



У семи нянек дитя без глаза?

Пара лет проблем и решений
в UX зарубежного веб-сервиса

Давайте знакомиться

The screenshot displays the SEMrush interface for a Position Tracking report. The top navigation bar includes 'Features', 'Prices', 'Knowledge', 'News', 'Webinars', 'Blog', and 'Contact Us'. The left sidebar shows the project '1 SMM' with a 'Share' button and a 'Position Tracking' section showing a 26% visibility. Below this are 'SEO Ideas' (6) and 'Social Media'. A 'Recommended to set up' section lists 'Site Audit', 'Brand Monitoring Tool', 'Backlink Audit', and 'PPC Keyword Tool'. The main content area is titled 'Position Tracking: 1 SMM' and includes a search bar, filters for 'Location: Canada (English)', 'Device: Desktop', and 'Type: Organic'. A 'Visibility Trend' chart shows a fluctuating line for 'design.ru' between 20% and 28% from March 24 to April 21, with a current value of 26.10%. A 'Rankings Overview' section is partially visible at the bottom.

SEMURSH

Features Prices Knowledge News Webinars Blog Contact Us

EN

← Back to Main Menu

1 SMM Share

Dashboard

Position Tracking 26%

SEO Ideas 6

Social Media

Recommended to set up

Site Audit

Brand Monitoring Tool

Backlink Audit

PPC Keyword Tool

All Reports Input domain, keyword or... Search Projects +

Dashboard > Projects > 1 SMM > Position Tracking

Send feedback Video tutorial

PDF Print Settings

Position Tracking: 1 SMM

Location: Canada (English) Device: Desktop Last Update: 0 hours ago (Fri, Apr 22, 2016) Keywords: 1 Type: Organic

Overview Rankings Landing Pages Competitors Discovery

design.ru Type domain Type domain Type domain Type domain OK

Visibility Trend Set Y axis minimum to 0-100

26.10%

design.ru

Date	Visibility (%)
Mar 24	26.0
Mar 25	21.5
Mar 26	21.5
Mar 27	26.0
Mar 28	26.0
Mar 29	26.0
Mar 30	21.5
Mar 31	26.0
Apr 1	21.5
Apr 2	21.5
Apr 3	26.0
Apr 4	26.0
Apr 5	26.0
Apr 6	26.0
Apr 7	26.0
Apr 8	26.0
Apr 9	26.0
Apr 10	21.5
Apr 11	21.5
Apr 12	21.5
Apr 13	26.0
Apr 14	26.0
Apr 15	26.0
Apr 16	26.0
Apr 17	26.0
Apr 18	26.0
Apr 19	26.0
Apr 20	26.0
Apr 21	26.0

last 7 days

Tip Our new SEO Ideas tool may help you improve your Search Engine ranking. Try SEO Ideas How it works

Rankings Overview 1-1(1) Rankings Distribution

Add keywords + Filter by keyword Advanced

Давайте знакомиться

- Зарубежный веб-сервис для интернет-маркетологов
- Разношерстная ЦА
- Быстрый рост с его плюсами и заболеваниями
- Анархия как принцип организации

Проблема 1

Где брать проблемы?

Где брать проблемы

- Делаем лишнее, не делаем нужного
- Не понимаем пользователей
- Улучшаем без отдачи
- Улучшаем разово

Где брать проблемы

1. Почта и User Voice

new Meet the SEO Ideas tool! Please send your comments, suggestions, or concerns to our team: seo-ideas-feedback@semrush.com.

◀ Have a Suggestion? ✕

stuart.findlater@agencycentral.co.uk

I review all the keyterms we track on our website. I have various labels I use. It would be useful to have a graph option where we can view various categories on the same chart. So in our case I can look at various types of terms and graphically see which are improving and which are declining to go and investigate further. I think this would be a big help to companies who track many terms and sub categorise terms they are tracking

Почта и User Voise

Что дает?

