



ПрофсоUX

29 февраля 2020, Санкт-Петербург

# Enterprise UX

Когда твой пользователь бизнес

Яна Кулигина

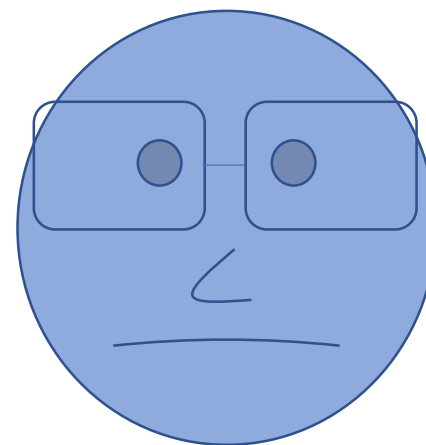
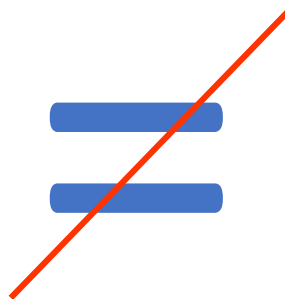
Principle UX designer

**opentext**<sup>™</sup>

# Пользователь не важен



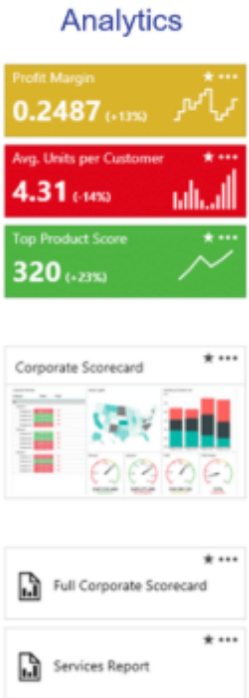
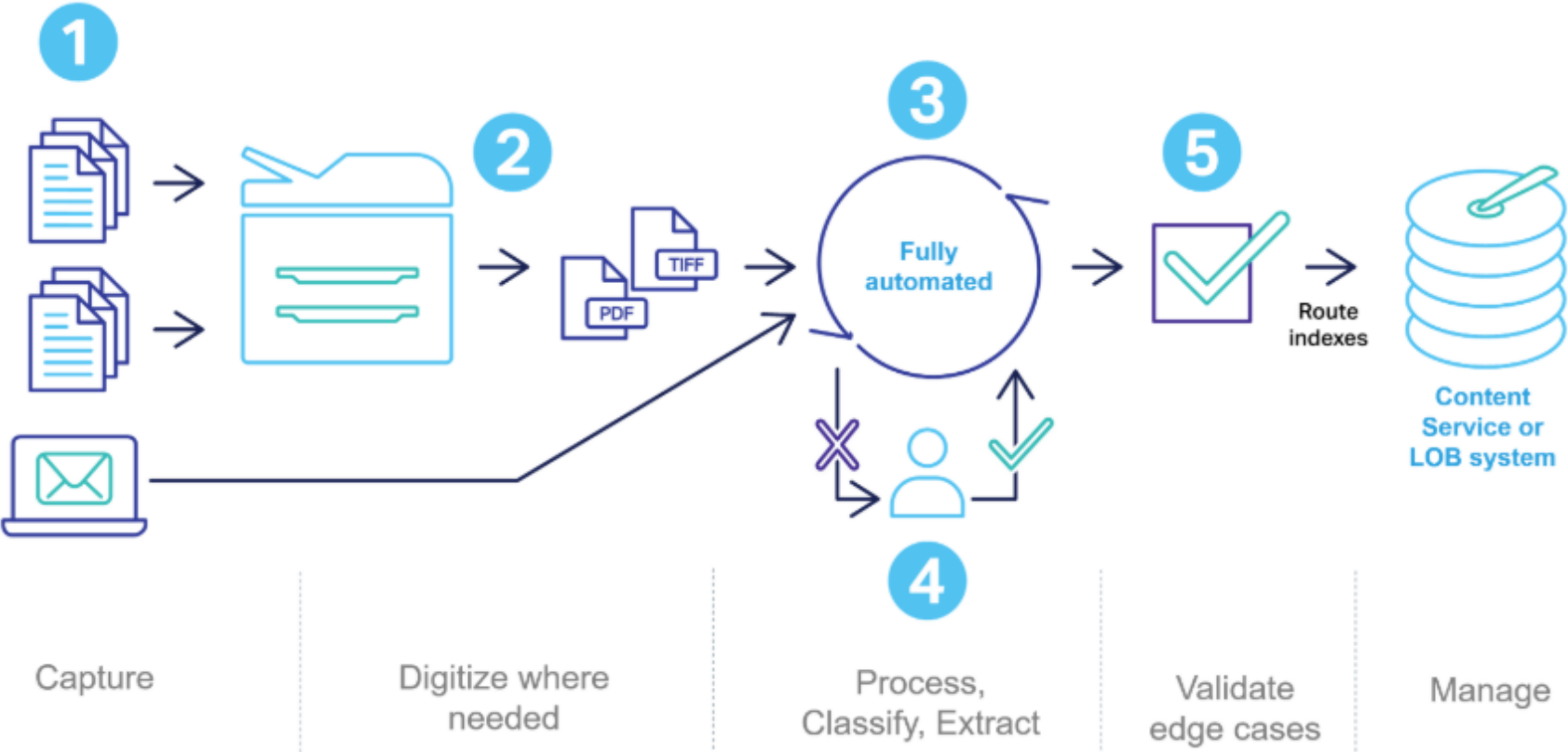
Пользователь



