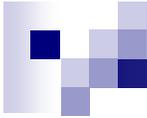


Когда юзабилити приносит доход



Что такое юзабилити

Степень, с которой продукт может быть использован определенными пользователями в достижении определенных целей с необходимой эффективностью, продуктивностью и удовлетворением.

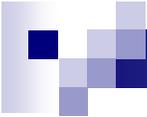
Составляющие успеха продукта





Критичность юзабилити составляющей

- Высокий уровень конкуренции на рынке
- Отношение к потребительскому рынку
- Степень мобильности продукта
- Сложность продукта
- Ограниченные возможности пользователей
- Приложения связанные с риском для жизни
- Наличие внешних факторов (государство, заказчик, международные стандарты)



Стратегии различных компаний





Цикл проектирования информационного продукта



Планирование/
Исследование



Создание
концепции



Детальная
проработка



Тестирование

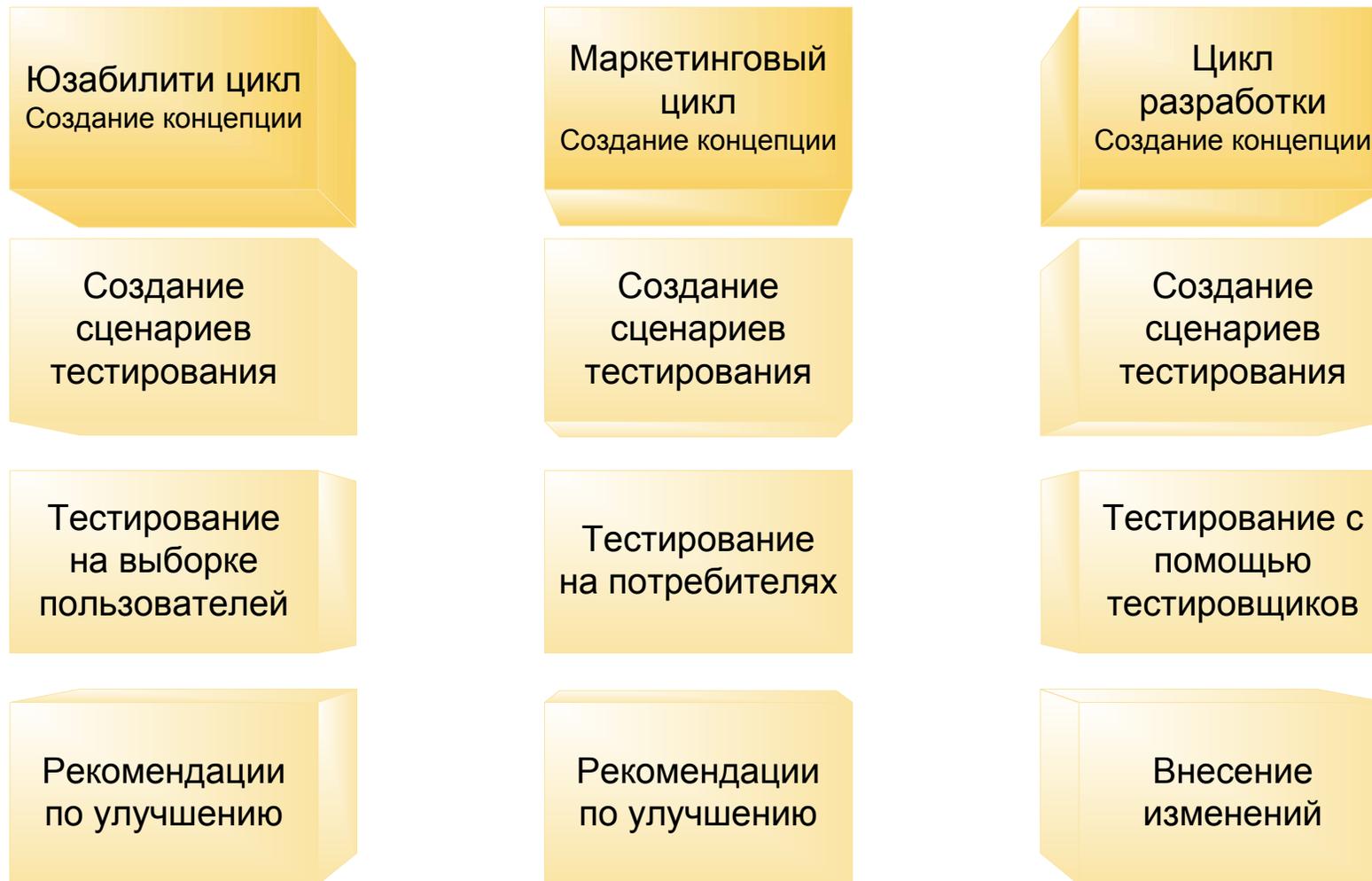


Выпуск

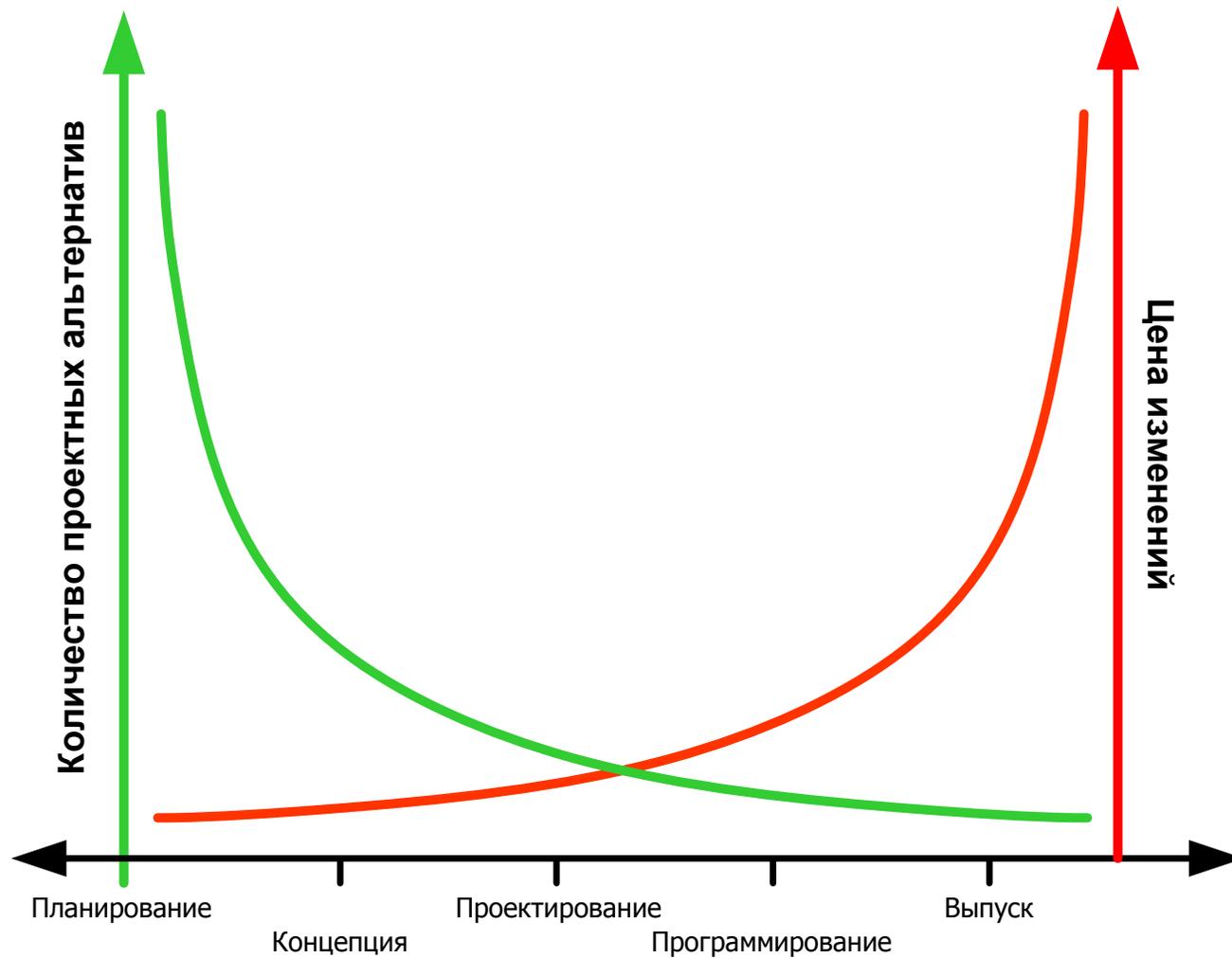
Пример: этап создания концепции



Пример: этап тестирования



Цена изменения нового продукта



Bias, R. G. & Mayhew, D. J., (Eds.) (1994). *Cost-Justifying usability*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers.

