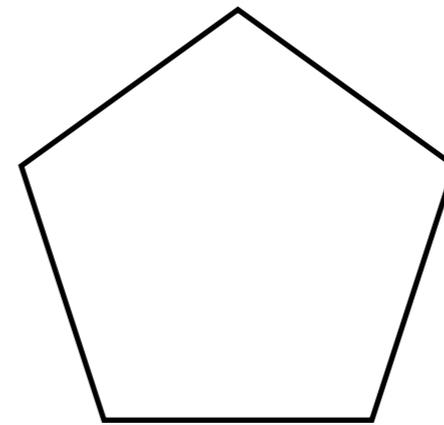
# Сейчас — высокоуровневые не более 2-х часов



**Ожидания**

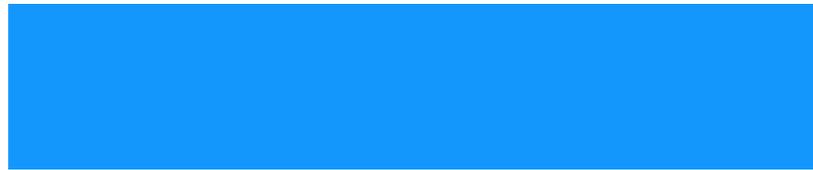


**Реальность**



**Этап 1**

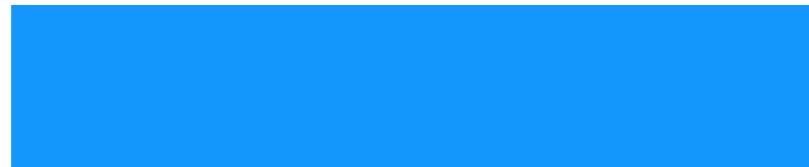
**Переработка этапа 1 :(**



**Время**

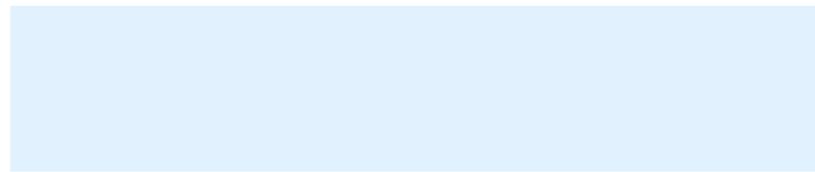
**Бумажный  
прототип**

**Этап 1**



Этап 1

Переработка этапа 1 :(



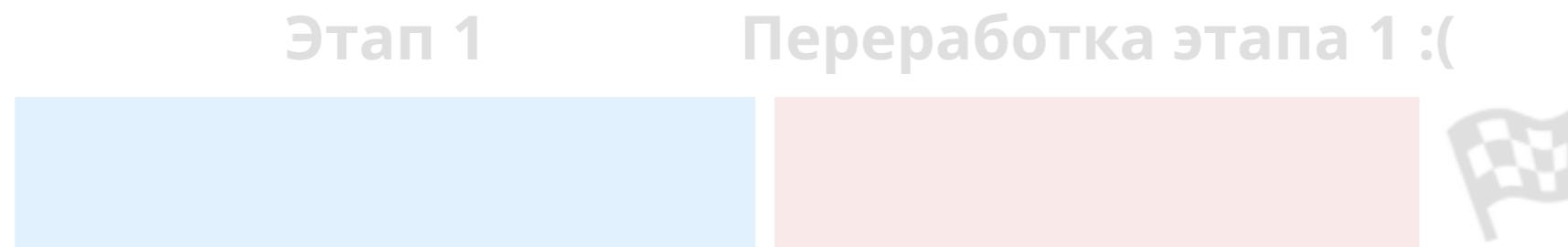
**PROFIT!**

Время

Бумажный  
прототип

Этап 1





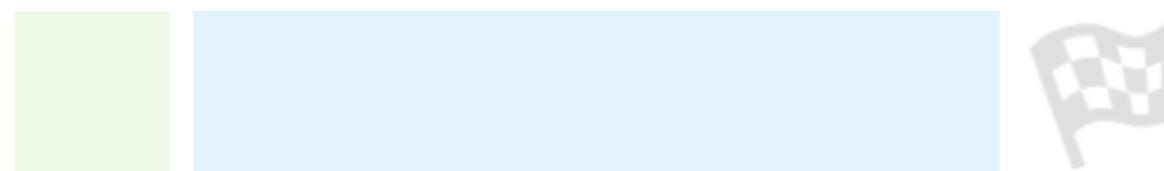
# Бумажные прототипы —

**must have**

Время

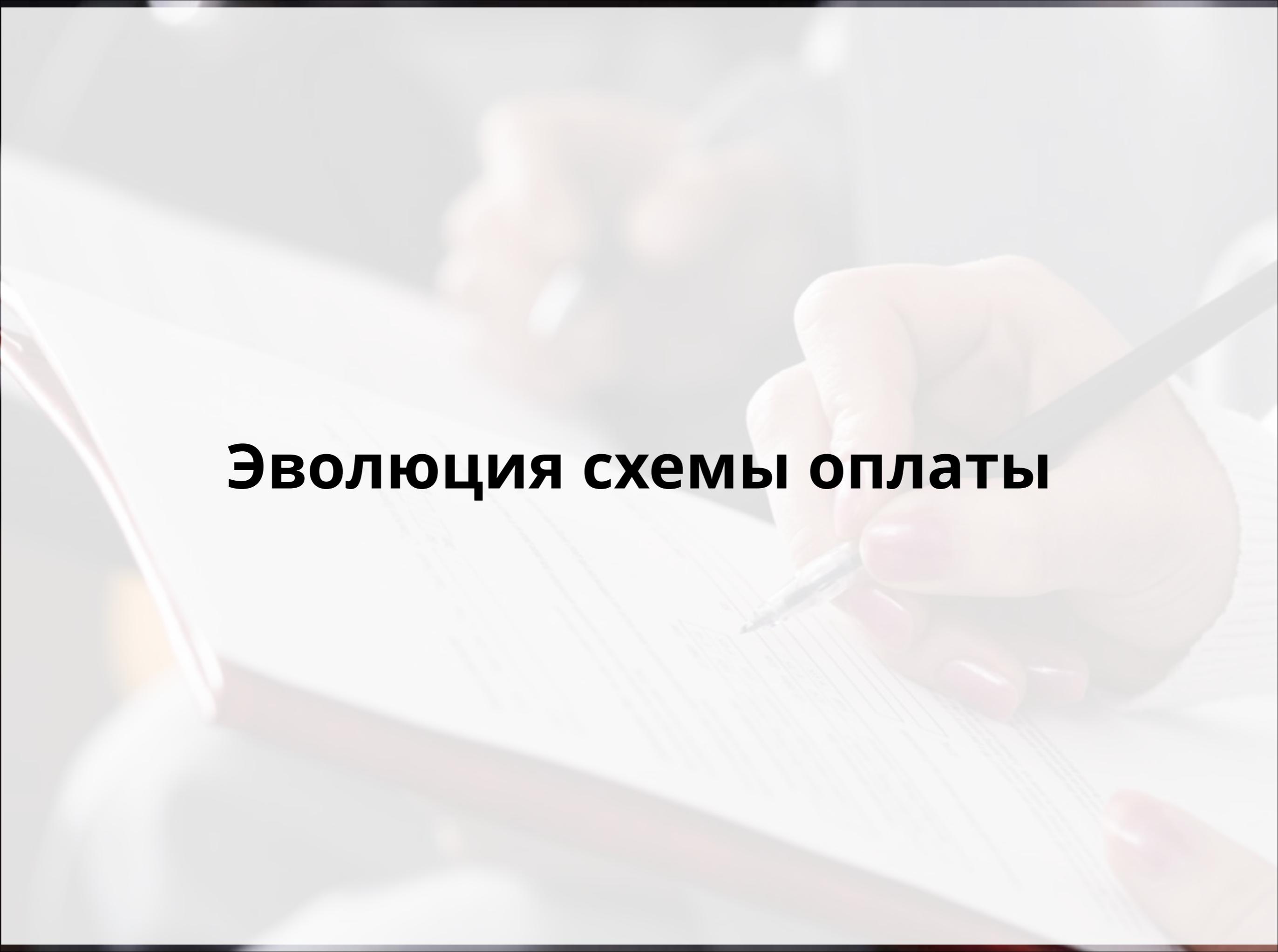
Бумажный прототип

Этап 1



# Неформальные принципы работы проектировщика

4/5

A close-up, slightly blurred photograph of a hand holding a pen over a document. The document features a diagram with several lines and arrows, suggesting a flowchart or process diagram. The background is out of focus, showing other people in a meeting or office setting.

