

# ДИЗАЙН КАК АРІ



Платформа  
мессенджера  
АВИТО

# ДМИТРИЙ СЕРГУТОВ

Дизайнер продуктов в Авито

— Доставка

— Мессенджер



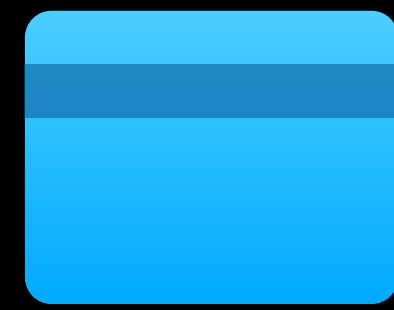
# АВИТО ДОСТАВКА

АВИТО



Дмитрий Сергутов

# АВИТО ДОСТАВКА

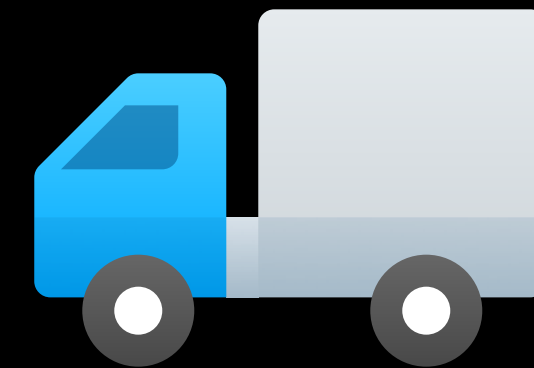
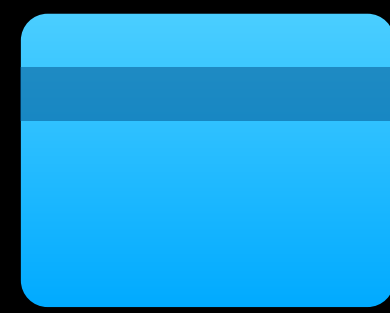
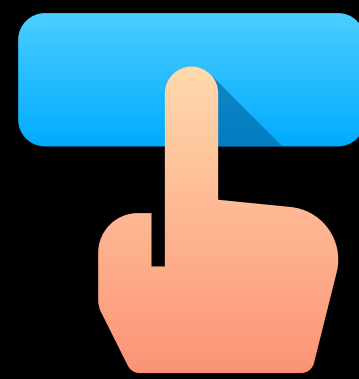


Покупатель

Продавец

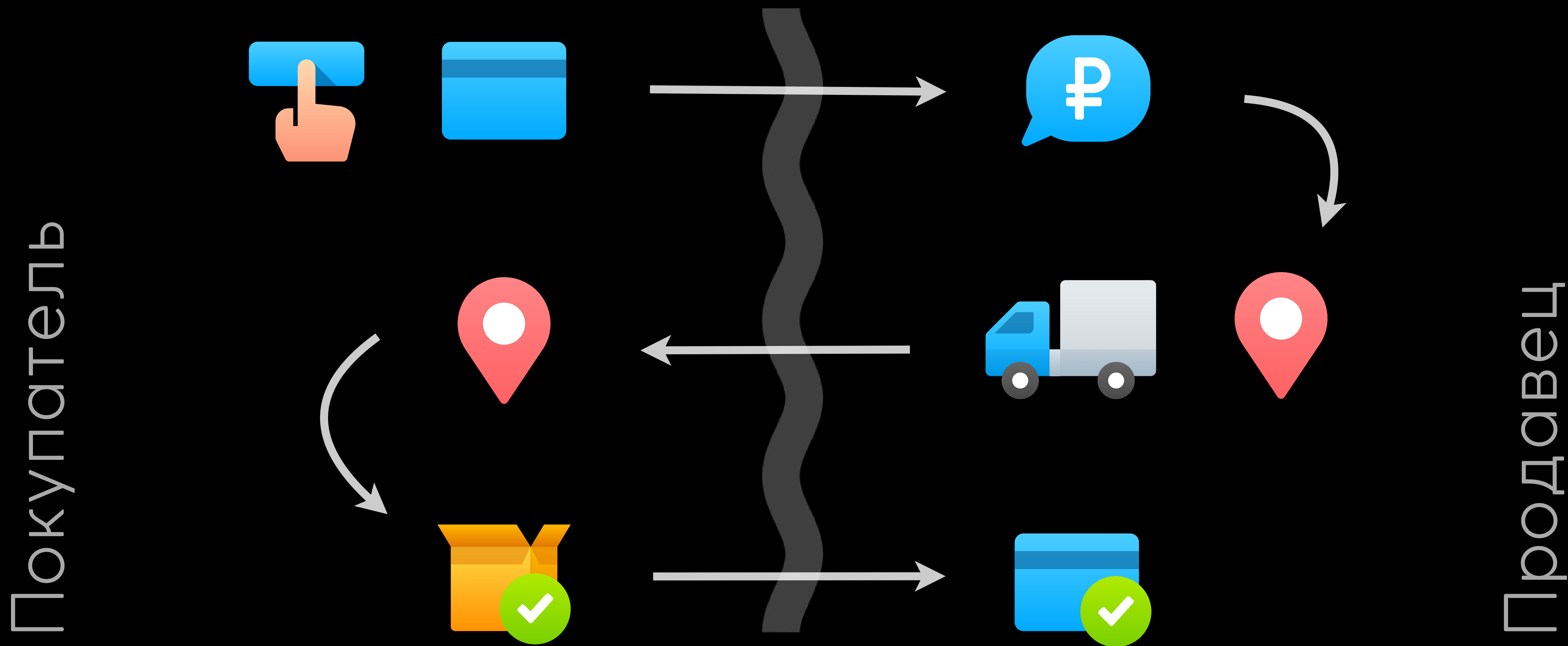
# АВИТО ДОСТАВКА

Покупатель



Продавец

# АВИТО ДОСТАВКА

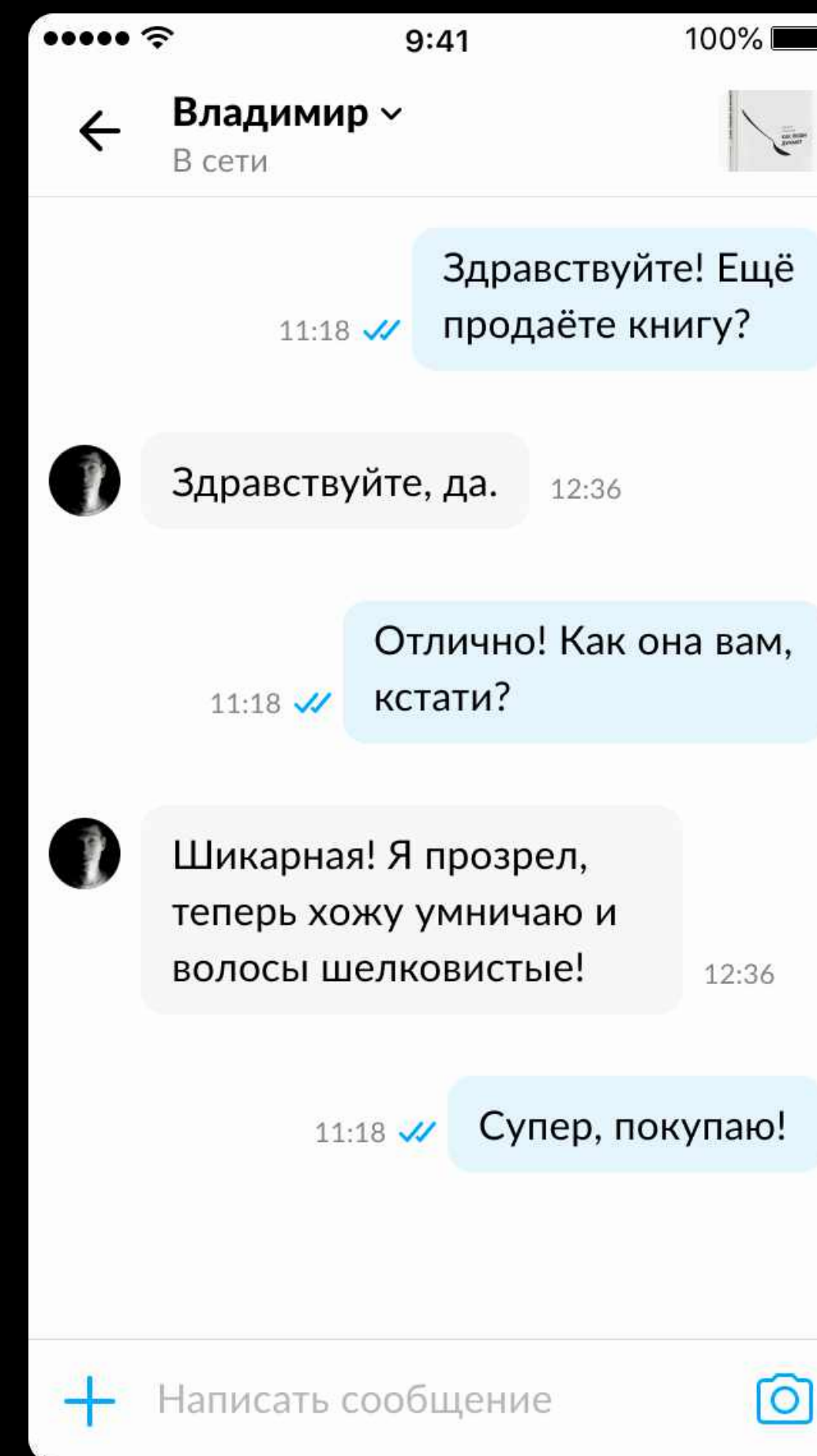
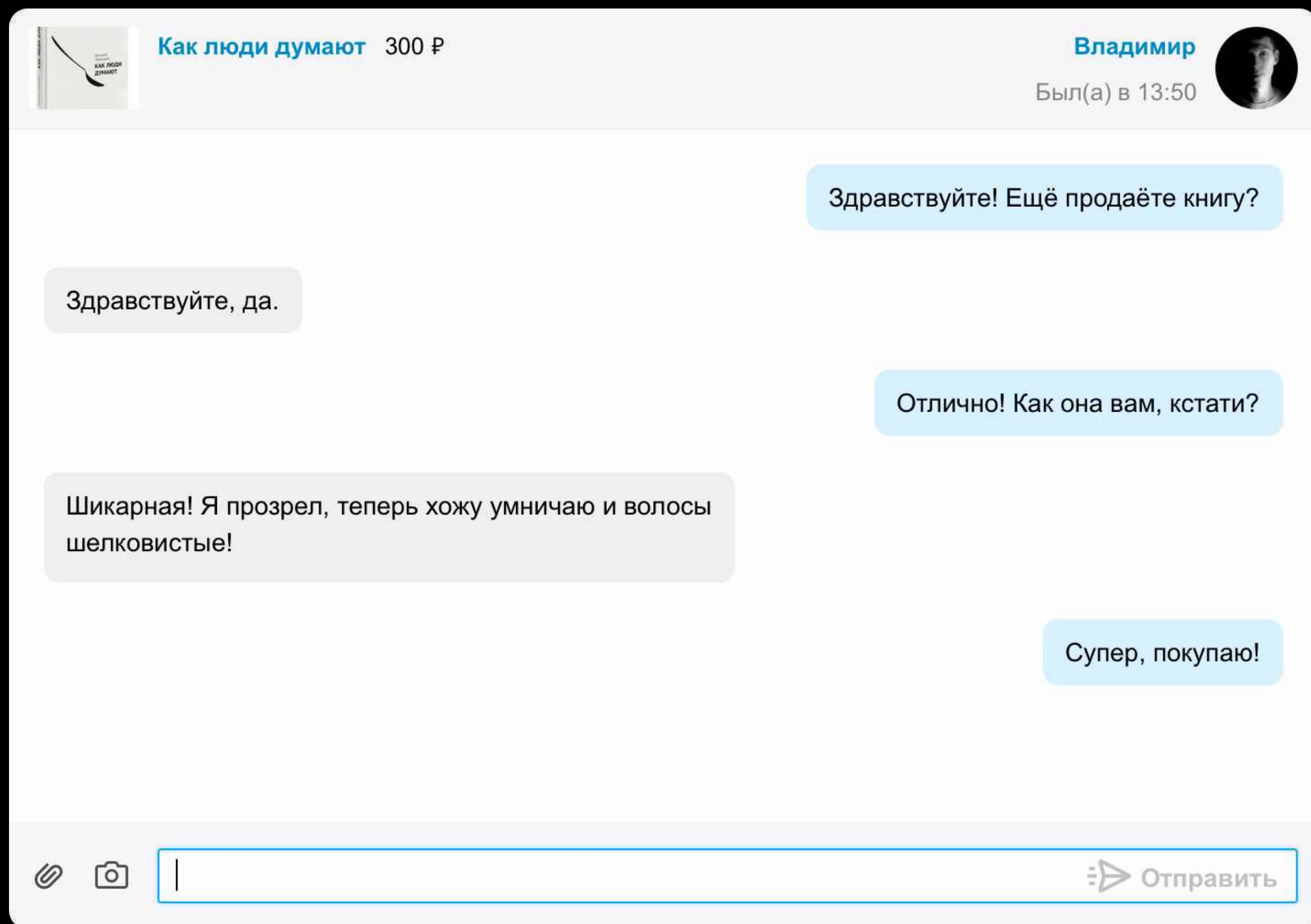


