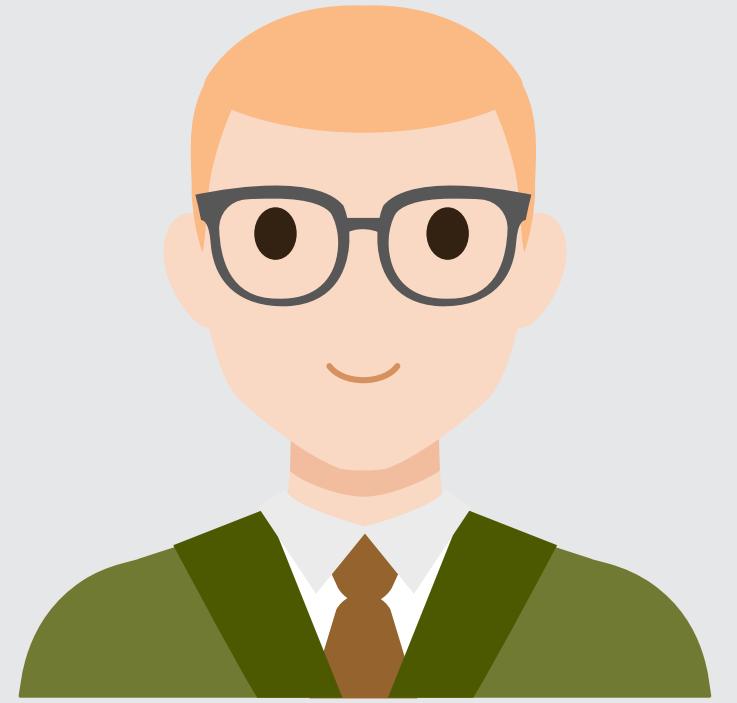
A close-up photograph of a brown horse's head and neck. The horse has a dark brown mane and a lighter brown forehead and nose. Its eye is partially closed, giving it a serene or slightly weary expression. The background is blurred, suggesting a natural outdoor setting.

**"JAK POZBYĆ SIE TEGO NOWEGO WYGLĄDU,  
DO ZAAKCEPTOWANIA KTÓREGO MNIE ZMUSZONO?"**

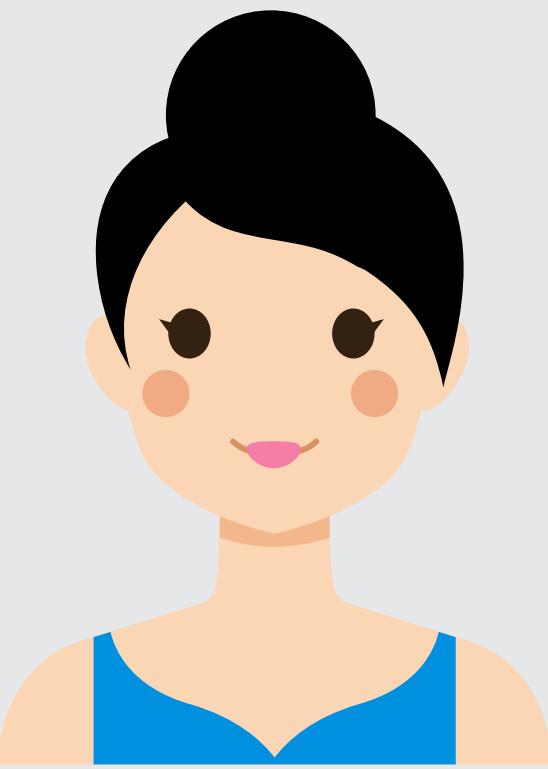
**"JAK – KROK PO KROKU – WRÓCIĆ DO STAREJ POCZTY?"**  
**SONIA OFICJALNA, 64**

# Wstęp: reżyseria



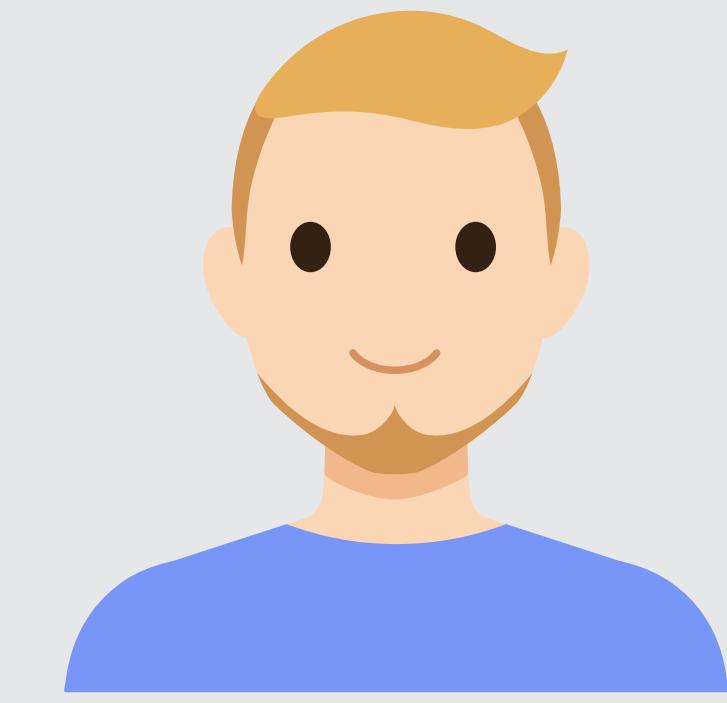
**Bartek**

Web User Interface  
Engineer, Assembla



**Gosia**

Partner projektu, Interia

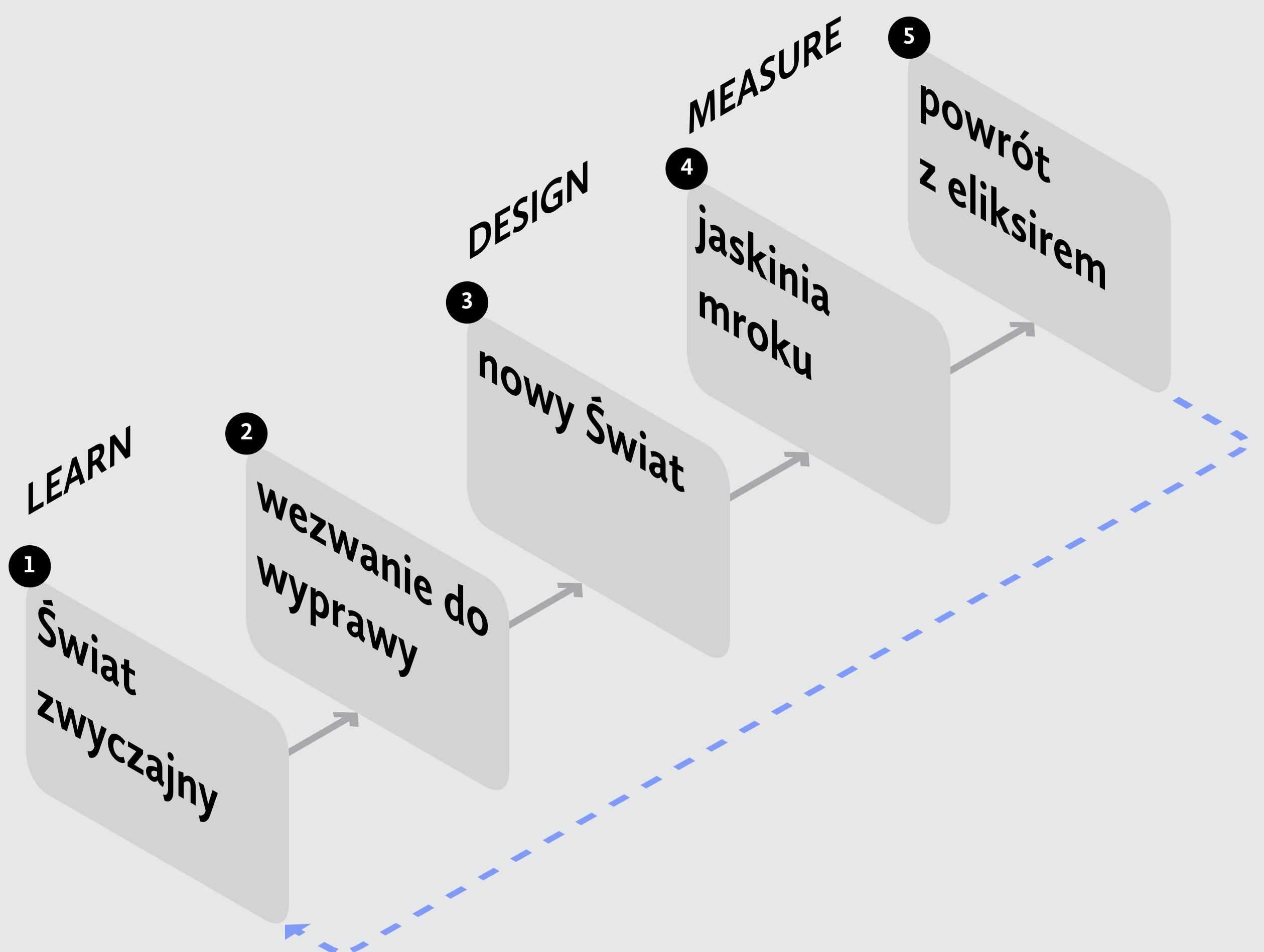


**Marcin**

Partner projektu, Interia

# Wstęp: struktura narracji

3



1. Poczty Interii, dane zastane, badania, obserwacje i wnioski,
2. User journey, główni konkurenci, benchmarki
3. Zmiany ewolucyjne i zachęcające bezpośrednio do przejścia
4. Testy użyteczności
5. Rekomendacja

# 1. Świat zwyczajny – Learn

Podróż zaczęła się od spotkania z partnerami Interii, którzy przybliżyli mi specyfikę problemu

W jaki sposób skutecznie przekonać<sup>1</sup> użytkownika<sup>2</sup>, aby korzystał z nowego interfejsu pocztowego<sup>3</sup>, bez konieczności "siłowego" przepinania go na nową usługę<sup>4</sup> pocztową?

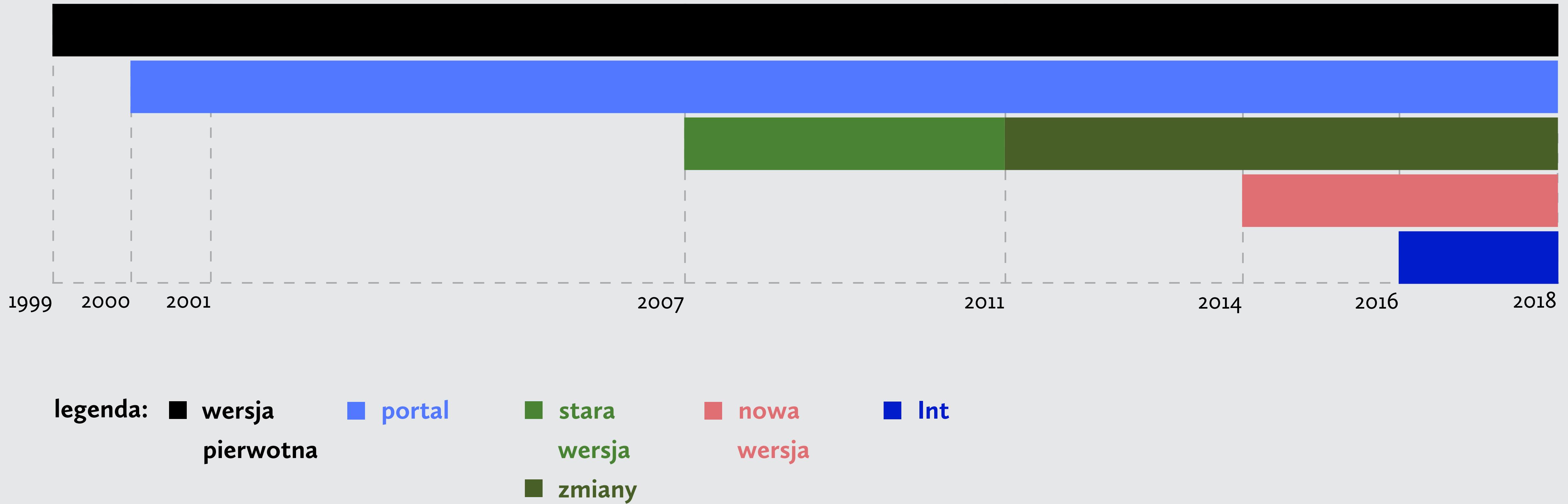
Problemy badawcze:

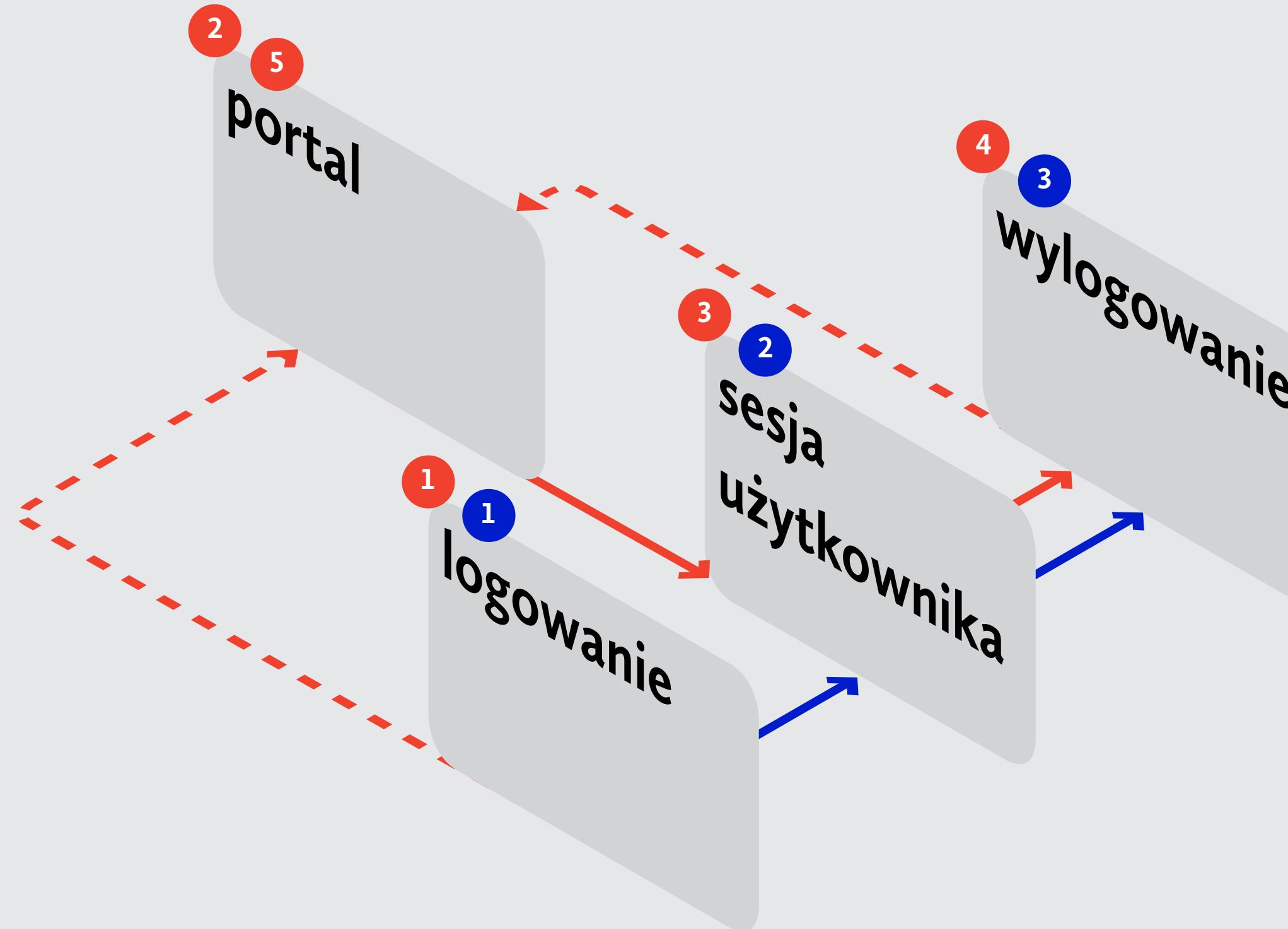
- 1 Co może zyskać biznes, a co użytkownik?
- 2 Kim jest użytkownik poczty Interii?
- 3 Czym jest Interia? Jakie są jej produkty?
- 4 Jakie są dostępne możliwości transformacji?

