

Проектирование с учетом пользовательских требований

Как от продукта для 20 человек мы пришли
к массовому продукту

Маргарита Титова

onlinetours

О чем поговорим

- кейс + выводы
- B2B
- выделение требований
- переход на новый дизайна
- «если бы все вернуть...»



«Если у вас b2c, то точно нужен UX, если b2b, то можно и без...»

Админка – Клиентская часть



Откуда

Москва

Состав тура

Полный пакет

Диапазон даты заезда в отель

с 28.10.2016 по 04.11.2016

Куда

Турция

Уровень

Special Cat.

☒ и лучше

Тип питания

Размещени

☒ и лучше

Тип тура

Все

☒ Все регионы

☒ Анталия

☒ Белек

☒ Бодрум

☒ Гёчек

☒ Дидим

☒ Инжекум - Алания

☒ Кемер

☒ Кушадасы

Аэропорт прилета

Любой

Фильтр по названию

- ☐ ACAR HOTEL 4 *
- ☐ ACROPOL BEACH HOTEL 3 *
- ☐ ADALYA ARTSIDE HOTEL 5 *
- ☐ ADALYA ELITE LARA 5 *
- ☐ ADALYA OCEAN DELUXE 5 *
- ☐ ADALYA RESORT&SPA 5 *
- ☐ ADELA HOTEL 4 *
- ☐ ADLER HOTEL 3 *
- ☐ AEGEAN PARK 3 *
- ☐ AKASIA RESORT 3 *
- ☐ AKGUN ISTANBUL HOTEL 5 *
- ☐ AKIN PARADISE 4 *
- ☐ AKKA ALINDA HOTEL 5 *
- ☐ AKKA ANTEDON HOTEL 5 *

Выбранные отели

ОЧИСТИТЬ

Количество ночей

от 6 до 14

1 30

Тип размещения

2 Взрослых

Возраст детей

Укажите даты рождения для точного расчета цены

Стоимость

Искать и показывать результаты в валюте

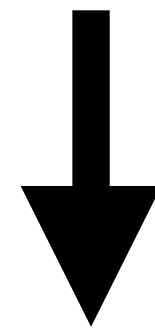
Доллар США

от 0 до 1 500 000

0 150000

Сбор требований

- Анализ процесса
- Наблюдение за работой менеджеров
- Анализ конкурентов
- Ю-тестирование текущего интерфейса: плюсы и минусы, проблемы и рекомендации



прототип нового интерфейса

Ю-тестирование прототипа



Подбор путешествий из

Москвы



13 – 15 ноя, на 5–10 ночей



+



+



Куда...



Не использовать кэш



Искать туры без перелета



Найти





Подбор путешествий из



13 – 15 ноя, на 5–10 ночей



+



+



Куда...



Не использовать кэш



Искать туры без перелета



Найти

*«Да Ваш поиск ничего не умеет. Там столько было всего...
Тут еще и вбивать самой надо??!...»*

Откуда

Москва

Состав тура

Полный пакет

Диапазон даты заезда в отель

с 28.10.2016 по 04.11.2016

Куда

Турция

Уровень

Special Cat.

☒ и лучше

Тип питания

Размещени

☒ и лучше

Тип тура

Все

☒ Все регионы

☒ Анталия

☒ Белек

☒ Бодрум

☒ Гёчек

☒ Дидим

☒ Инжекум - Алания

☒ Кемер

☒ Кушадасы

Аэропорт прилета

Любой

Фильтр по названию

- ☐ ACAR HOTEL 4 *
- ☐ ACROPOL BEACH HOTEL 3 *
- ☐ ADALYA ARTSIDE HOTEL 5 *
- ☐ ADALYA ELITE LARA 5 *
- ☐ ADALYA OCEAN DELUXE 5 *
- ☐ ADALYA RESORT&SPA 5 *
- ☐ ADELA HOTEL 4 *
- ☐ ADLER HOTEL 3 *
- ☐ AEGEAN PARK 3 *
- ☐ AKASIA RESORT 3 *
- ☐ AKGUN ISTANBUL HOTEL 5 *
- ☐ AKIN PARADISE 4 *
- ☐ AKKA ALINDA HOTEL 5 *
- ☐ AKKA ANTEDON HOTEL 5 *

Выбранные отели

ОЧИСТИТЬ

Количество ночей

от 6 до 14

1 30

Тип размещения

2 Взрослых

Возраст детей

Укажите даты рождения для точного расчета цены

Стоимость

Искать и показывать результаты в валюте

Доллар США

от 0 до 1 500 000

0 150000



Куда...



- ☐ Не использовать кэш

☐ Искать туры без перелета

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
5	4	5	6	7	8	9
12	11	12	13	14	15	16
19	18	19	20	21	22	23
26	25	26	27	28	29	30

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
		1	2	3	4
6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25
27	28				

Обратная связь

1. Менеджеру сложно понять, что такое прототип/макет. Поверить в то, как это будет работать и **как изменится их работа с этим макетом.**
2. «Мы тут работаем сутки напролет, а они что-то там меняют, лучше бы зарплату повысили». Мало кто из менеджеров понимает, зачем вы это делаете, кроме как усложнить им жизнь.
3. Привычка. И это основное. Не так просто её изменить. Даже если проще стало что-то делать, это еще признать надо.

