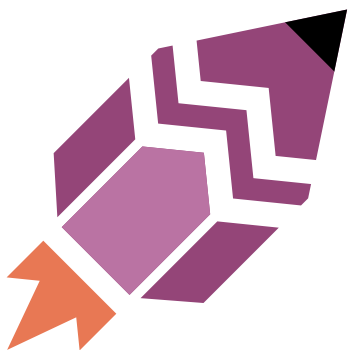


**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**

www.techart.ru

АНАЛИЗ САЙТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ СЦЕНАРИЕВ

Екатерина Гусева
Promo.TechArt

26 / 06 / 2014

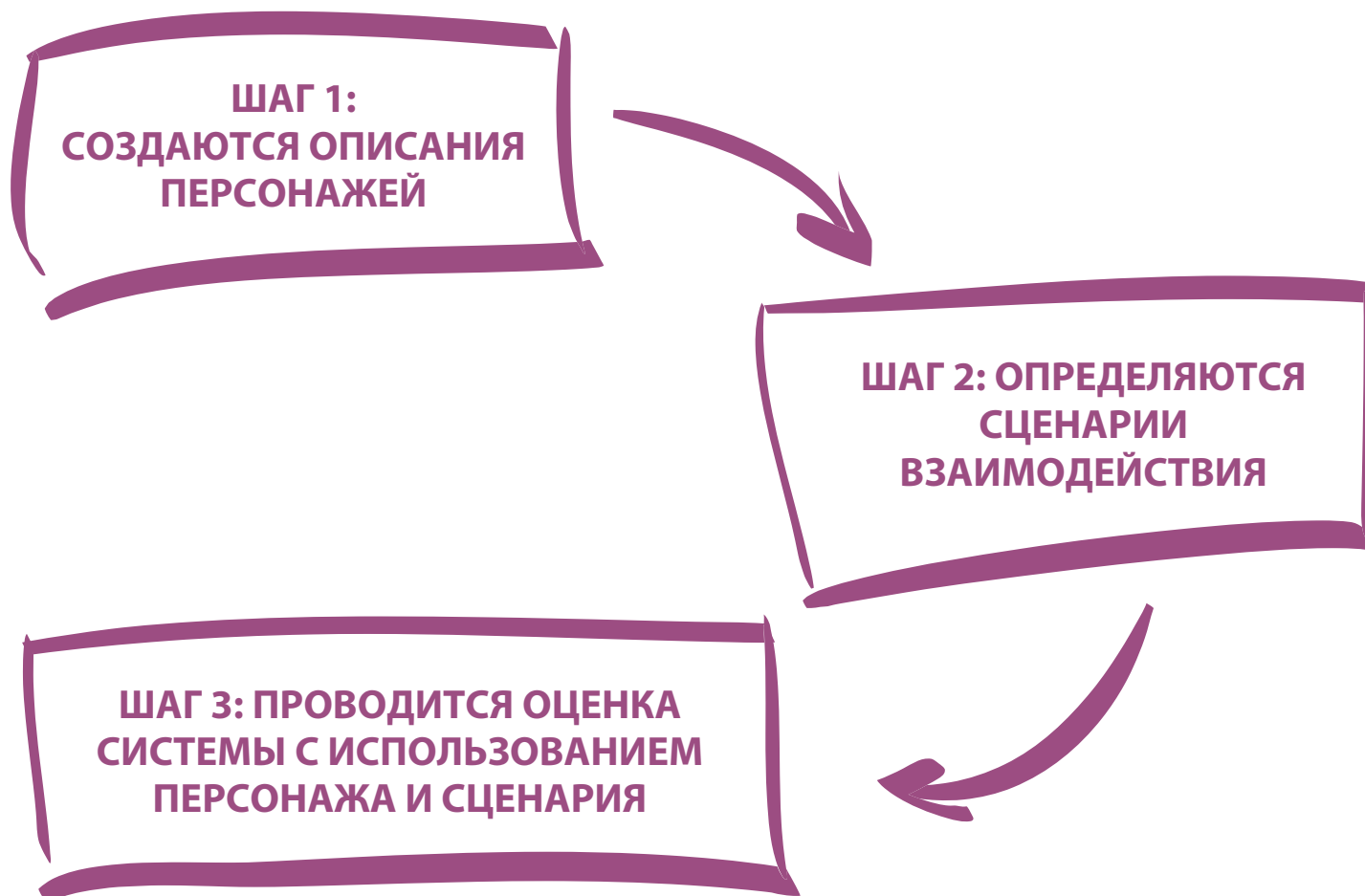


ОСОБЕННОСТИ МЕТОДА

1. Может применяться как при проектировании сайта, так и для оценки юзабилити готового продукта.
2. Позволяет взглянуть на продукт со стороны пользователя.
3. Позволяет проверить выполнимость задач, ради которых создавался сайт.



