

От хаоса — к порядку

UXR Backlog



Юлия Шефтелевич
UX — исследователь в вертикали Авито Авто



Познакомимся!

**Продукты Авито делятся
на вертикали и горизонтالي**



Продукты Авито делятся на вертикали и горизонтали



Buyer X	Seller X	Монетизация	Trust & Safety	Транзакции
---------	----------	-------------	----------------	------------

Продукты Авито делятся на вертикали и горизонтали



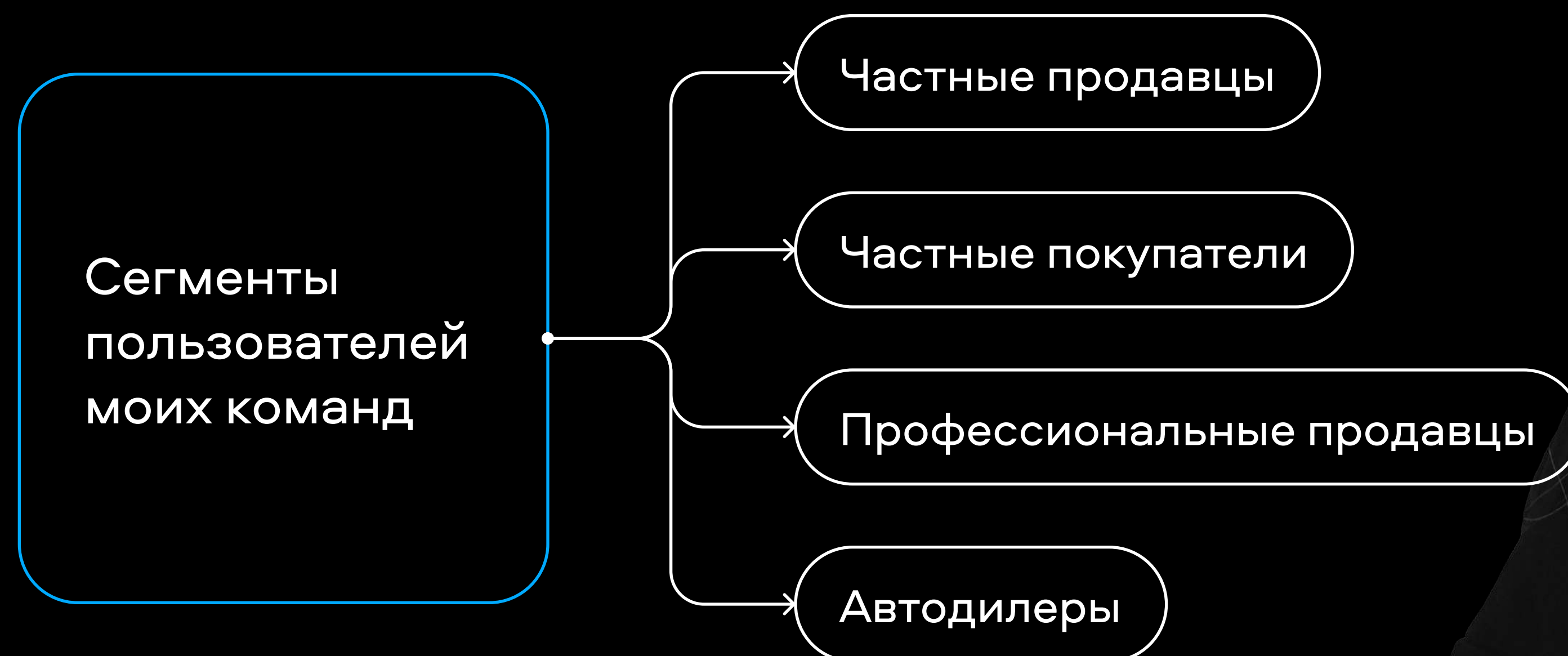
Buyer X	Seller X	Монетизация	Trust & Safety	Транзакции
---------	----------	-------------	----------------	------------



Юлия Шефтелевич



Я, UX — исследователь в вертикали Авито Авто



**Какие источники сигналов от пользователей
есть у продакта в Авто?**



Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support

Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support
- ◆ Отзывы в магазинах приложений

Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support
- ◆ Отзывы в магазинах приложений
- ◆ Кейсы коллег с Eat your dog food

Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support
- ◆ Отзывы в магазинах приложений
- ◆ Кейсы коллег с Eat your dog food
- ◆ Частотные запросы из ежемесячных замеров CSAT и CES

Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support
- ◆ Отзывы в магазинах приложений
- ◆ Кейсы коллег с Eat your dog food
- ◆ Частотные запросы из ежемесячных замеров CSAT и CES
- ◆ Контекстные и маркетинговые опросы

Какие источники сигналов от пользователей есть у продакта в Авто?