# **Эволюция схемы оплаты**

**3 года назад**  
**50/50 за весь проект**

**Проект**



**50%**



**50%**



**Время**



# Высокие риски у обеих сторон

Проект



50%



50%



Время

**2 года назад**  
50/50 за каждый этап

**Проект**

**Этап 1**

**Этап 2**

**Этап N**

₽

₽

₽

₽

₽

₽

**50%**

**50%**

**50%**

**50%**

**50%**

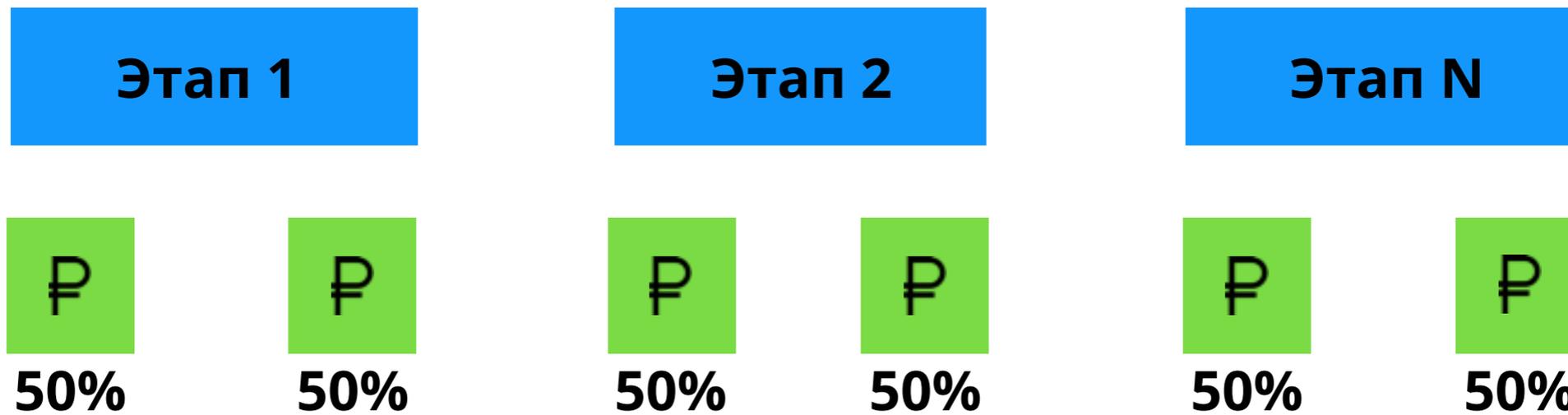
**50%**

**Время**



# Сложные взаиморасчеты при параллельной работе над несколькими этапами

Проект



Время

**1 год назад**

Понедельная предоплата стоимости недели

**Проект**

**Неделя 1**

**Неделя 2**

**Неделя N**

₽

**100%**

₽

**100%**

₽

**100%**

**Время**



## Непонятен общий бюджет и срок

Проект

Неделя 1

Неделя 2

Неделя N

₽

100%

₽

100%

₽

100%

Время

# Сейчас

Поэтапная предоплата 100%

## Проект

Этап 1

Этап 2

Этап N



100%



100%



100%



Время

✓ Profit!

Проект

Этап 1

Этап 2

Этап N

₽

100%

₽

100%

₽

100%



Время

# В ИТОГЕ

На интерфейсных проектах от 1 месяца самой удобной для всех оказалась схема поэтапной полной предоплаты:



# Неформальные принципы работы проектировщика

5 / 5

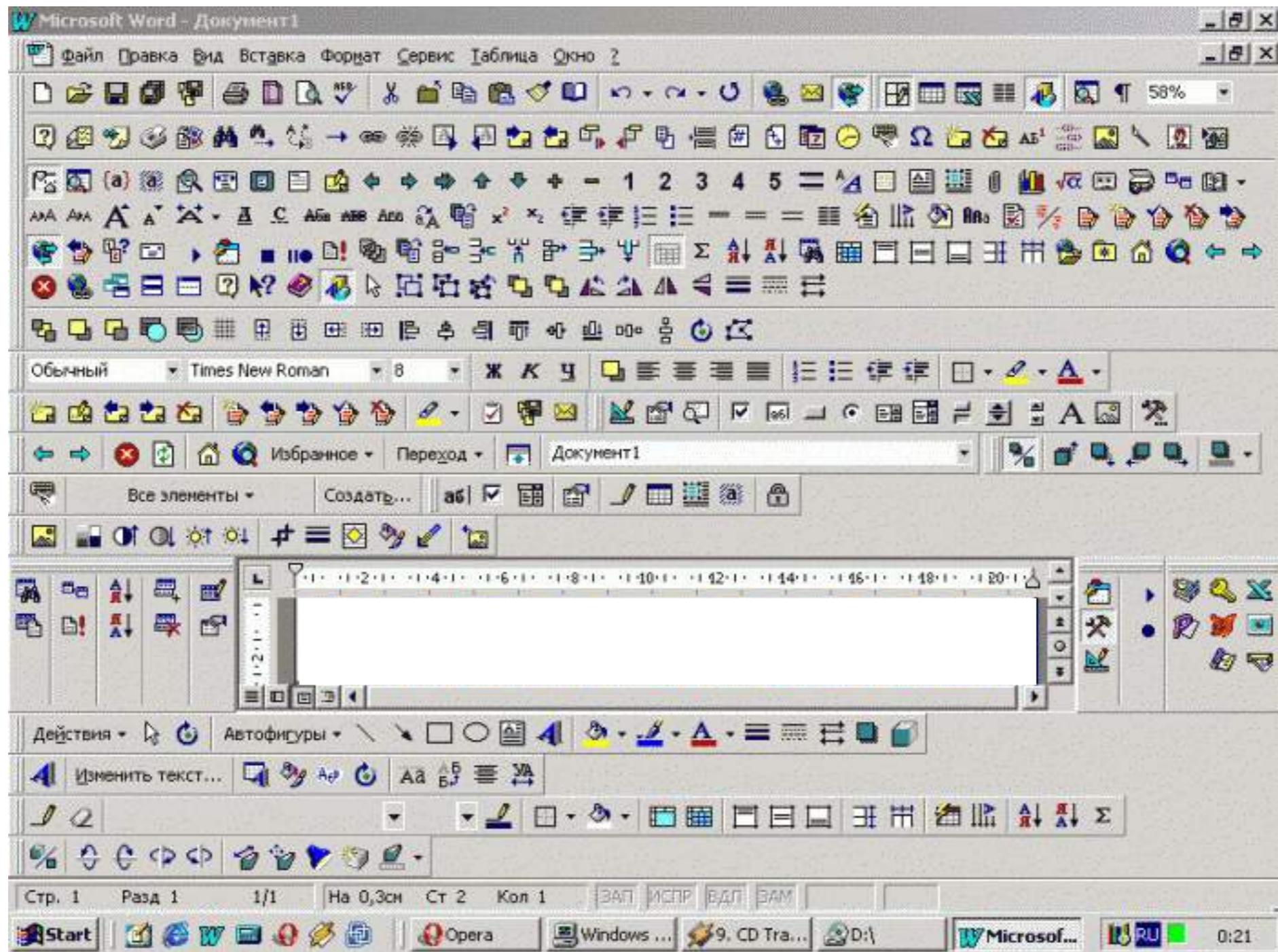
# **Проекты, от которых мы отказываемся**



