

# Как мы в Авито измеряем зрелость процессов в продуктовых командах?

Разбор кейса замера UX-зрелости в командах.



# Привет!

Я – Маша,

Старший UX-исследователь в Авито Работа

- Исследовала опыт пользователей в сферах EdTech, FinTech и нефтегазовой отрасли
- Диплом по CX/UX-менеджменту Высшей Школы Экономики
- Сертификация по Дизайн-мышлению от D.Standards
- Магистерская степень по международному маркетингу РЭУ им. Г. В. Плеханова
- Ментор h.careers.



# О чём сегодня расскажу?



Что такое зрелость  
процессов в команде

Как этот инструмент  
создают внутри Авито

Что легло в основу замера  
зрелости UX?

Как выглядит процесс замера?

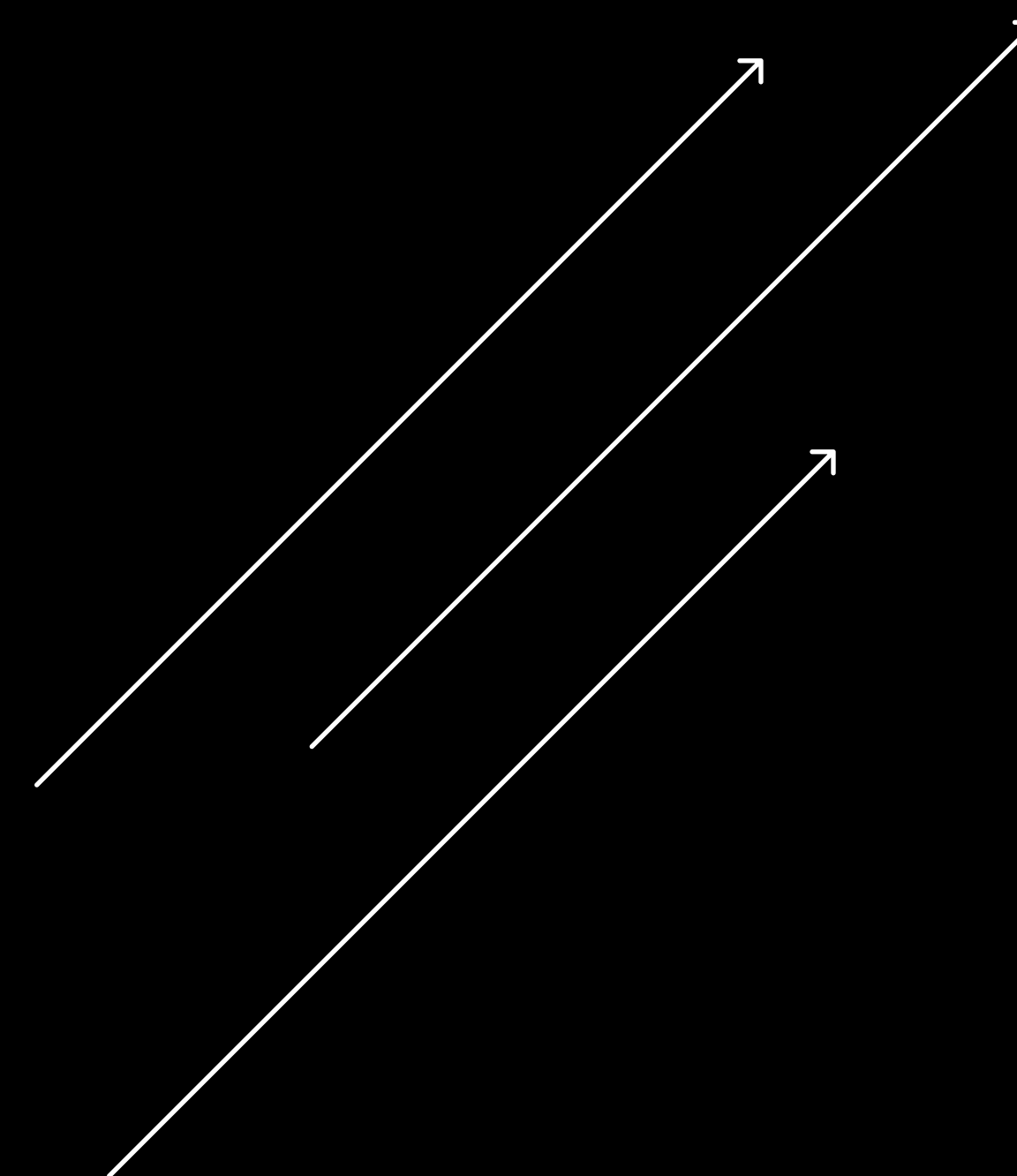
Tips & Trics что учесть, если я хочу делать  
такие замеры в своей команде

# Что такое зрелость процессов?



Зрелость процессов в продуктовой команде отражает **уровень развития и оптимизации** процессов, используемых командой для создания продуктов.