- ◆ Обращения в Customer Support
- ◆ Отзывы в магазинах приложений
- ◆ Кейсы коллег с Eat your dog food
- ◆ Частотные запросы из ежемесячных замеров CSAT и CES
- ◆ Контекстные и маркетинговые опросы
- ◆ Инсайты из UX-исследований

**Каждый продакт-менеджер в Авто
хранит сигналы по-своему...**



К чему это приводит?



К чему это приводит?



Множатся
Excel и Miro

К чему это приводит?

1

Множатся
Excel и Miro

2

Не все в курсе
существования
таких хранилищ

К чему это приводит?

1

Множатся
Excel и Miro

2

Не все в курсе
существования
таких хранилищ

3

Актуальный
статус не
отследить

К чему это приводит?

1

Множатся
Excel и Miro

2

Не все в курсе
существования
таких хранилищ

3

Актуальный
статус не
отследить

4

При переходе
или увольнении
всё теряется

**Как мы пытались
решить эти проблемы?**



Как мы пытались решить эти проблемы?



Пространство
в Airtable

Как мы пытались решить эти проблемы?

1

Пространство
в Airtable

2

Пространство
в Confluence

Как мы пытались решить эти проблемы?



1

Пространство
в Airtable

2

Пространство
в Confluence

3

Пространство
в Jira

A black and white photograph of several small seedlings growing in a tray, with the text 'И родился UXR-бэклог в Jira' overlaid in the center.

И родился UXR-бэклог в Jira



Что сделали в Jira?

Что сделали в Jira?



Для навигации:

АУ | UX Problems

Список задач

Панель Kanban

Релизы

Отчеты

Задачи

Компоненты

Issue Score

BigGantt

Открытые задачи

Перекл. фильтр

Сортировать по Приоритет

UXAU-98

Я ставлю конкретный город он пок...

UXAU-93

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

UXAU-93

Плохая работа inapp call

UXAU-11

Устройство рубрикатора

UXAU-76

Нерелевантная выдача / поиск

UXAU-100

Исключать авто под заказ

UXAU-115

Обогащение отчета автотеки инфо...

UXAU-126

Поиск по комплектации

UXAU-214

Фокус группа для бейджа Аренда ...

UXAU-213

Автоматически предоставлять галоч...

UXAU-212

Группировка поисковой выдачи по...

UXAU-211

Добавить фильтр "Без пробега по ...

UXAU-31

Исключение продавца из поиска

UXAU-79

Кол-во собственников

UXAU-42

фильтр "тип кузова"

Создать задачу

АУ | UX Problems / UXAU-88

2 из 204

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

Редактировать

Добавить комментарий

Назначить

Еще...

В работе

Экспорт

Детали задачи

Тип: Feature

Приоритет: Серьезный

Метки: спецтехника, фильтры

Signals count number: 14

Eric Link: Поиск

Решение: Нет решения

Описание

Описание проблемы:

Причина:

Поведение:

Критичность:

Цитата:

в разделе транспорт тягачи нет фильтра в наличие авто, документы в наличии, растаможке.

в наличии или под заказ, под заказ висит просто картинка ни чем не подтвержденная, мусор

В категории тягачи не хватает фильтра какие в наличии а какие под заказ , очень не удобно.

Вобщем решил найти седельный тягач и попадаются много не нужных объявлений а именно! Сделайте доп функцию в поиске " под заказ / в наличии" и " с документами и без.