# АВИТО ДОСТАВКА

Интерфейс доставки должен:

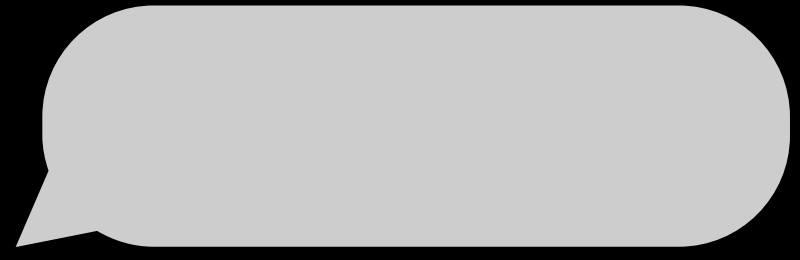
- давать продавцу и покупателю обсуждать детали сделки,
- своевременно сообщать о статусе доставки,
- отображать информацию о заказе.

# Мессенджер

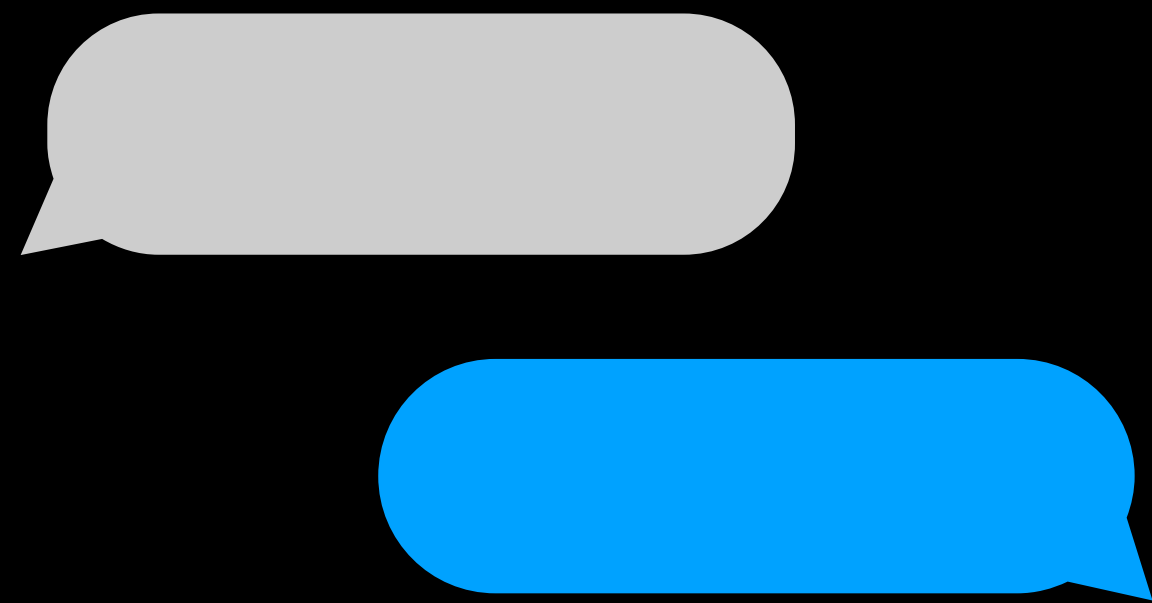




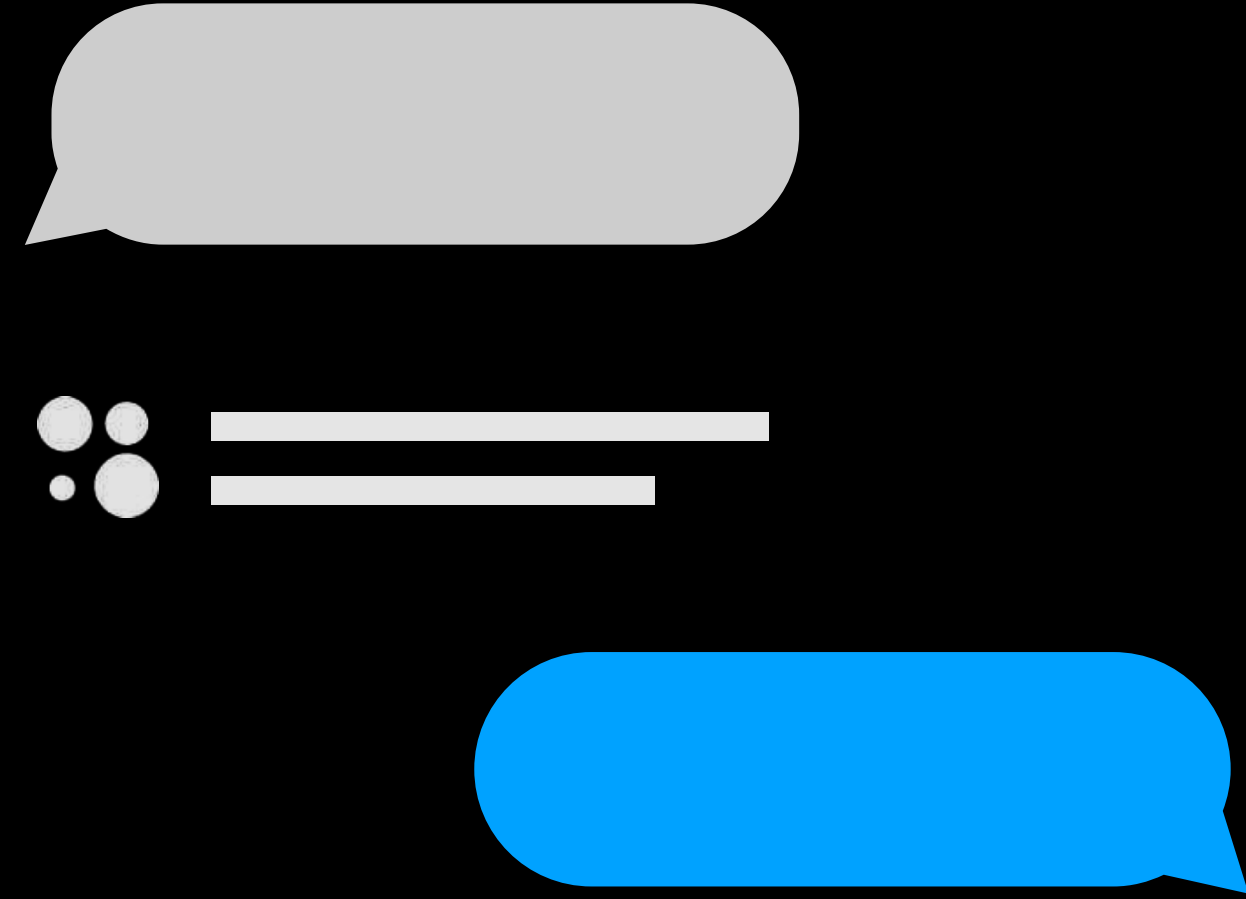
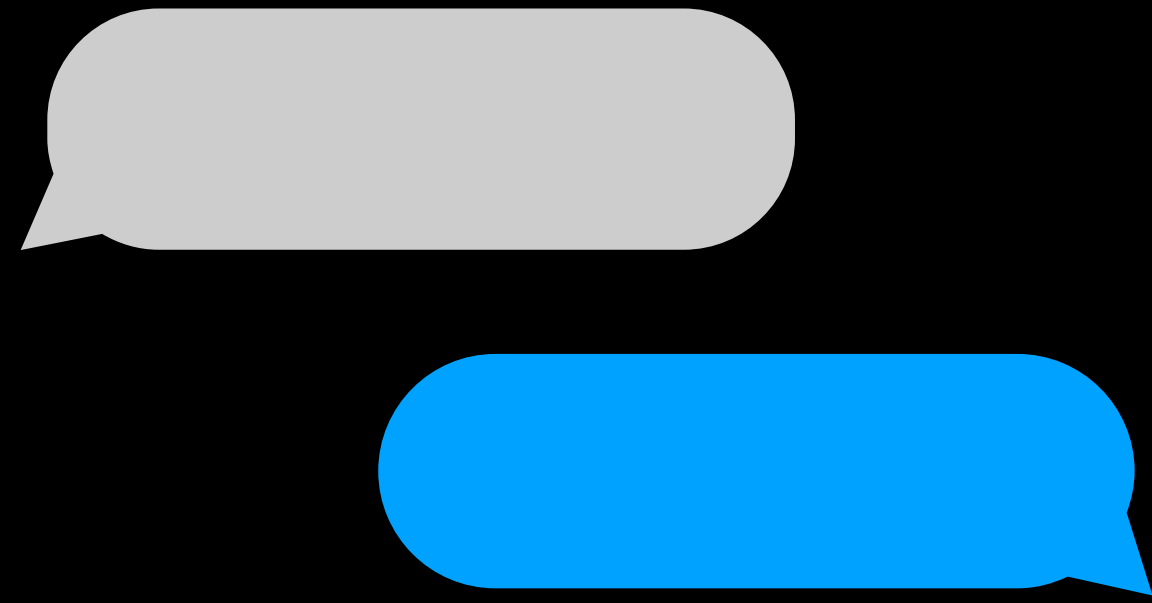
# МЕССЕНДЖЕР