Чем выше уровень зрелости, тем более **эффективными, предсказуемыми и качественными** являются процессы работы.



Давайте рассмотрим  
**кейс Авито** при создании такой  
модели для продуктовых команд  
с фокусом на секцию UX

**В Авито число команд ( в том числе, и UXR)  
в компании увеличивается.**



**Нам важно, чтобы команды:**

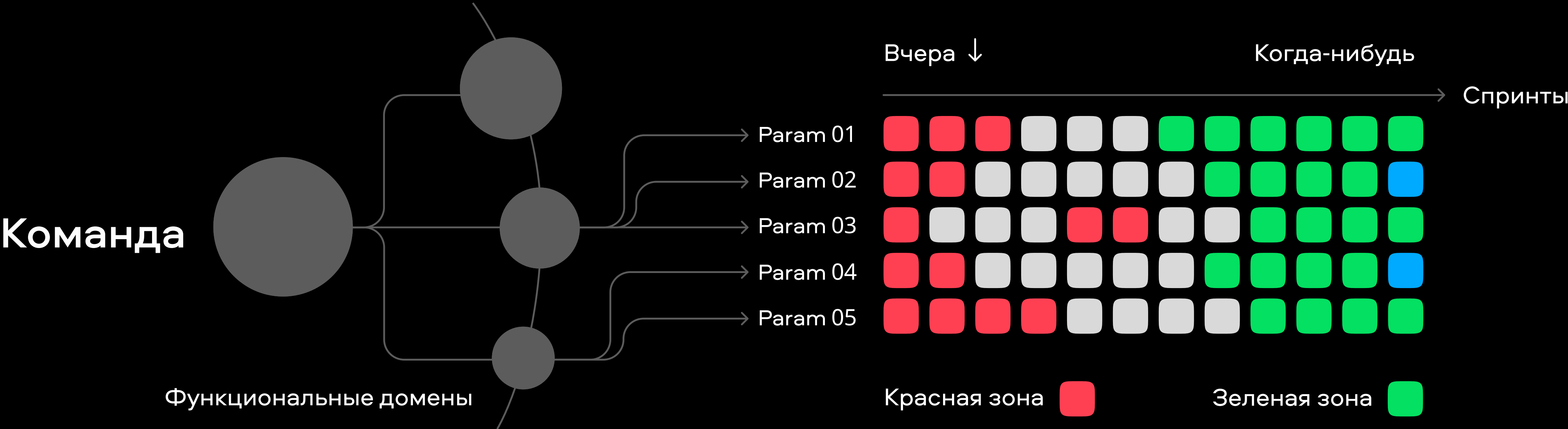
- ◆ взаимодействовали по определенным принципам Авито
- ◆ включить факторы, которые позитивно влияют на скорость и качество работы

# О модели



## Team Maturity Model Avito —

Модель соответствия продуктовых и {инженерных} практик команды и ожиданиям в Авито и процесс командного самоаудита.



- ◆ Команда как продукт с метриками, которые команда «качает»
- ◆ Раз в квартал мы получаем сигнал о возможной проблеме в зоне ответственности команды
- ◆ Модель «живая» и должна постоянно развиваться, чтобы отражать реалии действительности





# Ценность модели



Дешевый способ системно улучшать скорость и качество discovery и delivery

## Для команды

- ◆ Повторять точки роста в подходах к работе
- ◆ Получить рецепты для улучшения практик работы и взаимодействия
- ◆ Достигать результаты с меньшими затратами

## Для менеджеров

- ◆ Регулярно получать сигналы о рисках в организации работы команд
- ◆ Изучить факторы, негативно влияющие на результат
- ◆ Повысить предсказуемость достижения бизнес целей

# Содержание модели



Секции Delivery (FE,BE,QA, Performance и etc) и **Discovery (UX, Design, Analytics)**

Опросник для прохождения замера

Дашборд с результатами замера зрелости (зеленые, желтые и красные зоны)

Рецепты, как перейти в зеленую зону

Возможность создать или привязать задачи по action plan на основе результатов

- ☒ ☐ Да
- ☐ ☐ Нет
- ☐ ☐ Не применимо

Подробности

Важ  
ссыл

Рецепт

Проконсультируйтесь с ответственным за секцию, см. контакты в статье по этой [ссылке](#).

A red, hand-drawn oval shape that encircles the text.

**UX секция в модели  
зрелости команды**

# Задача UX Секции



**ТММ 2.0 по секции UX отвечает на вопрос для команды и менеджера: насколько оптимизированы UX-процессы в команде, чтобы создавать user-driven продукт.**

# 6 стадий UX зрелости в компании



— отражают способность компании успешно создавать дизайн, ориентированный на пользователя.