- Много запросов фичей,
- Знание о пользовательских болях
- Понимание "пользовательского копирайтинга"

Где брать проблемы

2. Видеозаписи

- **Casa rural Lolo - Casa rural en Villaviciosa (Asturias)**

Casa Lolo y C.A. La Pumarada están ubicadas en el pueblo de Camoca, a 5 km de Villaviciosa, la cap su rehabilitación,hemos recuperado y ...

★ 🗑️ | 😊 😐 😞 Web | Fecha no encontrada

www.escapad

- **Valle de la Fuente - Casa rural en Cabrales (Asturias)**

El Valle de la Fuente es una casona de estilo tradicional, recientemente rehabilitada para dotarla c comodidades necesarias. La casa está situada ...

★ 🗑️ | 😊 😐 😞 Web | Fecha no encontrada

www.escapad

- **Casa Raicéu - Casa rural en Piloña (Asturias) - Escapadarural.com**

Casa de Aldea, típica asturiana, de estilo rústico rehabilitada en piedra y madera . Consta de dos pi con cocina totalmente equipada, sala...

★ 🗑️ | 😊 😐 😞 Web | Fecha no encontrada

www.escapad

- **Casa Rural La Llana II - Casa rural en Piloña (Asturias)**

Видеозаписи

Что дает?

- Нахождение технических багов,
- Улучшает общую эмпатию,
- Кучу гипотез об узких местах интерфейса,
- Нахождение проблем контента.

Мы используем: www.inspectlet.com

Видеозаписи

Примеры найденного:

1. Модальное окно, задуманное как основное рабочее пространство, не замечено 69% пользователей
2. 72% пользователей не заметили функционала создания второй (и последующих) кампаний в новом инструменте

Где брать проблемы

Остальные источники

- РО
- Задачи бизнеса
- UX-Sync
- Внутренние пользователи
- Баги

Проблема 2

Испорченный телефон

Испорченный телефон

- Игнорим технические ограничения ☹️
- Решаем не те проблемы пользователей ☹️
- Решаем проблемы не пользователей, а дяди Васи ☹️

Бумажный прототип

Как используем?

1. Проверка — «А та ли проблема?»
2. Очень быстрое тестирование основного сценария на ПО

Бумажный прототип

Что дает?

- Быструю и дешевую синхронизацию
- Вылавливание тупых ошибок
- Вылавливание технически неразумных решений

Бумажный прототип

Нюансы

- Не стоит залипать
- Без «длинной» логики

Испорченный телефон

Остальные решения

- Персоны
- Видео
- Внутренние пользователи (отдел маркетинга)
- Общение о статистике
- Четкое описание историй

Проблема 3

Анархия и быстрый рост

Анархия и быстрый рост

- Консистентность продукта
- Как решать общие проблемы?

Анархия и быстрый рост

А в чем неконсистентность?

- Одна кнопка в сотне реализаций ☹️
- Разношерстные паттерны ☹️
- «Одноразовость» хороших решений

Анархия и быстрый рост

1. "Резервации" и исключения

Include Keyword Containing

Word:

By source: All

Sort by: Date

Period:

By sentiment: 😊 😐 😞 Favorites only Exclude [my domain](#)

