



# Позвоните пользователям!




## Сила телефонного интервью.

Алексей Бакушин

1С

**This is a true story.**

# Пожелание

    Доработка ТТН (#102)

 (4 декабря 2013 г.)




+1

22

-1

Автоматизация заполнения ТТН, сохраняемая форма

# Пожелание

    Доработка ТТН (#102)

*(4 декабря 2013 г.)*





+1

22

-1

Автоматизация заполнения ТТН, сохраняемая форма

# Пожелание

    Доработка ТТН (#102)

(4 декабря 2013 г.)

+1

22

-1

Автоматизация заполнения ТТН, сохраняемая форма

 (4 декабря 2013 г. 20:12)

Здорово!

 (8 декабря 2013 г. 11:30)

Очень актуально и нужно

 (9 декабря 2013 г. 13:59)

Тоже нужно

 (9 декабря 2013 г. 14:26)

Хорошо, очень!

 (28 февраля 2014 г. 16:22)

Полностью согласна!

 (3 июня 2014 г. 22:10)

Согласна с предыдущими комментариями!

# ТТН ~ ТН

## **Товарно-транспортная накладная**

Предназначена для учета движения товарно-материальных ценностей и расчетов за их перевозки автомобильным транспортом

## **Транспортная накладная**

Заполняется в рамках договора перевозки груза, который предусматривает наличие отправителя, получателя и перевозчика (ст. 785 ГК РФ)

# “Автоматизация”

Приложение № 4: Печать ТН (1С:Предприятие)

По документу: Расходная накладная 5 от 25.02.2013

Пункты 1 - 4    Пункты от 5 до 7    Пункты 8 - 10    Пункты 12 - 14    Пункты от 15 до 17

**1. Грузоотправитель**

Номер экземпляра:

Вид:

Грузоотправитель:

(продолжение):

**2. Грузополучатель**

Дата заявки:   №:

Вид:

Грузополучатель:

(продолжение):

**3. Наименование груза**

Наименование груза:

Количество мест и маркировка:

Грузовые места:

Опасные вещества:

**4. Сопроводительные документы на груз**

Прилагаемые документы:

Прилагаемые сертификаты:

# “Автоматизация”

Приложение № 4: Печать ТН (ТС:Предприятие)

По документу: Расходная накладная 2 от 05.12.2014

Пункты: 1 - 4 | Пункты от 5 до 7 | Пункты 8 - 10 | Пункты 12 - 14 | Пункты от 15 до 17

**5. Указания грузоотправителя**

Пункты: 1 - 4

Параметры ТС:  \*

Необходимые указания:  \*

Рекомендации:  \*

**6. Прием груза**      **7. Сдача груза**

Адрес погрузки:	<input type="text"/> *	Адрес выгрузки:	<input type="text"/> *
Срок подачи:	<input type="text"/> *	Срок подачи:	<input type="text"/> *
Фактически прибыл:	<input type="text"/> *	Фактически прибыл:	<input type="text"/> *
Фактически убыл:	<input type="text"/> *	Фактически убыл:	<input type="text"/> *
Состояние груза:	<input type="text"/> *	Состояние груза:	<input type="text"/> *
Масса груза:	<input type="text"/> *	Масса груза:	<input type="text"/> *
Количество мест:	<input type="text"/> *	Количество мест:	<input type="text"/> *
Грузоотправитель:	<input type="text"/> *	Грузоотправитель:	<input type="text"/> *
Водитель:	<input type="text"/> *	Водитель:	<input type="text"/> *

Печать ТН    Отмена    ?



# “Автоматизация”

Приложение № 4: Печать ТН (ТС: Предприятие)

По документу: Расходная накладная 2 от 05.12.2014

Пункты 1 - 4 | Пункты от 5 до 7 | Пункты 8 - 10 | Пункты 12 - 14 | Пункты от 15 до 17

**8. Условия перевозки**

Срок утраты груза:

Размер оплаты:

Способ определения массы груза:

Штраф по вине перевозчика:

Штраф за простой:

**9. Информация о принятии заказа (заявки) к исполнению**

Дата принятия заказа:

ФИО:

Должность:

**10. Перевозчик**

Вид перевозчика: Юр. лицо | Перевозчик:

(продолжение):

Ответственный:

Печать ТН | Отмена

# “Автоматизация”

Приложение № 4: Печать ТН (ТС:Предприятие)