## Стадии UX Зрелости



На основе UsabilityLab KZ

<https://www.nngroup.com/articles/factors-ux-maturity/>

1 Определить фактуру по  
замеру UX-зрелости в команде  
(критерии, утверждения,  
варианты ответа, рецепты)

2 Создать user-friendly  
инструмент по замеру  
в корпоративном  
пространстве Avito People

# Задача 1. Факторы зрелости UX



ВЛИЯНИЕ НА СТРАТЕГИЮ	КУЛЬТУРА	ВЫСТРОЕННЫЙ ПРОЦЕСС	ВЛИЯНИЕ НА РЕЗУЛЬТАТ
Лидерство, планирование и приоритизация ресурсов	UX-знания и культивация профессионального роста UX-специалистов	Системность в использовании методов исследования и проектирования	Определение и измерение результатов работы над UX (влияние на конечный продукт)



# Примеры процессов



Как можно оптимизировать UX-процессы команде, чтобы снизить Time To Market?

Что можно сделать, чтобы проблемы пользователей интегрировались в продуктовых беклог?

Какой текущий уровень влияния UX на стратегию и как повысить этот уровень?

Что исходя из результатов я могу взять в свой план развития как UX-исследователь?

## Блок: Процесс общения команды с пользователем

### Стейтмент:

Команда проводит User Day (встречи с пользователями):

- в команде ни разу не проводили User Day
- команда проводит User Day, но без регулярности
- команда проводит User Day раз в спринт/ (в выбранный период) с участниками дискавери команды
- команда проводит User Day раз в спринт/ (в выбранный период) с участниками дискавери и деливери команды
- не применимо для команды (например, слишком узкая выборка аудитории)

### Рецепт:

HOW TO выстроить регулярный процесс User Day в своей команде.

## Блок: Влияние UX не только на часть в продукте, а на стратегию

### Стейтмент:

UX-исследователь проводит как тактические, так и стратегические исследования

- не применимо (например, в команде нет потребности проводить стратегические исследования)
- UX-исследователь не проводит стратегические исследования
- UX-исследователь проводит стратегические исследования по запросу
- UX-исследователь инициирует и проводит стратегические исследования

### Рецепт:

HOW TO выстроить процесс по проведению стратегических исследований

[ссылка на подробный гайд X спринтов работы](#)  
вот эпик, вот фреймворк  
как этот эпик сделать

# Задача 2. Создания user-friendly инструмента

# Создание инструмента



1 Перешли от табличек в ворде в отдельный инструмент на корпоративном портале Avito People

2 Для создания такого инструмента, провели исследования нашей аудиторией (Юнит лиды, РМ, UXR), чтобы понять текущие барьеры при замере сейчас и провалидировать наше решение

# Видео инструмента



People

Поиск по людям, юнитам и новостям

Найти

Виктор

← На главную / Team 1

TMM команды Team 1

Секции

Опросник

Отчеты

Настройки

Секция	Baseline+	Изменение	График	Обновлено	
Scrum	94%			17.07.2023	Заполнить секцию
UX	64%			12.07.2023	Заполнить секцию
Frontend	33%			01.03.2023	Заполнить секцию
QA	71%			02.07.2023	Заполнить секцию
Security	81%			12.07.2023	Заполнить секцию
Backend	64%			16.07.2023	Заполнить секцию
Performance	79%			30.08.2023	Заполнить секцию
Discovery	57%			12.07.2023	Заполнить секцию

- ◆ **Оценку по текущим UX-процессам в своей продуктовой команде и соответствие этой оценки практикам в Авито**
- ◆ **Рецепты и action items в беклог команды и в свой личный план развития: что я могу сделать, чтобы вывести свою команду по UX-процессам в зеленую зону (зону соответствия)**
- ◆ **Динамику замеров в течение года (чтобы отследить, как мои действия повлияли на UX-зрелость в команде)**

## Что учесть, если вы хотите замерить зрелость UX-процессов

**1** Самый сложный этап — понять, по каким **критериям** мы будем делать замеры, как учесть всю специфику команд. Сейчас мы на стадии итерационных тестов формулировок и еще не пришли к идеальному варианту.

**2** Недостаточно только замерить — для каждого блока необходимы **рецепты** для повышения уровня зрелости.

**3** Необходим интегрированный **action plan** в текущие сервисы команды (например, Jira).

**4** Замер ассоциируется с инструментом для **улучшения работы команды**, а не “наказания и оценки”.



**ВОПРОСЫ?**

# Контакты



Пишите, если будут вопросы  
при создании модели зрелости  
команды по части UX

ТГ: [@mmoskovkina](https://t.me/mmoskovkina)





Спасибо за внимание!