Заказчик

~~UX B Enterprise~~

# Enterprise Intelligent Capture (Captiva) Cloud Capture

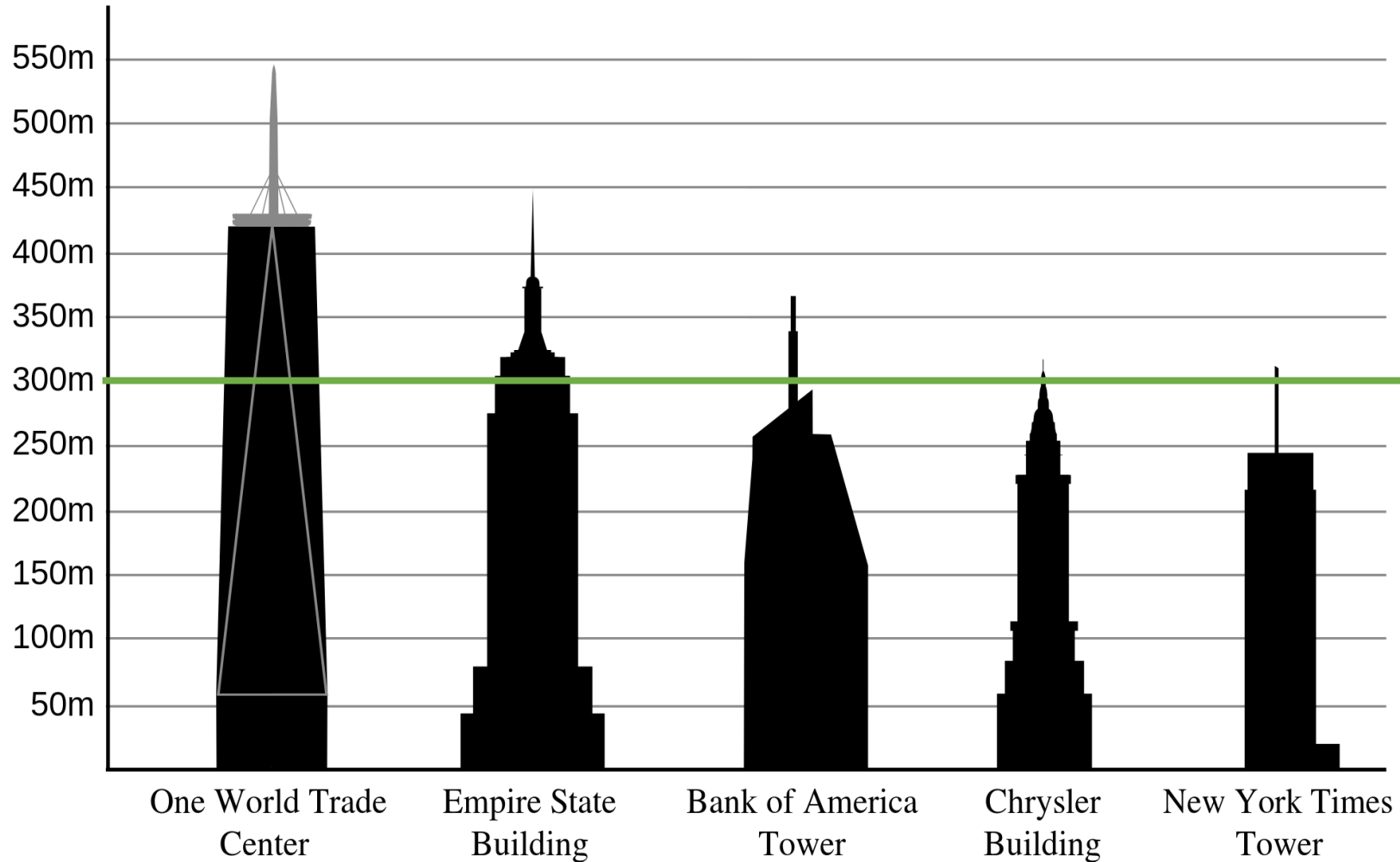


Visualize

# Банк А

3 миллиона страниц в день

Пачка высотой с New York Times Tower в год





15 из 25 мировых лидеров  
< 500 клиентов

Страхование Финансы Гос управление Здоровоохранение

# Главный конфликт в пользователе!



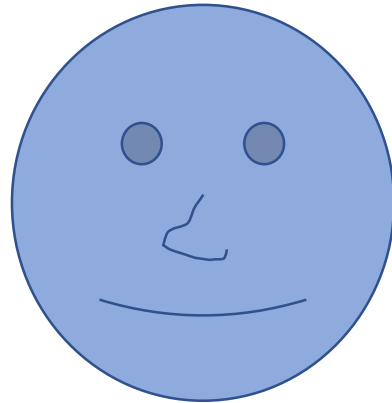
пользователь



# Пользователи



Миша  
Дизайнер решения

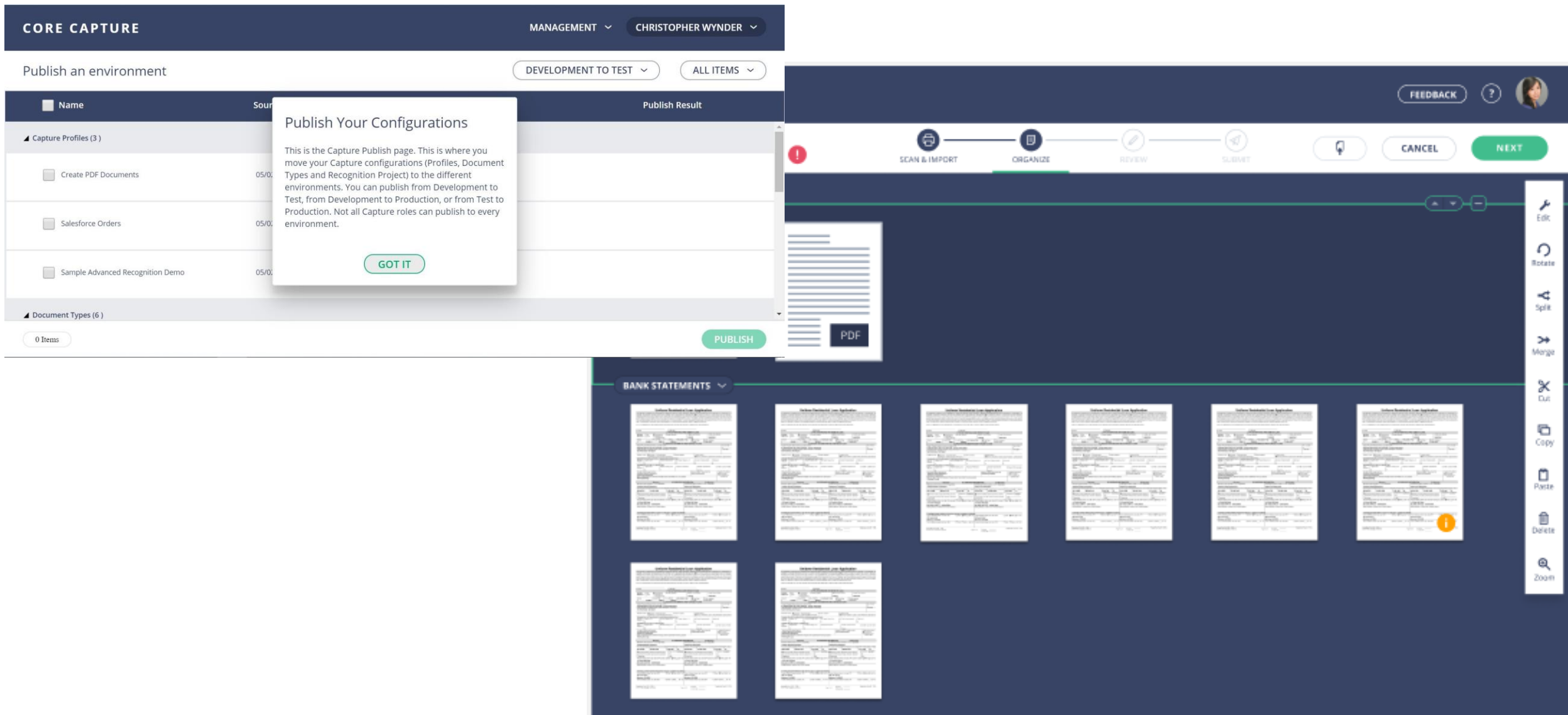


Паша  