Как предоставлять Signals count:

Источник	Баллы	Оценка проблемы
Собственный опыт	3	
Коллеги/друзья	1	
Интервью однократно	1	
Интервью многократно	3	
АСД менеджеры однократно	1	
АСД менеджеры многократно	3	
Отзывы в сторях - единичные	3	
Отзывы в сторях - множественные/регулярные	7	7
Опрос - небольшой процент	3	
Опрос - большой процент	7	
Обращения в поддержку - единичные	3	

Люди

Исполнители:

Лена Petrova

Назначить меня

Автор:

Ivan Ivanov

Голоса:

Голосовать за эту задачу

Наблюдатели:

Начать наблюдение за этой задачей

Даты

Создано:

03/июн/23 17:37

Обновлено:

20/сен/23 19:11

Разработка

Создать ветку

Agile

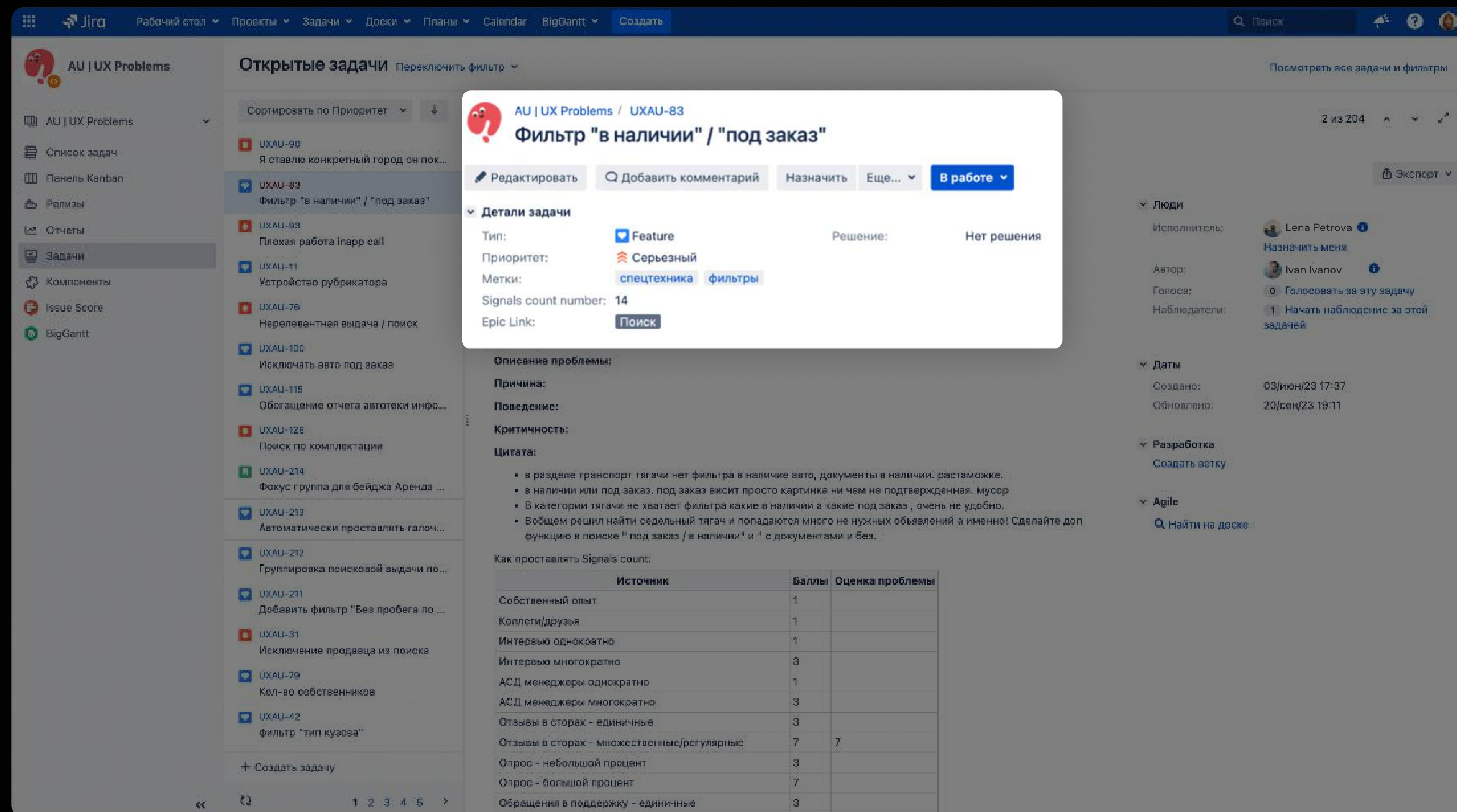
Найти на доске

Что сделали в Jira?



Для навигации:

- Эпики
- Система тегов
- Статус тикета



Что сделали в Jira?



Для отслеживания процесса:

АУ | UX Problems

Список задач

Панель Kanban

Релизы

Отчеты

Задачи

Компоненты

Issue Score

BigGantt

Открытые задачи

Перекл. фильтр

Сортировать по Приоритет

ИХАУ-98

Я ставлю конкретный город он пок...

