

Примеры из практики бюро

# Понимание задачи

## Задача пользователя: подбор вкладов

Помочь неподготовленному человеку сначала сравнить и выбрать стратегию вкладов с учётом жизненных планов, предпочтений и комфорта, а затем претворить её в жизнь.

Инструменты сайта должны учитывать разнообразные персональные и объективные факторы:

- расположение банков;
- личные планы по пополнению и снятию денег;
- планируемые цели и сроки вклада, целевую сумму;
- государственные гарантии на вклады;
- разницу в доходности и рейтингах банков;
- возможные скачки курсов валют.

В будущем стратегии, предлагаемые сайтом, могут включать другие инструменты — ПИФы, кредиты, вакансии.

Интерфейс рекомендаций должен стать менее линейным и отойти от бесконечной постраничной листалки тарифов. Преподнести рекомендации в виде набора наилучших решений с разными особенностями. Возможность «полистать» оставить на второстепенных страницах.

Для дотошных посетителей стоит предусмотреть сравнение условий депозитов разных банков. Конкретные сценарии предлагаем продумать на этапе дизайна.

Человек обращается в выбранные банки, самостоятельно переходя по ссылкам на их сайты или заполняя анкету, автоматически рассылаемую в эти банки. На этом строится бизнес-модель сайта.

При разработке анкеты важно собирать и передавать в банки как можно более подробную информацию, указанную пользователем. Например, если человек распределил средства, несколько банков получают информацию о конкретных подсуммах, предназначенных именно им, и сообщение о том, что это комбинированный депозит. Важно сообщить банкам, как именно человек фильтровал депозиты — по географии, снятию и пополнению, какую стратегию выбрал.

Сайт должен стараться эффективно использовать информацию о посетителе. Если человек в первый заход заинтересовался евровыми вкладами, можно во второй заход рекомендовать ему выгодные депозиты в евро (с помощью куки). Если человек заполнил анкету и указал электронную почту, то эти персональные рекомендации присылаются ему почтой.

Главная страница сайта должна ожить и предлагать посетителю интересные варианты ещё до того, как он воспользовался каким-то инструментом.

## Задачи участников системы по ролям: электронный «Репетитор»

- Привлекать новых *учеников, родителей и учителей* к использованию «Репетитора».
- Помогать: ученикам — понимать курс математики и решать школьные домашние задания; родителям — контролировать успеваемость ребенка; учителям — следить за успеваемостью отдельных учеников и всего класса, проверять домашние задания и проводить контрольные работы.
- Заинтересовывать постоянно пользоваться «Репетитором» при обучении, в том числе при переходе в следующий класс.

Мы предлагаем решать эти задачи так.

1. Сделать сайт, обучающий школьников решать задачи по математике. «Репетитор» будет направлять ученика в обучении и контролировать его успеваемость, отчитываться перед родителями. Это дешевле, чем нанять живого преподавателя, и надёжнее: «Репетитор» будет одобрен крупным издательским домом. Учителям также, как и родителям, «Репетитор» поможет следить за успеваемостью. Будет составлять уникальные задания для контрольных работ в классе с ответами для учителя.

2. Ученик видит пример решения задачи с детальной визуализацией и голосовыми комментариями. Периодически выполняет контрольные работы, во время которых засекается время и не действуют подсказки. После контрольной «Репетитор» подробно разбирает ошибки и отправляет к объяснениям по неувоенным темам, предлагает примеры, начиная с самых простых. Ученик видит свой план задач на день, неделю и год. Он сам выбирает скорость обучения и движется быстрее, чем идёт стандартная школьная программа.

Родитель имеет полный доступ к статистике ученика. Видит, какие задачи решал и как долго, как часто пользовался подсказкой. Сравнивает прогресс и успеваемость своего ребёнка со статистикой других учеников. «Репетитор» становится для родителей гарантией успешного обучения ребенка.

Учитель тоже имеет доступ к успеваемости учеников, видит, у кого какие темы вызывают сложности, какая средняя успеваемость. Учитель с лёгкостью готовит контрольные работы так, чтобы у каждого был свой вариант — списать не получится. «Репетитор» даёт и проверяет домашние задания — учителю не нужно возиться с тетрадками и решать все примеры.

