

КТО ВАШ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ?
УЗНАЙТЕ ЭТО С
ПОМОЩЬЮ ПЕРСОН!

Юрий Веденин
Анастасия Щеброва

Кто я?



Юрий Веденин

Эксперт в области бизнес-анализа и юзабилити

План

- ⦿ Зачем персоны?
- ⦿ Что такое персоны?
- ⦿ Как составлять
- ⦿ Сценарии
- ⦿ Разбор примера
- ⦿ Что и где почитать дальше

Зачем персоны?



Зачем персоны?

Маркетологи



Зачем персоны?

Программисты



Зачем персоны?



Персоны



- ◎ **Персоны** – это **вымышленные персоналии** (люди, пользователи), создающиеся для того, чтобы представить **различные типы пользователей**, учитывая их индивидуальные особенности (демография, отношение, поведение и т.д.), которые могут использовать ваш продукт похожим образом

Примеры



AGE: 28-55

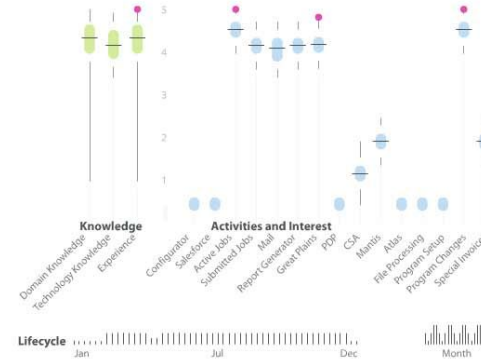
“Most of my time is spent figuring out if they have enough funds to run the file.”

Alex has a ritual every morning—go through email and look for messages from finance about his regular clients he needs to process for that day. Then he signs into BMC, goes to the AJL, and starts working through his clients' files one-by-one. This is a process he repeats pretty much all day long.

As the day continues, more files from clients come in. In any given day, he might process 20-30 files. The system “works,” but there are definitely areas Alex would like to see improved. For example, each file is typically a funding order, or a new card order, but those details are never available on the AJL—he has to click a link every time to see them.

Fortunately, he knows what to expect from his regular clients, but that still leaves him clicking a “detail” link about 10-15 times a day. And the AJL never shows whether or not funds are available. Instead, he has to go to into his email, look for an email from Finance with the Client invoice number, then go into Great Plains, which takes FOREVER to load, find the invoice number, locate the job number, then back into the AJL find the job number and give it the green light. And for some reason, he can't process more than one file from the same client at a time. So, he has to keep checking back.

At any given time, he's bouncing between 6-8 different windows. The ideal system for Alex? Well, he could skip Great Plains—just have they system tell BMC which jobs have funds and are ready to run. Also, it should just his clients and take him right to the AJL.



Key Characteristics

- Finding his files and processing them.
- Primarily works in Active Job List.
- Some work in Submitted Job List.
- Manages multiple clients at once.
- Serve as secondary contact with client.
- Determine if client has funds available to run their files.
- Learn their clients' schedules over time.
- Balances taking care of high-profile clients with lower-profile clients with immediate needs.

Goals

- Be able to see just their client files.
- Quickly respond to client issues.
- Better integration with finance to show funds are available.
- Possibly auto process files with available funds.
- Spend less time doing grunt work, things that could be automated and auto-populated from the system
- Balancing taking care of high profile clients with low profile clients that have an immediate need .

Questions

- Who are my clients?
- Are there funds available?
- What files are in my queue?
- Can the file be processed now?

Influencers

- Mandated.
- Availability of necessary information (e.g. financial, schedule).

Applications

- BMC (AJL, SJL)
- Email
- Great Plains
- Report Generator
- CSA
- Mantis

Frustrations & Pain Points

- Default view shows all files, when all he needs is his.
- Too much switching between BMC, Outlook, Great Plains, and Report Generator.
- No initial screen to show him what's in his queue for the day, or recent activity.
- Has to go through an extra screen before coming to his AJL.
- No file details available on screen, has to click details to see what kind of transaction it is (e.g. cardholder order, funding).
- Great Plains is painfully slow.