«Пристройки»

«Ваш мозг — ленивая сволочь (как и вы), и поэтому стремится снизить затраты энергии на ту или иную деятельность путём создания своеобразных «макросов» — программ, которые вы выполняете по шаблонам».

«Пристройки»

«...тропинки, которые нейроны «протаптывают» в вашем мозгу, выполняя одно и то же действие. Чем дольше мы выполняем его, тем меньше энергии затрачивает на это наш мозг. Иногда эти тропинки превращаются в дороги, а затем и вовсе в автобаны...»

Выводы

1. Найти среди пользователей тех, кто вам симпатизирует (или завоевать доверие) и имеет вес среди других. Из них и делаем контрольную группу, к которой можно обращаться при необходимости.
2. Каждое наше нововведение делаем «их нововведением»: понимаю их проблему в обсуждении пытаемся привести их к решению или рассказываем свое решение, так оно уже отчасти будет их решением.

Выводы

3. Информированность. За день до того, как какие-то правки появятся в системе информируем менеджеров.

4. Ведем бэклог ошибок и новых возможностей.

Важно: отмечаем, что ушло в работу, решаем, что уйдет на следующей неделе и ставим ссылку на задачу в трекере. Все в курсе, все счастливы.

5. Добавляем легкий, самый легкий, способ сообщить об ошибке.



Какая возникла проблема?

Нет предложений
от какого-то Туроператора

Не работает поиск!!!!

Неправильное
описание отеля

Какая-то другая
проблема

Расскажите подробнее:

Вылет из Москвы, с 27 мая по 3 июня, на 7-11 ночей, по направлению: о. Крит, 2 взрослых и 3 ребенка (4-3-11). Фильтры: НВ, Горнолыжный, 4*. Кэш не использовался.

Тут все правильно?
Если нет - исправьте :)

Сюда ссылку на поиск по этим параметрам у Туроператора или Слетать

Это очень нам поможет.

Сюда описание проблемы. Так, чтобы и ребенок понял =)
Важно понять каких именно туров нет у нас на сайте, но есть у ТО.

Плюс в карму, если
[прикрепите скриншот](#)
или ссылку на него.

Прикрепить

Не, все в порядке

Рассказать о проблеме

Сообщить об ошибке в туре

- ☐ Цена не совпадает с ценой у TO
- ☐ Нет туров в отель от какого-то TO
- ☐ Ошибка в описании нашего отеля
- ☐ Наш отель не совпадает с отелем TO
- ☐ Что-то другое

Напиши в чем проблема

Отправить



Derya Deniz 3*
Antalya (Moscow)

В пешей доступности

Вход в море: галечный



Детский бассейн, открытый бассейн



Wi-Fi по всей территории отеля



115 номеров, тип корпуса: Одно здание

Год строительства: 2004, последний ремонт:
2009

13.11 → 6 ночей

29 778 1175 / 5104 369USD

23 499 руб

16 туров

Эконом



Бизнес



Standard room, DBL

Завтрак

13.11 → 6 ночей

29 778 1175 / 5104 369USD

23 499 руб

Эконом



Бизнес



Standard room, DBL

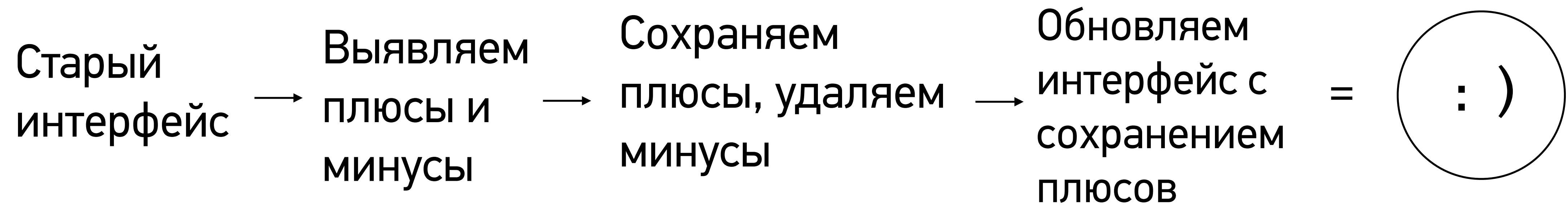
Все включено

13.11 → 6 ночей

32 613 1310 / 5104 411USD

26 199 руб

Путь «ввода» редизайна



Информируем пользователя о вашем движении и действиях

Отзывы и предложения

Ваш отзыв...

10



Карта в результатах поиска



Согласен



0 комментариев

9 месяцев назад

На рассмотрении

9



Поиск туров с перелетом и без



Согласен



0 комментариев

9 месяцев назад

На рассмотрении

8



Выгрузка туров с наименьшей цены



Согласен



1 комментарий

9 месяцев назад

На рассмотрении

3



Показывать в поиске рейтинг по tophotels



Согласен



0 комментариев

9 месяцев назад

На рассмотрении

1



Верните расширенные даты в поисковик



Согласен



0 комментариев

2 месяца назад

На рассмотрении

-1



Убрать из поиска комбинированные туры



Согласен



0 комментариев

7 месяцев назад

На рассмотрении

[Перейти на страницу проекта](#)

На платформе [Reformal.ru](#)

*«...менеджеры уже гордятся тем,
что у них такой поиск, удобный, не
как у всех...»*





Спасибо!

Маргарита Титова

onlinetours