# Poczty Interii

5

4 niezależne wersje, czy jeden wspólny system?





Odseparowanie wersji INT?

Czy oferta pozbawionej skrzynki spamu z interfejsem nowej wersji to próba przyciągnięcia młodych użytkowników, niemających wcześniejszego doświadczenia z Interią?

Czy wdrożenie nowej wersji w 2014 roku nie przyniosło spodziewanych korzyści?

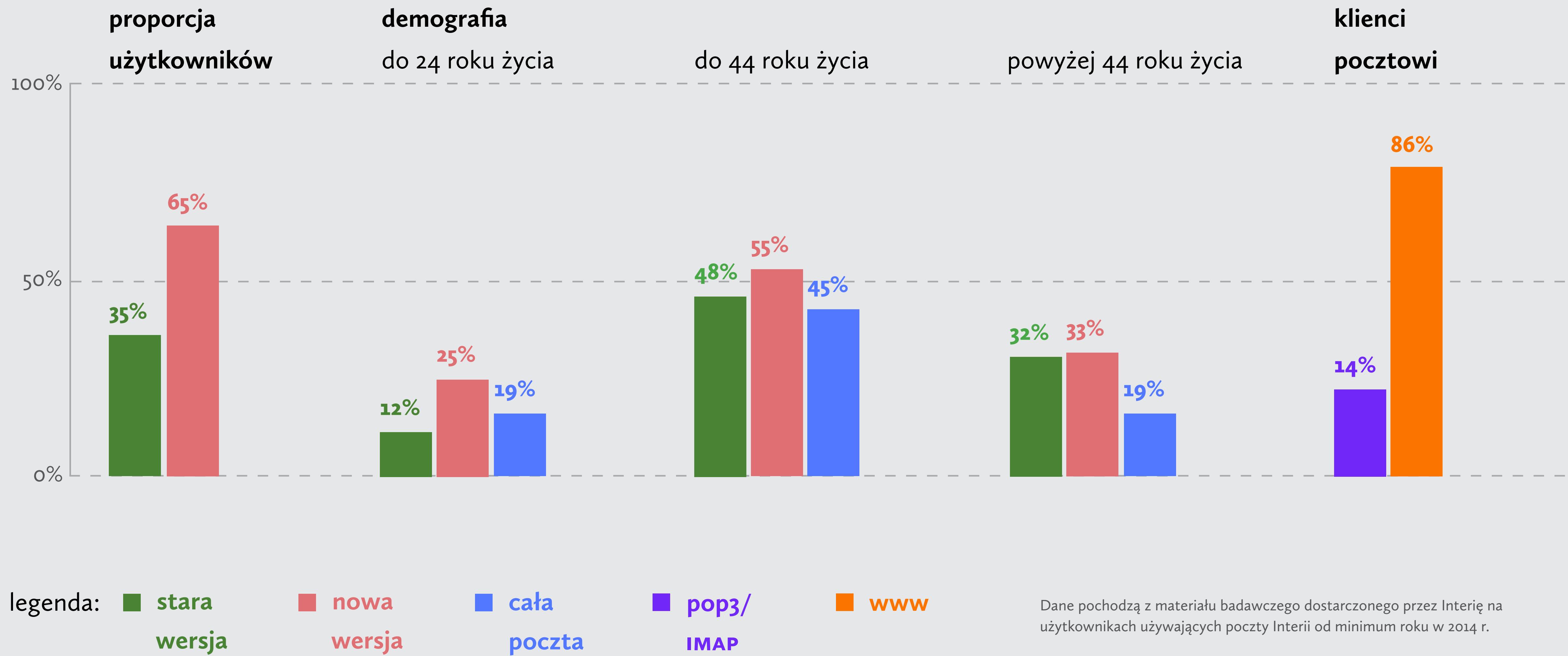
**„Ponieważ zmiany w nowym interfejsie poczty były znaczące<sup>1</sup> jest ona postrzegana z jednej strony jako: trudna, raczej mało intuicyjna<sup>2</sup> (zbyt obrazkowa, posługująca się głównie ikonami), ale z drugiej strony nowoczesna, atrakcyjna wizualnie<sup>3</sup> (przejrzysta, ciekawa graficznie).”**

cytat z materiału badawczego dostarczonego przez Interię na użytkownikach używających poczty Interii od minimum roku

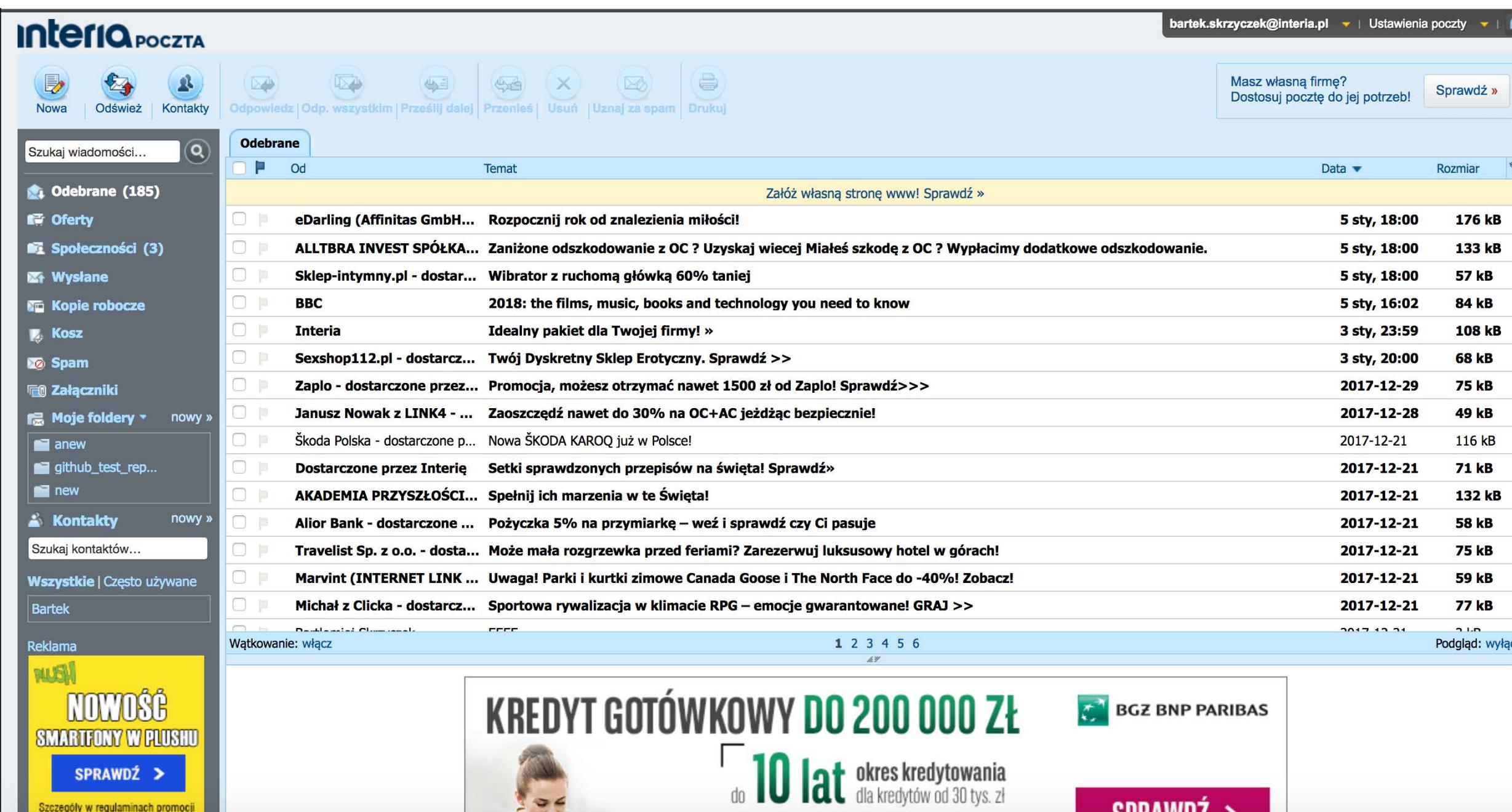
- 1 Dlaczego wprowadzono znaczące zmiany? Czy aktualna wersja była niewystarczająca?
- 2 Z jakiego powodu poczta okazała się mało intuicyjna?
- 3 Czy atrakcyjność wizualna ma wpływ na doświadczenie tego produktu?

# Dane zastane

8

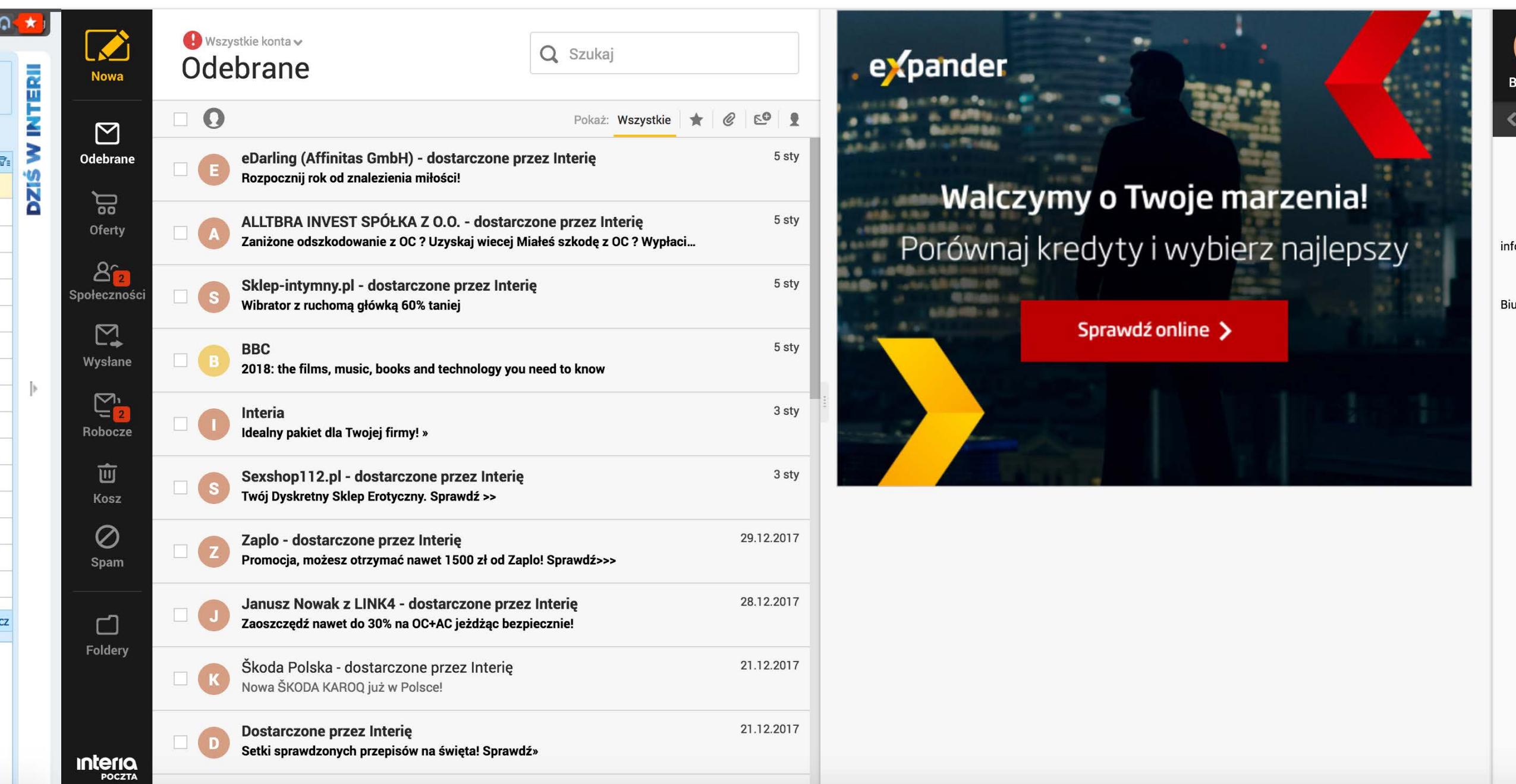


# Porównanie wersji: interfejs



**Stara wersja**

The screenshot shows the old version of the Interia Poczta interface. It features a top navigation bar with links like 'Nowa', 'Odpowiedz', 'Kontakty', 'Szukaj wiadomości...', 'Odebrane (185)', 'Oferty', 'Społeczności (3)', 'Wyslane', 'Kopie robocze', 'Kosz', 'Spam', 'Załączniki', 'Moje foldery', 'Kontakty', and 'Reklama'. Below this is a sidebar with icons for 'Nowa', 'Odebrane', 'Oferty', 'Społeczności', 'Wyslane', 'Robocze', 'Kosz', 'Spam', and 'Foldery'. The main area displays a list of received emails ('Odebrane') with columns for 'Od', 'Temat', 'Data', and 'Rozmiar'. A large advertisement for 'BGŻ BNP PARIBAS' is visible at the bottom.

**Nowa wersja**

The screenshot shows the new version of the Interia Poczta interface. It has a similar layout but with updated styling. The sidebar includes a 'DZIŚ W INTERII' section. The main area shows a list of received emails ('Odebrane') with a different visual style. An advertisement for 'expander' is displayed on the right side.

## Różnice?

Układ wiadomości i wyświetlanej reklamy,  
kolorystyka, avatory, lista kontaktów.