# МЕССЕНДЖЕР



# МЕССЕНДЖЕР



Как люди думают 300 ₽  
Заказ №546352

Владимир  
Был(а) в 13:50

### У вас впервые заказали товар с Авито Доставкой

**0₽** Вам не нужно ни за что платить: покупатель уже перечислил нам деньги за товар и его доставку.

**✓** Все риски — на нас: компенсируем стоимость товара, если его повредят или не привезут. Бесплатно вернём посылку, если покупатель откажется от неё.


[Подробнее об Авито Доставке](#)

### Осталось лишь отнести заказ

1. Возьмите паспорт и отнесите товар в пункт приёма до 13 мая включительно.
2. Назовите код:  
**00000 1309 4679**
3. Товар бесплатно упакуют в коробку или пакет. Хрупкую вещь дополнительно защитите заранее.
4. Когда покупатель примет посылку, мы попросим у вас данные карты и переведём на неё 300 ₽.

[Условия сервиса](#)

[Показать пункты приёма](#) [Не могу отнести](#)

 | [Отправить](#)

### Заказ оформлен, деньги зарезервированы

Доставка	В пункт выдачи до 27 июня. Продавец отнесёт товар в службу доставки до 25 июня
Адрес пункта выдачи	г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 8Б
Стоимость	3 110 ₽ 2 810 ₽ товар + 300 ₽ доставка

[Отменить заказ](#)

### Товар доставлен. Заберите его в пункте выдачи

г. Екатеринбург, 8 марта ул., д. 8Б  
[Показать на карте](#)

Заказ хранится 3 рабочих дня. Чтобы продлить срок хранения, позвоните на 8 800 700-79-09.

### Товар доставлен

Укажите номер вашей карты, на которую зачислить 3 200 ₽.

[Указать номер карты](#)

Доставка

Го, я создал!

АВИТО

Недвижимость

Огонь  Я с вами!

Рейтинги и отзывы

Посоны, меня возьмите!

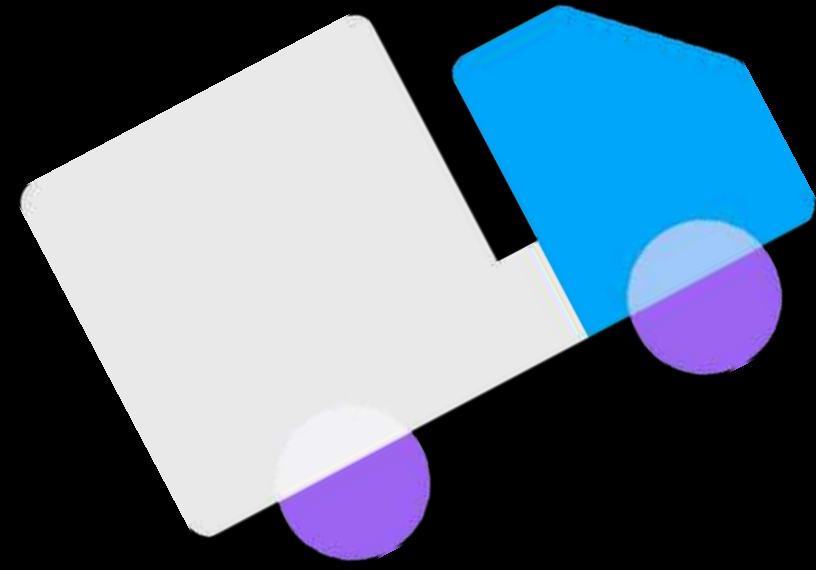
Работа

Жара! Запетаю 

Дмитрий Сергутов

# ПРОБЛЕМЫ

- Сложно поддерживать
- Большая вариативность
- Проблемы UX



Дмитрий Сергутов

АВИТО

# ЧТО ТАКОЕ API

**API** — application programming interface (программный интерфейс приложения) — описание способов, которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой.





API





amazon

# МАНДАТ ДЖЕФФА БЕЗОСА ПРО API

1. Все команды должны предоставлять свои данные и функции через сервисные интерфейсы.

# МАНДАТ ДЖЕФФА БЕЗОСА ПРО API

2. Команды должны общаться друг с другом через эти интерфейсы.

# МАНДАТ ДЖЕФФА БЕЗОСА ПРО API

3. Команды должны планировать и проектировать все сервисные интерфейсы так, чтобы предоставить их разработчикам во внешнем мире. Без исключений.

# МАНДАТ ДЖЕФФА БЕЗОСА ПРО API

4. Anyone who doesn't do this  
will be fired.



# ПРИНЦИПЫ ПЛАТФОРМЫ

— Простота и интуитивность

# ПРИНЦИПЫ ПЛАТФОРМЫ

- Простота и интуитивность
- Гибкость



# ПРИНЦИПЫ ПЛАТФОРМЫ

- Простота и интуитивность
- Гибкость
- Масштабируемость

# ПРИНЦИПЫ ПЛАТФОРМЫ

- Простота и интуитивность
- Гибкость
- Масштабируемость
- Кроссплатформенность

# Было

## У вас впервые заказали товар с Авито Доставкой

**0₽** Вам не нужно ни за что платить: покупатель уже перечислил нам деньги за товар и его доставку.

**✓** Все риски — на нас: компенсируем стоимость товара, если его повредят или не привезут. Бесплатно вернём посылку, если покупатель откажется от неё.

[Подробнее об Авито Доставке](#)

### Осталось лишь отнести заказ

1. Возьмите паспорт и отнесите товар в пункт приёма до 13 мая включительно.
2. Назовите код:  
**00000 1309 4679**
3. Товар бесплатно упакуют в коробку или пакет. Хрупкую вещь дополнительно защитите заранее.
4. Когда покупатель примет посылку, мы попросим у вас данные карты и переведём на неё 300 ₽.

[Условия сервиса](#)

[Показать пункты приёма](#)

[Не могу отнести](#)

## Заказ оформлен, деньги зарезервированы

**Доставка** В пункт выдачи до 27 июня.  
Продавец отнесёт товар в службу доставки до 25 июня

**Адрес пункта выдачи** г. Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 8Б

**Стоимость** 3 110 ₽  
2 810 ₽ товар + 300 ₽ доставка

[Отменить заказ](#)

# Стало

**🎉** Поздравляем, у вас появился покупатель. Он уже оплатил товар и доставку. [Подробнее о доставке.](#)

1. До 20 февраля включительно отнесите товар в пункт приёма.
2. Покажите паспорт, назовите службу доставки Боксберри и номер: 00000 1309 4679.
3. Упакуйте посылку заранее, в пункте приёма её проверят и запечатают.
4. Когда покупатель получит посылку, мы попросим у вас номер карты и переведём на неё 2 000 ₽.

Отправьте товар до 20 февраля включительно.

[Показать пункты приёма](#)

[Отменить](#)

[Помощь](#)

**🎉** Спасибо, товар и доставка оплачены. Товар приедет в пункт выдачи: Москва, пл. Тверская Застава, д.3.

Совет: позвоните или напишите продавцу, чтобы поскорее отправил вам посылку. Он должен сделать это до 16 февраля.