По документу: Расходная накладная 2 от 05.12.2014

Пункты 1 - 4    Пункты от 5 до 7    Пункты 8 - 10    Пункты 12 - 14    Пункты от 15 до 17

**11. Транспортное средство**

Тип, марка:  \*    Регистрационные номера:  \*

**12. Оговорки и замечания перевозчика (фактическое состояние, изменение условий)**

Состояние груза:  \*    тары:  \*

При перевозке:  \*    при выгрузке:  \*

**13. Прочие условия**

Специальные разрешения:  \*

Режим труда и отдыха водителя:  \*

**14. Переадресовка**

Дата, форма:  \*    Пункт выгрузки:  \*

Переадресовщик:  \*    Новый получатель:  \*

**Печать ТН**    Отмена    ?

# “Автоматизация”

The image displays a sequence of five overlapping windows from a software application, illustrating an automated process for generating transport documents. The windows are titled "Приложение № 4: Печать ТН" and "Приложение № 4: Печать ТН (ТС:Предприятие)".

The first window shows the document type selection: "По документу: Расходная накладная".

The second window shows the selection of points: "Пункты 1 - 4".

The third window shows the selection of a document section: "1. Грузоотправление".

The fourth window shows the selection of a document section: "5. Указания грузоотправителя".

The fifth window shows the selection of a document section: "8. Условия перевозки".

The sixth window shows the selection of a document section: "11. Транспортное средство".

The seventh window shows the selection of a document section: "12. Оговорки и замечания".

The eighth window shows the selection of a document section: "13. Прочие условия".

The ninth window shows the selection of a document section: "14. Переадресовщик".

The tenth window shows the selection of a document section: "15. Стоимость услуг перевозчика и порядок расчета провозной платы".

The eleventh window shows the selection of a document section: "16. Дата составления, подписи сторон".

The final window shows the "Печать ТН" (Print TН) button and "Отмена" (Cancel) button.

# Количество форм в 1С

3358

# Проблема: **ничего не понятно**

Пожелания пользователей **неопределённые**

Порядок заполнения **не регламентирован**

Существующие решения **не устраивают**

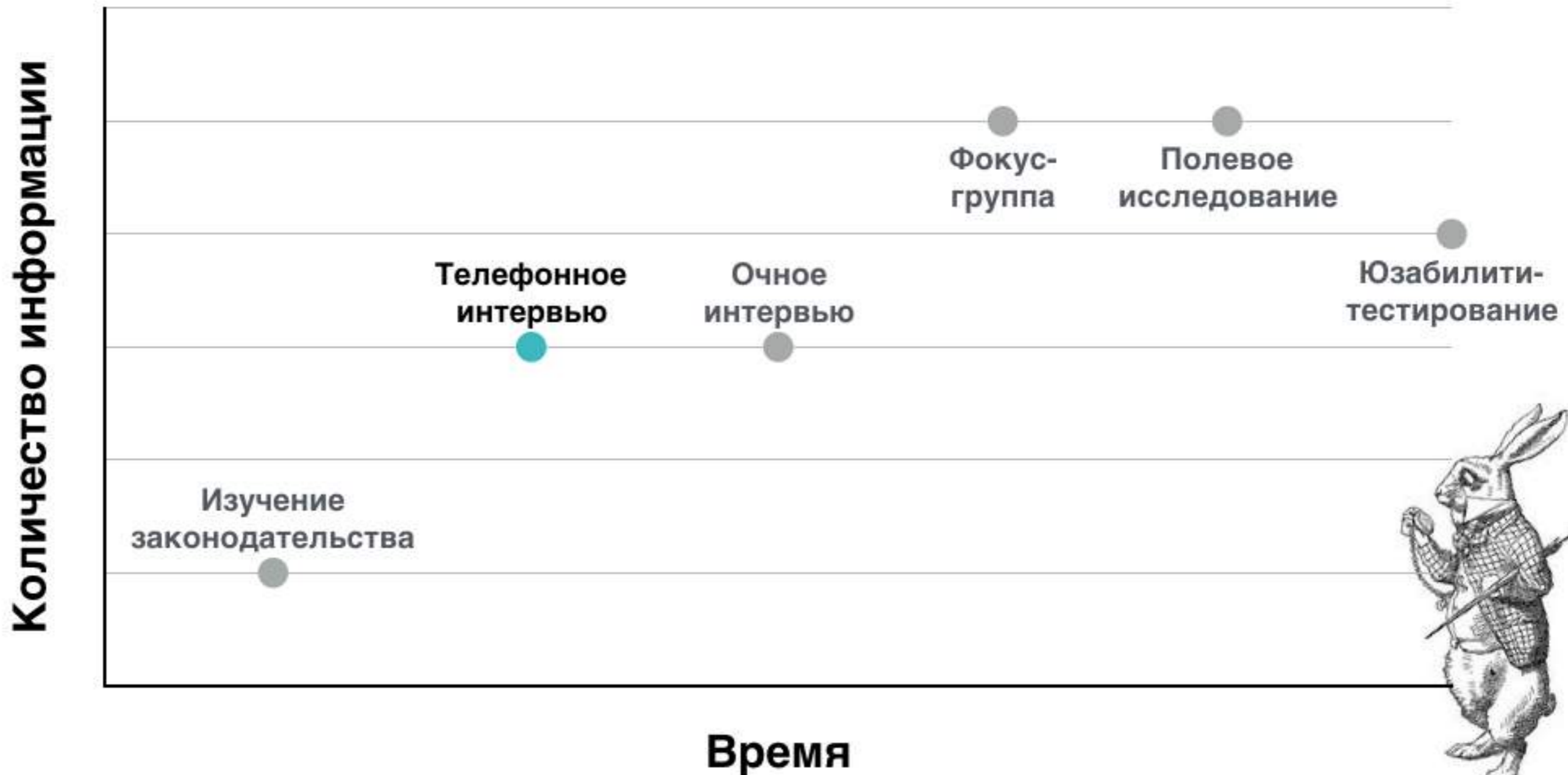
# Как понять, что нужно людям?