Using the Social Network



Betty's Goal: Put a face to Vijay's name

6 AM one Monday morning, Betty logs into her account, and launches her browser. In her inbox is a message telling her about a replacement to the existing employee phonebook that has been deployed over the weekend.

"Terrific" thinks Betty, I'd love to see what Vijay Kumar looks like since I am going to call him for our 1:1 in a half hour.

She clicks the link which takes her to the new Social Network page and enters Vijay's name into a search box. She finds Vijay's name and goes to his profile. "He's interested in darts" she notices. "I think I'll invite Vijay to connect with Nigel in Reading."

Pleased that she'll have his face in mind as they are talking, Betty makes a quick email connection with Vijay—with a message about Nigel's darts blog, and her picture with a link to her profile.

MEET STEVE



Steve Medeiros

"My parents taught me not to talk to strangers."

- Age: 22
- Role: Graduate
- Area: Finance
- Computer Literacy: High
- Recent graduate of Syracuse University
- Accepted a job in NYC
- Bored of his routine, looking for something new

Персоны

- ◎ Опирайтесь на факты
- ◎ Сконцентрируйтесь на нескольких основных персонах
- ◎ Сделайте ваши персоны убедительными и конкретными
- ◎ Дайте своим персонам запоминающиеся имена
- ◎ Используйте соответствующую фотографию
- ◎ Уберите все ненужные детали
- ◎ Сделайте ваши персоны «непрямолинейными»

Откуда брать?

- Из головы
- Выйдите на улицу и спросите
- Закажите или проведите маркетинговые исследования