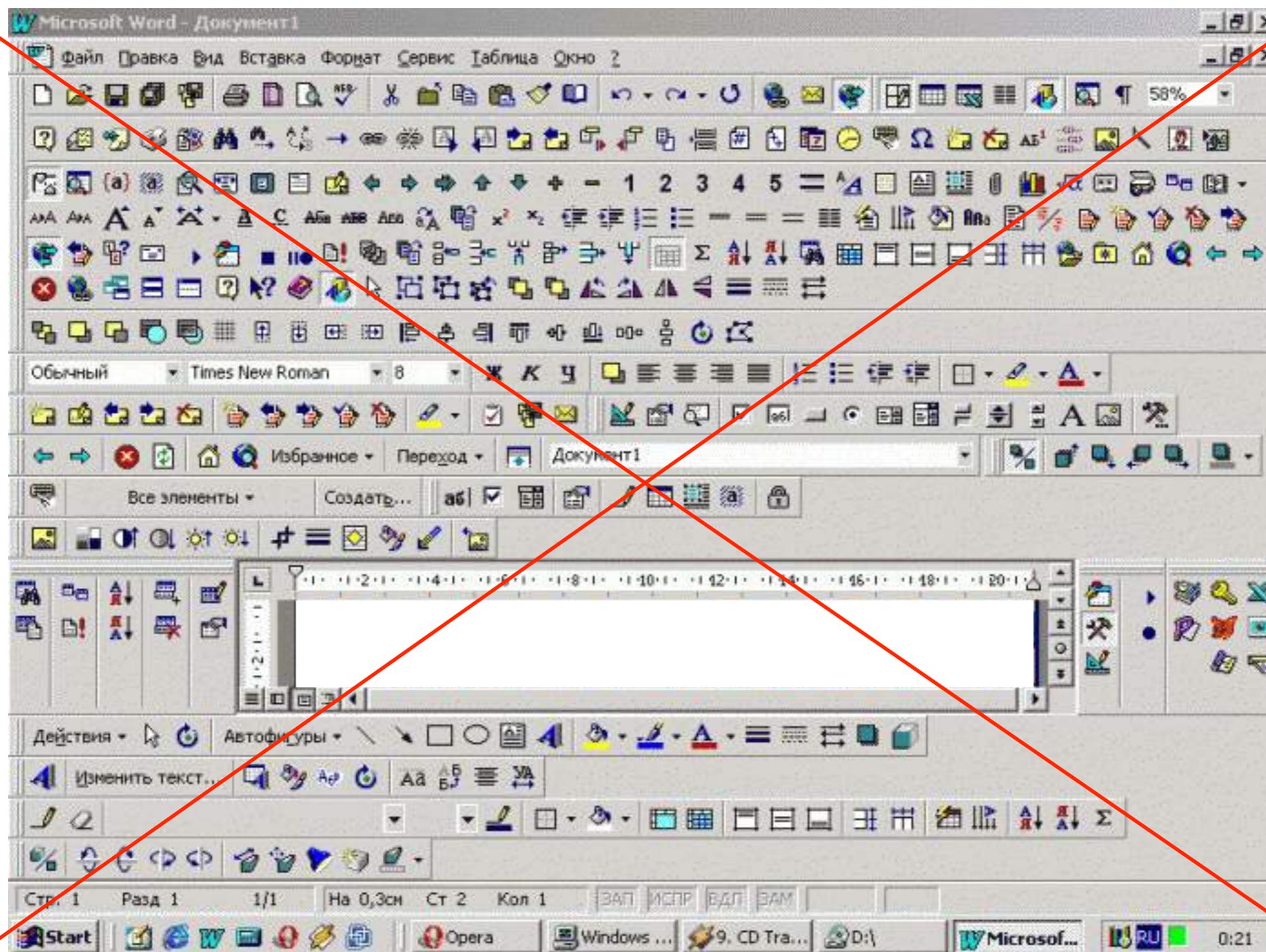
**Они начинаются с особенных  
фраз..**

#1

**«..да тут только пару  
кнопочек подвинуть»**

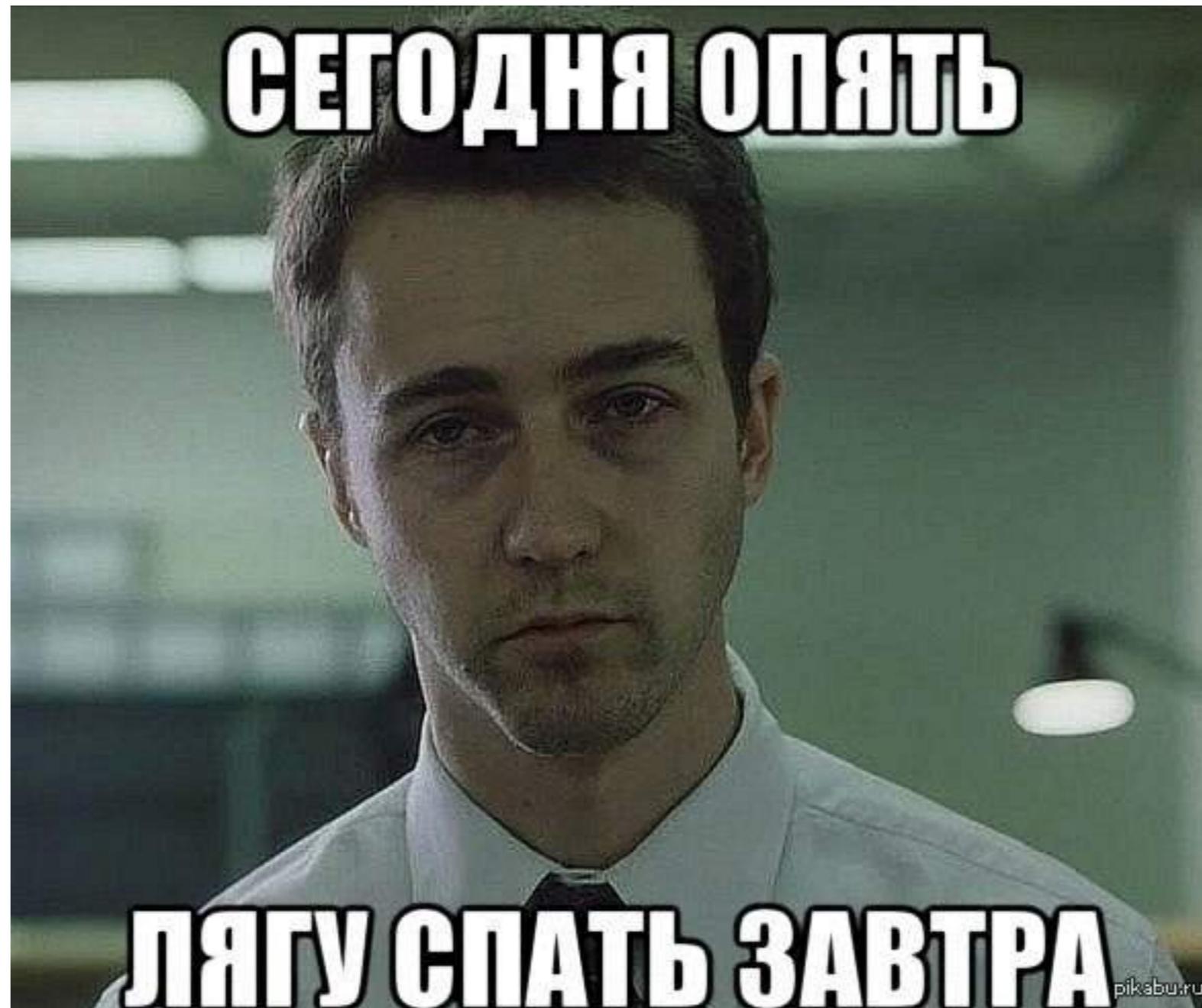


# Доработка интерфейса за предыдущим подрядчиком



#2

**«..нужно ВЧЕРА!»**

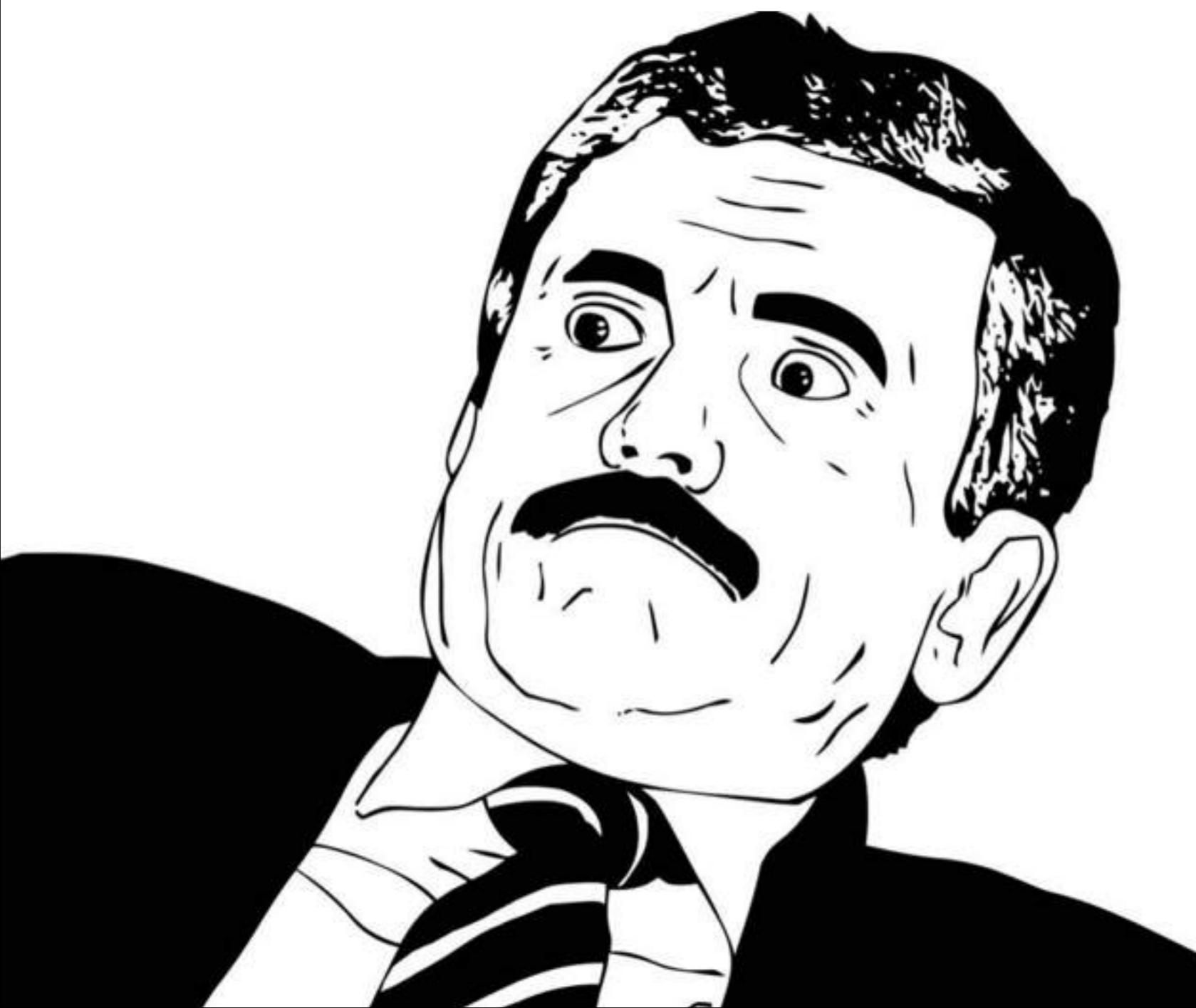


**СЕГОДНЯ ОПЯТЬ**

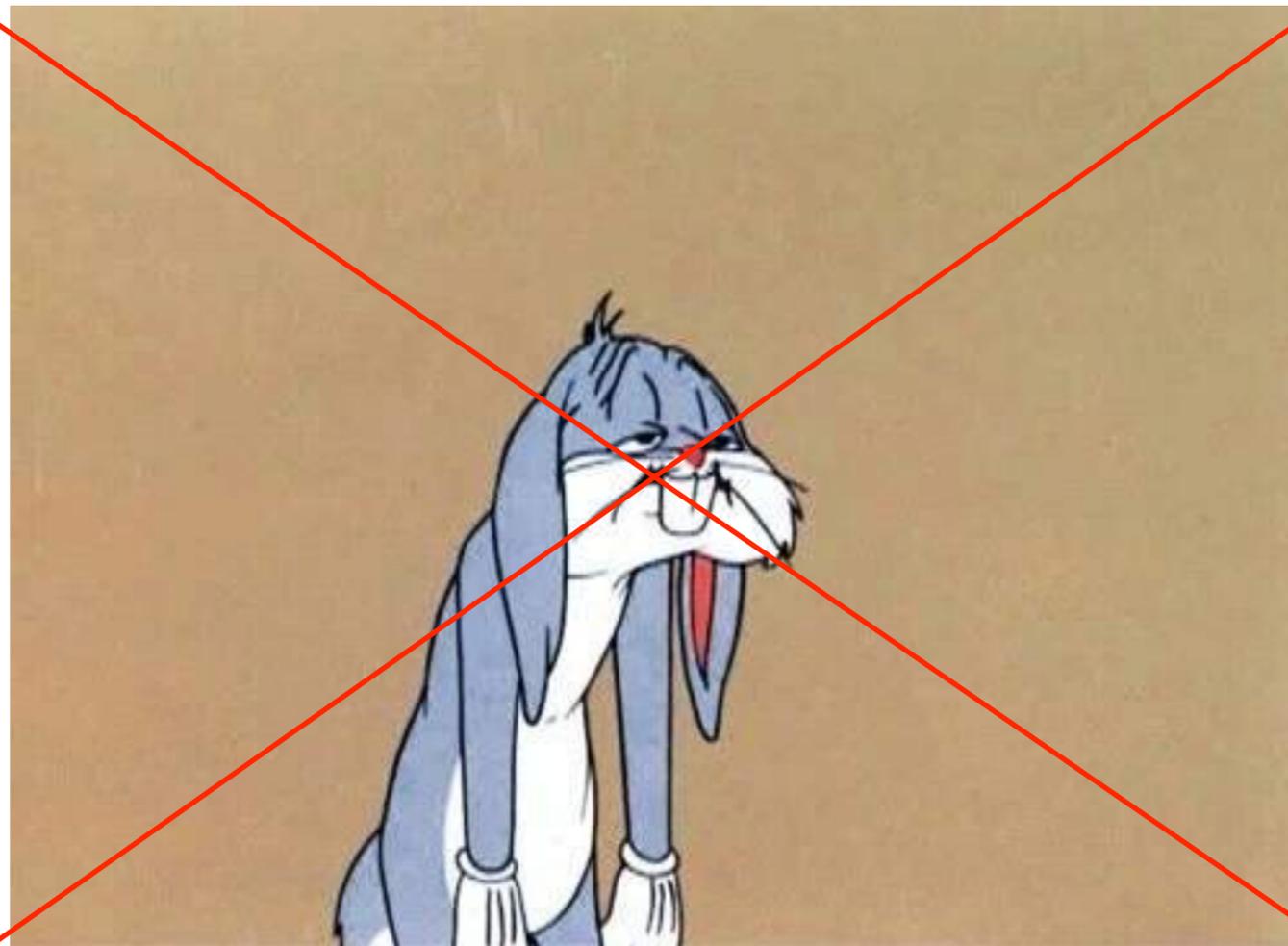
**ЛЯГУ СПАТЬ ЗАВТРА**

pikabu.ru

**Заказчик**



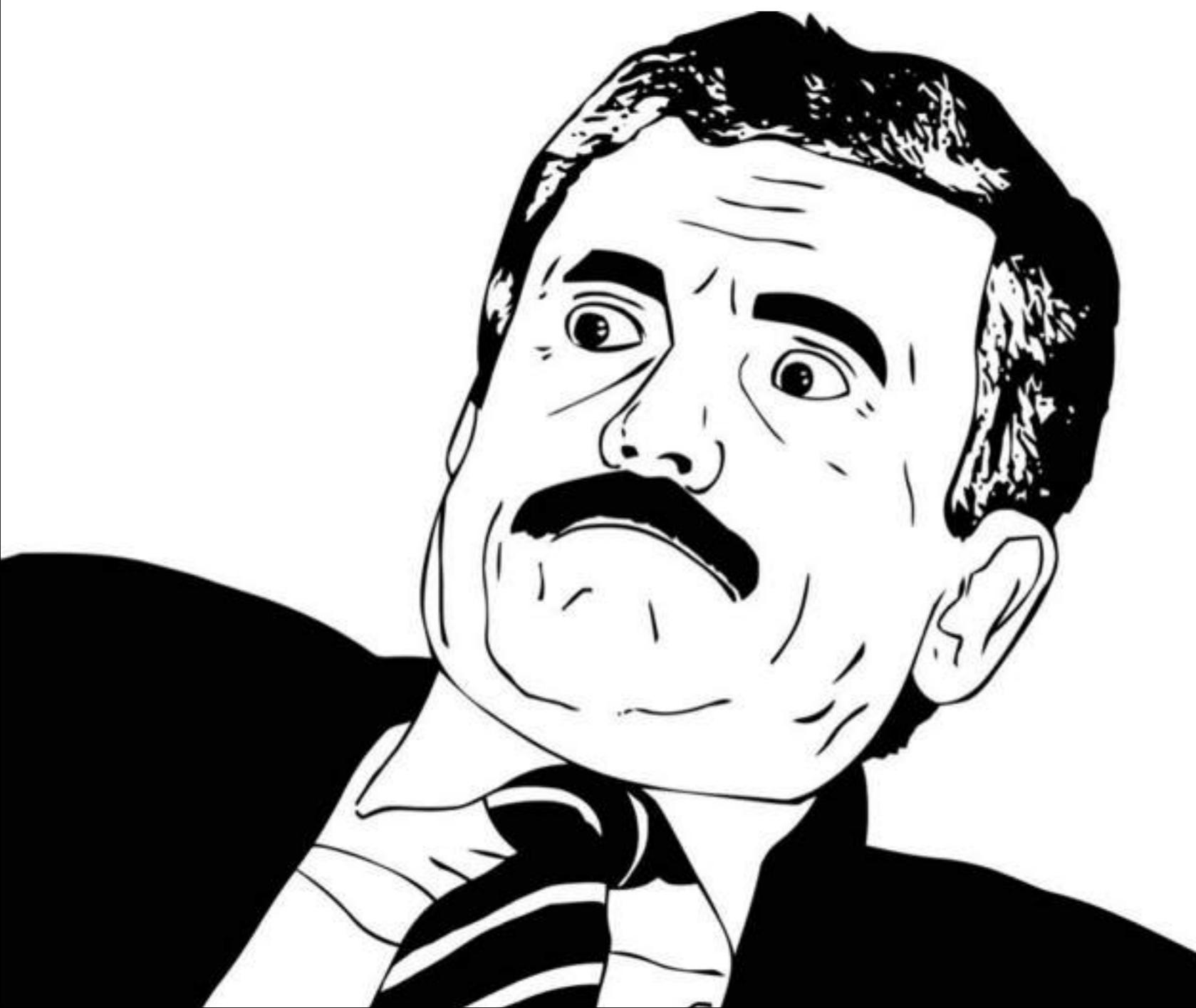