# Как понять, что нужно людям?

Позвоните  
пользователям!



# Как **БЫСТРО** понять, что нужно людям?





# Подготовка.

# План: что хотим узнать?

РЕАЛЬНЫЙ  
СЦЕНАРИЙ  
РАБОТЫ

# План: что хотим узнать?

РЕАЛЬНЫЙ  
СЦЕНАРИЙ  
РАБОТЫ

**Зачем** заполняется этот бланк?

**Кем** заполняется этот бланк?

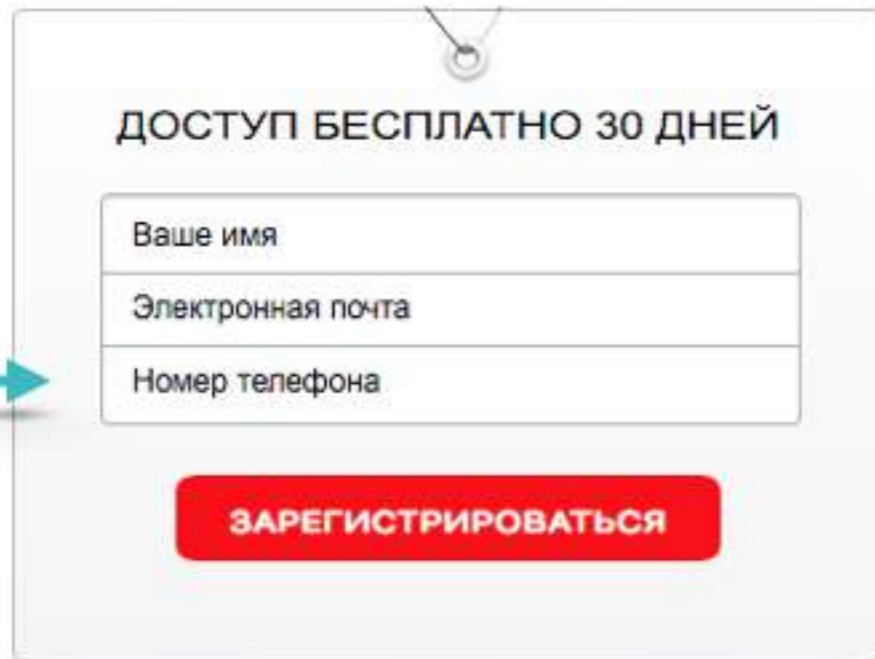
**Кому** предназначен этот бланк?