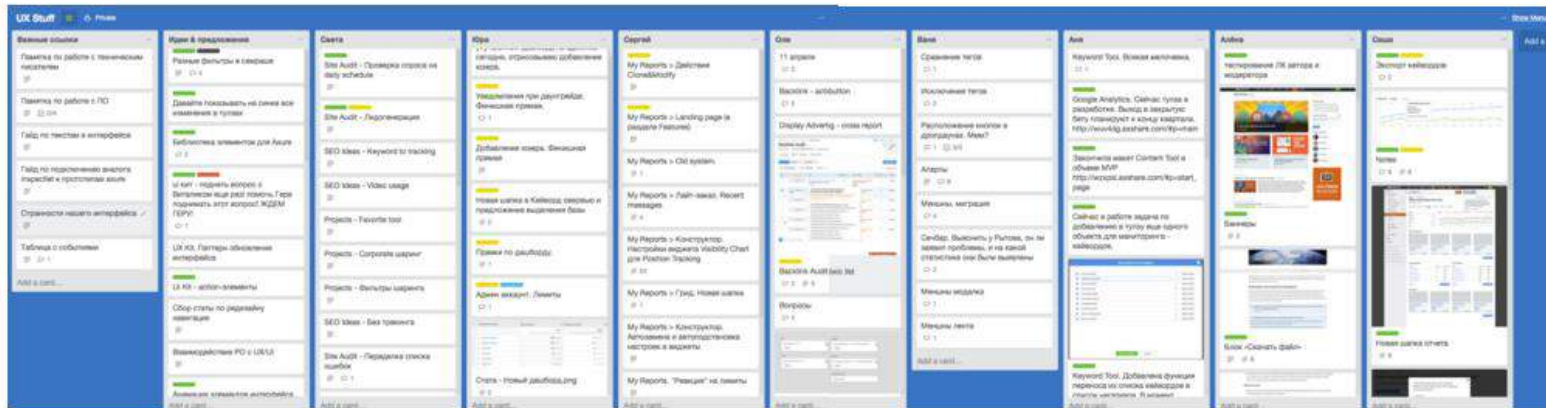
Резервации и исключения

Что дает?

- Учитываем особенности разных ЦА
- Глубже понимаем тот самый UX
- Строим систему от реального опыта
- Улучшается климат в команде

Анархия и быстрый рост

2. UX-Sync



UX-Sync

Что это, как проводится?

- Каждый выкладывает в Trello прототипы, проблемы, предложения и пр
- Еженедельная встреча UX-команды
- Презентуем, обсуждаем, договариваемся, вникаем

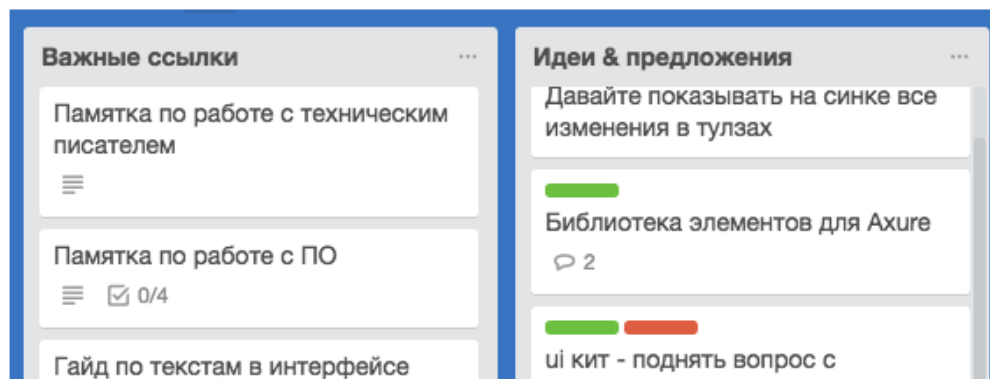
UX-Sync

Что дает?

- Хорошие решения распространяются
- Дешевая синхронизация
- Много хорошего фидбека
- Улучшается знание продукта
- Много знаний о пользователях