# Porównanie wersji: funkcjonalności

10

	pojemność	dzienny transfer	maksymalna przesyłka	administracja folderami	wyszukiwarka	autoresponder	filtry	statystyki	domeny	IMAP / POP3 / WWW	reklamy
Stara wersja	nieograniczona	1 gb	100 mb	tak	tak	tak	tak	tak	takie same	tak	tak
Nowa wersja	nieograniczona	1 gb	100 mb	tak	tak	tak	tak	tak	takie same	tak	tak
	MultiPOP	foldery	Podgląd nagłówka	Sortowanie	Potwierdzenie odbioru	Logowanie TLS	Antywirus	Antyspam	Kopie bezpieczeństwa	Sesja po TLS	Kontakty
Stara wersja	tak	tak	tak	tak	tak	tak	tak	globalny, prywatny	nie	tak	tak
Nowa wersja	tak	tak	tak	tak	tak	tak	tak	globalny, prywatny	nie	tak	tak
	czyszczenie kosza	hibernacja konta									
Stara wersja	po 30 dniach	po 90 dniach									
Nowa wersja	po 30 dniach	po 90 dniach									

## Różnice?

Funkcjonalnie, obie poczty są niemal identyczne.

Czy jednak interfejs ma decydujący wpływ na zachowanie użytkownika i jego dotychczasowe przyzwyczajenie?

# Badania

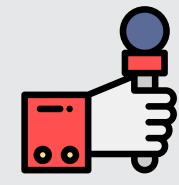
11

uczestnicy



10 użytkowników Interii

metoda



wywiad pogłębiony



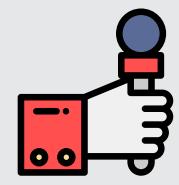
zadanie testowe

problem  
badawczy

Dlaczego używają starej wersji?  
Jakie jest ich doświadczenie używania nowej  
wersji?



4 użytkowników innych poczt  
(Gmail, WP, Onet, o2)



wywiad pogłębiony

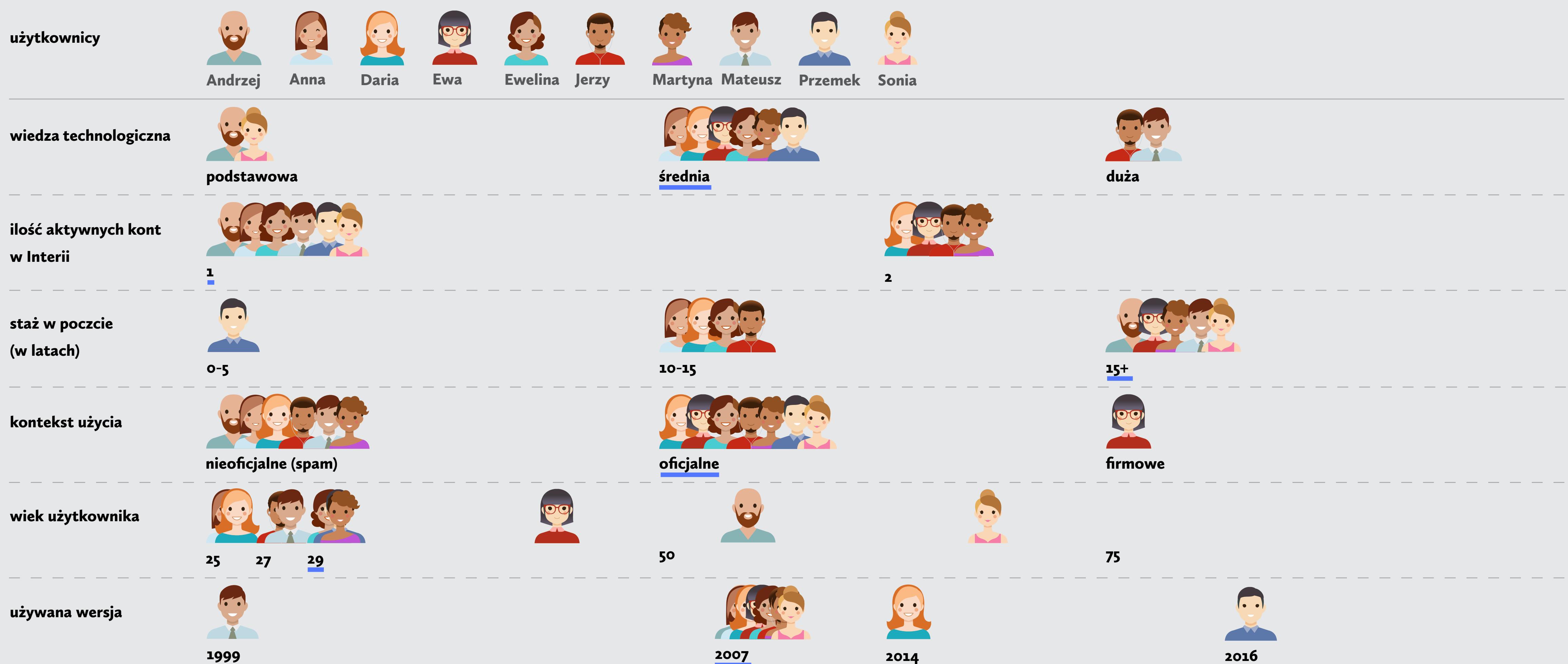


ankieta

W jaki sposób korzystają z poczty  
internetowej na co dzień?

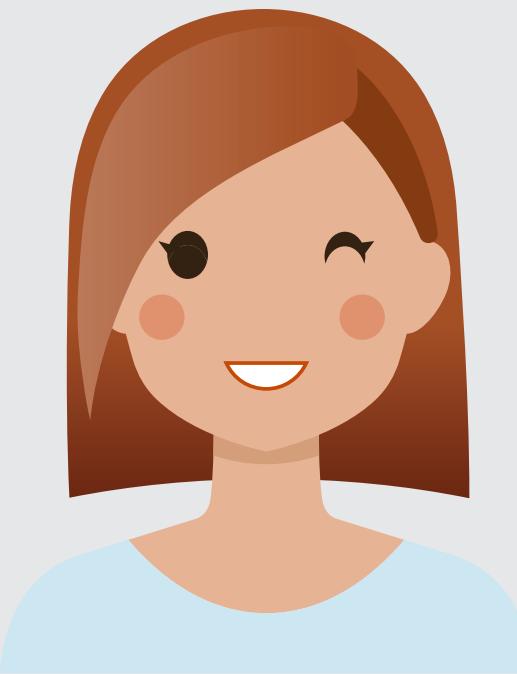
# Segmentacja: użytkownicy Interii

12



# Persony

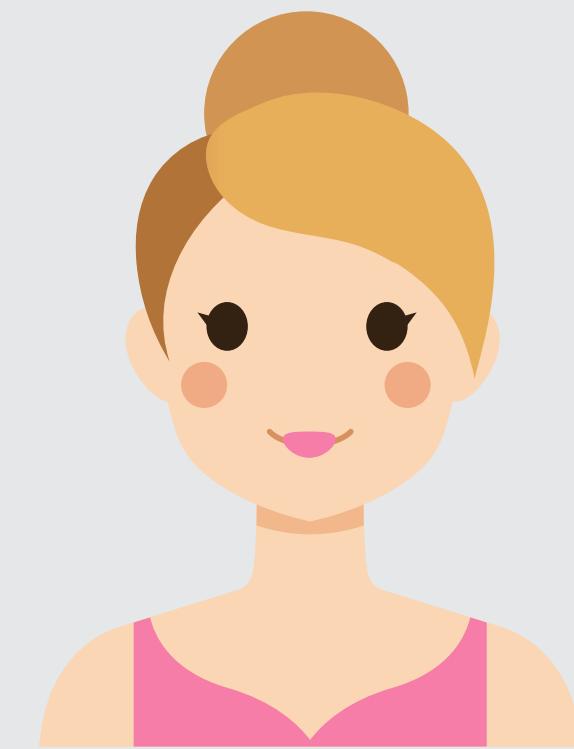
13



**Ania Spamowska**  
Persona



**Ewa Firmowa**  
Persona



**Sonia Oficjalna**  
Persona



**Ania Spamowska**

Persona



**Ewa Firmowa**

Persona



**Sonia Oficjalna**

Persona

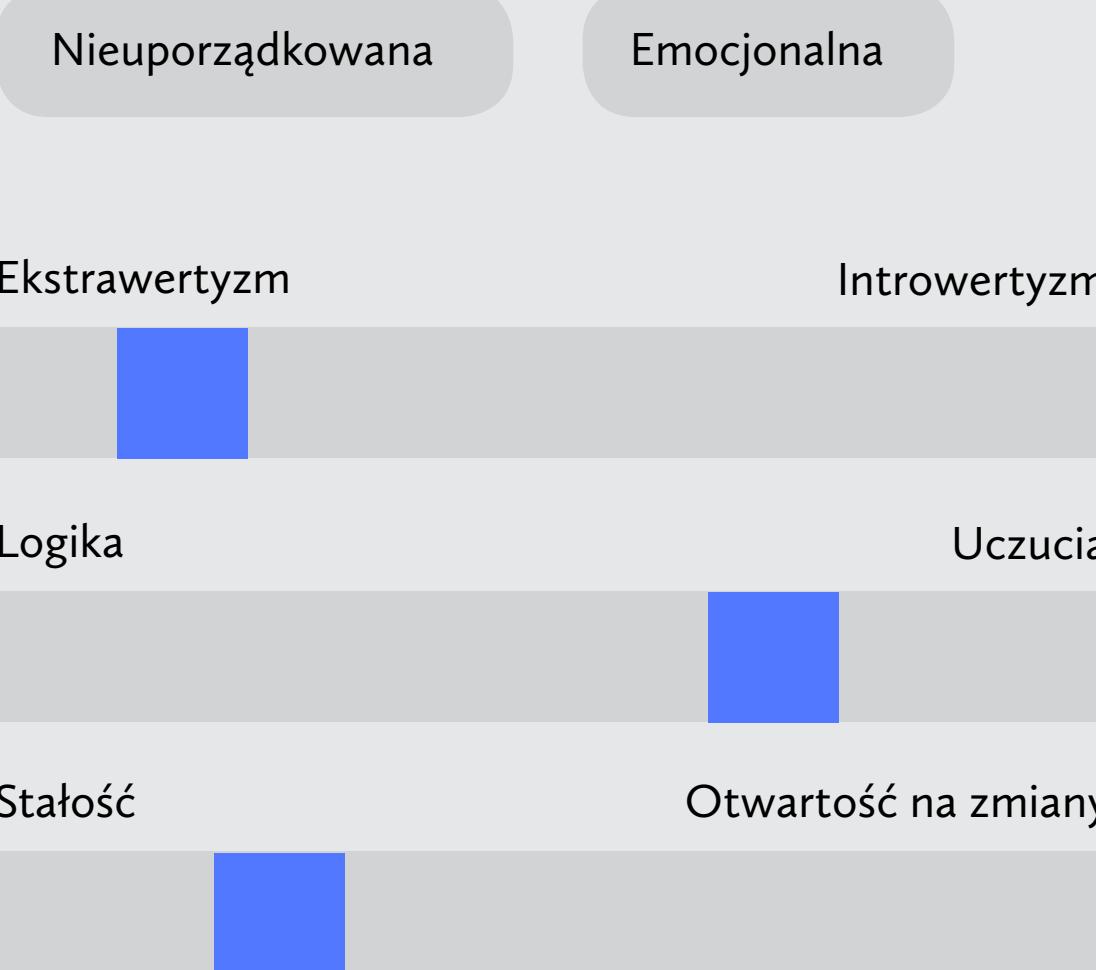
Technologia wpływa na możliwości, a mentalność, wiedza i doświadczenie człowieka:  
na sposób jej użytkowania.

# Persona

15



Imię: Anna Spamowska  
Wiek: 24  
Zawód: Bibliotekarka  
Lokacja: Kraków  
Status: Singiel  
Wiedza tech: Podstawowa



**„Stara poczta jest w porządku,  
nowa to bajzel na kółkach”**

#### Cele:

- chce dzielić się zdjęciami ze znajomymi
- szuka spersonalizowanych wiadomości w spamie
- przechowuje najciekawsze emaile
- nie chce tracić czasu na segregację spamu

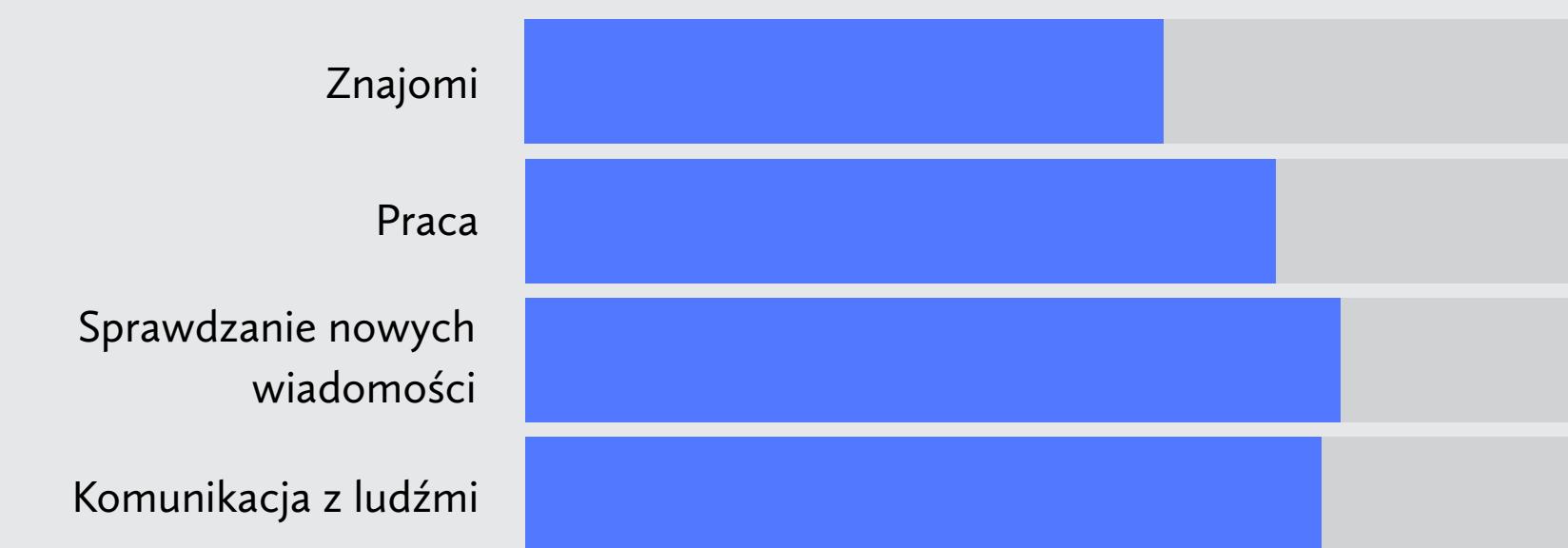
#### Frustracje:

- irytują ją nieprzyzwoite reklamy i ilość spamu – nie przepada za reklamami od Interii
- obawia się, że poczta przełączy ją ponownie (odgórnie) na nową wersję i nie będzie mogła wrócić do aktualnej, z której korzysta
- denerwuje ją reklama nowej wersji poczty

#### Umiejętności:



#### Motywacje:



#### Poczty:



# Mapa empatii

16

## 1. Z kim się utożsamiamy?

Anna jest bibliotekarką, która sprawdza różne wiadomości, na podstawie których formułuje swoje własne zdanie o otaczającej rzeczywistości.