ЭТАПЫ РАБОТЫ





Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

1 ЭТАП — СОЗДАЕМ ПЕРСОНАЖ





ЧТО ЖЕ ТАКОЕ ПЕРСОНАЖ?

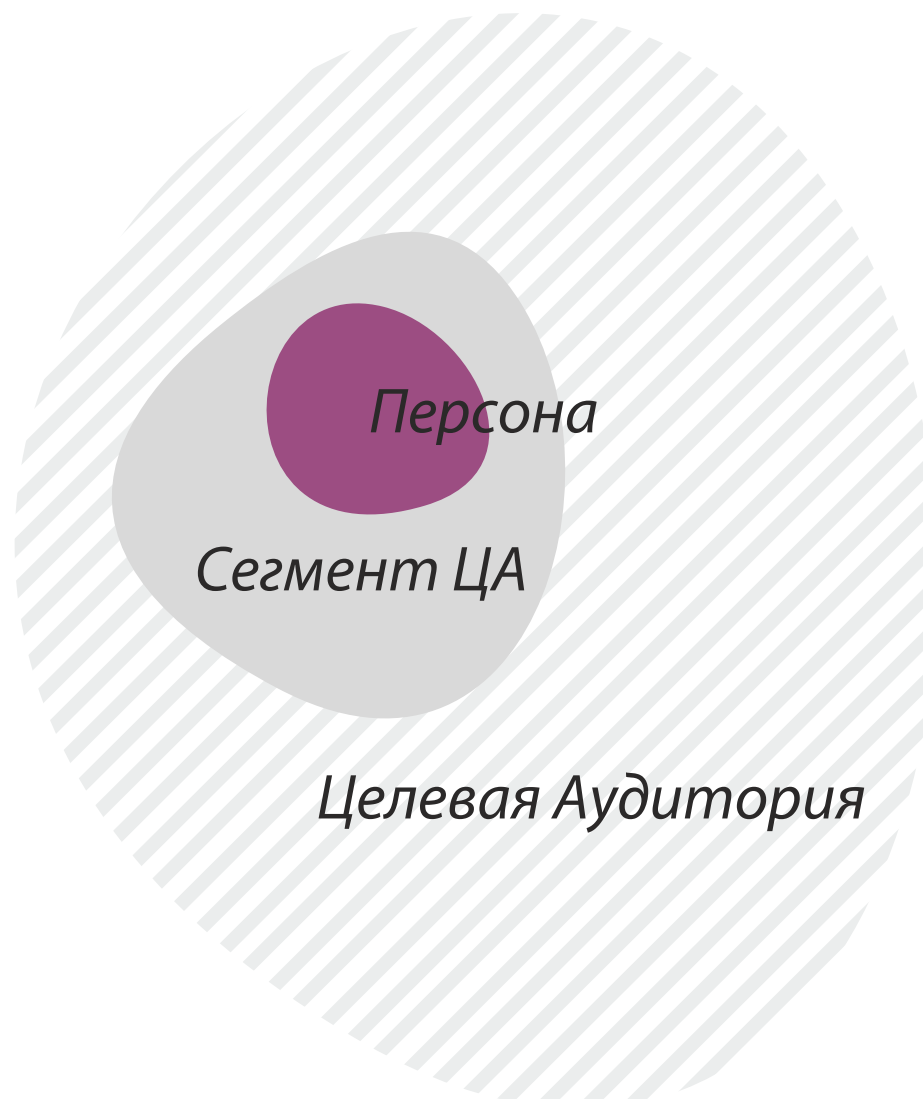
Персонаж – архетип пользователя с набором определенных характеристик, наиболее точно описывающих конкретного, но типового представителя целевой аудитории.





Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

ПЕРСОНЫ — ЭТО НЕ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ И ДАЖЕ НЕ СЕГМЕНТЫ





Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

Понимание нужд и целей одного пользователя помогает удовлетворить других людей, имеющих такие же цели.





Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

КАК СОЗДАЕТСЯ ПЕРСОНАЖ?

1

ОПРЕДЕЛЯЕМ ЦА
И ВЫДЕЛЯЕМ СЕГМЕНТЫ



2

ОПИСЫВАЕМ
НЕСКОЛЬКО ПЕРСОНАЖЕЙ



3

ВЫДЕЛЯЕМ
КЛЮЧЕВОГО ПЕРСОНАЖА
И ВТОРОСТЕПЕННЫХ



ОТКУДА ВЗЯТЬ ИНФОРМАЦИЮ?

1. Бриф от клиента.
2. Общение с реальными представителями ЦА.
3. Отзывы, форумы и т.п.
4. Данные веб-аналитики.