Администратор



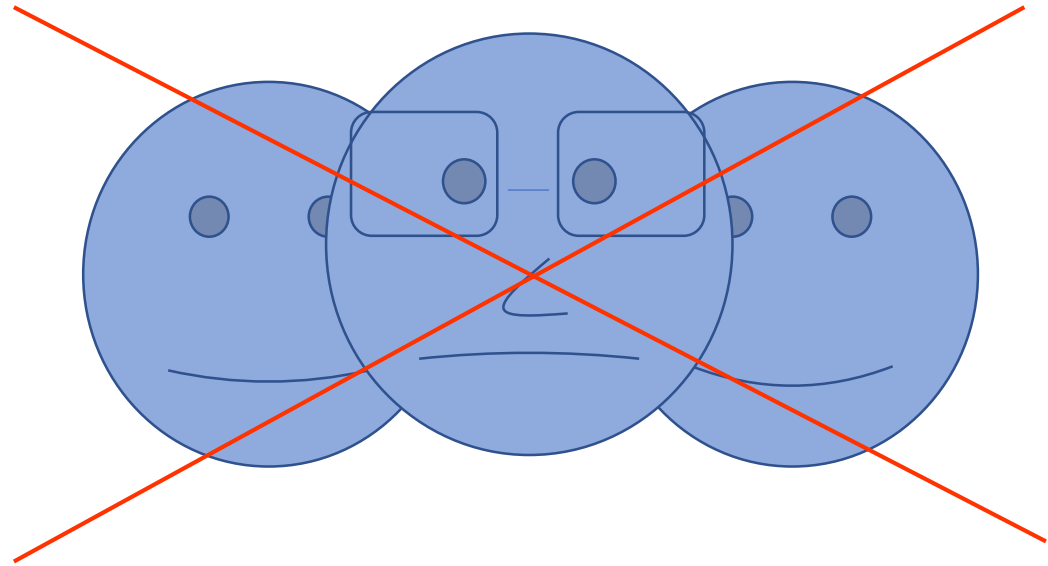
Коля  
Оператор

# Разрабатываем взаимодействие и интерфейсы



# Суть такого подхода -

фокус на проблемах пользователей нашего продукта,  
но не на целях бизнеса.





Персонажи не работают?

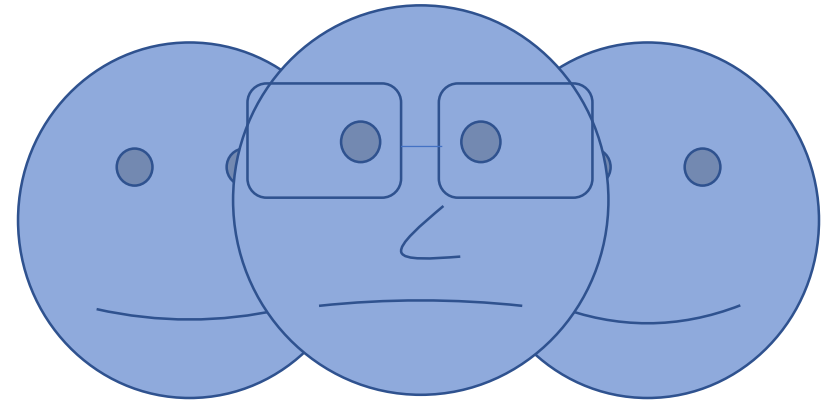
# Кто и как выбирает продукт?

## Индивидуальный пользователь



- Выбирает сам для своей цели,
- Важен внешний вид и впечатление,
- Принимает то, как работает приложение,
- Легко покупает, легко меняет,
- Настраивает сам для себя.