**Что** из полей заполняется?

**Чем** заполняются эти поля?

**Когда** заполняются эти поля?

# Где брать контакты?



ДОСТУП БЕСПЛАТНО 30 ДНЕЙ

Ваше имя

Электронная почта

Номер телефона

**ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ**

**1. Центр идей**

**2. База хотлайна**

**3. База респондентов** **VIP**

# Где брать контакты?

ДОСТУП БЕСПЛАТНО 30 ДНЕЙ

Ваше имя

Электронная почта

Номер телефона

**ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ**

1. Центр идей

2. База хотлайна

3. База респондентов **VIP**

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Доработка ТНН (#102)

(4 декабря 2013 г.)

+1

22

-1

Автоматизация заполнения ТНН, сохраняемая форма

# Проведение интервью.

# Расположите респондента к себе

- Хотел бы с вами посоветоваться.
- Важен ваш реальный практический опыт.
- Собираемся отработать ваше пожелание.
- Я из отдела разработки.
- Я не собираюсь вам ничего продавать.

# Правильные вопросы



— **Как вы сейчас это делаете?**

- Реальный сценарий работы
- Респондент – ваш эксперт!





# Правильные вопросы

- **Почему это важно?**
- **Зачем вы это делаете?**
  - Value
  - Истинная задача и цель респондента
  - Начинают обычно с самого важного

# Правильные вопросы

- Почему это важно?
- Зачем вы это делаете?

- Value

- Истинная задача и цель респондента

- Начинают обычно с самого важного

— Чтобы  
“поднять”  
данные.

# Правильные вопросы

- **Какие поля заполняете?**
- **Какую кнопку нажимаете?**
  - Открытые вопросы!
  - Конкретика
  - Детали



# Правильные вопросы

## — Как насчет поля “Адрес места выгрузки”?

- Синхронизация предмета обсуждения (говорим об одном и том же!)
- Муторно, но эффективно



# Правильные вопросы

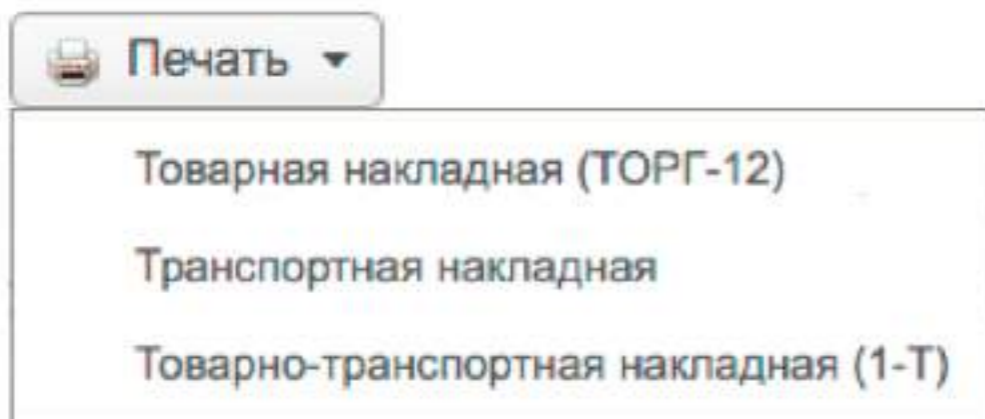
- **Если бы это было в программе, то где?**
  - Ожидания по навигации

#5

# Правильные вопросы

— Если бы это было в программе, то где?