ОПИСАНИЕ ПЕРСОНАЖА



ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:

- имя
- фотография
- пол
- возраст
- дополнительные характеристики

ПРОФИЛЬ ЗАДАЧ:

- мотивы
- потребности
- цели
- способы решения

ПРОФИЛЬ КОНТЕКСТА:

- особенности рабочего места
- используемая техника
- программное обеспечение



ПРИМЕР ПЕРСОНАЖА В2С

ТЕМАТИКА: МЕБЕЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

Мужчины и женщины в возрасте от 25 до 50 лет, имеющие семью, обычно работники интеллектуального труда, имеющие высшее образование, доход средний и выше среднего.

ВАРИАНТЫ ПЕРСОНАЖЕЙ:

Домохозяйка, молодожены, женщина в положении, работающая мама, родители, подбирающие мебель для взрослых детей



ПРИМЕР ПЕРСОНАЖА В2С



Домохозяйка:

Портрет: Ольга, 30 лет

Семейное положение: замужем, есть ребенок 2 года.

Место жительства: Москва, Россия

Образование: Высшее

Доход обеспечивает супруг.
Уверенный пользователь ПК.

Описание ситуации:

На семейном совете было принято решение приобрести новый диван в гостиную. Учитывая средний доход семьи большую роль играет соотношение цены-качества. Накануне Ольга обсудили с мужем необходимость покупки и было принято решение купить диван не дороже 35 000 руб. с функцией раскладывание на случай приезда гостей. Муж отказался участвовать в выборе. Так как Ольга сидит дома с ребенком у нее нет возможности ходить по магазинам и она решила посмотреть варианты, предлагаемые в интернете. Ольга переживает за качество покупки, так как в интернете до этого заказывала только одежду и мелкую технику. Ольга в заказе мебели через интернет нет. Для Ольги важно чтобы диван подошел к интерьеру, поэтому было принято решение искать диван в классическом стиле в светлого-бежевых тонах.

Требования к покупке:

Светло-бежевый диван с возможностью раскладывания, стоимость до 35 000 руб. Наличие доставки и подъема на этаж. На что обращает внимание: гарантия качества, материал изготовления

Цели на сайте:

- Найти диван, соответствующий определенным критериям
- Сравнить несколько моделей диванов
- Узнать о возможностях доставки и оплаты
- Получить консультацию менеджера магазина
- Заказать диван

Контекст использования:

Пользуется ноутбуком (OS Windows 7, Chrome).
Просматривает сайты в основном днем, когда не занята домашними делами.

есть ребенок 2 года.
сия

и новый диван в гостиную.
соотношение цены-качества.
купки и было принято решение
ладывание на случай приезда гостей.
сидит дома с ребенком у нее
з посмотреть варианты,
тернете до этого заказывала
ебели через интернет нет.
ру, поэтому было принято решение
евых тонах.

ывания, стоимость до 35 000 руб.
ращает внимание: гарантия качества.

ным критериям

жера магазина

- Получить
- Заказать диван

Контекст использования:

Пользуется ноутбуком (OS Windows 7, Chrome).
Просматривает сайты в основном днем, когда не занята домашними делами.



Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

ОСОБЕННОСТИ ПЕРСОНАЖА B2B

НЕОБХОДИМО УЧЕСТЬ:

- должностные обязанности
- размер компании
- специфика бизнеса
- доля рынка



ПРИМЕР ПЕРСОНАЖА В2В

ТЕМАТИКА: ПРОИЗВОДСТВО СВЕТОДИОДНОГО ОСВЕЩЕНИЯ

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

Заводы различных отраслей промышленности, электрогенерирующие компании, муниципальные органы, ЖКХ, проектные организации, складские комплексы и т.п.

ВАРИАНТЫ ПЕРСОНАЖЕЙ:

директора, инженеры-энергетики



ПРИМЕР ПЕРСОНАЖА В2В



ЭНЕРГЕТИК

Портрет: Петр Иванович, 57 лет

Место работы: Завод тяжелого машиностроения, г. Челябинск

Образование: Высшее

Уровень владения ПК: слабый
Прекрасно разбирается в энергопотреблении, знает сколько энергии необходимо заводу, как она и на что расходуется.

Описание ситуации:

Уже более трех лет действует Федеральный законот 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». С учетом этого закона генеральный директор поручил главному энергетик — Петру Ивановичу, Петру Иванович слышал, что существует энергосберегающие светодиодные светильники. Петру Иванович необходимо определить затраты и выгоды, которое понесет предприятие в случае замены старых светильников на светодиодное освещение, т. е. получить экономическое обоснование. В идеале он хочет получить готовый проект, который сможет предоставить ген. директору завода.

Требования:

Готовое техническое решение с экономическим обоснованием. Возможность реализации проекта «под ключ».

