

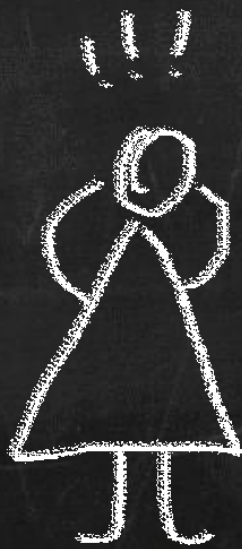
15 апреля 2017

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
ПРОФСОУХ'17

Обратная связь в большом проекте: максимум пользы!

Лев Долганов, UX/UR
СКБ Контур

Контур.Экстерн — это бухгалтеры



Я нажала
и всё
слопалось

Источники обратной связи



Соцсети и открытые источники

Качественные исследования

Метрики и статистика

Техподдержка



Техподдержка

- Инциденты создают «знания»,
популярные знания = проблема;
- Аналитика от опытных консультантов;
- Прослушка звонков.



Техподдержка



- Концентрированная информация по теме (проблеме, сценарии, задаче);
- Реальная статистика;
- Актуальность.



- Акцент на проблемах;
- Аффект .

Открытые источники

- Социальные сети
- Форумы и комментарии
- User Echo



Открытые источники



- Возможность диалога;
- Оперативность;
- Прямая речь.



- Акцент на проблемах;
- Необходимость реакции;
- Конкуренция.

Качественные исследования

- Юзабилити-тестирование
- Интервью
- Фокус-группы



Качественные исследования



- Возможность диалога;
- Реальные пользователи и ситуации;
- Наглядная демонстрация для команды.



- Уникальный опыт;
- Влияние личностных факторов;
- Создание ложных шаблонов.

Метрики и статистика

- Веб-аналитика
- Сплит-тесты
- Мониторинги



Метрики и статистика



- Большой объем данных;
- Объективная оценка сценариев.



- Технические ошибки;
- Невозможность учесть все факторы.

Как принять решение?



Методы принятия решений



Взвешивание

Голосование

Балансировка



Взвешивание

Попробуйте выработать объективные критерии

FEATURE	Массовость	Критичность	Реализация	Лояльность	Оценка
Разворачивание списков по щелчку	5	2	3	3	13
Автоинформатор о новых клиентах	2	3	1	4	8
Возможность подгрузки файла XML					
Персональный ассистент в чате					



Голосование

Вся команда принимает участие

FEATURE	Аналитик Геннадий	Дизайнер Олег	Маркетолог Даша	Разработчик Павел	Оценка
Разворачивание списков по щелчку	-	+	-	+	2
Автоинформатор о новых клиентах	+	+	+	+	4
Возможность подгрузки файла XML					
Персональный ассистент в чате					



Бороться и искать

Контур.Закупки / 💡 Идеи



Добавить минус-слова в поиске

Sergey Pashinskiy 2 года назад • обновлен savukova (Системный аналитик) 2 года назад • 💬 7

Завершен

+16

для фильтрации лишних объявлений

Голос

👍 16

👎 0

✉ Подписаться

Только не сгущёнка!



Ключевые слова

молоко -сгущенное

Точное соответствие

Исключать слова

Поиск по документам

Регион поставки

Выбрать регион ▼

Точно не сгущёнка?



Ключевые слова

молоко-сгущенное

Точное соответствие

Исключать слова

Поиск по документам

Регион поставки

Выбрать регион ▼

Балансировка

Распределение задач по всем основным направлениям развития продукта

1. Добавление новых принципиальных возможностей
2. Исправление ошибок
3. Улучшение опыта
4. Внутренний сервис
5. Инфраструктурные задачи



Методы принятия решений: вывод

Субъективно!



Взвешивание

Голосование

Холиварно!



Балансировка

Огонь!



Нельзя забывать про деньги



Спасибо за внимание!