Расчётная дата доставки — до 18 февраля. Вам придёт сообщение, когда заказ можно будет забрать.

Заказ оформлен и оплачен. Доставка до 18 февраля.

[Отменить заказ и вернуть деньги](#)

# Actionbar

## Внешний вид

**WEB, MAV**

3 кнопки, 1 главная

Отправьте товар до 20 апреля включительно. В пункте выдачи покажите паспорт.

Показать пункты приема

Отменить Показать

2 кнопки, 1 главная

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

2 второстепенные кнопки

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

1 главная кнопка

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

1 второстепенная кнопка

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Обработка запроса

Отправьте товар до 20 апреля включительно. В пункте выдачи покажите паспорт.

Показать пункты приема

Отменить

## IOS, Android

Отправьте товар до 20 апреля включительно. В пункте выдачи покажите паспорт.

Показать пункты приема

Отменить Показать

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

Отправьте товар до 20 апреля включительно.

Показать пункты приема

Отменить

## Правила

1. Экшнбар всегда отправляется в связке с системным сообщением. Сообщение можно оставить пустым, тогда придёт только экшнбар.

Проверьте товар и подтвердите покупку.

Убедитесь, что товар подходит вам.

Товар подходит, но я отказываюсь.

Показать пункты выдачи

Связь установлена с покупателем!

Да

Нет

Экшнбар с пустым системным сообщением

2. Функция экшнбара должна быть понятна без текста бабла, с которым он пришёл, бабл может быть далеко в истории переписки. Для этого есть заголовок, желательно его всегда использовать в экшнбаре, за исключением случаев, когда текст кнопки говорит сам за себя без заголовка и текста сообщения.

Проверьте товар и подтвердите покупку.

Вы передали товар?

Да, связь установлена!

Ещё нет

Да

Нет

Связь установлена с покупателем, без заголовка и сообщения

Связь установлена с покупателем, без заголовка и сообщения

Связь установлена с покупателем, без заголовка и сообщения

3. Ограничение на длину заголовка — 2 строки. В заголовке не может быть ссылка.

Отправьте товар до 20 апреля включительно. В пункте выдачи номер: 135135993.

Показать пункты приема

Отменить

Отправьте товар до 20 апреля включительно. В пункте выдачи покажите паспорт и паспортные данные.

Показать пункты приема

Отменить

# Bubbles

## Внешний вид

**WEB, MAV**

Текстовый бабл

Покупатель отменил заказ. Надеемся, что новый покупатель не заставит себя ждать.

Группа текстовых баблов

У вас есть покупатель, и он уже оплатил товар и доставку. Подробнее о доставке.

Отправьте товар и пункт приема до 20 апреля включительно.

**IOS, Android**

Покупатель отменил заказ. Надеемся, что новый покупатель не заставит себя ждать.

У вас есть покупатель, и он уже оплатил товар и доставку. Подробнее о доставке.

Отправьте товар в пункт приема до 20 апреля включительно.

Карта

Изображение

## Правила

1. Текстовые баблы ведут себя как обычные сообщения в истории переписки, тексты в них могут быть скопированы. В мобилках нельзя скопировать часть текста внутри бабла, поэтому выносите информацию в отдельный бабл, если пользователь должен её копировать (телефон, номер заказа).

Назовите в пункте номер заказа: 123324542

Назовите в пункте номер заказа: 123324542.

2. В текстовых баблах нет переносов строк. Одно платформенное сообщение может состоять из группы разных баблов. Делить текст на абзацы можно группой баблов.

Товар доставлен в пункт выдачи — заберите его в течение 7 рабочих дней. Номер для получения: 123324542

После этого у вас будет 2 дня на просмотр.

3. Возможны ссылки в любом месте текстового бабла.

Покупатель отменил заказ. Надеемся, что новый покупатель не заставит себя ждать.

4. У платформенного сообщения есть атрибут preview. Это текст, который виден в списке чатов и который приходит в push-уведомлении. Для этого текста нельзя задавать стили, т.е. у push не может быть заголовка и жирного начертания, но может быть emoji.

Покупатель отменил заказ. Доставка заказа к вам по телефону, как передать заказ?

Покупатель оплатил товар. Доставка заказа к вам по телефону, как передать заказ?

5. Указывайте неразрывные пробелы, чтобы избежать висячих предлогов.

У вас есть покупатель, и он уже оплатил товар и доставку. Подробнее о доставке.

У вас есть покупатель, и он уже оплатил товар и доставку. Подробнее о доставке.

# Modal screens

Вызываются по нажатию на кнопки в экшнбаре

## WEB

Карта с информацией об адресе

Управляемые переменные:

- Заголовок вкладки
- Заголовок блока с картой об адресе
- Параметры текста в блоке инфо об адресе

Пункты приёма

Адрес: 125481, Москва г, Тверская-Ярская ул, д.14, корп. 2

Срок доставки: 2-3 дня

Стоимость: 323 ₽

График работы: пн-сб: 10:00-20:00

Принять маршрут

## Алерт

Управляемые переменные:

- Заголовок вкладки
- Текст параграфа
- Текст кнопки (2 максимум, одна главная)

Подтвердить покупку?

После этого товар нельзя будет вернуть и получить обратно.

Подтвердить Не подтверждать

## Попап/экран с контентным содержимым

Попап можно сделать любого размера и передать в него любой контентный контент.

## IOS, Android

Пункт выдачи заказа

Пункт выдачи заказа

Пункт выдачи товаров Почта России

Адрес: 125481, Москва г, Тверская-Ярская ул, д.14, корп. 2

Срок доставки: 2-3 дня

Стоимость: 323 ₽

График работы: пн-сб: 10:00-20:00

Как добраться: Выход из метро "Комсомольская" кольцевая, далее нужно обойти здание Ярославского вокзала, по подземному переходу перейти через дорогу. Подземный переход находится в Университет "Московский". Выход из метро "Комсомольская" радиальная, последний вагон из центра, выход в Казанскому вокзалу 2-й выход на улицу (с левой стороны), пройти 100 метров по направлению движения автобуса от метро "Комсомольская" на 2-м этаже, по указателю направо, первый лифтовый холл, прямо до конца.

Принять маршрут

Удалить переписку?

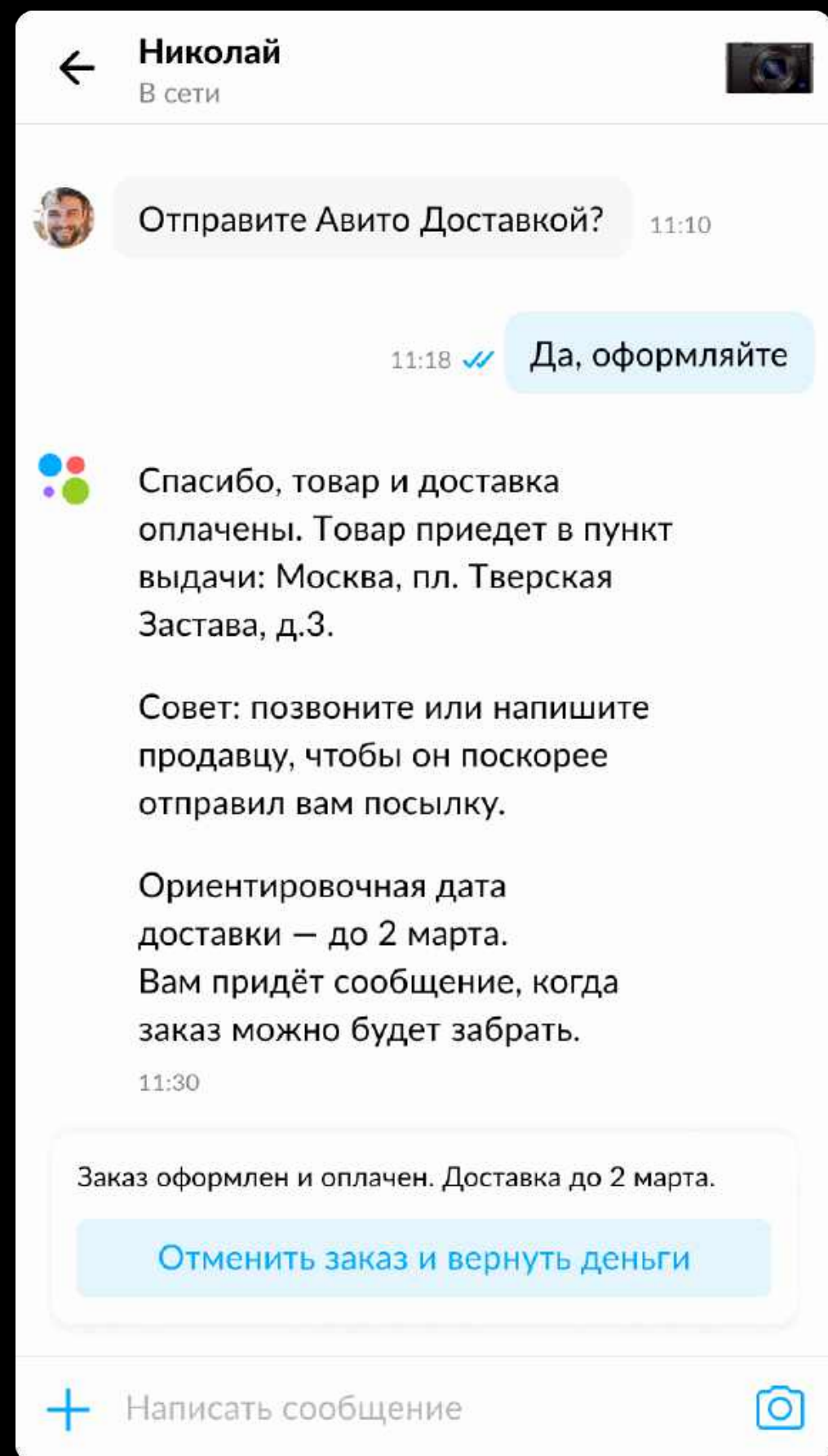
Её не получится восстановить.