## 2. Co potrzebuje robić?

Potrzebuje czytać: temat nie ma dla niej większego znaczenia. Najciekawsze artykuły wysyła znajomym e-mailem i z nimi dyskutuje.

## 6. Co słyszy?

Charakterystyczny sygnał poczty, oznajmiający przychodząca wiadomość budzi w niej pozytywne emocje.

## 7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że zdjęcia znowu nie załadują się w poczcie.  
Marzy o tym, aby otrzymywać interesujące wieści.

## 5. Co robi?

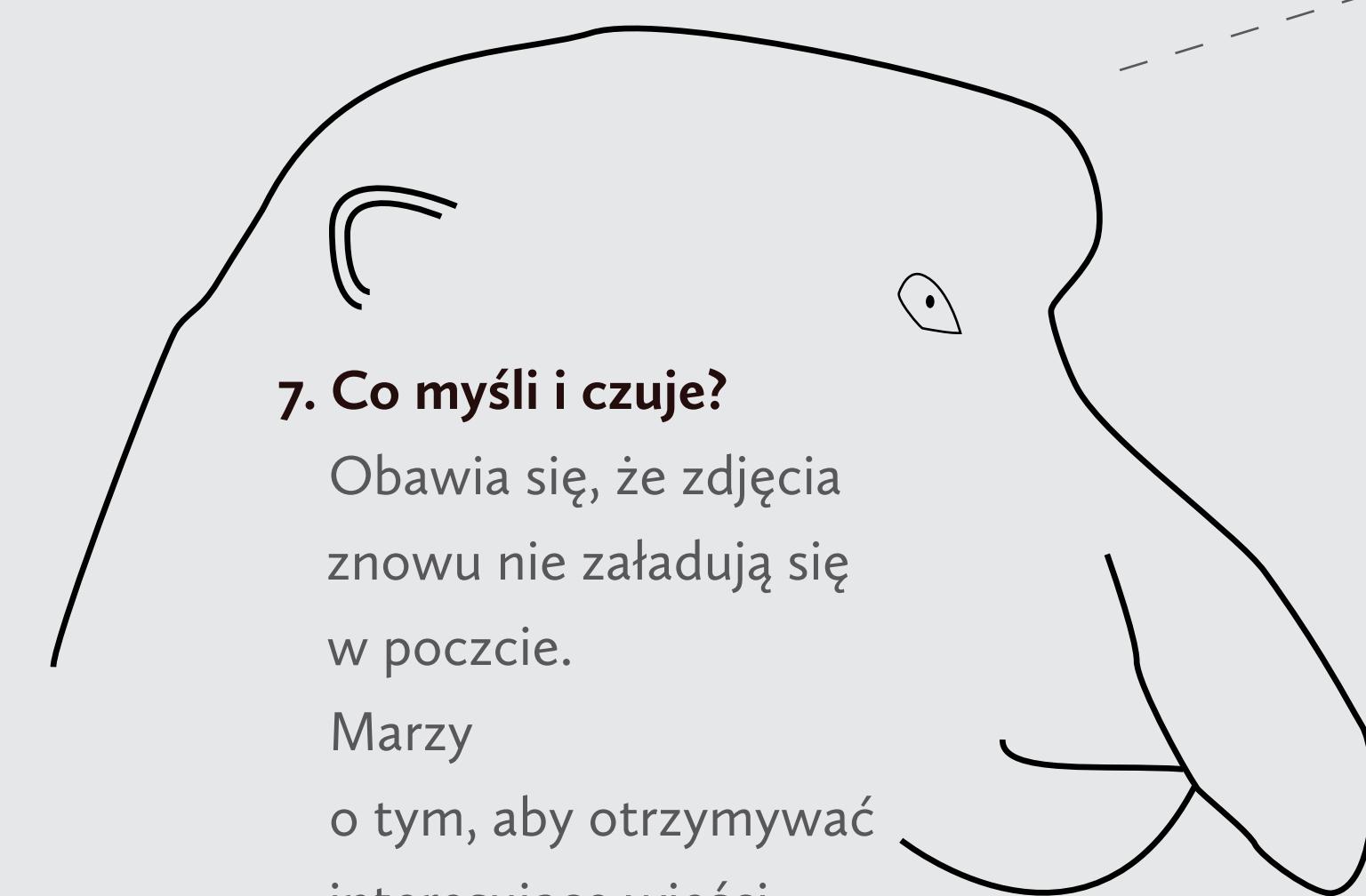
Podaje swój adres e-mailowy na różnych blogach po to, aby prowadzić korespondencję z ich autorami.  
Gromadzi najciekawsze e-maile.

## 3. Co dostrzega na co dzień?

W skrzynce dostrzega ciekawe e-maile dotyczące subskrypcji zbieranych na przestrzeni lat.

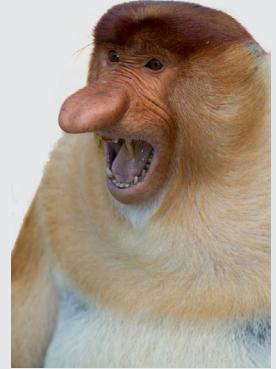
## 4. Co mówi?

Mówi, że szuka lepszej poczty od Interii, ale na razie nie jest zdecydowana z uwagi na obecne kontakty, listę e-maili i historię korespondencji.



# Persona

17



Imię: Ewa Firmowa  
Wiek: 36  
Zawód: Księgowa  
Lokacja: Kraków  
Status: Singiel  
Wiedza tech: Średnia

Dokładna

Logiczna

Ekstrawertyzm

Introwertyzm

Logika

Uczucia

Stałość

Otwartość na zmiany

**„Poczta Interii jest wystarczająca,  
ale nie polecam jej nikomu”**

#### Cele:

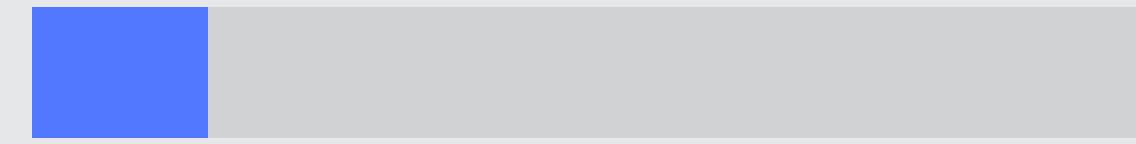
- wysyłanie i odbieranie faktur
- prowadzenie korespondencji firmowej

#### Frustracje:

- konieczność płacenia za brak reklam
- obawia się, że poczta przełączy ją znowu odgórnie na nową wersję i nie będzie mogła wrócić do aktualnej, z której korzysta

#### Umiejętności:

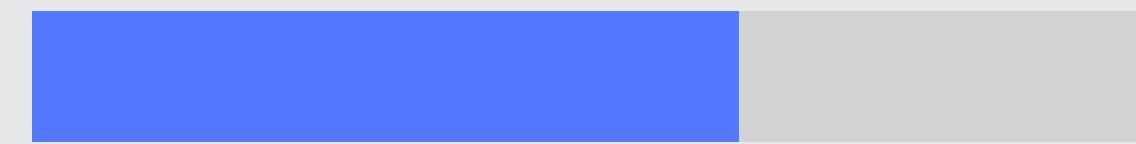
Social Networks



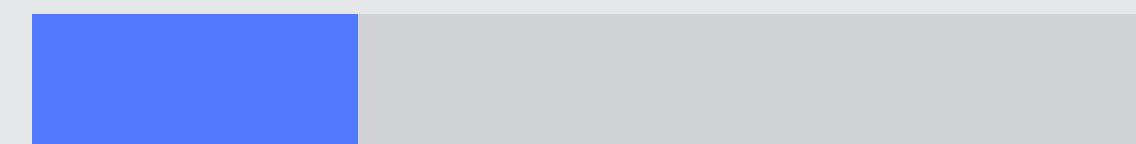
Desktop



Mobile

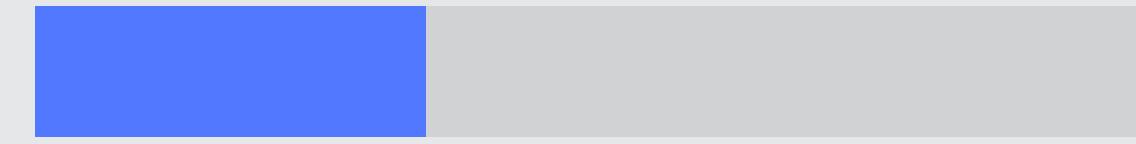


Nowinki  
technologiczne



#### Motywacje:

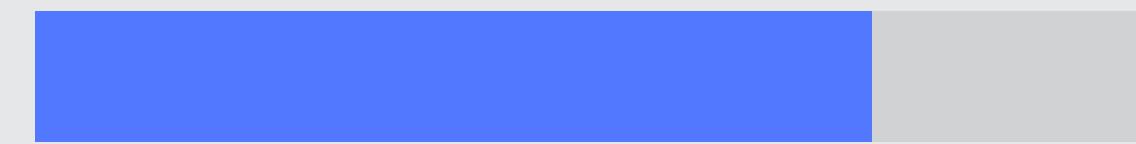
Znajomi



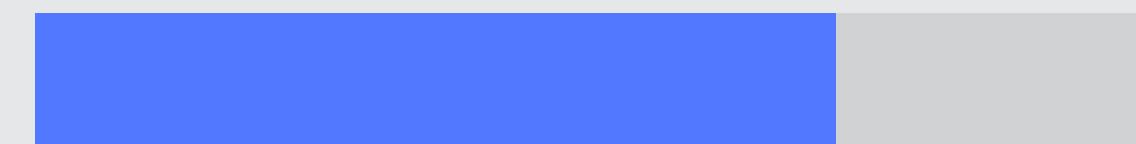
Praca



Sprawdzanie nowych  
wiadomości



Komunikacja z ludźmi



#### Poczty:

interia



# Mapa empatii

18

## 1. Z kim się utożsamiamy?

Ewa pracuje jako księgowa, posiada własną firmę. W codziennej pracy zawodowej integruje pocztę z innymi narzędziami. Jest zabiegana i nie znosi nieuporządkowanej korespondencji.

## 2. Co potrzebuje robić?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe faktury? Prowadzi księgowość, pozyskuje nowych klientów.

## 6. Co słyszy?

W firmie często słyszy zachęty do przejścia na bardziej zaawansowaną pocztę.

## 7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że nie znajdzie ważnej wiadomości na czas. Marzy o darmowej skrzynce pozbawionej spamu.

## 5. Co robi?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe faktury? Poszukuje lepszej poczty z większą ilością funkcjonalności do zarządzania kontem.

## 3. Co dostrzega na co dzień?

Widzi dużą ilość spamu w poczcie, toteż zdecydowała się płacić za ich blokowanie.

## 4. Co mówi?

Mówi, że szuka lepszej poczty od Interii, ale na razie nie jest zdecydowana z uwagi na obecne kontakty.



Imię: Sonia Oficjalna

Wiek: 64

Zawód: Malarzka

Lokacja: Katowice

Status: Zamężna

Wiedza tech: Podstawowa

Cierpliwa

Zdeterminowana

Ekstrawertyzm

Introwertyzm

Logika

Uczucia

Stałosć

Otwartość na zmiany

## „Jak – krok po kroku – wrócić do starej wersji?”

### Cele:

- kontaktowanie się ze znajomymi, którzy nie mają Facebooka
- prowadzenie korespondencji ze studentami oraz innymi wykładowcami
- prowadzenie oficjalnej korespondencji z galeriami sztuki

### Frustracje:

- widok nowej wersji poczty różni się diametralnie od starej i nic nowego nie wnosi
- bardzo duża ilość spamu
- brak możliwości przeprowadzenia wideokonferencji

### Umiejętności:

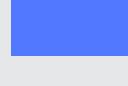
Social Networks



Desktop



Mobile



Nowinki technologiczne

### Motywacje:

Znajomi



Praca



Sprawdzanie nowych wiadomości



Komunikacja z ludźmi

### Poczty:

**interia**

# Mapa empatii

20

## 1. Z kim się utożsamiamy?

Sonia jest malarką, zajmuje się też tkaniną artystyczną oraz nauczycielką sztuki.

W codziennej pracy zawodowej używa e-maila do korespondencji ze studentami i uczelnią.

## 2. Co potrzebuje robić?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe informacje o radzie wydziału?

## 6. Co słyszy?

Od bratanka, który pomaga jej w prowadzeniu konta, słyszy, że zmiany w poczcie są nieuniknione.

## 7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że zostanie ponownie przełączona do nowej wersji i nie będzie w stanie powrócić do starej.

## 5. Co robi?

Sprawdza przychodzące wiadomości niemal codziennie: musi być na bieżąco z wymaganiami pracy.