## Бизнес

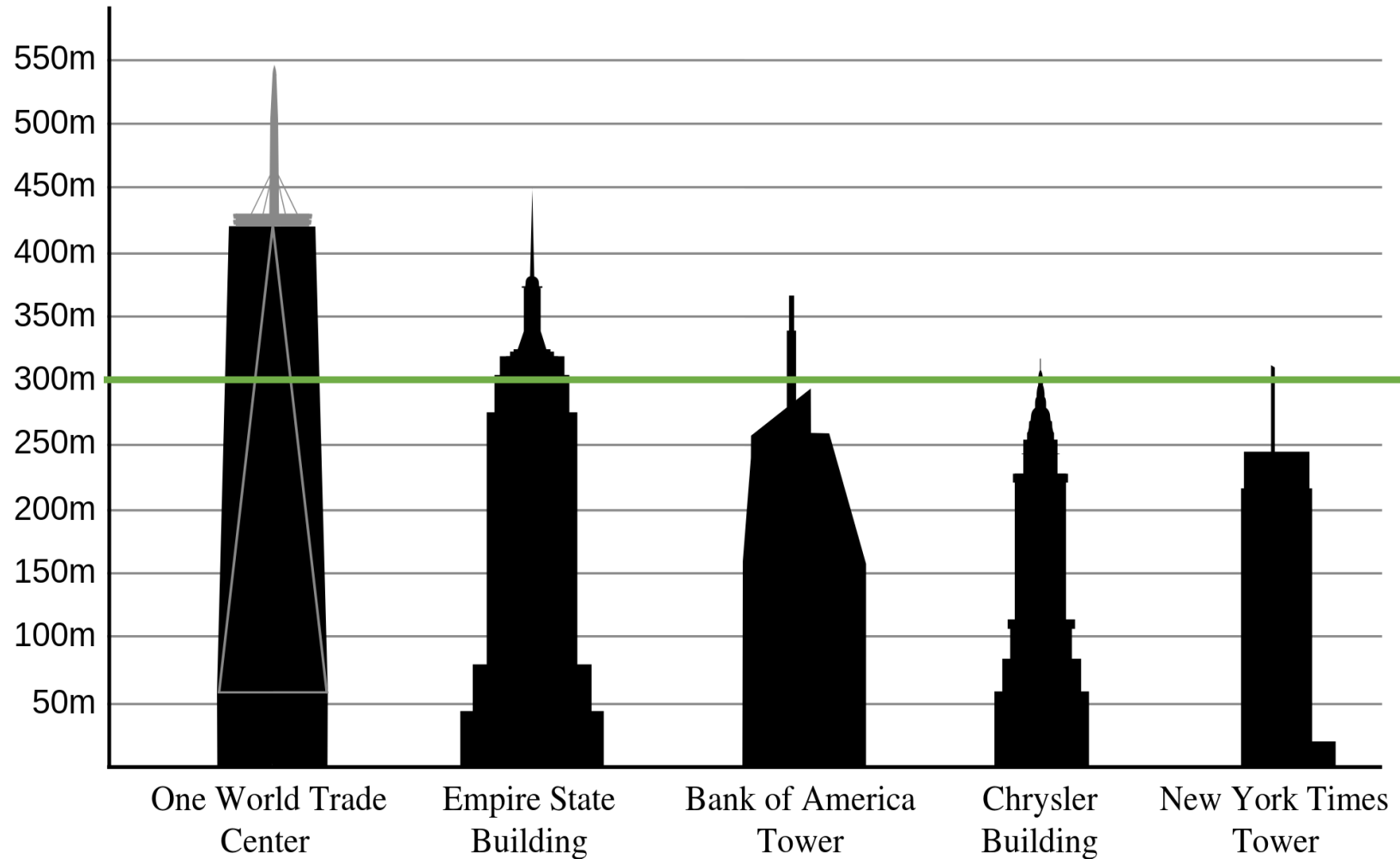


- Выбирает коллегиально для цели бизнеса,
- Важно соответствие инфраструктуре,
- Важно соответствие бизнес-процессам,
- Долго примеряет и сложно переводит все структуры,
- Покупает услуги, донастраивает до нужного результата.

# Банк А

3 миллиона страниц в день

Пачка высотой с New York Times Tower в год





# Банк А



## Цели Банка А

- Автоматизация бизнеса,
- Бесшовная интеграция.

## Боли Банка А

- Огромные объемы,
- Высочайшие требования к качеству.
- Жесткий контроль результата,
- Не перестроить бизнес процессы,
- Не изменять инфраструктуру,
- Шаблоны документов в отрасли.
- Сложно перестраивать и переобучать.



# Банк А



“The secret sauce is personas + scenarios”

## Требования

- Скорость, высокое качество,
- Контроль результата,
- Адаптация под бизнес процессы,
- Стандартные шаблоны,
- Минимум переобучения.

## Критерии

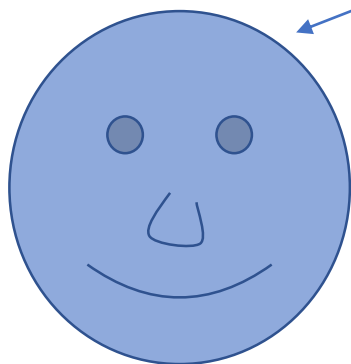
- Эффективность,
- Результативность,
- Удовлетворенность.

## Сценарии, CJM



Определяем вложенные персонажи

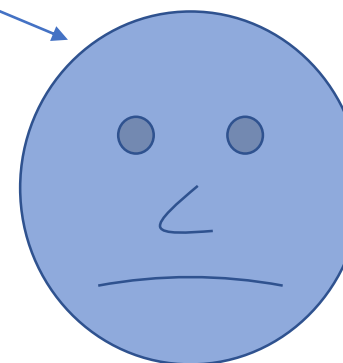
# Вложенные персонажи



Миша  
Дизайнер решения



Паша  
Администратор



Коля  
Оператор

# Особенности UX

# Сокращаем ~~интерфейсы~~

- Не продукт для человека, а продукт вместо человека.
- Проектируем то, что не смогли автоматизировать.