Да, удалить

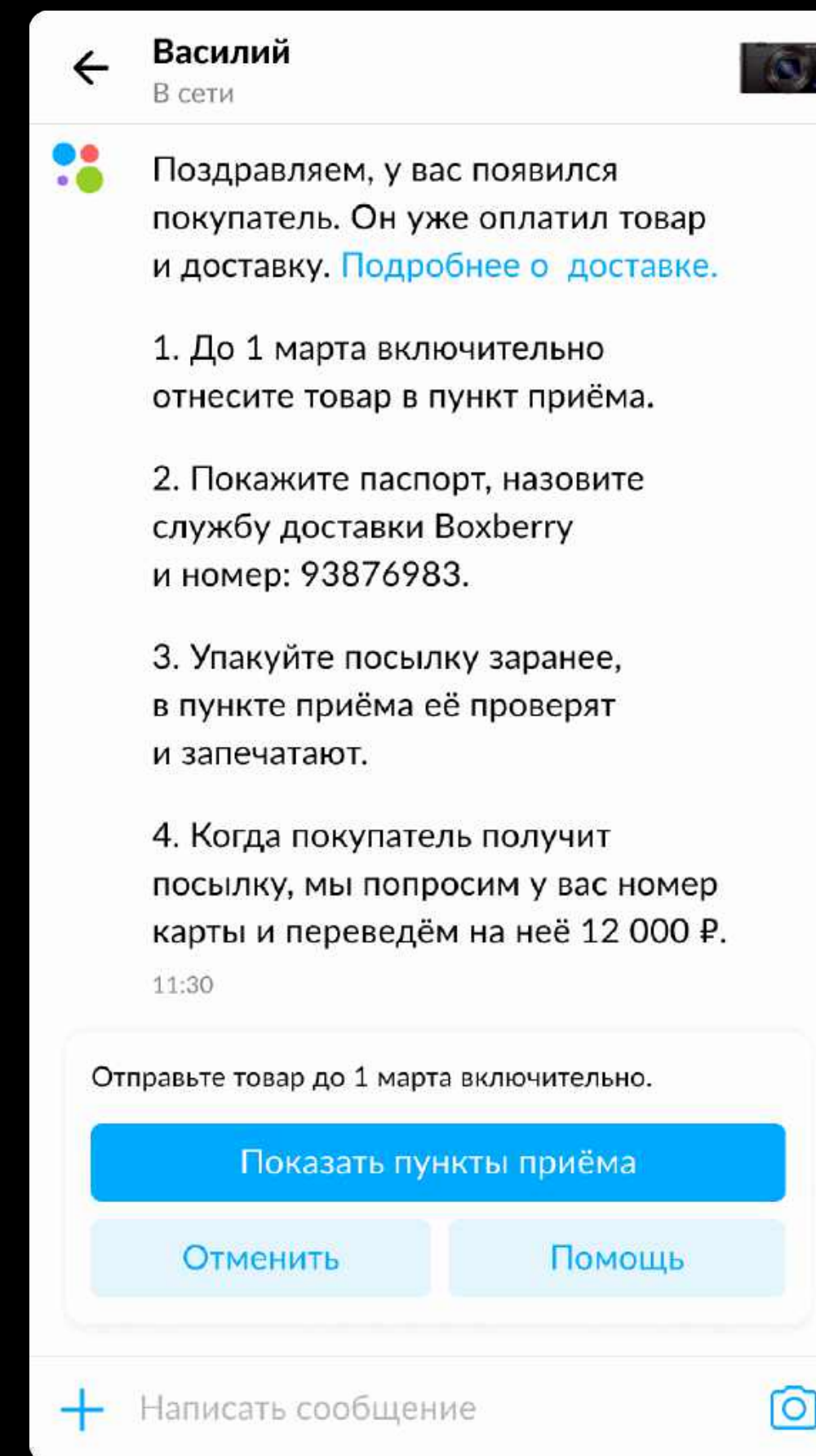
Нет, не удалять

# ПРИМЕР: ДОСТАВКА

ПОКУПАТЕЛЬ

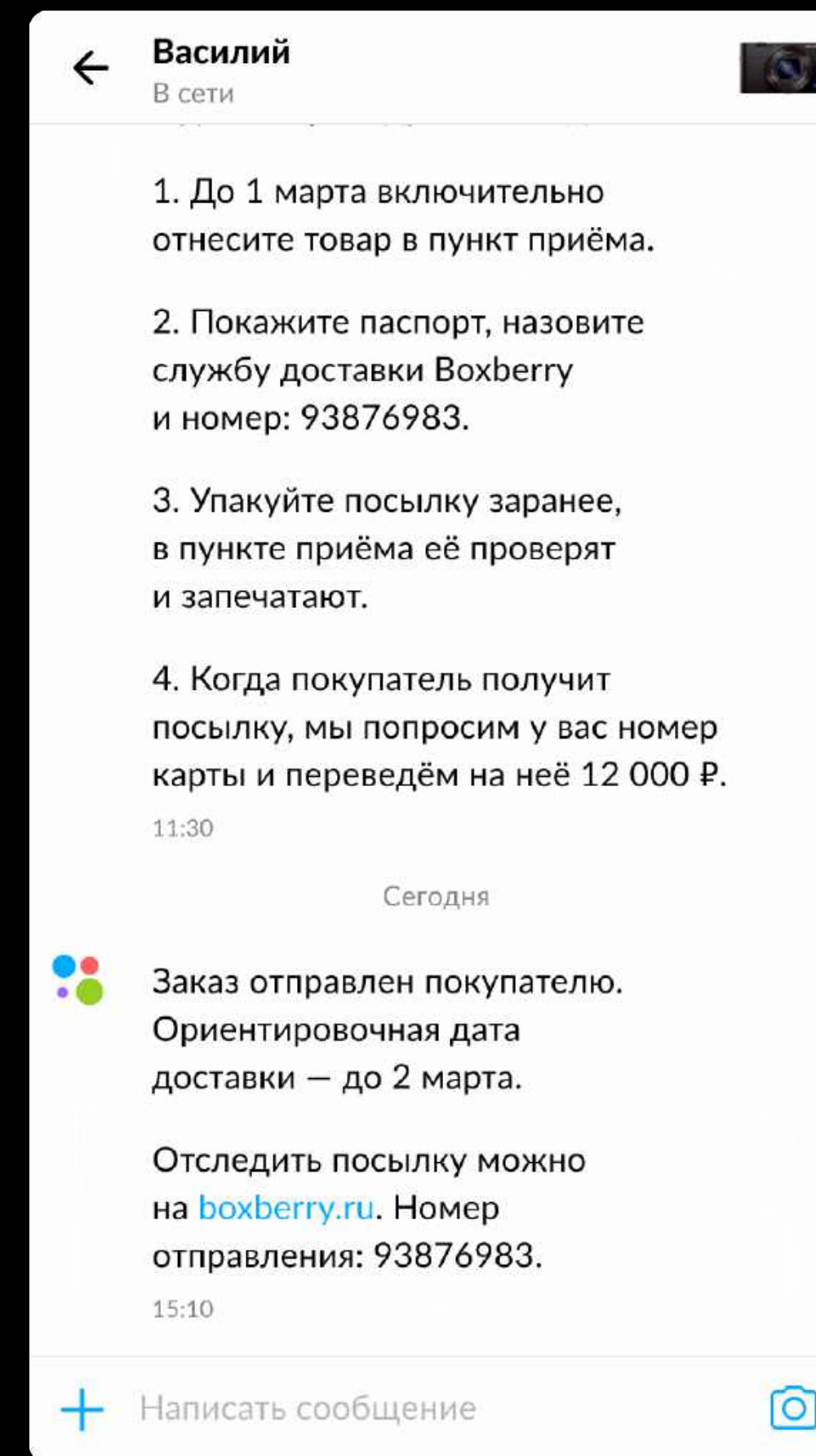
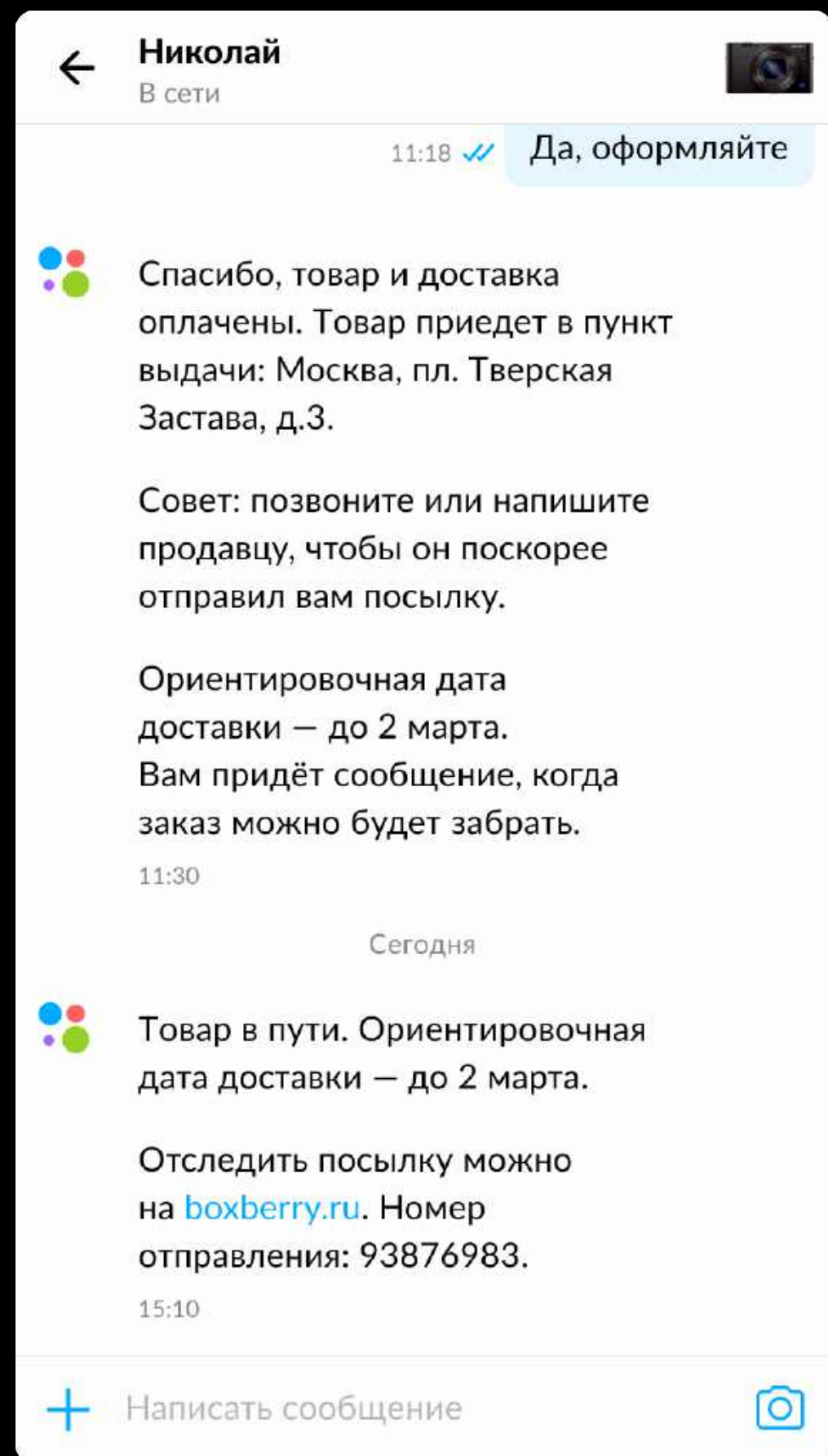