Цели на сайте:

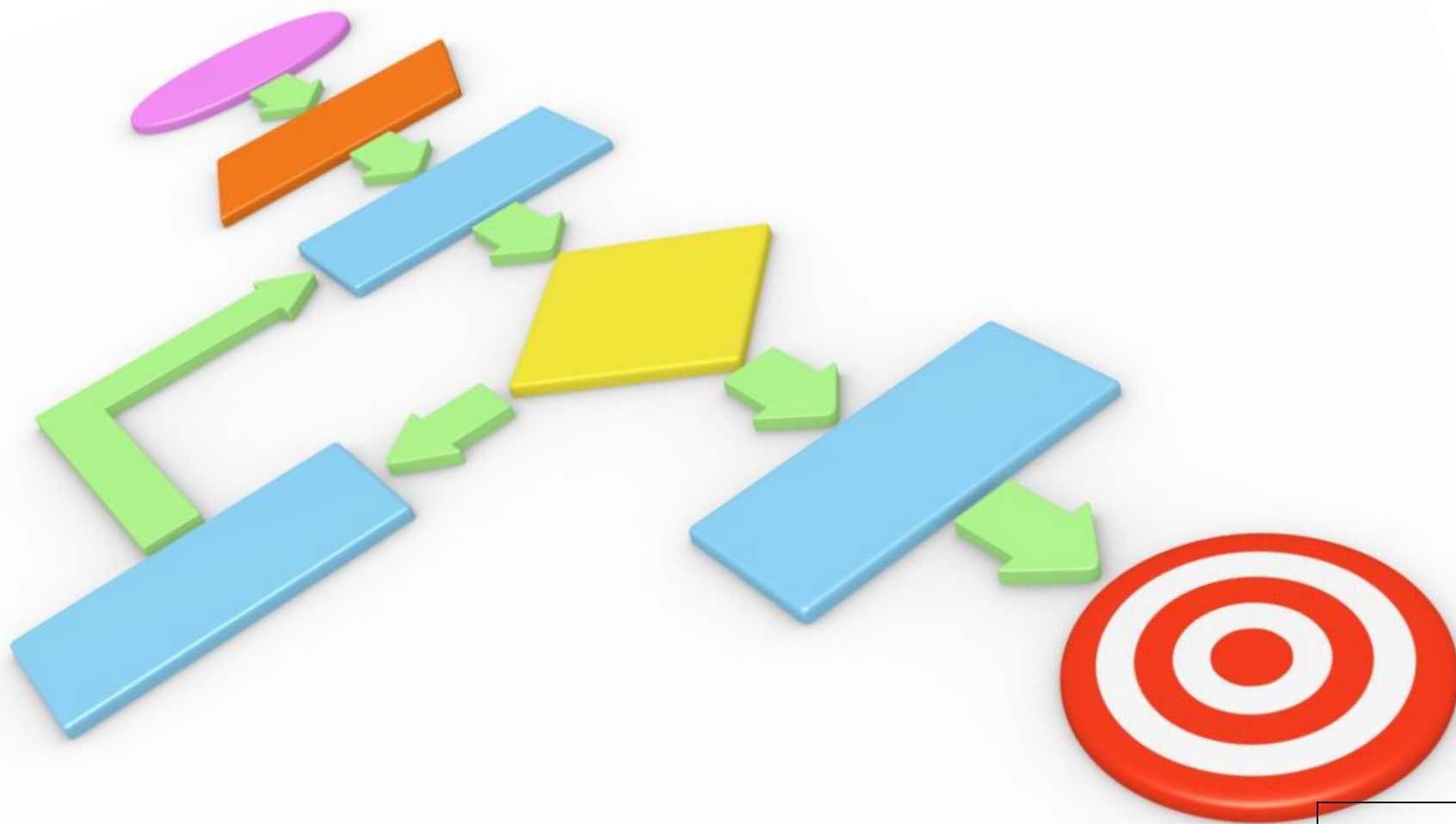
- Получить информацию об энергосберегающих светильниках для промышленных предприятий
- Посмотреть выполненные проекты и готовые решения
- Оценить примерные затраты
- Связаться с представителем компании для получения расчета, сметы и экономического обоснования

Контекст использования:

Рабочий стационарный компьютер (ОС Windows 7, Firefox).
Рабочие дни 9.00-18.00.



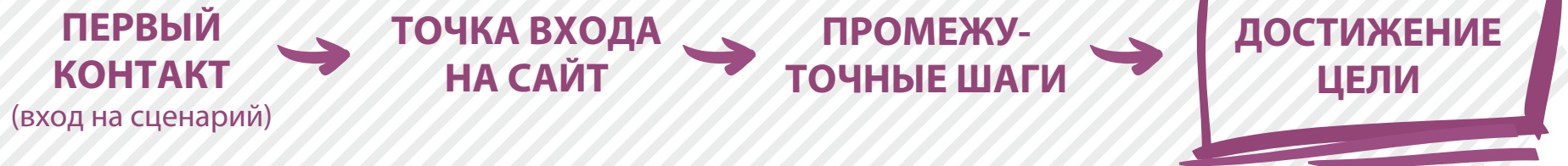
2 ЭТАП — РАЗРАБОТКА СЦЕНАРИЕВ





ЧТО ТАКОЕ СЦЕНАРИЙ?