Всегда отвечаем, нужен ли нам интерфейс или мы можем без него обойтись?

# От 3 до 10% работы доходит до оператора

## Uniform Residential Loan Application

This application is designed to be completed by the applicant(s) with the Lender's assistance. Applicants should complete this form as "Borrower" or "Co-Borrower", as applicable. Co-Borrower information must also be provided (and the appropriate box checked) when  the income or assets of a person other than the "Borrower" (including the Borrower's spouse) will be used as a basis for loan qualification or  the income or assets of the Borrower's spouse or other person who has community property rights pursuant to state law will not be used as a basis for loan qualification, but his or her liabilities must be considered because the spouse or other person has community property rights pursuant to applicable law and Borrower resides in a community property state, the security property is located in a community property state, or the Borrower is relying on other property located in a community property state as a basis for repayment of the loan.

If this is an application for joint credit, Borrower and Co-Borrower each agree that we intend to apply for joint credit (sign below):

Sam Jackson

### I. TYPE OF MORTGAGE AND TERMS OF LOAN

Mortgage Applied for:	<input type="checkbox"/> VA <input type="checkbox"/> FHA	<input checked="" type="checkbox"/> Conventional <input type="checkbox"/> USDA/Rural Housing Service	Other (explain):	Agency Case Number 5783978	Lender Case Number 500607000
Amount \$	320,000	Interest Rate 6.000 %	No. of Months 360/360	Amortization Type: <input checked="" type="checkbox"/> Fixed Rate <input type="checkbox"/> GPM	<input type="checkbox"/> Other (explain): <input type="checkbox"/> ARM (type):

### II. PROPERTY INFORMATION AND PURPOSE OF LOAN

Subject Property Address (street, city, state, & ZIP) 81 Bassett Street, San Jose, CA 95109	County: Santa Clara	No. of Units 1
Legal Description of Subject Property (attach description if necessary) See Preliminary Title Report	Year Built	

Purpose of Loan:  Purchase  Construction  Other (explain):  
 Refinance  Construction-Permanent

Property will be:  Primary Residence  Secondary Residence  Investment

Complete this line if construction or construction-permanent loan.

Year Lot Acquired	Original Cost	Amount Existing Liens	(a) Present Value of Lot	(b) Cost of Improvements	Total (a+b)
\$	\$	\$	\$	\$	\$

## Residential Loan App

Borrower \*

A full name must be entered.

Co-Borrower

Agency Case Number

Lender Case Number

Amount

PREVIOUS 1 of 2 issues NEXT ISSUE

Residential Loan App 2

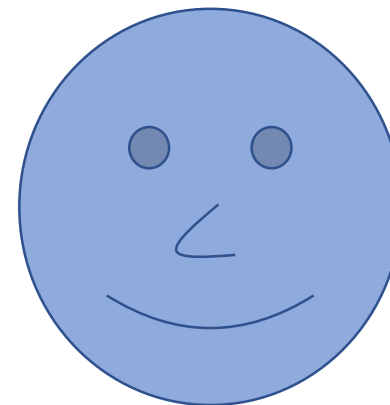
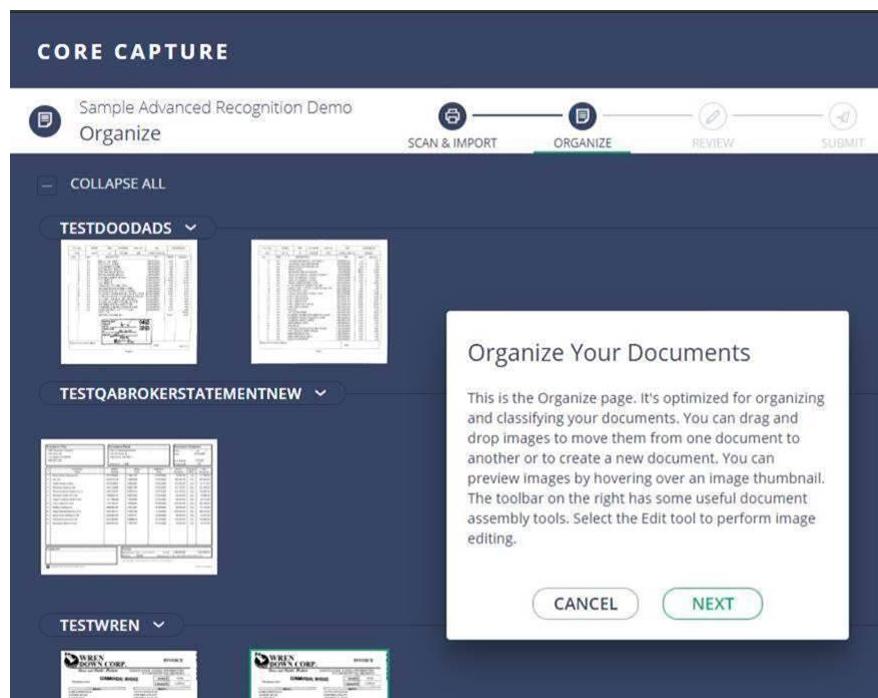
W2 3

Bank Statements

2

## Результативность в паре!

Не приложение - инструмент бизнеса, а приложение + его пользователь = инструмент.