ПРОДАВЕЦ



# ПРИМЕР: ДОСТАВКА

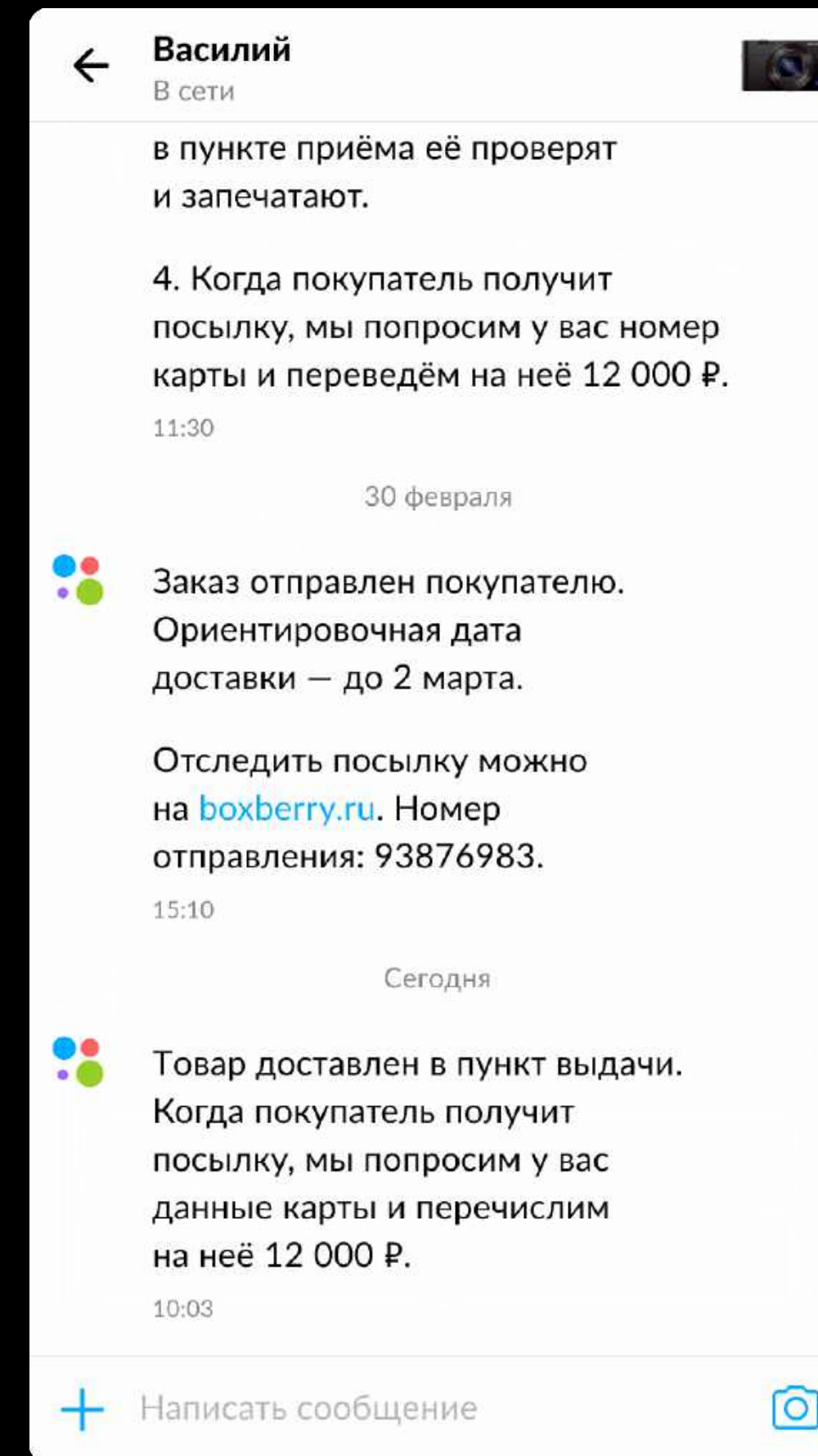
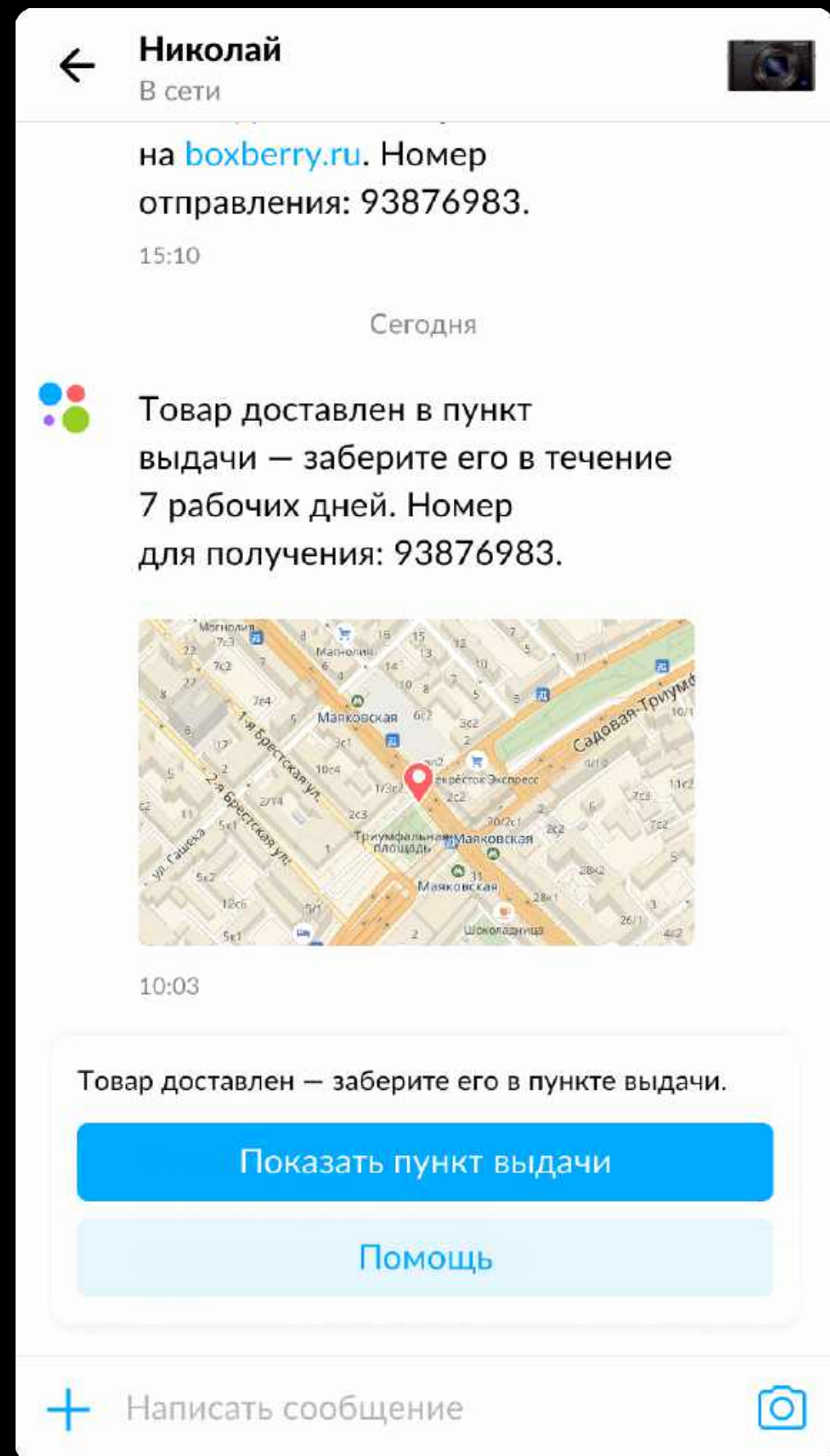
ПОКУПАТЕЛЬ