## 3. Co dostrzega na co dzień?

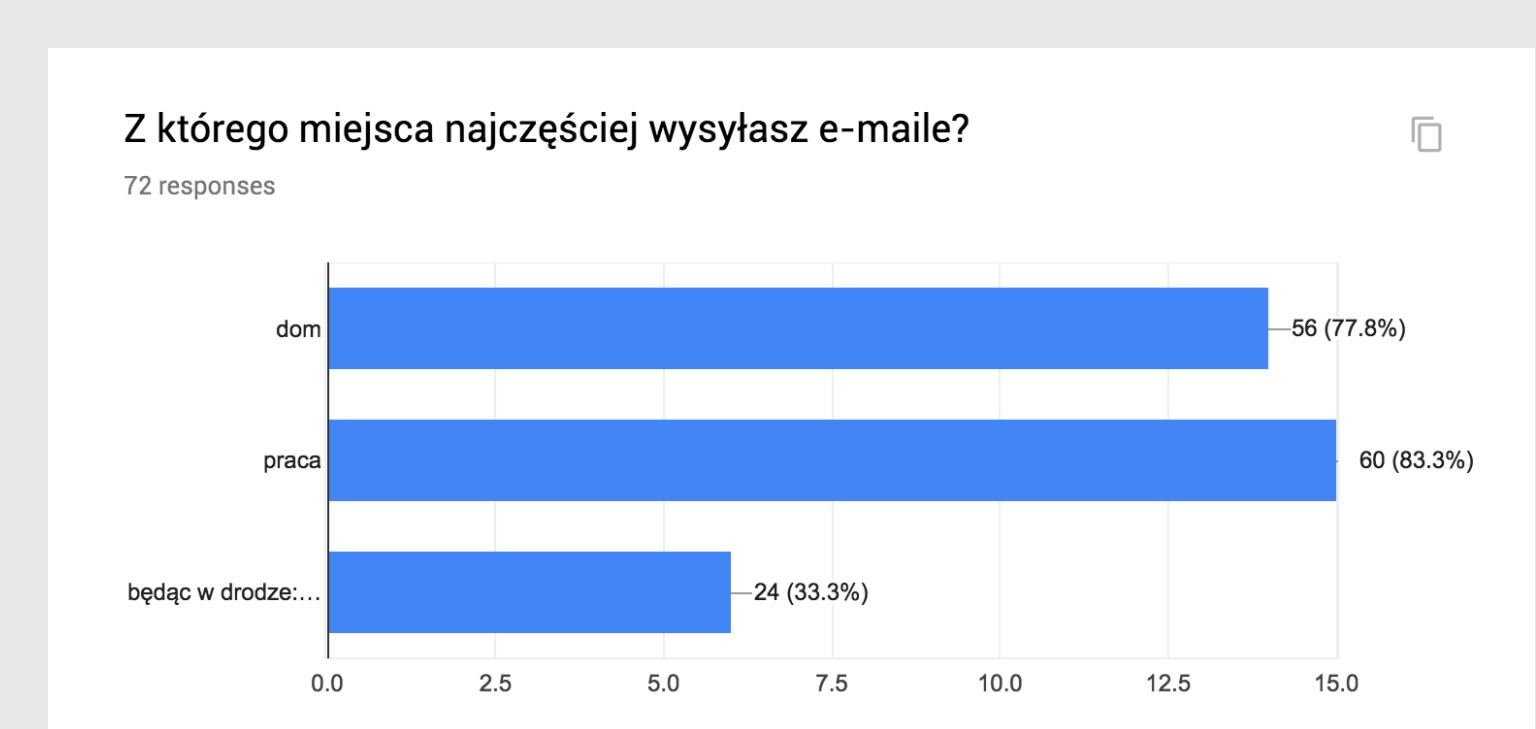
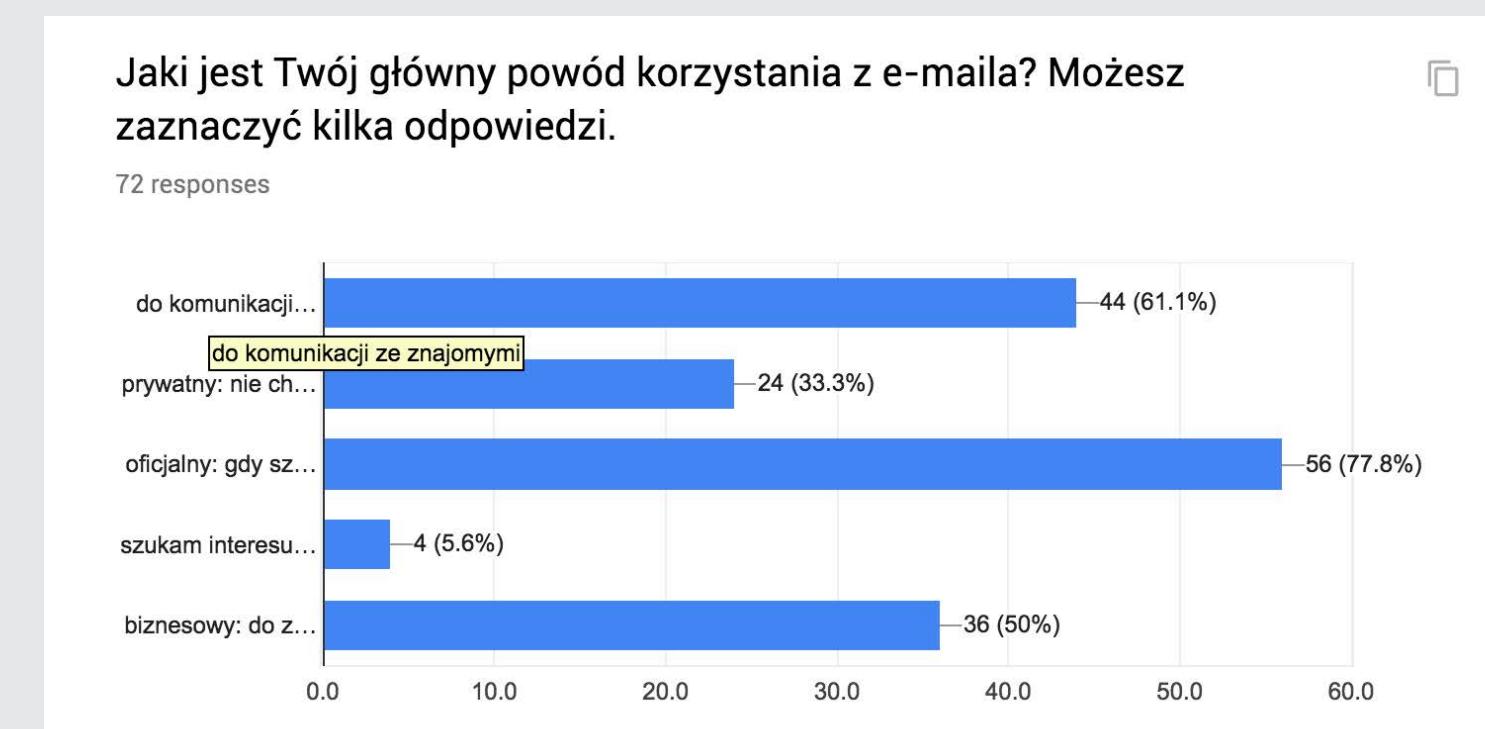
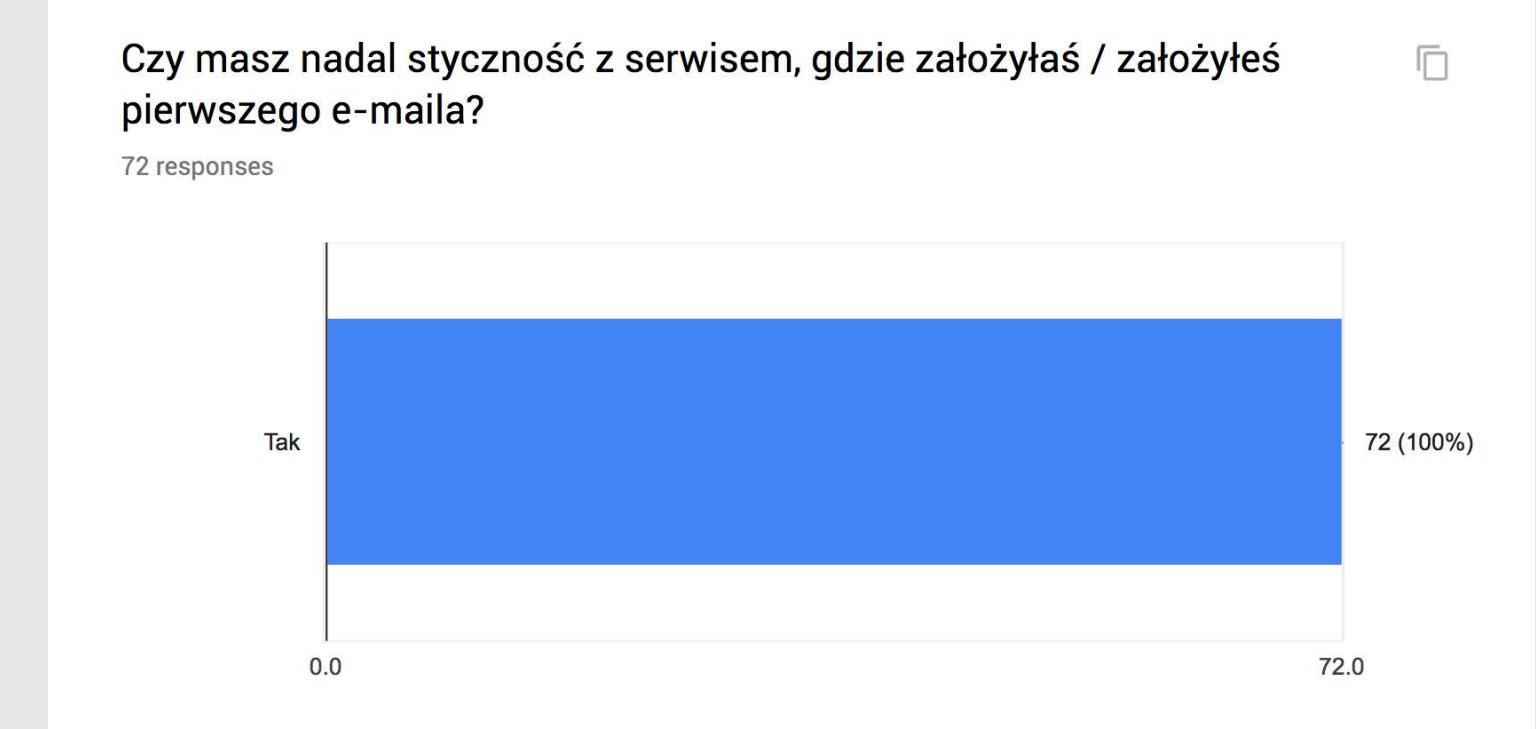
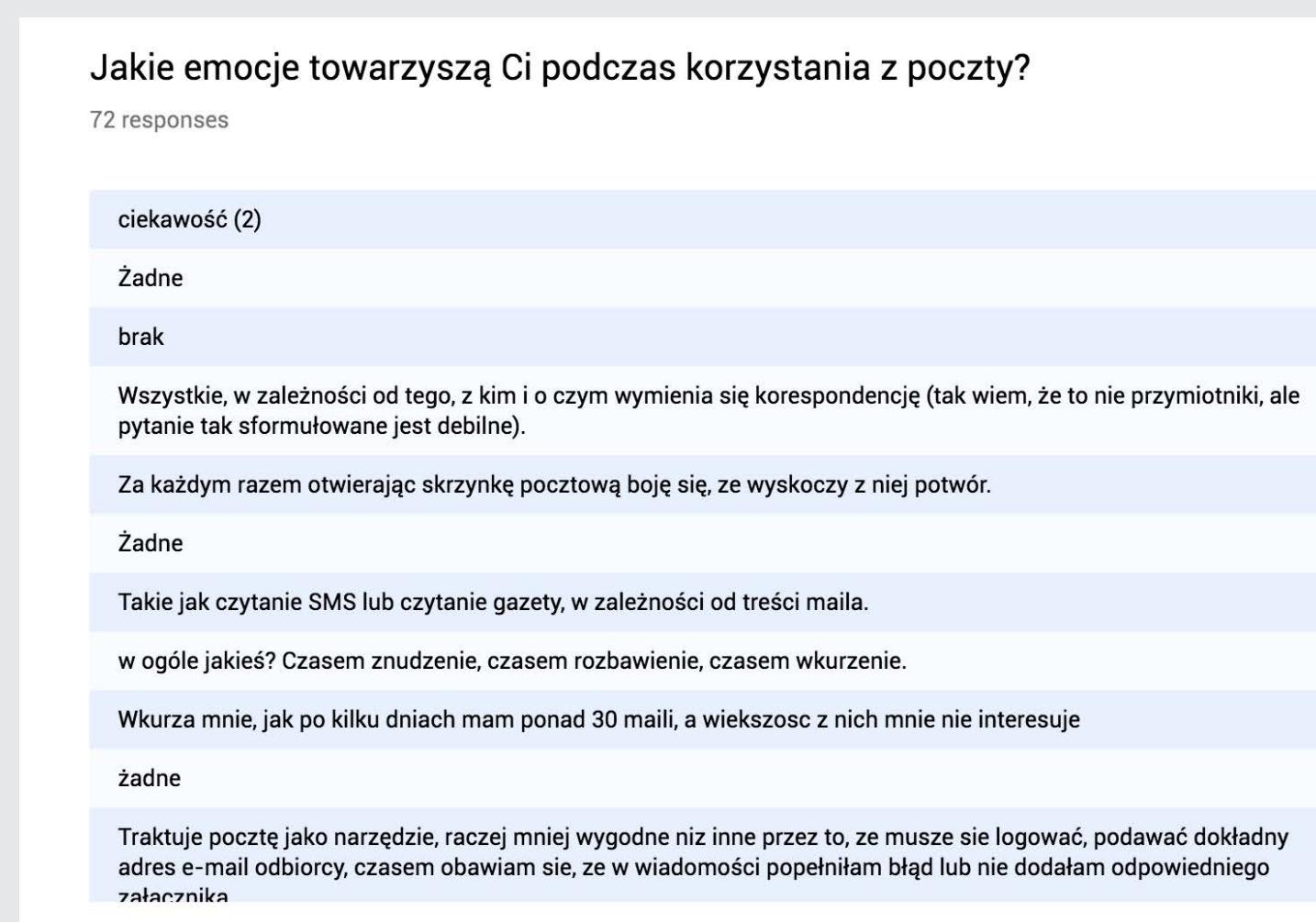
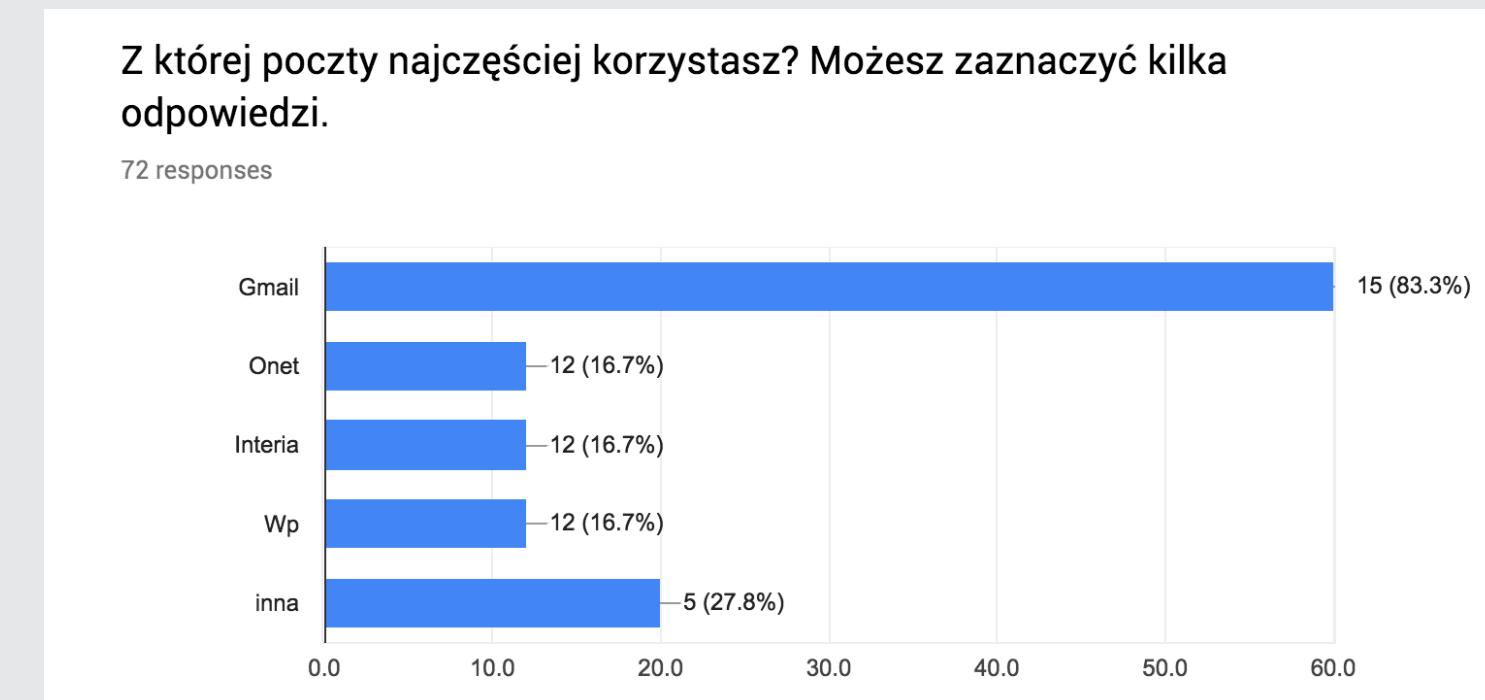
Widzi zalety tradycyjnej korespondencji pocztowej i dostrzega szybkie zmiany technologiczne, za którymi nie nadąża.