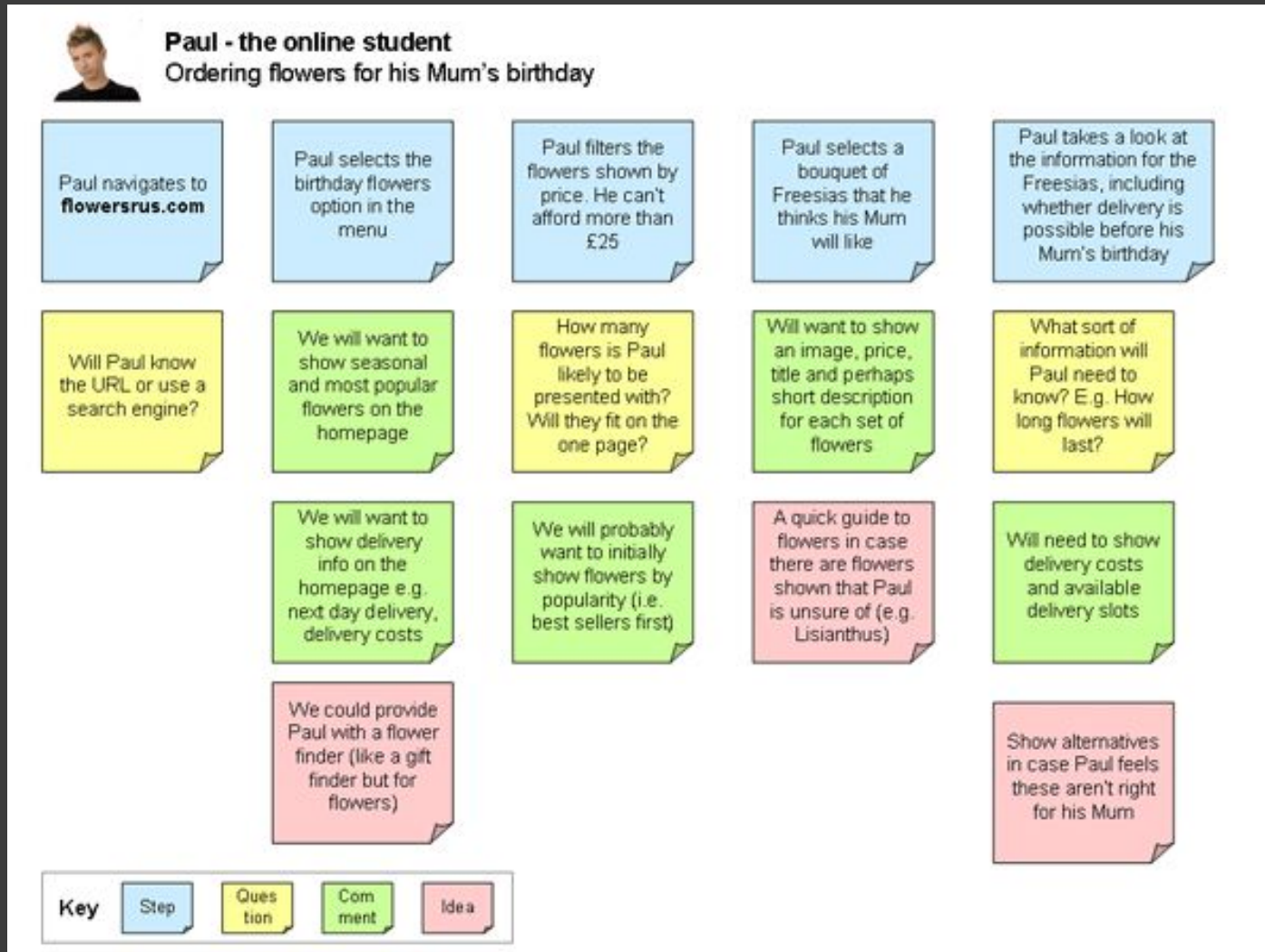
Сценарии

- ◎ **Сценарий** – это описание того, как персона(ж) использует продукт для достижения своей цели. Точнее это конкретный пример использования... В соответствующем контексте.

Контекст

- ◎ **Цели:** Какую цель преследуют пользователь? Чего он хочет? Что именно он хочет сделать? Как его цель вписывается в цели бизнеса / компании?
- ◎ **Процесс:** Какие шаги пользователь будет совершать? Каким образом он будет переходить от одного шага к другому? В каких ролях пользователь вовлечен в этот процесс? Есть ли кто-то (или что-то) ещё в этом процессе?
- ◎ **Входы и Выходы:** Что (какие материалы или информация) потребуется пользователю, чтобы успешно воспользоваться интерфейсом? Что ему потребуется от интерфейса или взаимодействия, чтобы продолжить достижение своей цели (более глобальной.. т.е. не задачи)?
- ◎ **Опыт:** Что похожее уже делал пользователь в прошлом? Как он справлялся с задачами без данного интерфейса в прошлом?
- ◎ **Ограничения:** Какие физические, временные, финансовые или любые другие ограничения откладывают свой отпечаток на работу пользователя с данным интерфейсом.
- ◎ **Физическая среда (окружение):** Сколько у пользователя рабочего пространства? Что лежит на столе? Насколько доступны необходимые материалы и информация (руководство пользователя)? Что прилеплено у него на мониторе?
- ◎ **Инструменты:** Какие инструменты (hardware & software) ещё используются пользователем параллельно?
- ◎ **Взаимоотношения:** Есть ли и какие связи и взаимодействие между описываемым персонажем и другими пользователями, которые используют тот же продукт?