Анархия и быстрый рост

3. Общая инфа и проблем-овнеры



4. Остальное

Грустный кейс и его последствия

Самоорганизация

Проблема 4

UX-тестирование

задача, процесс и проблема 😊

UX-тестирование

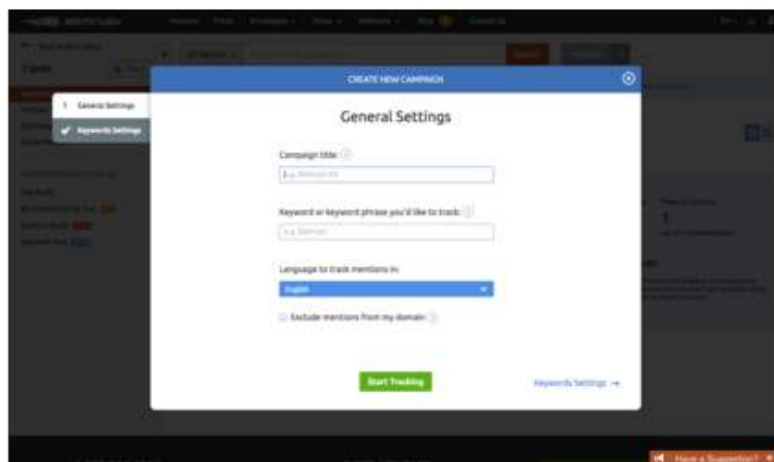
- Нафига? (он же «надо, но не хочется»)
- Где и зачем брать респондентов?
- Технологически - как?
- Психологические тараканы

Нафига?

1. Не для крутости и не потому, что "так положено"

2. Четкий вопрос

Перейдут ли на второй шаг?



The screenshot shows a 'CREATE NEW CAMPAIGN' dialog box with the following fields and options:

- Campaign title:** A text input field with a placeholder 'e.g. MyNewCam'.
- Keyword or keyword phrase you'd like to track:** A text input field with a placeholder 'e.g. MyKeyword'.
- Language to track mentions in:** A dropdown menu with 'English' selected.
- Exclude mentions from my domain:** An unchecked checkbox.
- Start Tracking:** A green button at the bottom center.
- Keywords Settings:** A link at the bottom right.

Нафига

Чтобы нам легче работалось 😊

- Разрешать споры
- Делать часть работы ненужной
- Находить прикольные решения
- Получать больше денег 😊

Респонденты, ау!

Внутренние

- Применительно к нам - свои маркетологи.
- Используем для проверки не самых критичных гипотез и первичной валидации больших фич.
- Инструменты — прототип, сформулированная цель теста, письменное задание (опционально), бумага для записи наблюдений

Респонденты, ау!

Конечные пользователи

- Пользователи, запросившие фичу, либо подходящие по параметрам.
- Инструменты: сбор подходящих пользователей, прототип, инструменты видеозаписи действий пользователя

Респонденты, ау!

Как записать видео действий пользователя на вашем прототипе

Когда пригодится? Для случаев, когда добавляется новая фишка в тулзу, имеет смысл в качестве респондентов выбирать людей, которые ей уже пользовались. Но не всегда есть возможность сделать тестирование с ними из-за разницы во времени или языкового барьера. В этом случае можно отправить письмо пользователям с заданием и ссылкой на интерактивный прототип, а потом в записанных сессиях посмотреть как они справлялись и сделать выводы.

Гайд

1 - Регаем на getsmartlook.com и копируем код

Видео: https://drive.google.com/a/semrush.com/file/d/0B7e6rEP_CTANeE9iZkVEWfVxQk0/view?usp=sharing

2 - Заходим на share.axure.com и подключаем код в Plug-ins для нужных страниц

Видео: https://drive.google.com/a/semrush.com/file/d/0B7e6rEP_CTANdE92U2VCeW9VRzg/view?usp=sharing

3 - Даем правильные ссылки на страницы (в конце должна быть конкретная страница). Например, <http://o8n7if.axshare.com/landing.html>

Видео: https://drive.google.com/a/semrush.com/file/d/0B7e6rEP_CTANRUUybGV3X2lwOWc/view?usp=sharing

4 - Смотрим записанные сессии на getsmartlook.com :)

Видео: https://drive.google.com/a/semrush.com/file/d/0B7e6rEP_CTANTmwwamQwOWJNNG8/view?usp=sharing

Респонденты, ау!

«Неподходящие» пользователи

- Кто угодно. Можно коллега-юзабилит, можно разработчик.
- Используем для отлова технических багов прототипа, проверки самых простейших гипотез и пр.
- Инструменты – прототип, бумага и ручка для заметок, сформулированная цель теста.



Спасибо!

Иван Серебренников, UX-специалист

i.serebrennikov@semrush.com