## 4. Co mówi?

Mówi, że wielu jej znajomych nie posiada poczty elektronicznej i chciałaby cofnąć się w czasie do ery papierowych listów.

# Badanie kwestionariuszowe

21



# Obserwacje i wnioski z przeprowadzonych badań

22

## Grupa docelowa

Ze starej wersji poczty Interii korzystają użytkownicy w różnych grupach wiekowych, którzy założyli pierwsze konto kilka lat temu; brak nowych użytkowników, zakładających konta; ankiety potwierdzają przywiązanie do pierwszej założonej skrzynki.

## Motywacje

Znajomość interfejsu, bezpieczeństwo, niechęć do zmian powoduje pozostanie w starej wersji.

## Obsługa nowej wersji

Większość poprawnie wykonuje podstawowe czynności (odbierz, wyślij wiadomość).

## Nowa wersja

Budzi wiele negatywnych emocji, zarówno w kontekście interfejsu, jak i doświadczenia użytkowania (pozostawienia samemu sobie bez pomocy).

## Środowisko komputerowe

Użytkownicy Interii korzystają niezmiennie z tego samego sprzętu komputerowego na przestrzeni lat. Sporadycznie korzystają z urządzeń mobilnych.

## Wiadomości spamowe

Obie badane grupy chciałyby otrzymywać spersonalizowane wiadomości, a nie spam reklamowy, który muszą usuwać.

# Co może zyskać biznes, a co użytkownik?

23



**kontekst**    **biznes**

**zysk**    **większy ruch na stronie, generowany przez urządzenia mobilne**

**brak ryzyka, że nowy użytkownik przejdzie na starą wersję i zniechęci się do usługi**

**mniejsze koszty utrzymania serwisu, gdzie nie trzeba wprowadzać aktualizacji dla dwóch wersji jednocześnie**



**użytkownicy starej wersji poczty**

**szybsza aplikacja umożliwiawiększe możliwości zarządzania pocztą**

**możliwość swobodnego przełączania się między wersjami**

**pewność, że nowa wersja poczty jest nowoczesna**

# User stories

24

jako	chcę	po to, aby
użytkownik starej wersji poczty	mieć zawsze możliwość powrotu do starej wersji	czuć się bezpiecznie w znanym środowisku
użytkownik starej wersji poczty	mieć możliwość wyboru wersji	dostosować pocztę do swoich potrzeb
użytkownik starej wersji poczty	nie mieć styczności z widocznymi zmianami w interfejsie	oszczędzać czas i nie rozpraszać uwagi

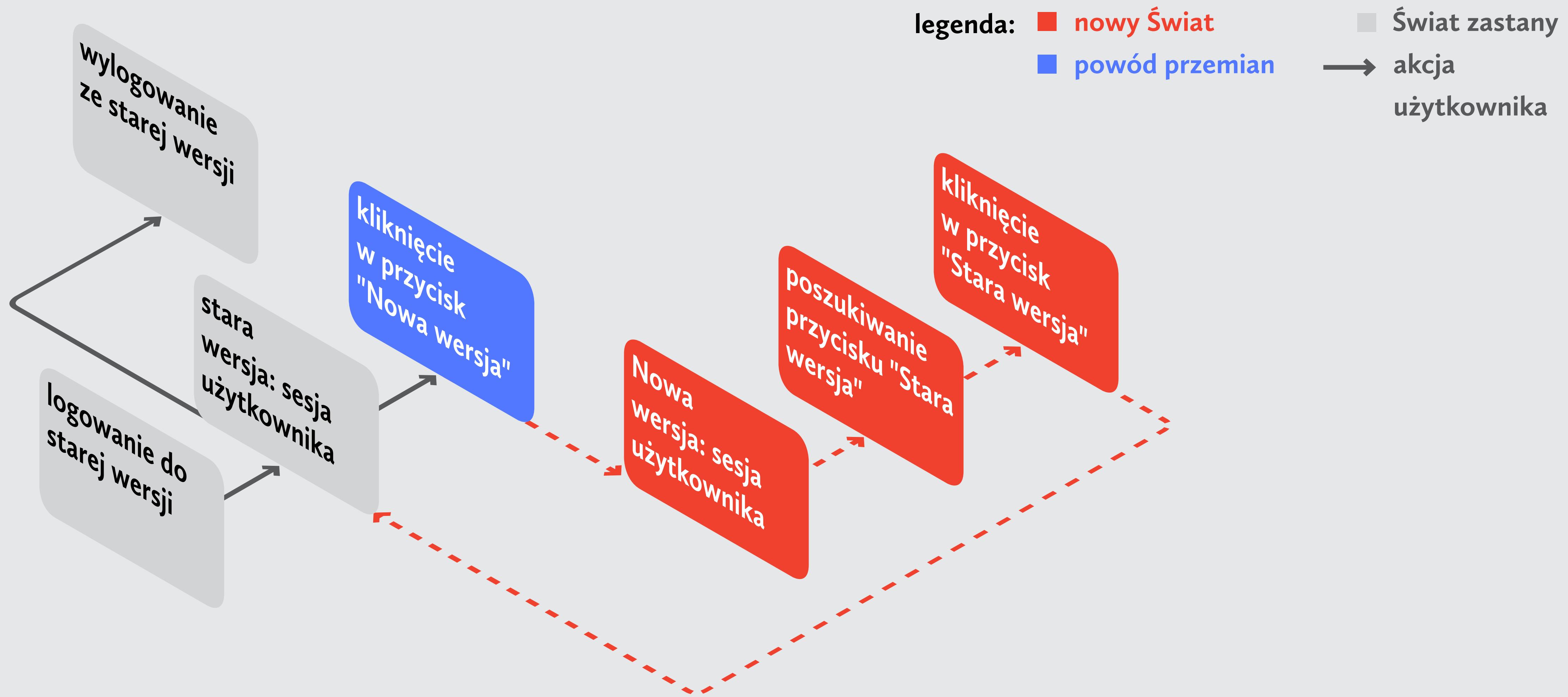
## 2. Wezwanie do wyprawy

Jak wygląda model przejścia?  
Jakie są wzorce przemian?  
Dobre przykłady

W jaki sposób ~~skutecznie bezboleśnie~~ przekonać użytkownika użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego, ~~bez konieczności "siłowego"~~ przepinania go na nową usługę pocztową wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

# User journey: model przejścia

26



# User journey: model przejścia

27





**NOWA WERSJA INTERII?**

**I NIE WIESZ, JAK TERAZ WRÓCIĆ...**

# Konkurencja

29

nazwa produktu	adres URL	username / hasło	unikalni użytkownicy	pojemność konta	maksymalny załącznik	rok założenia	zasięg	czas korzystania / dzień	personalizacja	przewaga konkurencyjna
Interia Inbox	<a href="https://posta.interia.pl">https://posta.interia.pl</a>   <a href="https://imail.pl">https://imail.pl</a>	beriek.skrzyzczek@i...; brak danych	2 923 438 A	nieograniczone	100 mb	1999   2002   2011	11,86% A	1,2 h	wiązanie wiadomości od tego samego n... modyfikacja interfejsu	INT: poczta bez skamu zaawansowane algorytmy do zarządzania
Gmail	<a href="https://www.google.com/">https://www.google.com/</a>	beriek.skrzyzczek@gm...; 6 917 800 (Polska) A	15 gb	25 mb	2004		20,05% A	37 minut	modyfikacja interfejsu	integracja z innymi produktami Google
Outlook	<a href="https://outlook.live.com">https://outlook.live.com</a>	beriek.skrzyzczek@o...; brak danych	nieograniczone	20 mb	2012		brak danych	brak danych	Outlook posiada sekcję, która automatycznie kate... modyfikacja interfejsu	integracja z innymi produktami Windows
Anal	<a href="https://posta.anal.pl">https://posta.anal.pl</a>	#C beraser1@anal.pl / c 6 917 800 A	nieograniczone	2 gb	1999		19,37% A	2,1 h	modyfikacja interfejsu	jedna skrzynka, trzy adresy
WP	<a href="https://mail.zoho.eu">https://mail.zoho.eu</a>	ek-ba@wp.pl;qazwv;6 943 639 A	nieograniczone	100 mb	1996		28,16% A	3 h A	modyfikacja interfejsu	-
a2	<a href="https://posta.a2.pl">https://posta.a2.pl</a>	baserer-a@a2.pl / 2 239 324 A	30 gb	100 mb	1999		8,36% A	24 min A	modyfikacja interfejsu	-
Zoho	<a href="https://mail.zoho.com">https://mail.zoho.com</a>	beriek.skrzyzczek@z...; brak danych	5 gb	25 mb	2004		brak danych	brak danych	narzędzia (np. rozbudowane fold... Zoho podkreśla, że dosłada wszelkich stan	
Yahoo!	<a href="https://login.yahoo.com">https://login.yahoo.com</a>	braxxeqv@yahoo...; brak danych	1gb	25 mb	1996		brak danych	brak danych	Importu kontaktów z Facebooka, Google i Innych i	
Tutanota	<a href="https://tutanota.com/#login">https://tutanota.com/#login</a>	beriek123@utanet; brak danych	1gb	25 mb	2011		brak danych	brak danych	1 euro / miesiąc: otrzymuje się konto Premium oferuj... automatyczne szyfrowanie po	

źródła:

A [http://www.industriamedia.pl/artykuł/poczty-mailowe-gmail-dogoni-wp-pl-kon-pi-mocno-w-gara-dzieli-a2-ni\\_1#](http://www.industriamedia.pl/artykuł/poczty-mailowe-gmail-dogoni-wp-pl-kon-pi-mocno-w-gara-dzieli-a2-ni_1#)

B [https://productforums.google.com/forum/t/topic/gmail-pl/YCa\\_N6N2OOk;context=place=top;searchInGmail=pl;category=\\$3Ainbox-by-gmail%67Csort=relevance%7Csepit:false](https://productforums.google.com/forum/t/topic/gmail-pl/YCa_N6N2OOk;context=place=top;searchInGmail=pl;category=$3Ainbox-by-gmail%67Csort=relevance%7Csepit:false)

C <http://www.interia.pl/uslugi/posta>

D <https://www.pewid.pl/news/Najlepsza-darmowa-poczta-e-mail-Poznaj-jej-10-niezwyklych-propozycji/406808.html>

## Gmail wkrótce liderem?

Czy Gmail zdominuje wkrótce rynek, pozostawiając konkurencję daleko w tyle?

# Benchmark konkurencji: interfejs

30

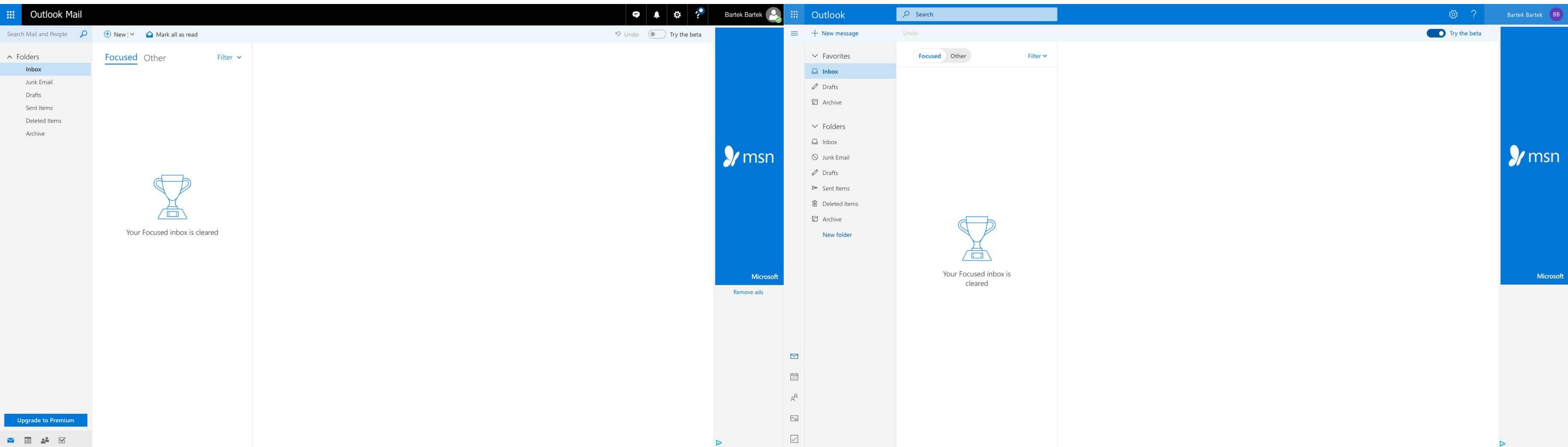
The screenshot shows two versions of an email interface side-by-side. On the left is the Google Mail interface, which has a more traditional look with a sidebar for navigation like 'Compose', 'Inbox (21)', 'Starred', etc. The main area lists emails from 'Google Calendar' with subjects like 'Daily Agenda for Training 99 as of 4:50am'. A yellow banner at the top says 'The conversation has been moved to the Inbox. Learn more Undo'. On the right is the Gmail interface, which is more modern and minimalist. It also lists emails from 'Google Calendar' but with a different layout. The Gmail interface includes a 'COMPOSE' button and a sidebar with links to 'Inbox (120)', 'Starred', 'Important', 'Sent mail', 'Drafts', 'Tasks', 'Contacts', 'Team', 'New RFPs', 'Projects', 'Personal', and 'Surf'. Both interfaces show a list of messages on the right, with details like the sender's name, subject, and timestamp.

## Gmail

Nadchodzące zmiany w interfejsie zachowują ten sam układ interfejsu.