## Долой среднее!

1. Design to the edges.
2. Атомарные настройки для каждого бизнеса.
3. Долго настраивается, быстро работает.



# Настроить можно все

Property	Value	Tips
<b>Task Management</b>		
TaskDone	F10	Alternative shortcut for "Finish"
TaskStop	F12	Alternative shortcut for "Stop Working"
TaskCancel	F11	Alternative shortcut for "Continue Later"
<b>Navigation</b>		
SetFocusToFORM	F7	Alternative shortcut for "Go > Set Focus To Form".
PageMoveNext	CTRL+SHIFT+K	Alternative shortcut for "Go > Next Page".
PageMovePrevious	CTRL+SHIFT+J	Alternative shortcut for "Go > Previous Page".
DocumentMoveNext	CTRL+M	Alternative shortcut for "Go > Next Document".
DocumentMovePrevious	CTRL+U	Alternative shortcut for "Go > Previous Document".
SegmentMoveNext	CTRL+K	Alternative shortcut for "Go > Next Segment".
SegmentMovePrevious	CTRL+J	Alternative shortcut for "Go > Previous Segment".
<b>Document Actions</b>		
DocumentTypeSet	CTRL+D	Alternative shortcut for "Document > Choose Type".
MergeDocument	F3	Alternative shortcut for "Document > Merge Document".
MergeFolder		Alternative shortcut for "Document > Merge Folder".
MergeStack		Alternative shortcut for "Document > Merge Stack".
MergeLevel4		Alternative shortcut for "Document > Merge Level4".
MergeLevel5		Alternative shortcut for "Document > Merge Level5".

# 4 варианта поведения комбобокса

Комбобокс на форме оператора:

Customer Name  
Facebook

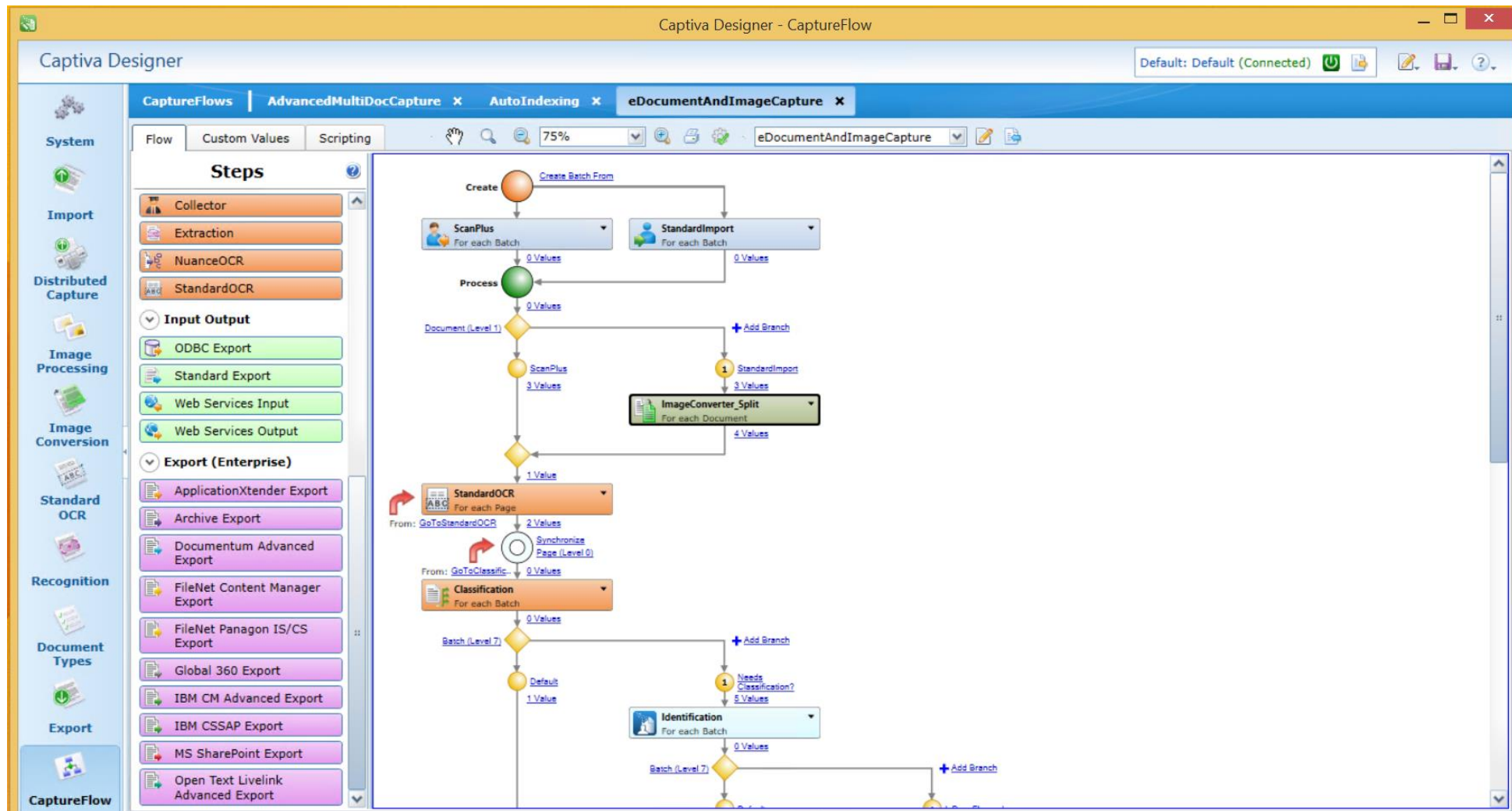
Customer Name  
Facebook

- Alphabet
- Amazon
- Apple
- Berkshire Hathaway
- Exxon Mobil
- Facebook
- Johnson&Johnson
- JPMorgan Chase&Co.
- Microsoft


4 варианта его поведения:

Control Type	Combo Box
Manual Confirmation	Confirm On Blank
Autosuggest	<ul style="list-style-type: none"><li>All Choices</li><li>Off</li><li>Containing</li><li>Beginning</li><li>All Choices</li></ul>

# Разные UX критерии для разных интерфейсов



# Web интерфейс оператора

**CAPTIVA CAPTURE WEB CLIENT** FEEDBACK ? 

Loan Application **Review Documents** 3 SCAN & IMPORT ORGANIZE REVIEW SUBMIT CANCEL NEXT

### Revision Summary

Date	Revision History	Revision Class	Comments
07/15/2009	1.0.0	Major	Initial Availability.
10/01/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
04/10/2009	2.0.0	Major	Update if applicable product release.
07/15/2009	3.0.0	Major	Revised and edited technical content.
11/04/2009	4.0.0	Major	Updated and revised the technical content.
02/10/2013	4.0.0	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.
08/04/2013	4.1	Minor	Clarified the meaning of the technical content.
11/05/2013	4.1	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.
03/19/2015	4.1	No change	No changes to the meaning, language, and formatting of the technical content.