# Проекты с нереальными сроками



#3

**«..на этой странице  
нужно еще хотя бы  
30 блоков текста»**

**Когда заказчик — эксперт по SEO..**



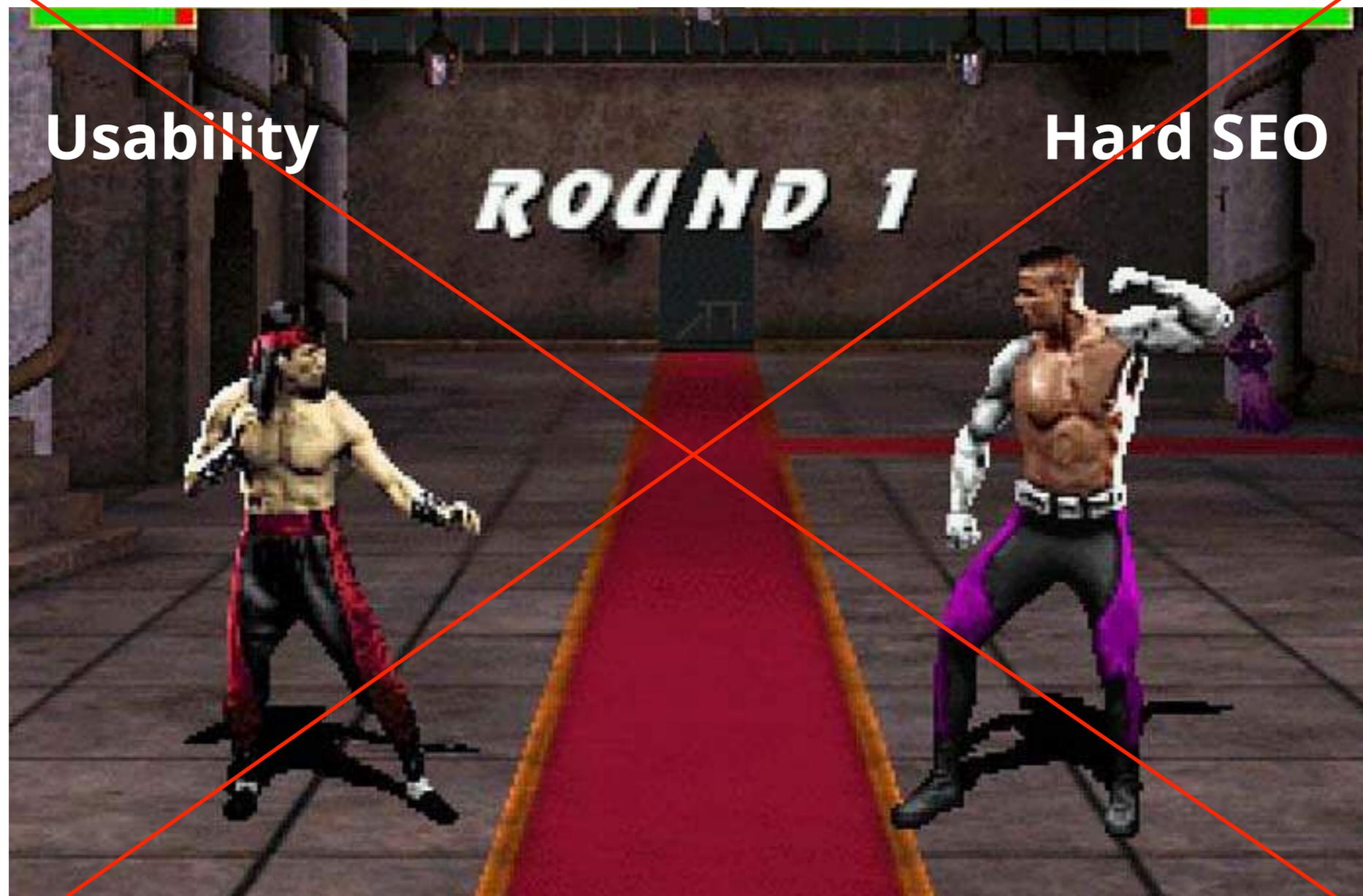


Usability

Hard SEO

*ROUND 1*

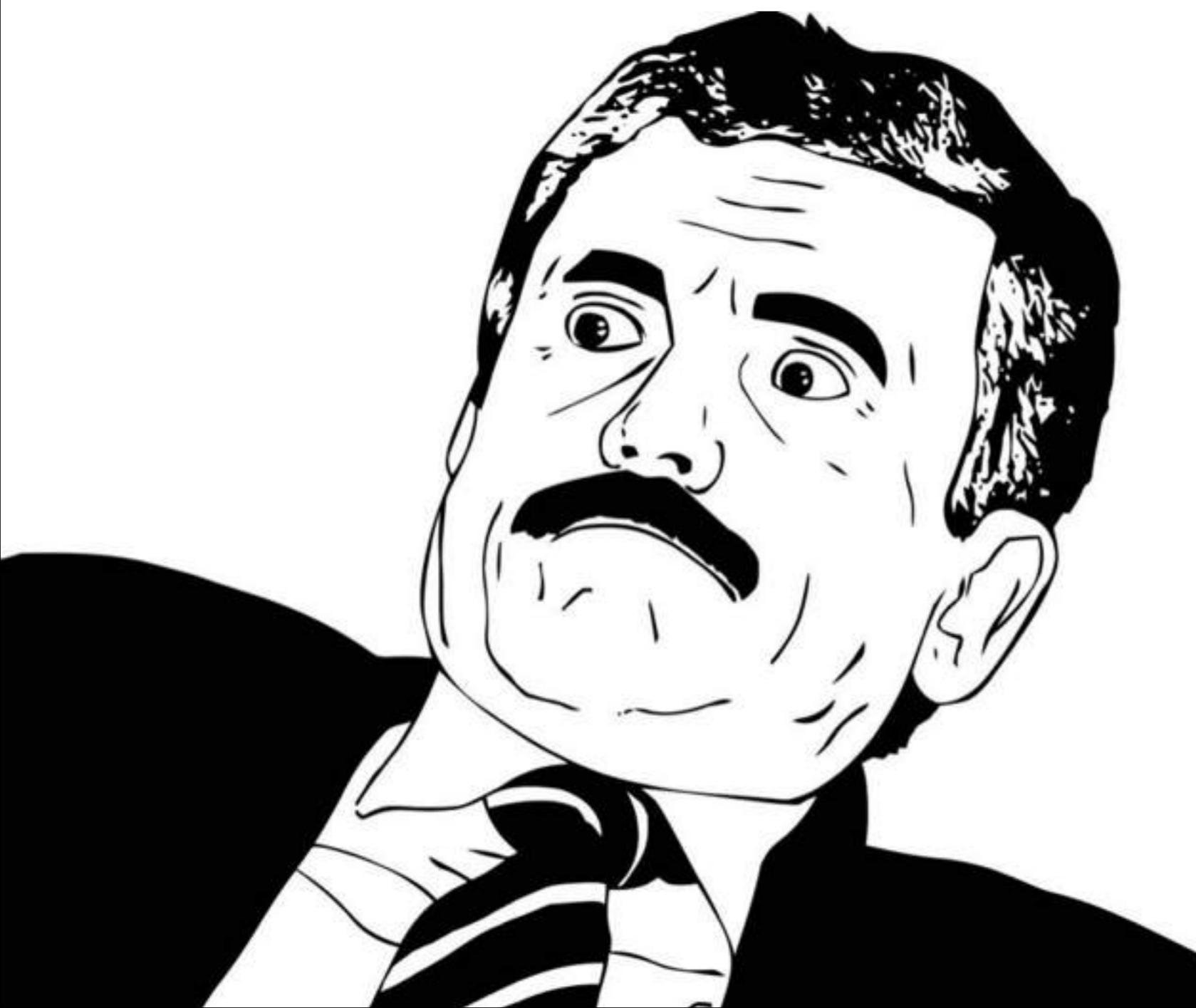
# Когда заказчик — эксперт по SEO



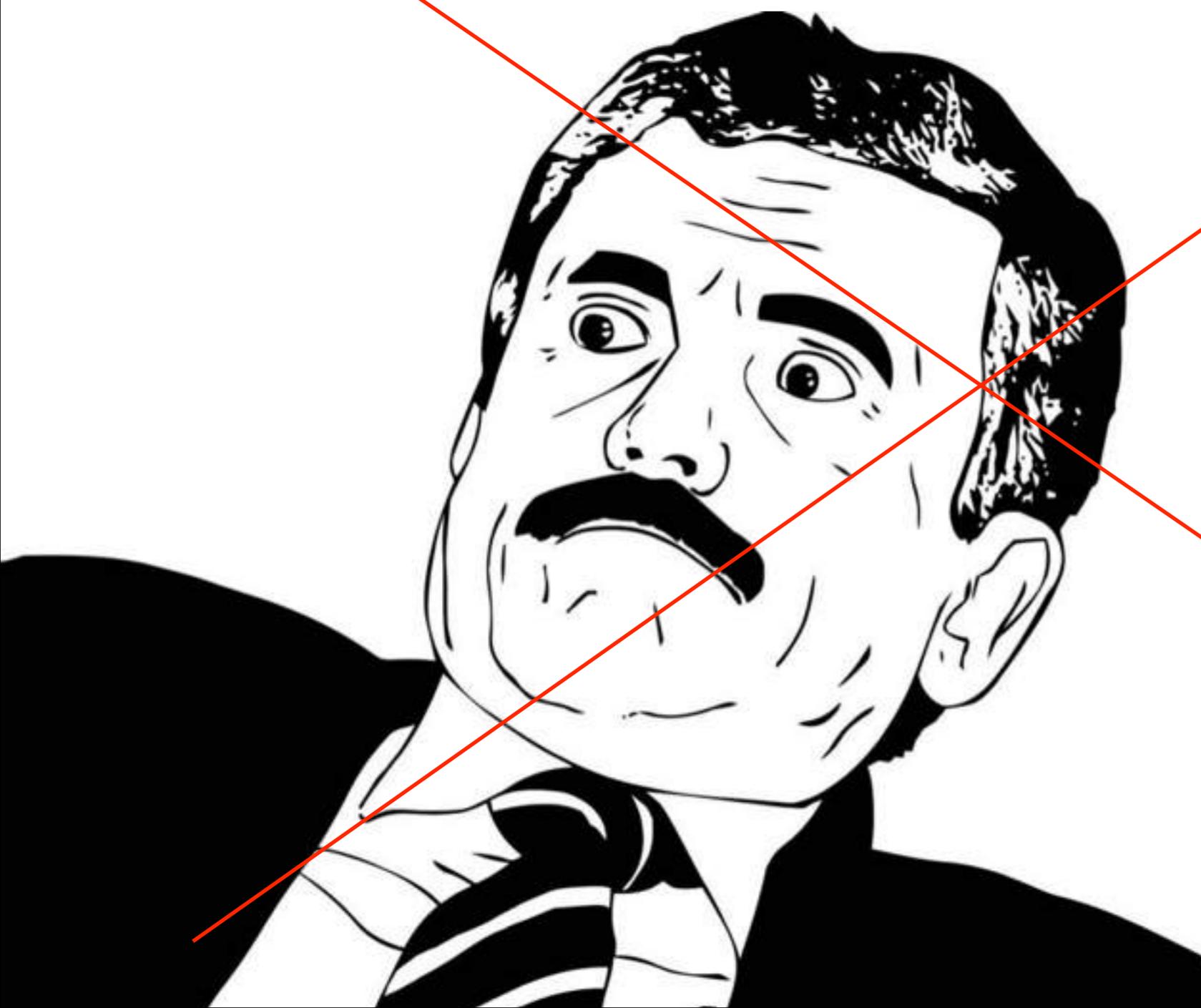
#4

**«..а накиньте еще 20%  
налом, тогда будем  
работать»**