# Benchmark konkurencji: interfejs

31

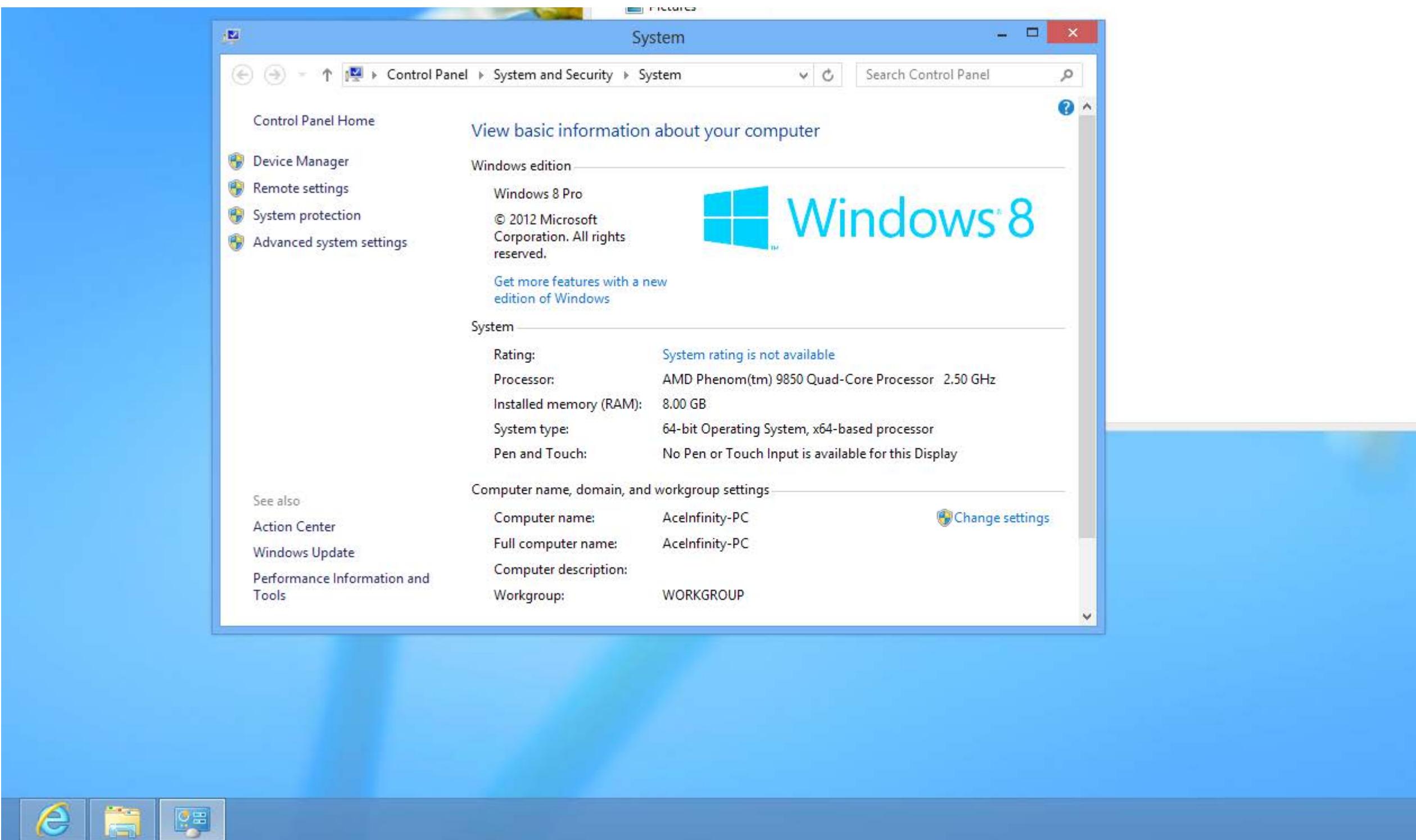


## Microsoft Outlook

Dwie wersje do wyboru? Nawet niewielkie zmiany  
w interfejsie mają dedykowany przycisk wyboru.

# Zmiany rewolucyjne?

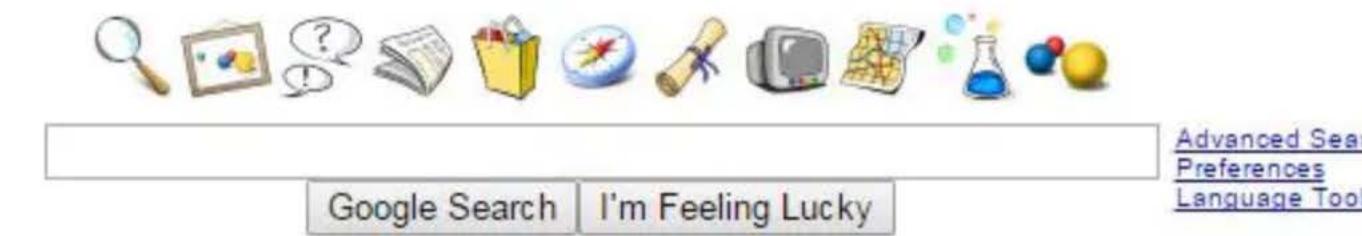
32



## Windows 8

Usunięty przycisk start został przywrócony w następnej wersji.

# Google™



Powered By! Google X Mirror made by: [Tech info Blog!](#) - Feel free to make this page your home page. It will be here for a while.

[Feedback](#) - [Discuss](#) - [Terms of Use](#) - [About Google](#)

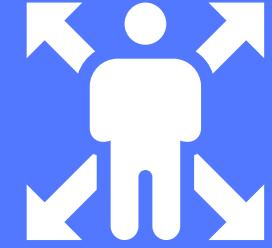
"Roses are red. Violets are blue. OS X rocks. Homage to you."  
©2005 Google - Searching 8,058,044,851 web pages

## Google x

Interfejs wersji x wyszukiwarki został wycofany po pierwszym dniu.

# Podsumowanie

33



**chęć podjęcia własnej decyzji  
odnośnie zmiany wersji**



**brak onboardingu; użytkownicy  
czują się zagubieni w nowym  
środowisku**



**biznes może odnieść szereg  
zysków na całkowitej migracji**



**wprowadzone zmiany w nowej  
wersji są zbyt rewolucyjne:  
niemożność przyzwyczajenia się  
do zmian w krótkim czasie**



**wsparcie użytkownika: należy  
okazać mu szacunek, dziękować  
za korzystanie z serwisu, nie  
pozostawiać samemu sobie!**



**dobre przykłady zmian  
interfejsu zachodzą  
długofalowo**

# Koncepty wspomagające proces zmian

34

koncept	UI	przypadek
1. prezentacja zalet nowego layoutu, którą można swobodnie zamknąć prezentacja nowego layoutu, z którą trzeba zapoznać się w całości wskazanie na funkcjonalność nowego layoutu przy korzystaniu ze starego layoutu	modal, karuzela modal, karuzela modal	wysyłane cyklicznie
wybór nowego layoutu po kliknięciu opcji nowa wersja załadowanie nowego layoutu na początku korzystania ze starego layoutu; wróć na starą wersję poczty	button cały interfejs	dostępne zawsze tylko dla użytkownika
Nowa wersja poczty jest udoskonaloną wersją: prosimy przejdź do nowej poczty dla Twojego najlepszego doświadczenia. Nowa poczta działa naprawdę szybciej! samouczek dla użytkowników, którzy przeszli na nową wersję podziękowanie za bycie użytkownikiem Interii podziękowanie za bycie użytkownikiem Interii grywalizacja: zbieraj punkty (notyfikator?) zmiany ewolucyjne?	modal, karuzela modal modal powitalny modal pożegnalny cały interfejs	
ALERT DANGER ZONE: Twój aktualny interfejs poczty nie jest dalej wspierany: w celu najlepszego performance, wybierz nową wersję, która jest szybsza, gdyż 2.modal: użytkowniku, nie zapoznałeś się z nową wersją poczty! 3.wskazanie na funkcjonalność nowego layoutu przy korzystaniu ze starego layoutu 4wybierz termin, kiedy możemy opowiedzieć Ci o nowej wersji? 5informacja: aktualna wersja poczty nie jest dalej wspierana: prosimy przejdź do nowej poczty dla Twojego najlepszego doświadczenia. Wszystkie Twoje emaile są tam bezpieczne! załadowanie nowego layoutu na początku korzystania ze starego layoutu + CTA wróć na starą wersję poczty (stopniowy tutorial: wymagane zapoznanie się z krokami 1,2,3,4,5) dbając o Twoje bezpieczeństwo i szybkość działania poczty: prosimy o przejście na nową wersję. Nowa poczta działa naprawdę szybciej!		dla każdego użytkownika

## 3. Nowy Świat – Design

W jaki sposób skutecznie bezboleśnie przekonać użytkownika użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego, bez konieczności "siłowego" przepinania go na nową usługę pocztową, wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

Generowanie koncepcji w kontekście

# Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji

36

The screenshot shows the Interia Poczta inbox interface. A central modal window is displayed, contrasting the new version of the service with the old one. The modal has a light gray background with green and yellow decorative arrows pointing towards the new features.

**Cześć!**  
Bartłomieju, miło Cię widzieć ponownie w Interii!  
Czy wiesz, że nowa wersja poczty zawiera **szereg ulepszeń**, niedostępnych w obecnej, z której korzystasz?

**Przejdz do Nowej Poczty**

**Dowiedz się więcej**   **Później**

**Nowa poczta dopasuje się do Ciebie - sprawdź! >**

**DZIŚ W INTERII**

Data	Rozmiar
dziś, 01:58	87 kB
dziś, 01:58	72 kB
14 sie, 07:00	85 kB
13 sie, 18:00	75 kB
12 sie, 18:00	76 kB
11 sie, 07:00	77 kB
10 sie, 18:00	84 kB
10 sie, 07:00	90 kB
9 sie, 18:00	61 kB
8 sie, 18:00	73 kB
7 sie, 18:00	87 kB
6 sie, 13:45	72 kB
5 sie, 07:00	85 kB
4 sie, 21:23	75 kB
4 sie, 18:00	76 kB
3 sie, 18:00	77 kB
2 sie, 18:00	84 kB

**wszystkim | Prześlij dalej | Przenieś | Usuń | Uznaj za spam | Drukuj**

**Temat**  
**Nowa poczta dopasuje się do Ciebie - sprawdź! >**

**Jest szybsza!**  
Nowa poczta **działa szybciej** niż stara, bo korzysta z najnowszych rozwiązań i lepiej współpracuje z najnowszymi urządzeniami.

**Wypróbuj**   **Dowiedz się więcej**

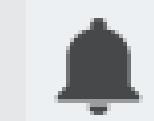
**1**   **2**   **3**   **4**   **5**

link: <https://preview.uxpin.com/oe285ae3868c2925491c2170432db72db631b3e7#/pages/79345290/simulate/sitemap?mode=i>

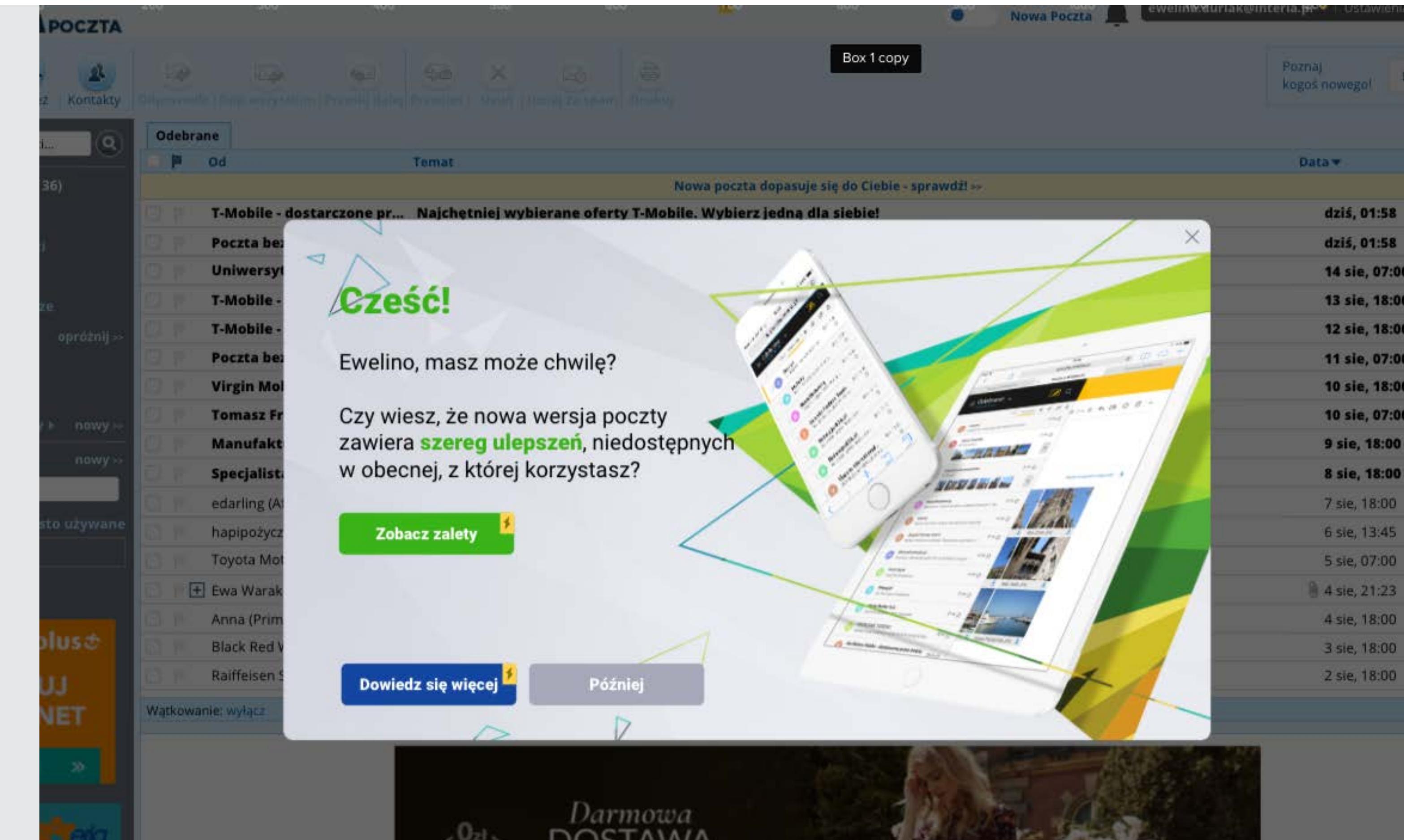
# Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji: UI

37

przycisk umożliwiający bezpośrednie przejście do Nowej Poczty i powrót z niej



notyfikator informujący o kolejnych powiadomieniach związanych z Nową Pocztą



modale zachęcające do przejścia na Nową Poczłę

# Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji

38



**jak często** komunikat przedstawiający zalety wyświetlany jest co 3 sesje; podziękowanie za używanie poczty co 1 sesję



**gdzie** po zalogowaniu, w trakcie sesji i po wylogowaniu;



**skala** globalna: dla wszystkich użytkowników bez wyjątku

**zmiana częstotliwości** jeśli komunikaty są ignorowane: stają się stopniowo coraz bardziej intruzywne, wymagające coraz większej uwagi od użytkownika (kontekst biznesowy jest ważniejszy)

# Prototyp przedstawiający zmiany ewolucyjne

39

The image displays two side-by-side screenshots of the interia poczta inbox interface, illustrating design changes over time.