Сценарий – это сжатое описание способов применения программного продукта персонажем для достижения цели.

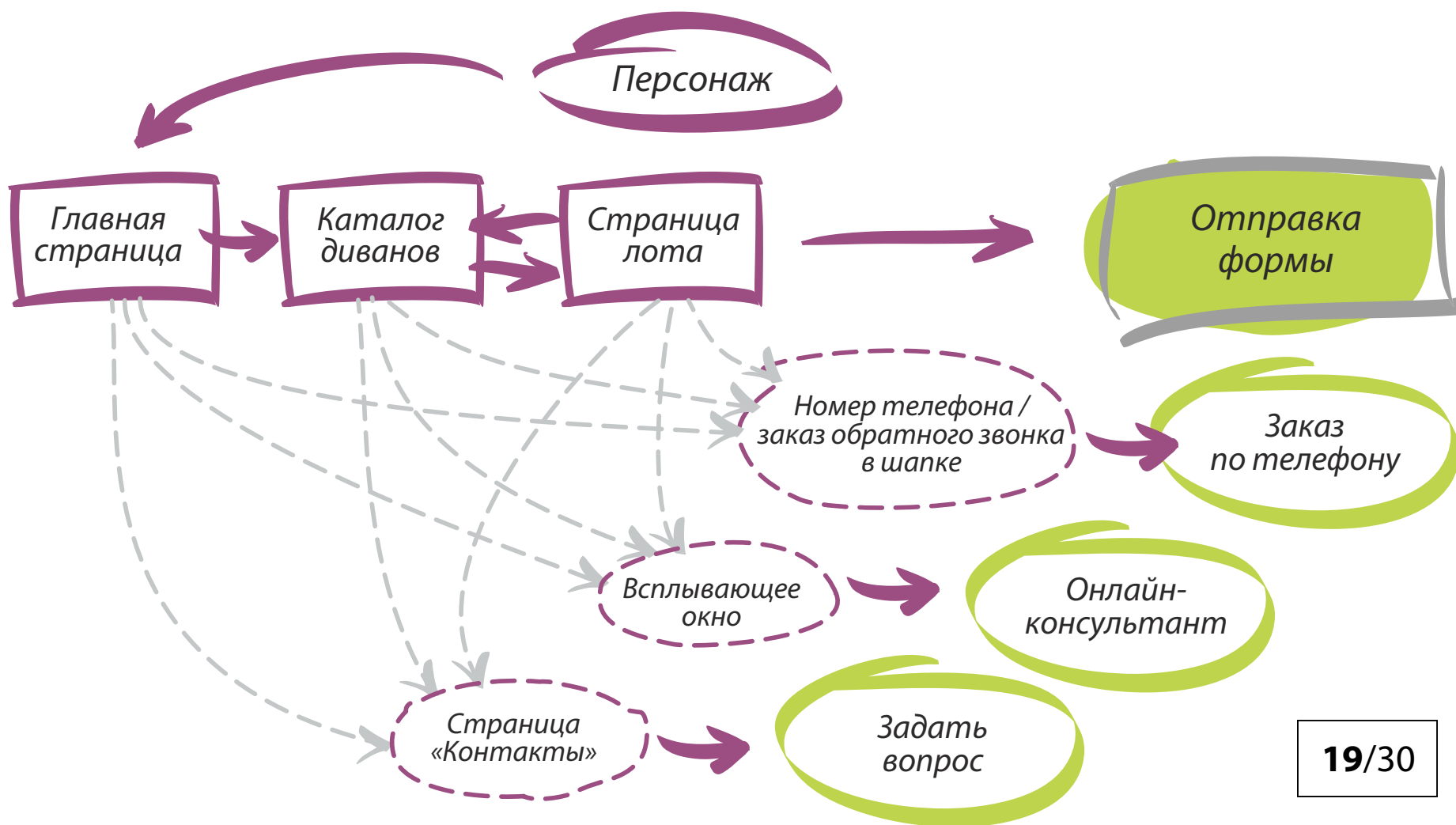




ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СЦЕНАРИЕВ

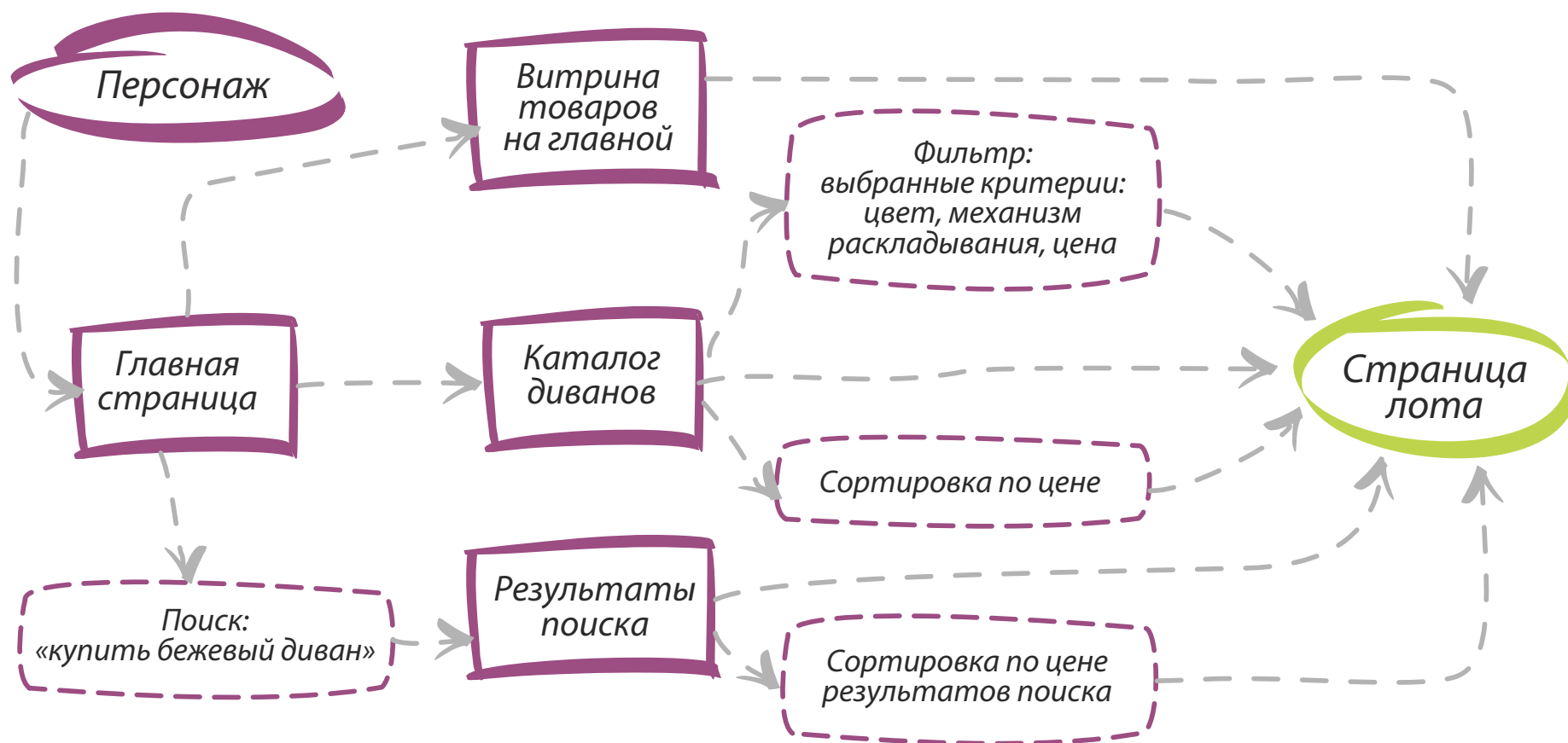
1. Основаны на выявленных целях пользователей в ходе первого этапа.
2. Сценарий должен описывать процесс от начала до конца.
3. Последовательность шагов рассматривается как ряд вопросов, которые может задать пользователь.

СЦЕНАРИЙ «ЗАКАЗ МОДЕЛИ ДИВАНА»





СЦЕНАРИЙ «ПОДБОР МОДЕЛИ ДИВАНА»





Анализ сайта с использованием пользовательских сценариев

3 ЭТАП — ОЦЕНКА



ВО ВРЕМЯ ОЦЕНКИ ЭКСПЕРТ:

- Проверяет выполнимость сценария.
- Оценивает скорость выполнения сценария и быстроту реакции системы.
- Определяет ошибки, возникающие во время прохождения сценария.
- Ранжирует найденные проблемы по степени их критичности.
- Определяет пути устранения обозначенных проблем.

ПРИМЕР «ПОДБОР ДИВАНА»

Яндекс

купить диван — 8 млн ответов

RDS Ал ТИЦ: 17-4-2014 ⁵³ Ал Индекс Я: 6-6-2014 ⁴ Ал ПФ Я: 28-5-2014 ¹³ Ал G PR: 6-12-2013 ¹⁸⁵

Поиск

Карты

Видео

Картинки

+7 (495) 663-37-86 · Пн-вс 8:00-24:00

М [Купите диван по выгодной цене! / moon-trade.ru](#)
moon-trade.ru Адрес и телефон
Большой выбор **диванов** со скидками, цены от 7600 руб! 100% Качество!
Способы оплаты Доставка Акции Контакты
8 (800) 550-04-03 · Пн-вс 8:00-24:00