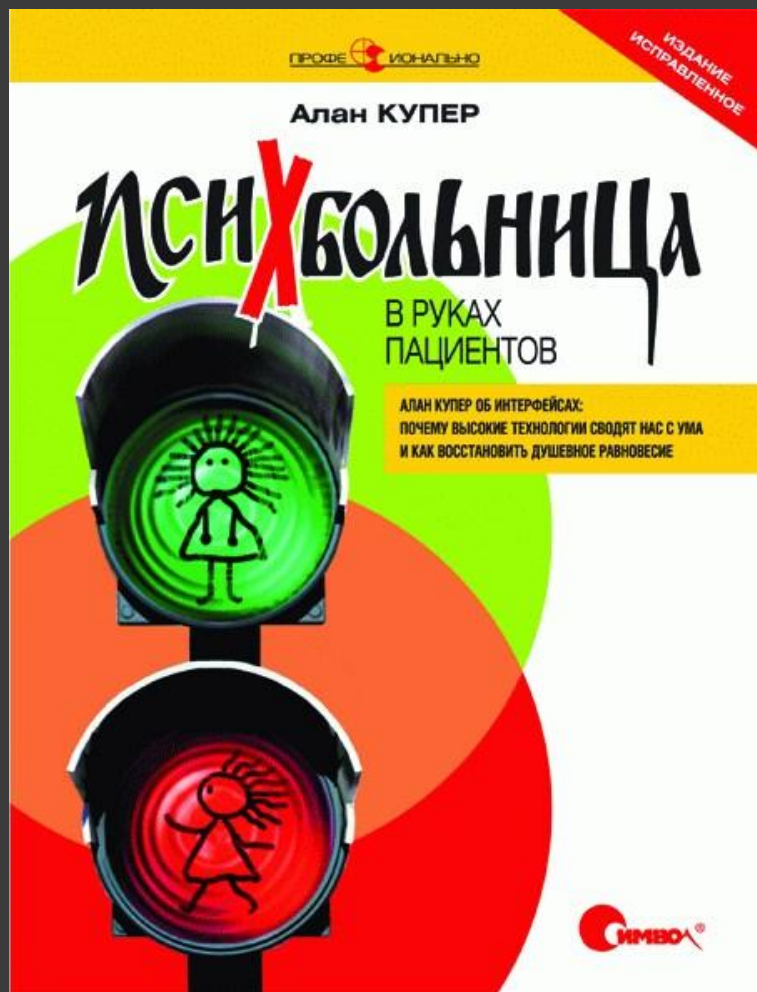
Карта сценария: пример



Почитать (опционально)


- 1) <http://analyst.by>
- 2) <http://analyst.by/library/articles/1890-analyst-a-usability-part-6>
- 3) <http://www.uxforthemasses.com/personas/>
- 4) <http://www.uxbooth.com/blog/personas-putting-the-focus-back-on-the-user/>
- 5) <http://www.slideshare.net/tallison/you-cant-not-use-a-persona>
- 6) <http://www.slideshare.net/neiljamesturner/an-introduction-to-personas-for-technical-authors>

Почитать (обязом)



Вопросы?

Спасибо!



analyst.by
БЕЛОРУССКОЕ СООБЩЕСТВО
БИЗНЕС И СИСТЕМНЫХ
АНАЛИТИКОВ

Юрий Веденин
ОСНОВАТЕЛЬ СООБЩЕСТВА,
ХИТРЫЙ АНАЛИТИК

mobile: +375 29 5592109
e-mail: yuri@vedenin.net
skype: [yuri_vedenin](https://www.skype.com/people/yuri_vedenin)

The complex block contains a logo on the left, which is a stylized stick figure inside a square with a circle above its head. To the right of the logo is the text 'analyst.by' in a bold, sans-serif font, followed by the organization's name in Russian. Below this is the name 'Юрий Веденин' in a bold font, followed by his title 'ОСНОВАТЕЛЬ СООБЩЕСТВА, ХИТРЫЙ АНАЛИТИК'. On the right side of the block, there is contact information: 'mobile: +375 29 5592109', 'e-mail: yuri@vedenin.net', and 'skype: yuri_vedenin'. The background of the block is white with faint, light blue sketches of stick figures and arrows.