**Когда заказчик намекает на откат**



**Когда заказчик намекает на откат**



# Неформальные принципы работы проектировщика

**РЕЗЮМЕ**

1/5

# Бизнес-процессы нового заказчика обычно неэффективны по умолчанию

А пока процесс неэффективный, интерфейс тоже неэффективный :-/

Машины Объекты Задачи Маршруты

Новый маршрут

Отменить

Машина

Камаз ап83аол

Объекты для посещения:

овощная база

овощная база

овощная база

овощная база

Добавить объект

Интервал  
повторений

1 неделя

Дни повторения

 Пн  Вт  Ср  Чт Пн  Вт  Ср  ЧтДата включения  
маршрута

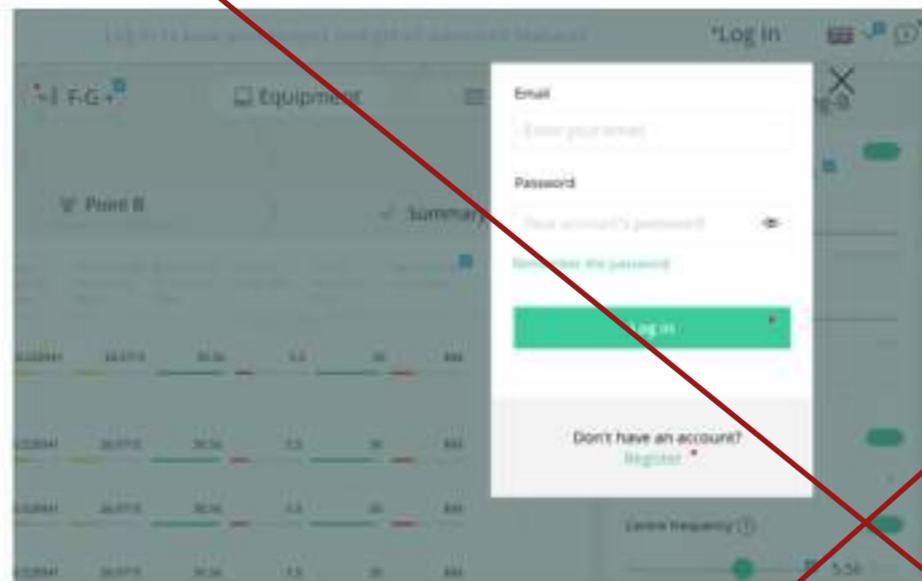
24.12.14

Создать маршрут

2/5

# Любимые паттерны — зло

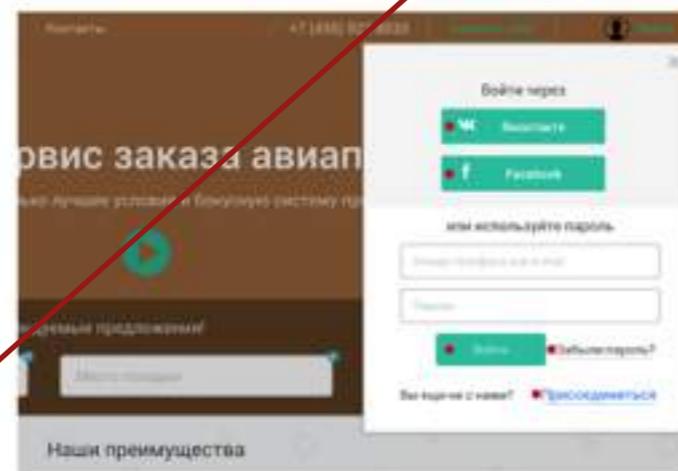
Прототип #1



Прототип #2



Прототип #3



3/5



**Бумажные прототипы —**

**must have**

Время

Бумажный  
прототип

Этап 1

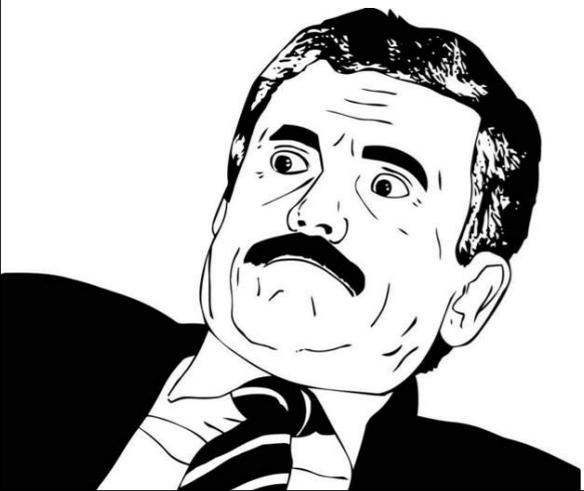


**На интерфейсных проектах от 1 месяца  
самой удобной для всех оказалась схема  
поэтапной полной предоплаты:**



## Проекты, от которых мы вежливо отказываемся

- Доработка интерфейса за предыдущим подрядчиком
- Проекты с нереальными сроками
- Когда заказчик — эксперт по SEO
- Когда заказчик намекает на откат



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**



**Климентий Булыгин**

**[me@uxman.ru](mailto:me@uxman.ru)**

**Юзабилити-бюро UXMAN**

**[uxman.ru](http://uxman.ru)**