3. Для мотивации учеников использовать методы: соревнования — многоуровневая система рейтингов, кнута и пряника — измеритель «крутости», призы за достижение результатов.

## Задачи заказчика: интранет-портал

- Повышать производительность труда сотрудников.
- Упрощать административные процедуры и снижать затраты на их проведение.
- Повышать корпоративную культуру и удовлетворённость персонала.

1. *Проекты.* У каждого проекта компании есть страница с описанием всех сотрудников, вовлеченных в работу над ним, и ссылками на все документы, планы и отчёты, связанные с этим проектом.

*Клиенты.* Каждый клиент имеет свою страницу с именем и контактами аккаунт-менеджера, полной историей отношений, включая разнообразные документы.

*Сотрудники.* У каждого сотрудника есть своя страница на сайте портала. Указано его подразделение, проекты, в которых он участвует и участвовал. Любая информация, которую внёс сам сотрудник.

*Конференции.* Тематические конференции способствуют обмену опытом по конкретным рабочим вопросам между сотрудниками, находящимся в разных подразделениях, зданиях и помещениях.

*Библиотека.* Материалы не относятся напрямую к текущим задачам, но связаны с направлениями деятельности компании и могут потребоваться в ежедневной работе. Каждый отдел компании должен иметь возможность поддерживать собственную библиотеку и при необходимости обеспечивать к ней доступ сотрудников из других подразделений.

2. Мы предлагаем внедрить следующие электронные сервисы: приём на работу нового сотрудника;

аттестация сотрудников;

оформление отпуска, больничного или командировки;

заказ канцелярских принадлежностей;

заявки в копировальный центр;

отдых и культурные мероприятия.

3. Центральное место интранет-портала занимает лента сообщений. В неё попадают все внутренние новости компании, сообщения руководства и другие важные события. Лента заменяет корпоративную рассылку.

Пользователи могут вести свои блоги и оставлять комментарии. Блоги доступны через профиль пользователя или в общем разделе блогов. Чтобы не усложнять систему, предлагаем не делать механизм подписки на блоги (френдов), а ограничиться хронологической лентой. В отдельном блоке мы предлагаем сделать блоги руководства. Отправляются прямые сообщения руководству.

## Задачи воронки продаж: онлайн-читалка

- Привлекать новых читателей к нашей читалке, изданиям и отдельным номерам.
- Заинтересовывать читателей, помогать находить интересные издания и номера, делиться ими, сделает покупку и чтение легкими и приятными.
- Вызывать желание вернуться за новыми номерами.
- Помогать читать разными средствами и в любой ситуации :-)

Мы предлагаем решать эти задачи так.

1. Мы разработаем несколько сценариев начала работы: захожу на сайт напрямую, прислал друг ссылку на статью, качаю десктоп-приложение, «подъёмные», пришёл с сайта издания, по виджету из блога.

Пользователь даст друзьям ссылки на отдельные номера, статьи и свои тематические подборки. Друзья попадут в нашу оболочку, где часть прочитает бесплатно, а остальное купят.

2. В каталоге изданий будет легко сориентироваться. По каждому изданию и отдельному номеру будет целый «бутерброд» с дополнительной информацией: оглавление, рецензии, мнения экспертов, оценки пользователей, комментарии, предварительный просмотр, рекомендации.

Мы сделаем простой и понятный режим подписки и покупки издания. С покупкой связан личный счёт, который можно пополнять разными способами и следить за балансом.

Читатели станут делиться закладками, печатать текст, публиковать в интернете и отправлять по электронной почте цитаты.

3. Пользователи получают интересные тематические подборки с новинками и рекомендациями с учётом их интересов.

Полезно предусмотреть дисконтную программу и иногда предлагать скидку на издания или отдельные номера. Виджеты также возвращают читателей.

4. На сайте будет предложение установить читалку на разные устройства: ПК, Мак, Айфон, Айпад, Андроид, смартфоны и другие платформы. Устройства синхронизируются: купил на рабочем компьютере, пролистал на айфоне в метро, дочитал дома на айпаде.