**Left Screenshot (Older Version):**

- Header:** interia poczta
- Toolbar:** Nowa, Odśwież, Kontakty, Odpowiedz, Odp.wszystkim, Prześlij dalej, Przenieś, Usuń, Uznaj za spam, Drukuj
- Search Bar:** Szukaj wiadomości... (with magnifying glass icon)
- Section Header:** Odebrane
- Table Headers:** Od, Temat
- Content:** A list of 20+ emails from various senders like Mitsubishi Motors Polska, eFino, AXA ŻYCIE, Toyota Motor Poland, Euro-Tax.pl, ALLTBRA INVEST SPÓŁKA, BBC, Zaplo, Škoda Polska, Friendly Finance Poland, Jackpot, Play, Toyota Motor Poland, Guns&Tuxedos, AXA TFI, Paweł z Clicka, Raiffeisen Solutions, etc.
- Left Sidebar:** Odebrane (136), Oferty, Społeczności, Wysłane, Kopie robocze, Kosz (opróżnij >), Spam, Załączniki, Moje foldery (nowy >), Kontakty (nowy >), Szukaj kontaktów, Wszystkie | Często używane (Bartek).
- Bottom:** plus+ button

**Right Screenshot (Newer Version):**

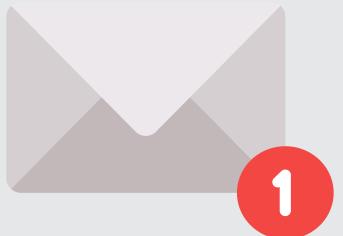
- Header:** interia poczta
- Toolbar:** Nowa, Odśwież, Kontakty, Odpowiedz, Odp.wszystkim, Prześlij dalej, Przenieś, Usuń, Uznaj za spam, Drukuj
- Search Bar:** Szukaj wiadomości... (with magnifying glass icon)
- Section Header:** Odebrane
- Table Headers:** Od, Temat
- Content:** A list of 20+ emails from various senders like T-Mobile, Poczta bez reklam, Virgin Mobile, T-Mobile, Poczta bez reklam, Virgin Mobile, Tomasz Franczak, Manufaktura MK Fresh, Specjalista z wonga.com, edarling, hapiypożyczki, Toyota Motor Poland, Ewa Warakomska, Anna (Primus Finance), Black Red White, Raiffeisen Solutions, etc.
- Left Sidebar:** Odebrane (136), Oferty, Społeczności, Wysłane, Kopie robocze, Kosz (opróżnij >), Spam, Załączniki, Moje foldery (nowy >), Kontakty (nowy >), Szukaj kontaktów, Wszystkie | Często używane (Bartek).
- Bottom:** plus+ button

link: <https://preview.uxpin.com/od8fe1a37eac66eab66c64c13041012d54d079d6#/pages/77893679/simulate/sitemap?mode=i>

demo: <https://rawgit.com/bartekbart/interia/master/starter.htm>

# Prototyp klikalny: zmiany ewolucyjne

40



**jak często** 1 iteracja = 14 unikalnych sesji logowania (1 sesja = 1 dzień)



**gdzie** cały interfejs



**skala** lokalna: zmiany dostosowane do pojedynczego użytkownika

## 4. Jaskinia mroku – Measure

W jaki sposób skutecznie bezboleśnie przekonać zaprojektować i przetestować, czy stopniowy proces przeniesienia ~~użytkownika~~ użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego jest niezauważalny, bez konieczności "siłowego" przepinania go na nową usługę pocztową, wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

**wersja** zachęcająca do nowej wersji

**uczestnicy**



**metoda** obserwacja, głośne myślenie,  
wywiad moderowany

**cel** czy komunikaty przedstawiające  
zalety zachęcają do przejścia na nową wersję  
są skuteczne?

**scenariusz:** [https://docs.google.com/document/  
d/1NpbVlo6FtuwAT\\_eAqSPCXTLKHsU\\_  
FCpAd5\\_HSkVZO4/edit?usp=sharingHSkVZO4/  
edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1NpbVlo6FtuwAT_eAqSPCXTLKHsU_FCpAd5_HSkVZO4/edit?usp=sharingHSkVZO4/edit?usp=sharing)

**ewolucyjna**



**obserwacja, głośne myślenie,  
wywiad moderowany**

czy częstotliwość zachodzących zmian  
interfejsu w kontekście najważniejszych  
funkcjonalności nie jest zbyt intruzywna?

Ostatnie logowanie: 2017-08-11 Zmień widok: nowy | mobilny Copyright © 1999-2017 INTERIA.PL. Wszystkie prawa zastrzeżone. Korzystanie z portalu oznacza akceptację [Regulaminu](#) i [Polityki prywatności](#).

Interia POCZTA

czta.interia.pl/next/?uid=02ff8078e3ebc106#/folder/1?iwa\_source=log\_p\_zaloguj

Commits | Git | Ass... CSS Flexbox for 2... Better, Simpler Gri... Merge request: add... Announcing

Nowa Odśwież Kontakty

Szukaj wiadomości... Odebrane

Odebrane (136) T-Mobile - dostarczone pr... Na chetniej wybierane oferty T-Mobile. Wybierz jedną dla siebie!

Oferty Społeczności Wysłane Kopie robocze Kosz Spam (1) Załączniki Moje foldery Wakacje Ważne new Kontakty Szukaj kontaktów... Wszystkie | Często używane Praca Reklama PLUSH SMARTFONY OD 1 zł NA START SPRAWDZ > Szczegóły w regulaminach promocji na [www.plushbezlimitu.pl](http://www.plushbezlimitu.pl)

Zobacz zalety Dowiedz się więcej Później

Darmowa DOSTAWA tylko teraz TOP SECRET 0 zł Nie wchodź tam, bo kogoś poznasz! MIE SŁUCHAM BABCI →

Strefa.pl - dostarczone pr... Taka okazja! 24 zł/rok »

Shoperia.pl - dostarczone... Szukasz prezentu dla Niej? Tysiące pomys... Extrapolfel (Creamfinan... Szybka i bezpieczna pożyczka na 45 dni za... Dostarczone przez Interię Święta bez wstydu? Musisz znać kolejny! Pożyczka online (Wonga.... Brakuje na zakupy? Pożycz z wonga.com. ING Bank Śląski - dostarc... Otwórz Konto Direct w promocji i odbierz Marvint - dostarczone prz... Wyprzedaż markowych kurtek zimowych C... Extrapolfel (Creamfinan... Szybka i bezpieczna pożyczka na 45 dni za... Dostarczone przez Interię Święta bez wstydu? Musisz znać kolejny! Pożyczka online (Wonga.... Brakuje na zakupy? Pożycz z wonga.com.

Wątkowanie: włącz

Re: Informacja  
Od: KrystynaZak@interia.pl  
Do: Wanda Sidło <Wanda.Sidlo@interia.pl>

Cześć Wandziu,

Przepraszam za późną odpowiedź, ale jestem na wczasach z ograniczonym dostępem do internetu. Niestety, nie potrafię odpowiedzieć Ci na pytanie, czy pojawiły się zmiany w sposobie obliczania emerytury. Czy kontaktowałaś się może z Ewą?

Jak będziesz wiedzieć więcej, daj mi proszę znać: sama jestem ciekaw.

Twoja Kryśka

On Mon, Nov 30, 2017 at 5:53 PM, [Wanda.Sidlo@interia.pl](mailto:Wanda.Sidlo@interia.pl) wrote:

Prosze podaj czy w nadchodzącym roku kwota emerytury ulegnie zmianie Wanda

Odpowiedz Odp. wszystkim Prześlij dalej Przenieś Usuń Uznaj za spam Drukuj

wersja zachęcająca do nowej wersji

cytat

„Nowa wersja jest  
szybsza? Mam mocny  
komputer i moja stara jest  
jeszcze szybsza”

ewolucyjna

„Czy tu się coś zmieniło,  
bo nie zauważam?”



Ewa, 36



**POWOLNE, STOPNIOWE ZMIANY  
NATURALNEGO ŚRODOWISKA**

**POZWOLĄ ZACHOWAĆ TEN WYMIERAJĄCY GATUNEK  
I ZWIĘKSZYĆ ZYSKI Z TURYSTYKI (BIZNESU)**

wersja zachęcająca do nowej wersji

ewolucyjna

różnice wymaga uwagi użytkownika

transparentna

intruzywna, agresywna

nie budzi wątpliwości, bezpieczna

odnosi się do nietrafionego użytkownika  
(który niezainteresowany nie przeszedł na  
nową wersję 3 lata wcześniej)

trafiona do użytkownika

brak zainteresowania komunikatami ani  
zaletami, brak poczucia bezpieczeństwa;  
zalety poczty odbierane jako wady; **deklaracja  
opuszczenia poczty na rzecz innego serwisu**

liczba iteracji może być częstsza w krótszym  
czasie; komunikaty o zmianach w poczcie  
nie są konieczne; wylogowanie powinno  
kierować na stronę główną wraz  
z podziękowaniem za korzystanie z poczty

# Wprowadzone zmiany

47

The figure consists of three side-by-side screenshots of the Interia Poczta inbox interface, illustrating the progression of changes made to the 'Odebrane' (Received) folder.

**Screenshot 1:** Shows the initial state of the inbox. The 'Odebrane' folder contains 1 item. The sidebar includes links for 'Nowa' (New), 'Odebrane' (Received), 'Oferty' (Offers), 'Społeczności' (Community), 'Wysłane' (Sent), 'Robocze' (Work), 'Kosz' (Trash), and 'Spam'. A 'bonprix' logo is at the bottom.

**Screenshot 2:** Shows the inbox after some changes. The 'Odebrane' folder now contains 10 items. The sidebar has been simplified, showing only 'Nowa', 'Odebrane', 'Oferty', 'Społeczności', 'Wysłane', 'Robocze', 'Kosz', and 'Spam'. A 'bonprix' logo is at the bottom.

**Screenshot 3:** Shows the inbox after further changes. The 'Odebrane' folder now contains 11 items. The sidebar has been simplified again, showing only 'Nowa', 'Odebrane', 'Oferty', 'Społeczności', 'Wysłane', 'Robocze', 'Kosz', and 'Spam'. A 'bonprix' logo is at the bottom.

## Większa ilość iteracji

Dodanie większej ilości widoków pomiędzy najbardziej zauważalnymi iteracjami sprawi, że proces przejścia będzie bardziej przyjazny.

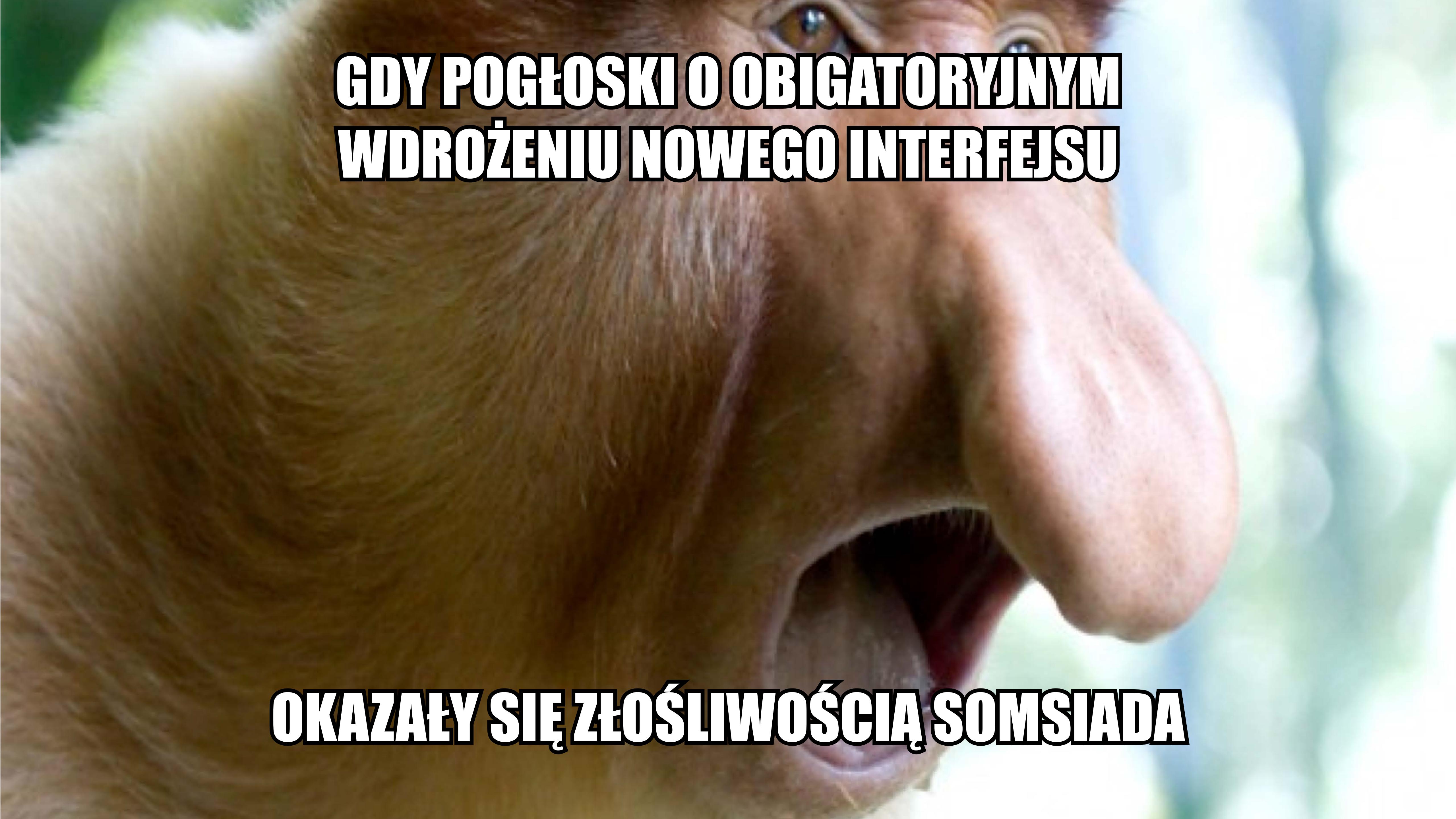
# 5. Powrót z eliksirem

**W jaki sposób skutecznie bezboleśnie przekonać  
zaprojektować i przetestować, czy stopniowy  
proces przeniesienia użytkownika użytkowników  
korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji  
poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego  
jest niezauważalny, bez konieczności "siłowego"  
przepinania go na nową usługę pocztową, wiedząc,  
że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo  
negatywne?**

**Rekomenduję zmiany ewolucyjne: powolny, stopniowy proces przejścia jest niezauważalny dla użytkowników, którzy nie posiadają motywacji wewnętrznej do zmian i którzy nie zdecydowali się na przejście do nowej wersji kilka lat wcześniej.**

**Wsparcie przejścia użytkownika w formie podziękowania za korzystanie z usługi może przyczynić się do większego przywiązania do usługi, co może pozytywnie wpływać na cele biznesowe.**

**Dziękuję za uwagę!**



**GDY POGŁOSKI O OBIGATORYJNYM  
WDROŻENIU NOWEGO INTERFEJSU**

**OKAZAŁY SIĘ ZŁOŚLIWOŚCIĄ SOMSIADA**