ПРОДАВЕЦ

# ПРИМЕР: ДОСТАВКА

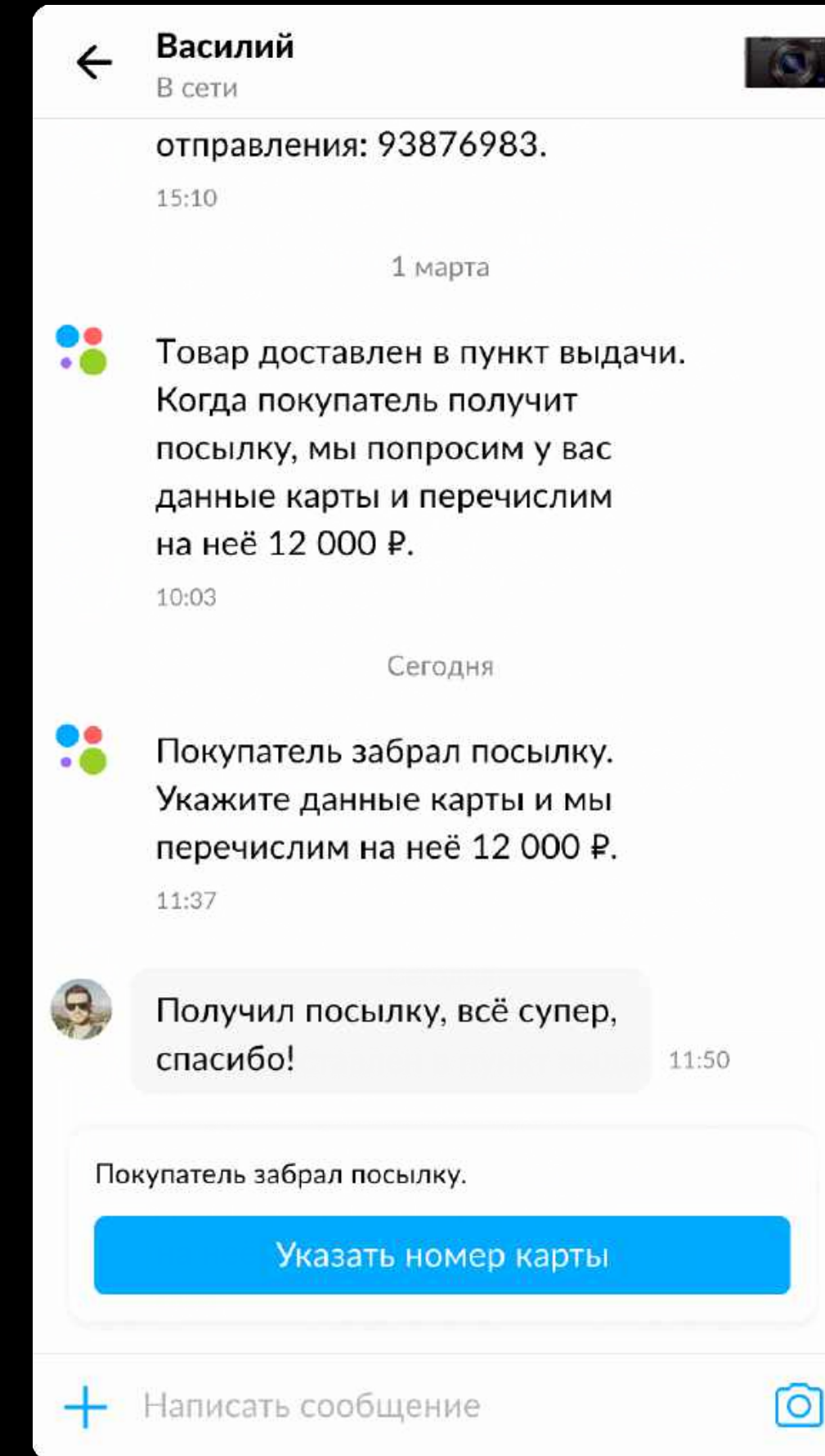
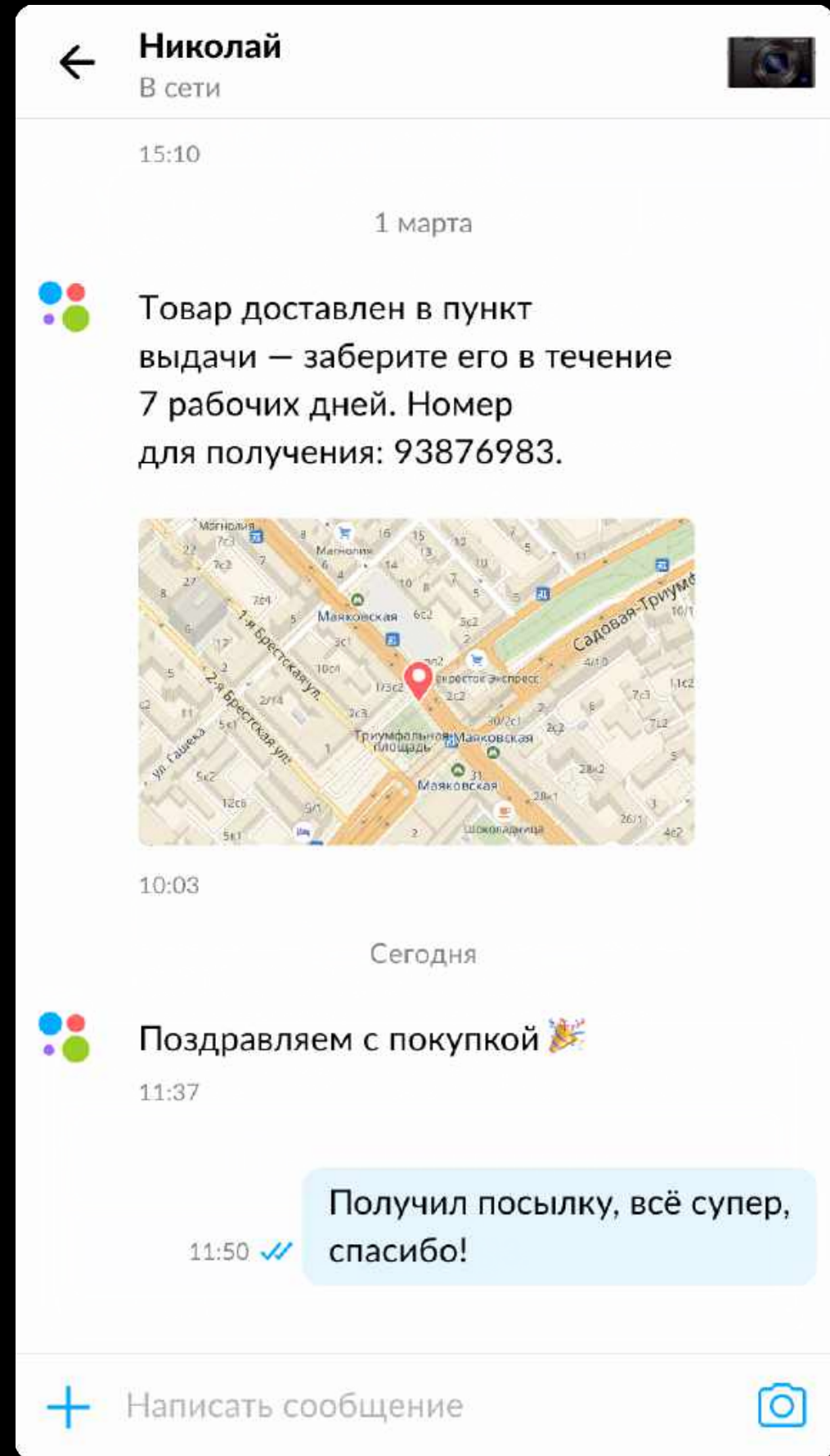
ПОКУПАТЕЛЬ