D [...большой выбор цвет диванов по низким ценам, можно купить мягкую...](#)
Основные преимущества "Мир Диванов" — это низкие цены на **диваны** и кресла ... распродажи, много мебели представлено в каталоге со скидкой до 50%, что позволяет Вам **купить** на самых...
Мир Диванов у нас много мебели Контакты Распродажа Admin
📍 ш. Энтузиастов, 12, корп.2 Все адреса
+7 (499) 502-31-26 · ежедн. 11:00-21:00 · м. Авиамоторная

G [Распродажа диванов. Софы. Купить диван. Диваны и Кресла.](#)
divano.ru
Желаете **купить диваны** дешево? Угловые **диваны**, кожаные **диваны** и софы принято считать важнейшей деталью интерьера.
Каталог Моя корзина нет товаров 0 Полезное Франчайзинг

[...от мебельной фабрики 8 Марта | купить диван, мебель в Москве](#)
8marta.ru
Ассортимент: **диваны**, кресла, кровати и др. Иллюстрации. Каталог тканей. Адреса розничных магазинов в **Москве** и городах России. Раздел для дилеров.

ПРИМЕР «ПОДБОР ДИВАНА»

The screenshot displays a website for furniture, specifically focusing on sofas. The header includes a navigation bar with links like 'Главная / Новости' and a search bar. A sidebar on the left lists various furniture categories, with 'Диваны' (Sofas) highlighted. The main content area features a large banner for 'ГОЛЬФ' (GOLF) sofas, priced at 14,990 rubles. Below the banner is a grid of nine different sofa models, each with its name, image, and price. The right sidebar contains a shopping cart section and promotional banners for '0-0-24 РАССРОЧКА' (0-0-24 INSTALLMENT) and 'ПОДАРОЧНЫЙ СЕРТИФИКАТ' (GIFT CERTIFICATE).

Мы любим вас! ❤️
О компании • Адреса салонов • Доставка

С 18.00 до 21.00 без выезда
+7 (495) 585-06-60
Вам позвоним?

Ваш заказ
На сумму 0 руб.
Оформить заказ

Главная / Новости

Новости

- Популярные модели
- Распродажа

МЯГКАЯ МЕБЕЛЬ

- Диваны
- Кресла
- Угловые диваны
- Кушетки и софы
- Тахты
- Кровати
- Матрасы
- Кожаная мебель
- Ортопедические диваны
- Диваны для офиса
- Столы и стулья
- Прихожие
- Детские
- Крыльчатые столы
- ТВ-тумбы и комоды
- СУПЕР ШТОРЫ
- Спальни
- Гостиные **ЛЮКС**
- Мебель для кухни
- Шкафы-купе
- Диваны и кресла **СТОК**
- Уникальные предложения!
- В наличии **доставка 2 дня**

МЯГКИЙ И СТИЛЬНЫЙ

ОРТОПЕДИЧЕСКИЙ

Гольф 14 990 Р
20 000 Р

Суперцены в июле

София Люкс	Гольф	Монако Люкс
37600- 16990.-	30000- 14990.-	46500- 26990.-

Матрон	Ибица	Аризона 16
26000- 9990.-	65400- 29990.-	82500- 59990.-

Монако Люкс	Лазаро	Мадрид 2
52500- 35990.-	32100- 19990.-	38600- 24990.-

Корзина

В корзине:

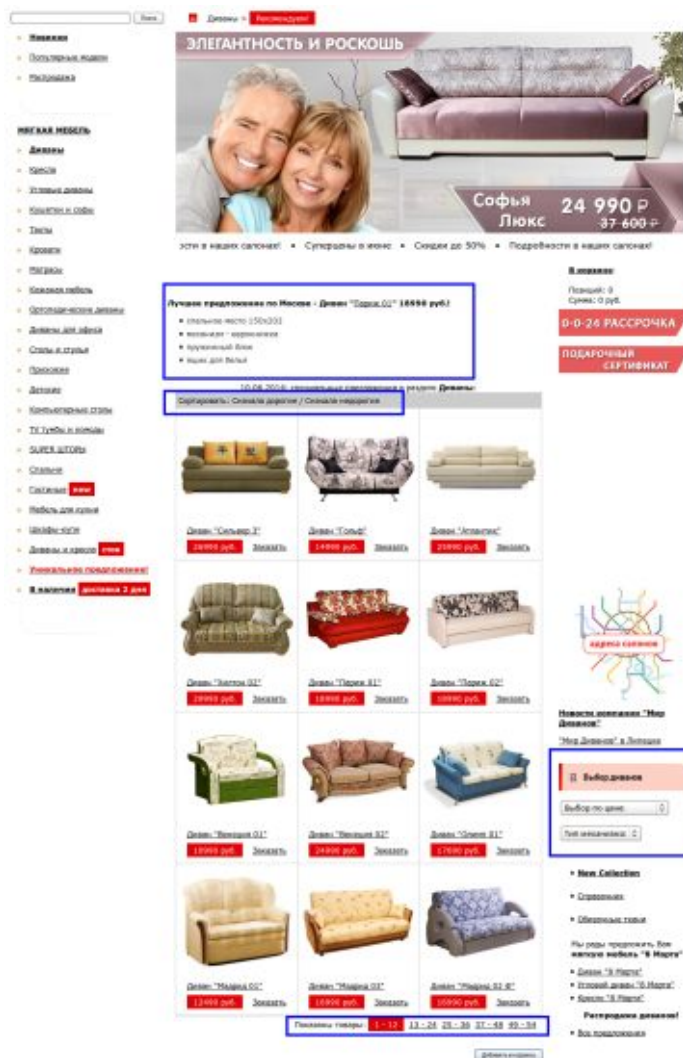
Позиций: 0
Сумма: 0 руб.