No. of Units  
Year Built

Property will be:  
 Primary Residence  Secondary Residence  Investment

(b) Cost of Improvements Total (a+b)  
\$ \$

Describe Improvements  made  to be made  
Cost \$

Year in which Title will be held in:  
**unity property**

Estate will be held in:  
 Fee Simple  
 Leasehold (show expiration date)

Table W2

Alert message.

**Table**  
Comments missed

PREVIOUS 1 of 2 issues NEXT ISSUE DONE

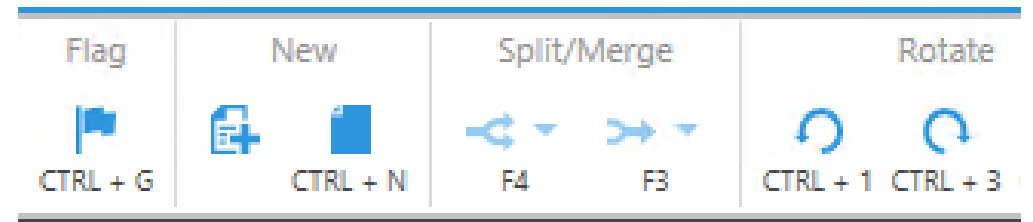
Date	Revision History	Revision Class	Comments
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	3.0.0	Major	Revised and edited technical content
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.
7/15/2009	1.1.0	Minor	Updated IP notice.

< Page > ADD ROW DELETE ROW

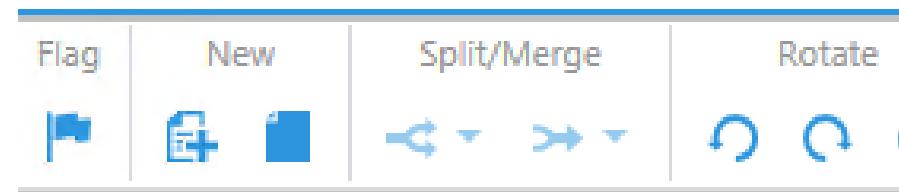
# Windows оператор: скорость и безошибочность

- Только клавиатура, нельзя мышь.
- Полная поддержка клавиатуры.
- Настраиваемые горячие клавиши.
- Обучаемость и возможность скрыть подсказки и UI по степени обучаемости.

1 Тулбар с подписанными горячими клавишами



2 Тулбар, где подписи клавиш скрыты



3 Можно полностью скрыть тулбар.

# Сужение задач. Убрать все лишнее.

Edit images	<input checked="" type="checkbox"/>
Annotate images	<input type="checkbox"/>
Copy pages	<input type="checkbox"/>
Copy documents	<input type="checkbox"/>
Move pages	<input type="checkbox"/>
Move documents	<input type="checkbox"/>
Delete pages	<input type="checkbox"/>
Delete documents	<input type="checkbox"/>
Delete folders	<input type="checkbox"/>
Print pages	<input type="checkbox"/>
Flag pages and documents	<input checked="" type="checkbox"/>

# Ограничение уровня работы

1 Оператор работает со структурой папок и документов

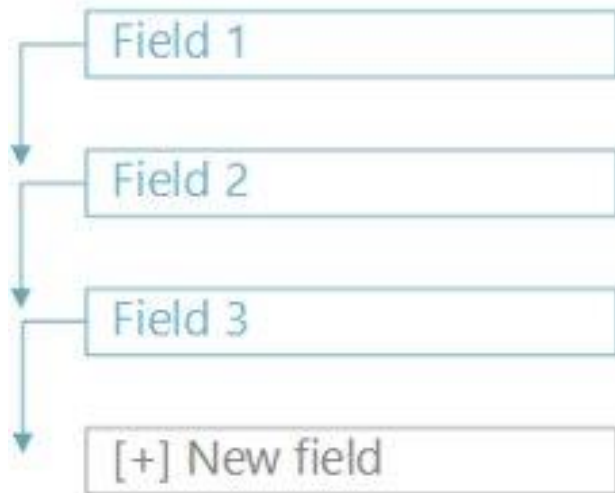
The screenshot shows the 'Captiva Completion - Batch11' interface. On the left, a 'DOCUMENTS' sidebar displays a folder structure: 'Folder 1' containing 'Document 1' (eDocument Invoice) and 'Document 2' (AR Invoice). The main area shows 'Page 1 (Document 1)' with a 'Tax Invoice' form. The form includes fields for 'Vendor Information' (Vendor Name, Vendor Address), 'Customer Information' (Customer Name, Customer Address), and 'Invoice' (Invoice Date, Invoice ID, Invoice Total). A table lists items with columns for Description, Quantity, Unit Price, and Amount. The 'Balance Due' is \$0.00. A 'FORM' panel on the right contains input fields for Vendor and Customer information. At the bottom, it shows 'Working On: Batch11 (2 Documents)' and 'Work Level: Document | Remaining Work Items: 9'.

