

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

Юзабилити цикл
Создание концепции

Создание
сценариев
тестирования

Тестирование
на выборке
пользователей

Рекомендации
по улучшению

Маркетинговый
цикл
Создание концепции

Создание
сценариев
тестирования

Тестирование
на потребителях

Рекомендации
по улучшению

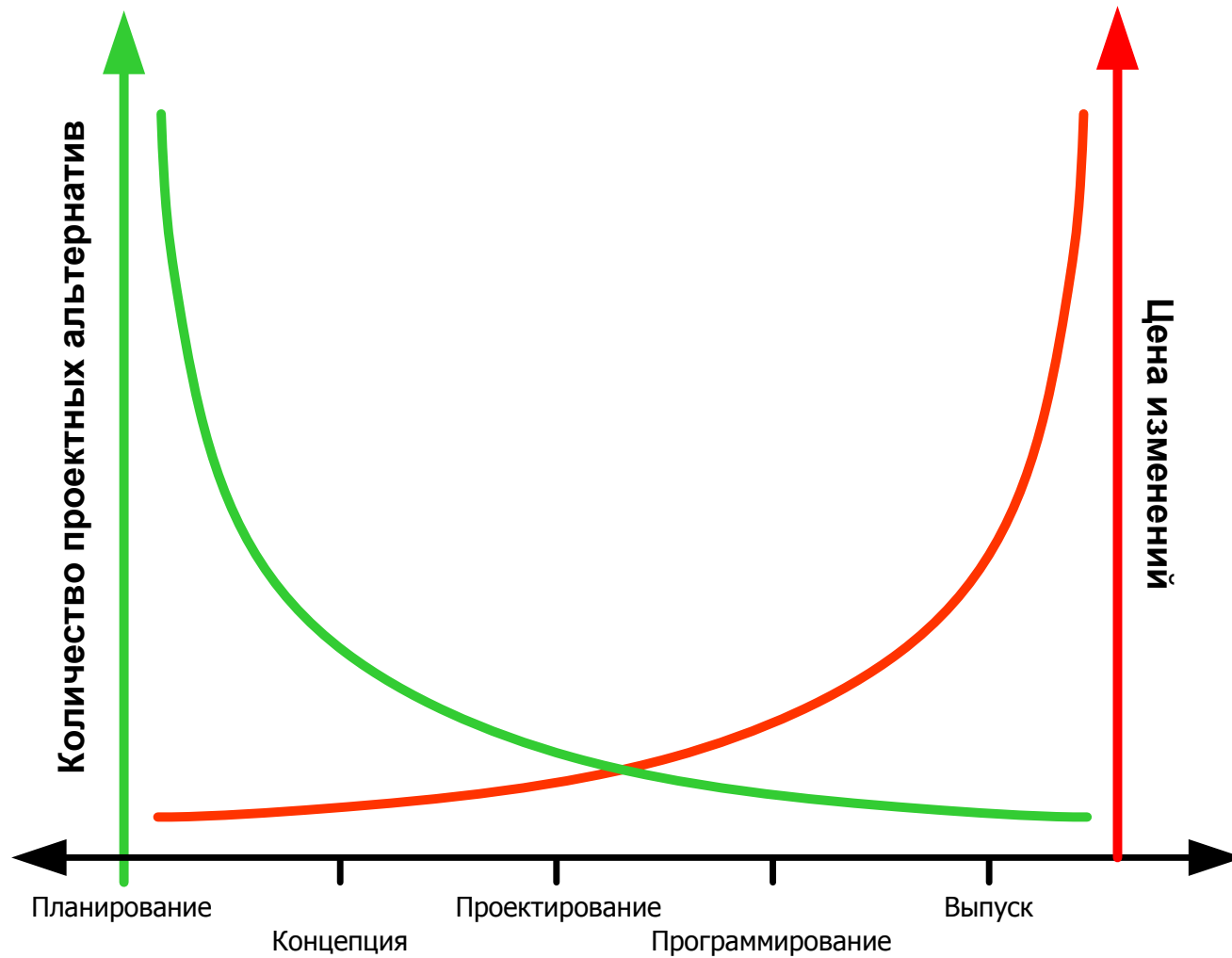
Цикл
разработки
Создание концепции

Создание
сценариев
тестирования

Тестирование с
помощью
тестировщиков

Внесение
изменений

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