Возврат инвестиций от юзабилити





Классификация выгод

- Выгоды при разработке информационного продукта
- Выгоды при продаже
- Выгоды при использовании



Выгоды при разработке

- Снижение затрат на разработку
- Сокращение времени на разработку
- Уменьшение затрат на сопровождение
- Сокращение расходов на реинжиниринг



Снижение затрат на разработку

- На позднем этапе: 10 запросов на изменение * 32 часа на изменение * часовую ставку \$35 = **\$11200**
- На раннем этапе: 10 запросов на изменение * 8 часов на изменение * часовую ставку \$35 = **\$2800**
- Выгода: $11200 - 2800 =$ **\$8400**



Сокращение времени на разработку

- Оценки выгод колеблются от 35% до 50% экономии времени разработки.

Проект для РОСГОССТРАХ:

- Параллельно проектированию ядра и внутренней было предложено масса вариантов интерфейса. Максимальное количество уникальных экранов равнялось 30.
- После согласования количество экранов было сокращено до 20ти.
- Проект был сдан в срок.



Сокращение затрат на сопровождение

- По статистике около 80% стоимости затрат на жизненный цикл продукта приходится именно на сопровождение
- Большая часть затрат на этом этапе случаются из-за неудовлетворения потребностей заказчика

Проект McAfee Protection

- За 10 недель скачано 20 000 копий. Зафиксировано 170 телефонный звонков в службу поддержки, треть из них предпродажные. Это 2 звонка в день.
- Звонков ожидалось в 10 раз больше.



Выгоды при продаже

- Рост количества сделок и объема продаж
- Увеличение трафика и размера аудитории
- Удержание старых покупателей
- Рост привлекательности для покупателей
- Увеличение доли рынка



Рост количества сделок и объема продаж

- Стоимость подсчета для web-магазинов достаточно просто за счет Conversion Rate – отношения зашедших пользователей к купившим товар или услугу
- В 2004 году компания M-Tech увеличила количество инсталляций продукта HotSOS в 2 раза (с 450 до 900) в течение первых двух месяцев
- Conversion Rate интернет магазина в одном проекте UIDesign Group увеличился в 4 раза.



Увеличение трафика и размера аудитории

- Перепроектирование набора сайтов IBM в 1999 году увеличило трафик в Shop IBM на 120%
- Сайт HomePortfolio.com – в 2001 году после перепроектирования трафик вырос на 129% в первую же неделю



Выгоды при использовании

- Рост процента успешно выполненной работы и снижение процента совершаемых ошибок
- Повышение эффективности работы
- Рост уровня удовлетворения при использовании продукта
- Рост уровня удовлетворения от работы
- Упрощение использования и изучения
- Снижение расходов на поддержку и обучение



Повышение эффективности

- Новый АРМ РОСГОССТРАХ – скорость ввода договора ОСАГО увеличилась в 2,5 раза. АРМ был установлен в 2300 отделениях в каждом из которых трудилось от 2х до 5ти работников



Рост уровня удовлетворения при использовании продукта

- Развлекательная система одной авиакомпании оказалась столь неприятной в использовании, что многие стюардессы и стюарды пытались добиться перевода на более короткие местные рейсы, чтобы избежать необходимости изучать и использовать эту сложную вещь
- В 2004 году компания M-Tech получила награду Microsoft Customer Experience



Упрощение использования и обучения

- Успех минималистического дизайна продуктов Apple, продуктов Google
- Simple Wins!

Ресурсы на проектирование

На основе опроса с участниками 31 проекта

Размер проекта (человеко/год)	11	23	58
Реальный бюджет на юзабилити услуги (в процентах к общему)	4%	6%	15%
Желательный бюджет на юзабилити услуги (в процентах к общему)	6%	10%	21%



Юзабилити лаборатории в корпорациях

- Microsoft Research
- SAP Design Guild
- Xerox PARC
- IBM
- Google
- Apple
- Oracle
- И так далее



Выводы

- Юзабилити приносит доход на всем протяжении существования продукта
- Чем раньше вложения в юзабилити продукта, тем дешевле дальнейшая его судьба
- Юзабилити открывает новое поле для конкуренции
- Юзабилити приходит в корпоративный мир (тайное оружие)



Вопросы?



UIDesignGroup

109004, Москва, Озерковская набережная, дом 26 строение 1

+7 (095) 101-0786; +7 (926) 532-0274

<http://uidesign.ru/>

mail@uidesign.ru