— Ожидания по навигации



#5

# Правильные вопросы

— **На что это может быть похоже?**

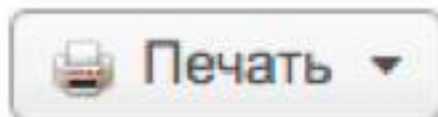
— Ожидания по интерфейсу



# Правильные вопросы

— **На что это может быть похоже?**

— Ожидания по интерфейсу



#6



# Правильные вопросы

— **Как бы вы хотели  
в идеале?**

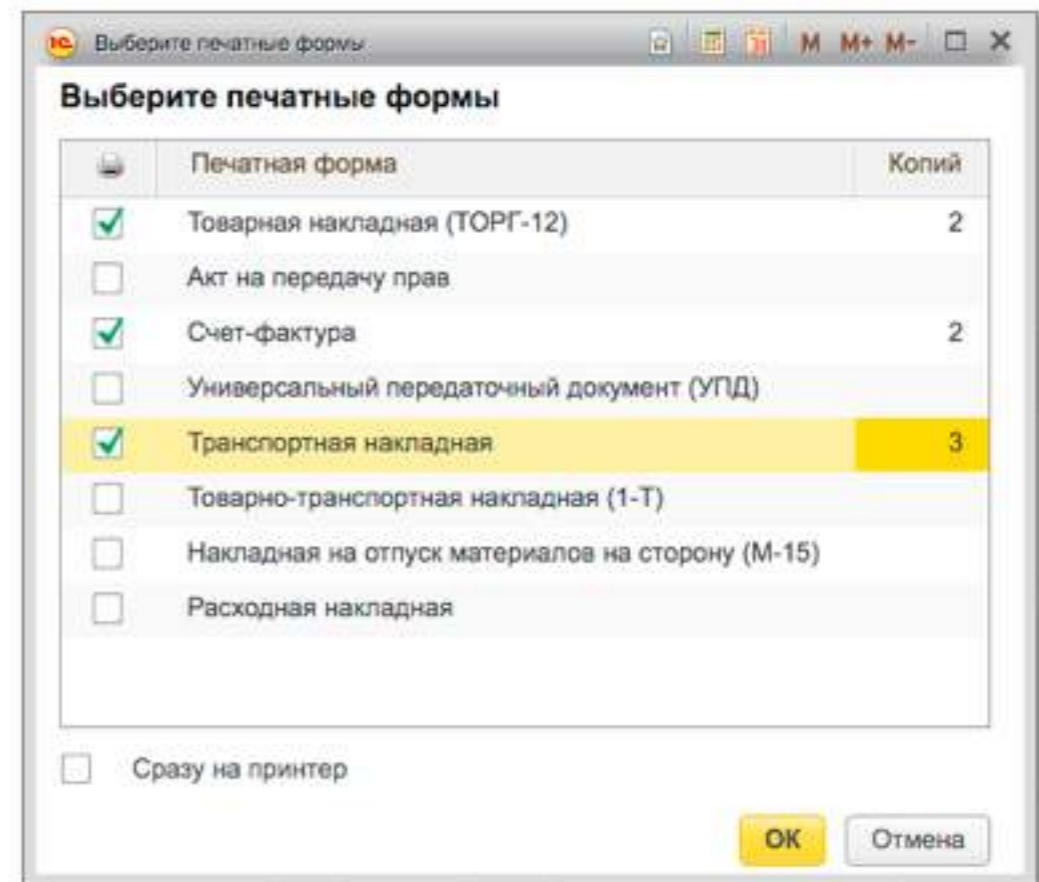
- Ожидания в целом
- Полезные инсайты



# Правильные вопросы

— Как бы вы хотели  
в идеале?

- Ожидания в целом
- Полезные инсайты



# Правильные вопросы:

- Признают экспертизу респондента
- Фокусируются на реальном сценарии
- Следуют от общего к частному
- Предусматривают развернутый ответ
- Уточняют: Зачем? Почему?
- Выясняют ожидания респондентов

# Итоги.

# Фиксация результатов

## НА ХОДУ

Быстрые пометки  
прямо на бланке ТТН

- Предмет разговора перед глазами
- Не требуется расшифровка интервью
- Легко обобщить

# Результат

13  
ПОЛЕЙ

— VS —

**Доставка**

Грузополучатель:  Гладислус ООО  Другой:

Грузоотправитель:  Фиалка ООО  Другой:

Адрес доставки:

Перевозка автотранспортом

Перевозчик:  Фиалка ООО  Другой:

Автомобиль:

Водитель:

Груз:

Документы:

**OK** **Отмена**

71



# В чем сила?

## **ЭМПАТИЯ**

Общение с реальными пользователями

## **РЕАЛЬНЫЙ СЦЕНАРИЙ**

Информация из первых рук

## **ОЖИДАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

Источник полезных и ценных инсайтов

# В чем сила?

## ЭМПАТИЯ

Общение с реальными пользователями

## РЕАЛЬНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Информация из первых рук

## ОЖИДАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Источник полезных и ценных инсайтов

# СКОРОСТЬ!

Быстро: ~ 4 ч





**Звоните пользователям  
и делайте чудесные продукты.**

Спасибо за внимание!

Вопросы?



**Алексей Бакушин**

@bakoushin

twitter / facebook / linkedin / skype