ИХАУ-83

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

ИХАУ-93

Плохая работа inapp call

ИХАУ-11

Устройство рубрикатора

ИХАУ-76

Нерелевантная выдача / поиск

ИХАУ-100

Исключать авто под заказ

ИХАУ-116

Обогащение отчета автотеки инфо...

ИХАУ-126

Поиск по комплектации

ИХАУ-214

Фокус группа для бейджа Аренда ...

ИХАУ-213

Автоматически проставлять галоч...

ИХАУ-212

Группировка поисковой выдачи по...

ИХАУ-211

Добавить фильтр "Без пробега по ...

ИХАУ-31

Исключение продавца из поиска

ИХАУ-79

Кол-во собственников

ИХАУ-42

Фильтр "тип кузова"

Создать задачу

АУ | UX Problems / ИХАУ-83

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

Редактировать

Добавить комментарий

Назначить

Еще...

В работе

Экспорт

Детали задачи

Тип: Feature

Приоритет: Серьезный

Метки: спецтехника фильтры

Signals count number: 14

Eric Link: Поиск

Решение: Нет решения

Описание

Описание проблемы:

Причина:

Поведение:

Критичность:

Цитата:

в разделе транспорт тягачи нет фильтра в наличие авто, документы в наличии, растаможке.

в наличии или под заказ, под заказ висит просто картинка ни чем не подтвержденная, мусор

В категории тягачи не хватает фильтра какие в наличии а какие под заказ , очень не удобно.

Вобщем решил найти седельный тягач и попадаются много не нужных объявлений а именно! Сделайте доп функцию в поиске " под заказ / в наличии" и " с документами и без.

Как проставлять Signals count:

Источник	Баллы	Оценка проблемы
Собственный опыт	3	
Коллеги/друзья	1	
Интервью однократно	1	
Интервью многократно	3	
АСД менеджеры однократно	1	
АСД менеджеры многократно	3	
Отзывы в сторях - единичные	3	
Отзывы в сторях - множественные/регулярные	7	7
Опрос - небольшой процент	3	
Опрос - большой процент	7	
Обращения в поддержку - единичные	3	

Люди

Исполнители:

Лена Petrova

Назначить меня

Автор:

Ivan Ivanov

Голоса:

Голосовать за эту задачу

Наблюдатели:

Начать наблюдение за этой задачей

Даты

Создано:

03/июн/23 17:37

Обновлено:

20/сен/23 19:11

Разработка

Создать ветку

Agile

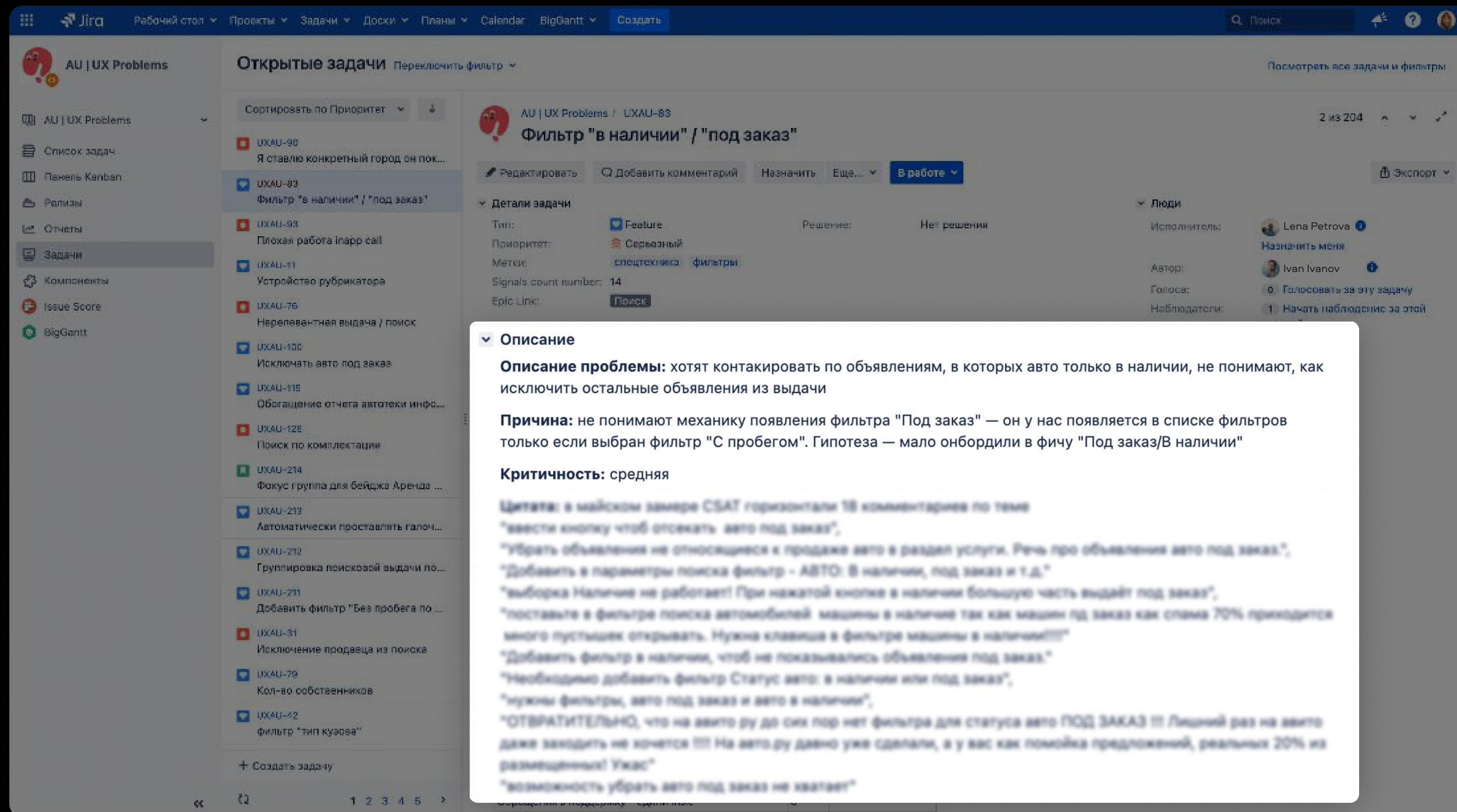
Найти на доске

Что сделали в Jira?



Для отслеживания процесса:

Шаблон с описанием



Что сделали в Jira?



Для отслеживания процесса:

- Шаблон с описанием
- Оценка силы сигнала

Рабочий стол

Проекты

Задачи

Доски

Планы

Calendar

BigGantt

Создать

AU | UX Problems

Список задач

Панель Kanban

Релизы

Отчеты

Задачи

Компоненты

Issue Score

BigGantt

Открытые задачи

Перекл. фильтр

Сортировать по Приоритет

uxAU-90

Я ставлю конкретный город он пок...

uxAU-83

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

uxAU-93

Плохая работа Inapp call

uxAU-11

Устройство рубрикатора

uxAU-76

Нарелевантная выдача / поиск

uxAU-100

Исключать авто под заказ

uxAU-115

Обогащение отчета автотеки инфо...

uxAU-126

Поиск по комплектации

uxAU-214

Фокус группа для бейджа Аренда ...

uxAU-213

Автоматически проставлять галоч...

uxAU-212

Группировка поисковой выдачи по...

uxAU-211

Добавить фильтр "Без пробега по ...

uxAU-31

Исключение продавца из поиска

uxAU-79

Кол-во собственников

uxAU-42

фильтр "тип кузова"

+

Создать задачу

AU | UX Problems / uxAU-83

2 из 204

Фильтр "в наличии" / "под заказ"

Редактировать

Добавить комментарий

Назначить

Еще...

В работе

Детали задачи

Тип: Feature

Решение: Нет решения

Люди

Исполнитель: Lena Petrova

Как проставлять Signals count:

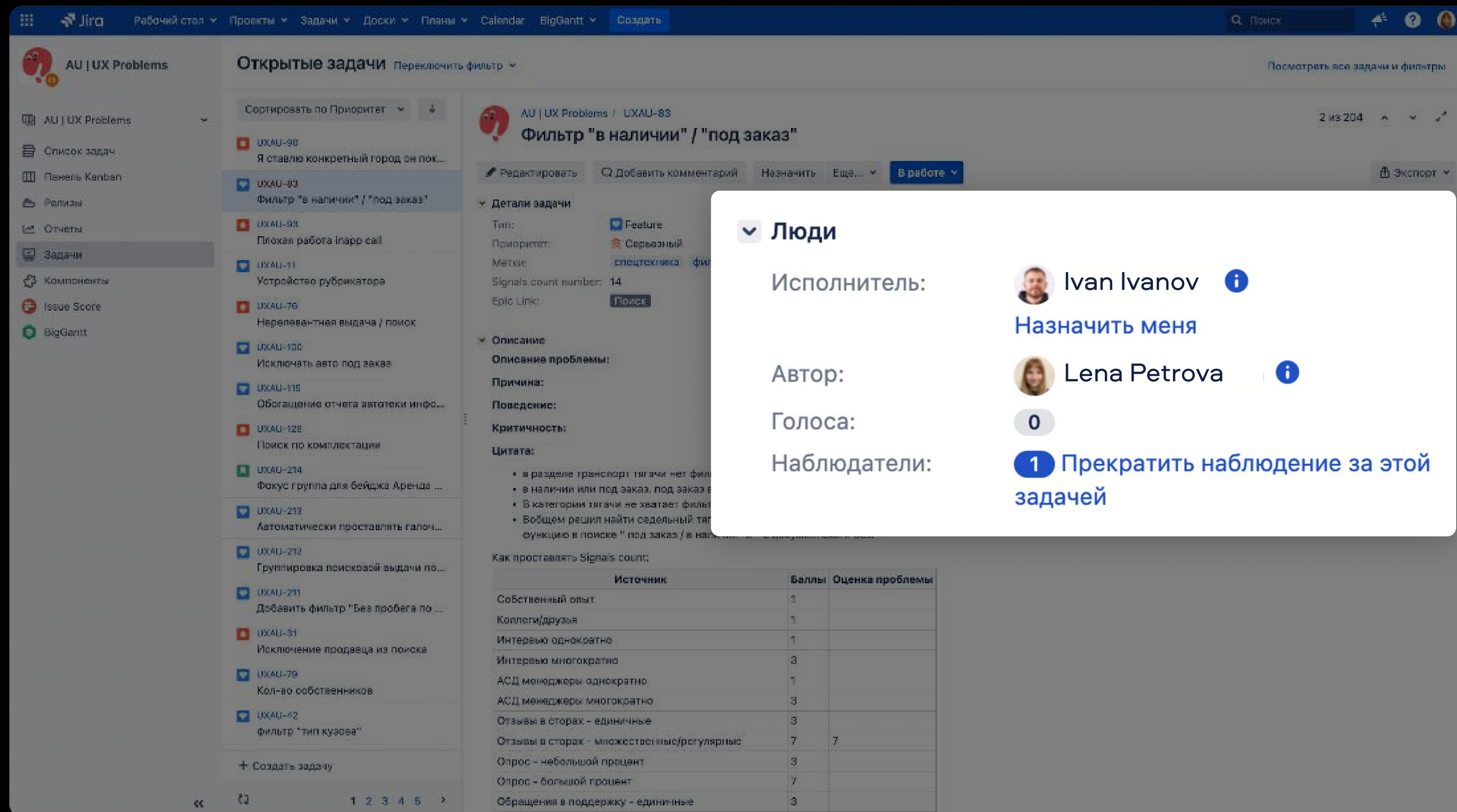
Источник	Баллы	Оценка проблемы
Собственный опыт	1	
Коллеги/друзья	1	
Интервью однократно	1	
Интервью многократно	3	3
АСД менеджеры однократно	1	
АСД менеджеры многократно	3	3
Отзывы в сторгах - единичные	3	
Отзывы в сторгах - множественные/регулярные	7	7
Опрос - небольшой процент	3	
Опрос - большой процент	7	
Обращения в поддержку - единичные	3	
Обращения в поддержку - множественные/регулярные	7	

Что сделали в Jira?



Для отслеживания процесса:

- ◆ Шаблон с описанием
- ◆ Оценка силы сигнала
- ◆ Тег ответственного

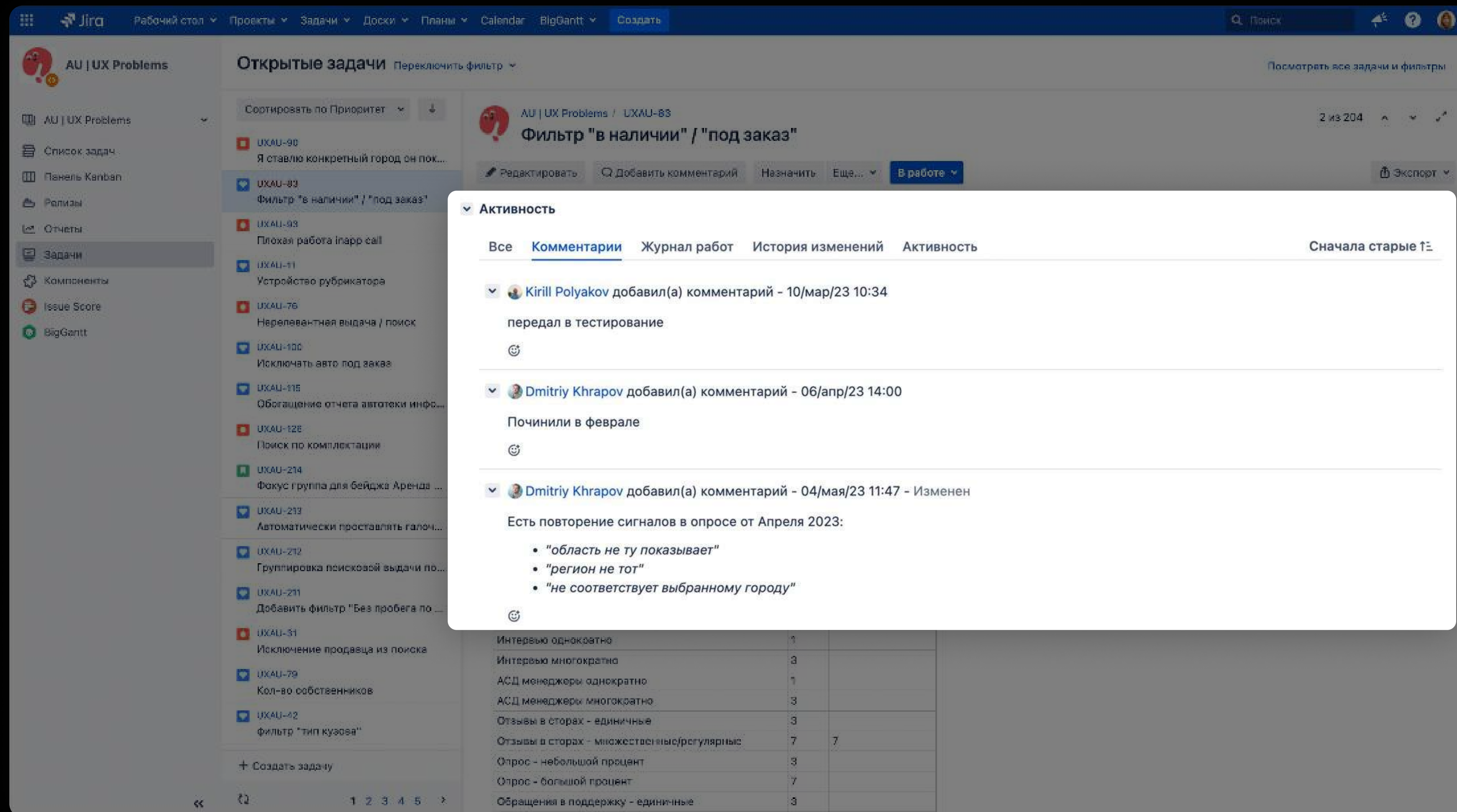


Что сделали в Jira?



Для отслеживания процесса:

- ◆ Шаблон с описанием
- ◆ Оценка силы сигнала
- ◆ Тег ответственного
- ◆ Даты и комментарии



Как мы работаем с UXR Backlog



Как мы работаем с UXR Backlog



Единая встреча всех
моих продуктовых
менеджеров

Как мы работаем с UXR Backlog



Единая встреча всех
моих продуктовых
менеджеров



Обсуждение новых
проблем за месяц,
простановка статуса
по новым проблемам

Как мы работаем с UXR Backlog



Единая встреча всех
моих продуктовых
менеджеров



Обсуждение новых
проблем за месяц,
простановка статуса
по новым проблемам



Проверка
проделанных шагов
по старым проблемам

А стало ли лучше?



А стало ли лучше?



- ◆ Продуктовые менеджеры пользуются инструментом

А стало ли лучше?



- ◆ Продуктовые менеджеры пользуются инструментом
- ◆ Исследователь держит руку на пульсе всех сигналов и процессов вокруг них



Спасибо за внимание!