ПРОДАВЕЦ

# ПРИМЕР: ДОСТАВКА

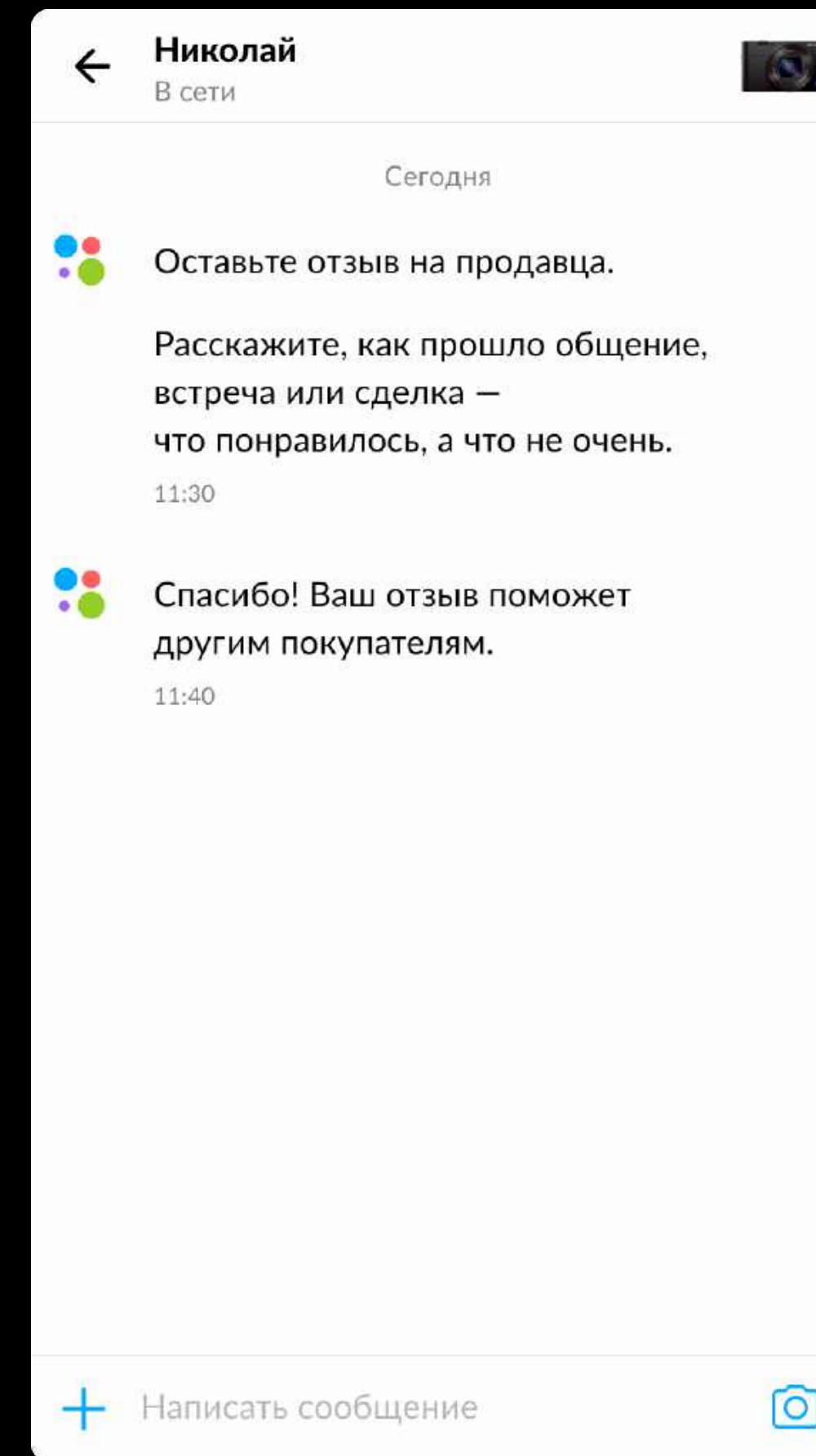
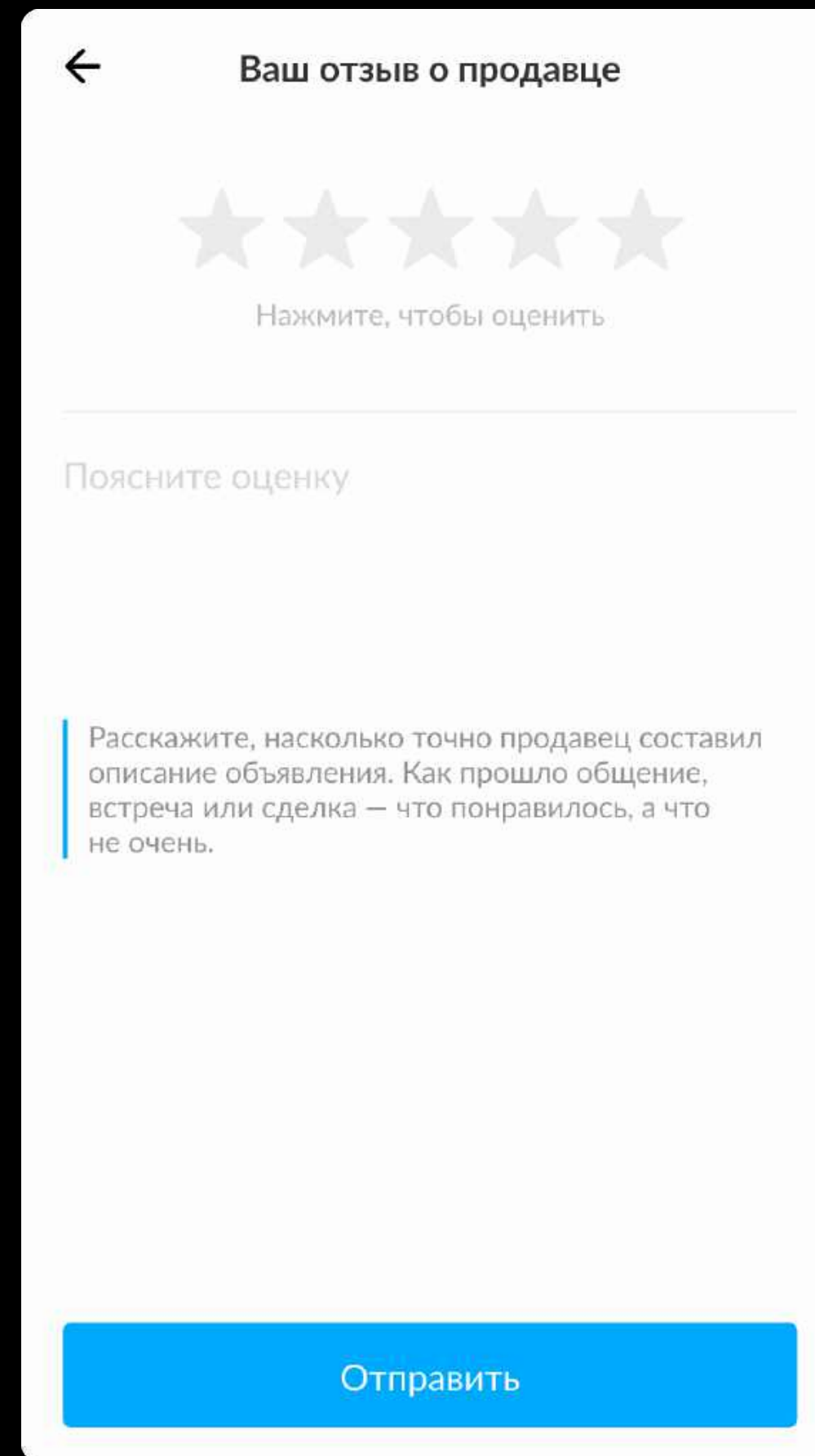
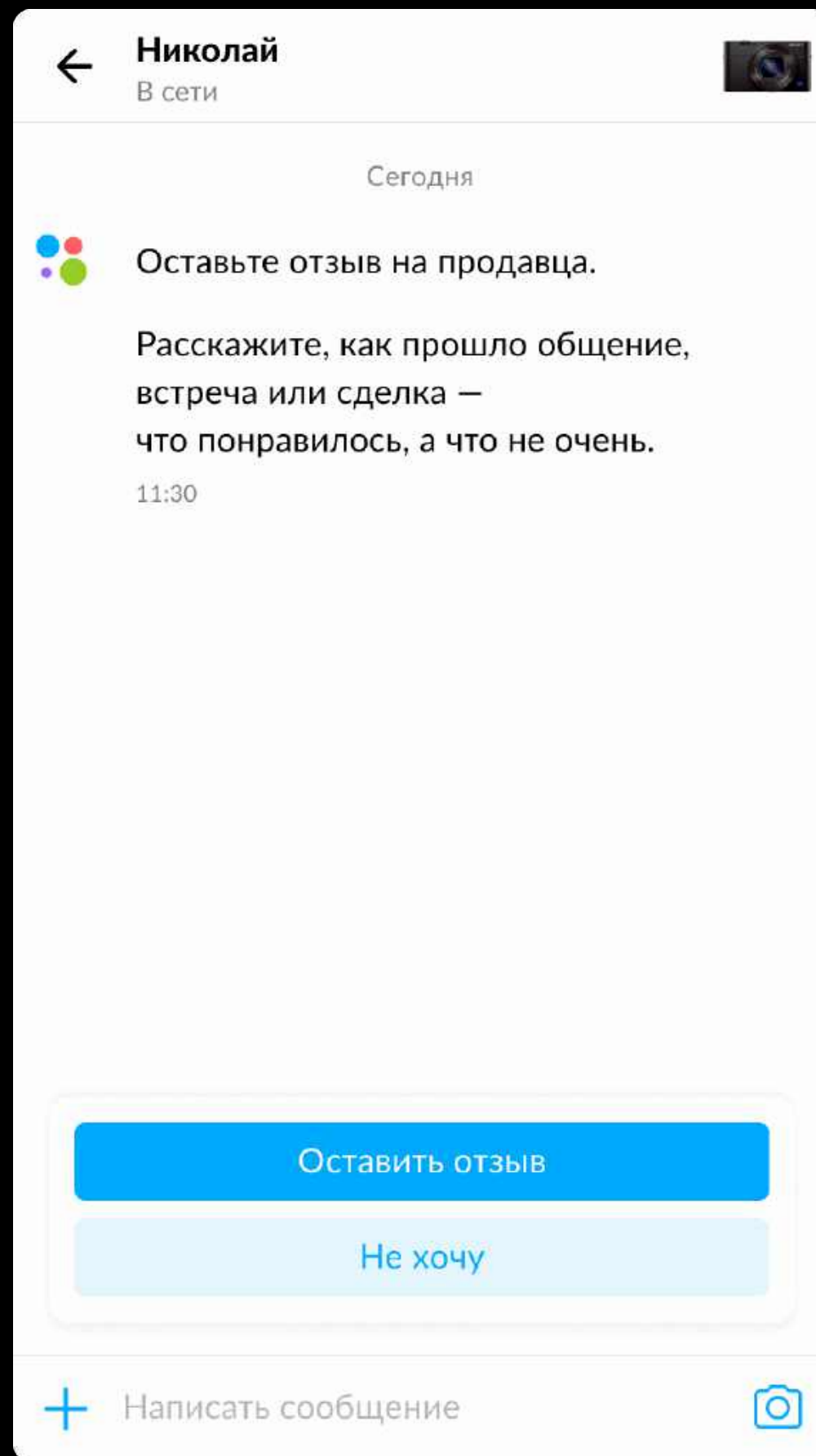
ПОКУПАТЕЛЬ



ПРОДАВЕЦ



# ПРИМЕР: РЕЙТИНГИ



# РЕЗУЛЬТАТ ⚡

- Ускорили разработку
- Упростили порог входа для других команд
- Сделали удобнее UX
- Не уронили метрики



Стройте системы,  
а не уникальные решения.



Стройте системы,  
а не уникальные решения.

Дизайн должен решать задачи,  
которые ещё не поставили.

Спасибо! 🙌

Вопросы?