Оформить заказ

0-0-24 РАССРОЧКА

ПОДАРОЧНЫЙ СЕРТИФИКАТ

ПРИМЕР «ПОДБОР ДИВАНА»



Сортировать: Сначала дорогие / Сначала недорогие

Показаны товары: 1 - 12 13 - 24 25 - 36 37 - 48 49 - 54

Лучшее предложение по Москве - Диван "Париж 01" 18990 руб.!

- спальное место 150x202
- механизм - еврокнижка
- пружинный блок
- ящик для белья

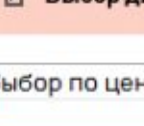
[illegible]

Выбор диванов

Выбор по цене:

Тип механизма:

Выбор по цене:
Выбор по цене:
До 15.000 руб
От 15.000 до 30.000 руб
От 30.000 и дороже



Выбор диванов

Выбор по цене: По возрастанию

Тип механизма:

- Тип механизма:
- Еврокнижка
- Клик-кляк
- Аккордеон
- Выкатной
- Дельфин
- Другой
- Еврокнижка**
- Тахта
- Французский



ПРИМЕР «ПОДБОР ДИВАНА»

- Матрасы
- Кожаная мебель
- Ортопедические диваны
- Диваны для офиса
- Столы и стулья
- Прихожие
- Детские
- Компьютерные столы
- ТВ тумбы и консоли
- СУПЕР-ИСТОРИИ
- Спальни
- Гостиные **НОВЫЕ**
- Мебель для кухни
- Шкафы-купе
- Диваны и кресла **СТАРА**
- Уникальные предложения!
- В наличии доставка 2 дня**

Диапазон цен: 30000 - 3000000 руб

	Диван ТН 3 Россия	30147 руб. (1004.00 у.е.)
	Диван "Кайзер" Россия	30990 руб. (1033.00 у.е.)
	Диван "Оскар" Россия	30990 руб. (1033.00 у.е.)
	Спальня "Эльгуна" Россия	
	Гостиная "Сан-Антонио" Россия	
	Диван "Сильвар 5" Россия	
	Угловой диван "Порек 11" Россия	31990 руб. (1066.33 у.е.)
	Угловой диван "Мадра 01" Россия	31990 руб. (1066.33 у.е.)
	Диван "Сильвар 5" Россия	31990 руб. (1066.33 у.е.)
	Диван "Сильвар 5" Россия	31990 руб. (1066.33 у.е.)
	3D-Креативное дупло-русское кровель ---	32450 руб. (1081.67 у.е.)
	Спальня "Софит" Россия	32690 руб. (1088.67 у.е.)

Спальня "Эльгуна"
Россия

ПРИМЕР «ПОДБОР ДИВАНА»

Цена: **32990 руб.**

Позиций: 0
Сумма: 0 руб.

0-0-24 РАССРОЧКА

**ПОДАРОЧНЫЙ
СЕРТИФИКАТ**

Диван "Сицилия 01"



Увеличить

- Цена - от 32990 руб.
- Спальное место, см - 200 x 146
- Механизм трансформации - еврокнижка
- Габариты (ДхГхВ), см - 246 x 101 x 85

Производитель: Россия

Заказать этот товар

Вопрос консультанту

Отправь ссылку:

Е-мэйл друга: * Ваше имя: *

Новые поступления



Детская "Акварель"

12130 руб. [Описание и заказ](#)



Детская "Брита"

9650 руб. [Описание и заказ](#)



адреса салонов

Новости компании "Мир
Диванов"

"Мир Диванов" в Липецке



ПРЕИМУЩЕСТВА МЕТОДА

- Повышение клиентоориентированности сайта.
- Детальное определение информационных потребностей пользователей.
- Позволяет «оживить» сухие данные о пользователях и улучшить восприятие информации о них.
- Может применяться как для разработки новых проектов, так и для уже существующих сайтов.
- Упрощает коммуникацию в команде и между разными участниками проекта.





**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**

www.techart.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ПОЖАЛУЙСТА, ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.

Екатерина Гусева
Департамент Promo.TechArt

(495) 790-7591
info@techart.ru
www.techart.ru
<http://twitter.com/techart/>
<http://www.facebook.com/techartgroup>