Description	Quantity	Unit Price	Amount
Product name	1	\$0.00	\$0.00
Subtotal			\$0.00
Balance Due			\$0.00

2 Оператор работает только с одной страницей

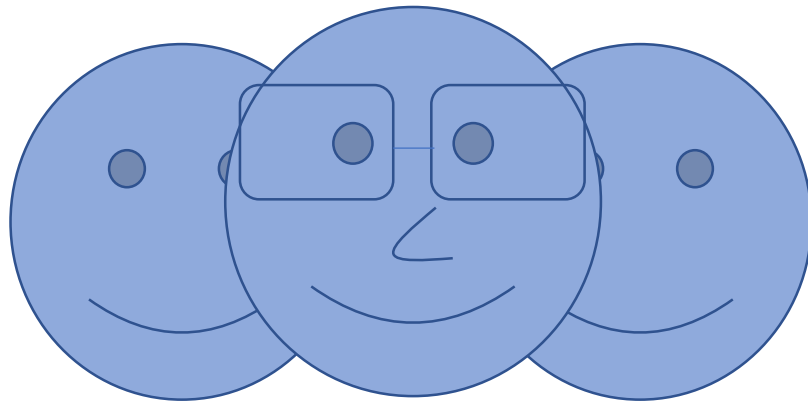
The screenshot shows the 'Captiva Completion - Batch9' interface. The main area displays a scanned document page with Chinese text and a logo for 'Oral'. The document includes a company name 'Oral 中国医疗器械股份有限公司' and various details. A large red stamp is visible at the bottom of the document. The interface shows 'Page View' and 'CURRENT PAGE' indicators. At the bottom, it shows 'Working On: Batch9' and 'No flags or messages'.

# Считаем каждое нажатие клавиши!





Эффективный пользователь = довольный бизнес!



5

Не всегда требуемая функциональность  
должна стать фичей



# MVP приобретает новый смысл

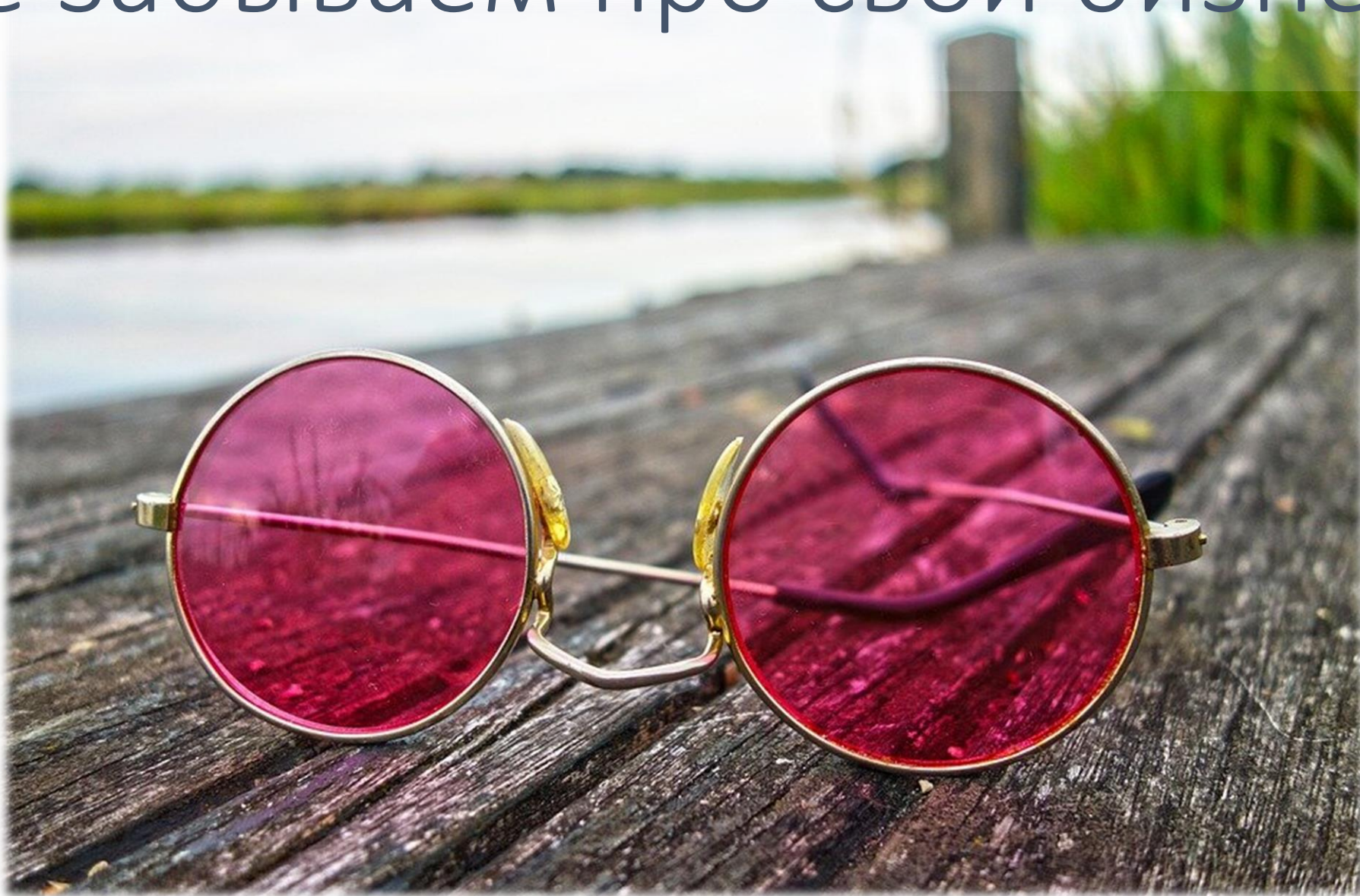
Редкие обновления (раз в 2-3 года).

“Потом доработаем” не всегда работает.

- Неполюценную модель не будут внедрять, будут ждать.
- Вышедшие, но недоработанные сценарии придется поддерживать и в старом виде.
- При изменениях надо закладывать переобучаемость пользователей.

И последнее...

Не забываем про свой бизнес



# ИТОГ

- Выводим главный персонаж из тени.
- Выстраиваем от него вложенные персонажи.
- Не забываем про свой бизнес! Он может внести коррективы в наши планы!