



[UT] Наполнение продукта пациента



Сценарий: медсоветнику нужно записать пациента Иванова Игоря Васильевича, проживающего в Москве на консультацию к **Дерматологу** в рамках пакета **Корпоративное здоровье Безлимитный для сотрудников СберЗдоровья**, а также проконсультировать по наполнению опции **Профильные специалисты**

Как часто вы ищете по категориям: консультации, анализы?

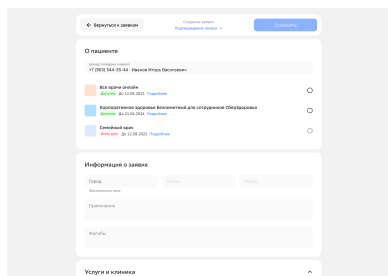
Какой вариант поиска удобнее?

Нужно ли у услуги указанной врачом указывать очный или онлайн прием и тип услуги: консультация / обследования?

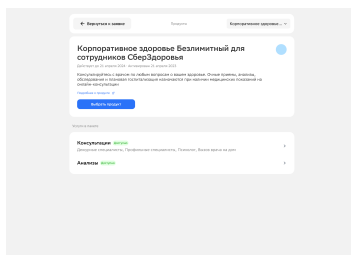
Нужна ли какая-то дополнительная информация в рамках анализов, которую нужно донести до пациента?

Нужна ли информация по сроку активации сразу при виде продукта и зачем?

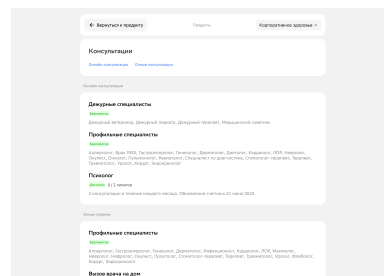
Нужно ли выводить на главную информацию по лимитам для каждой услуги?



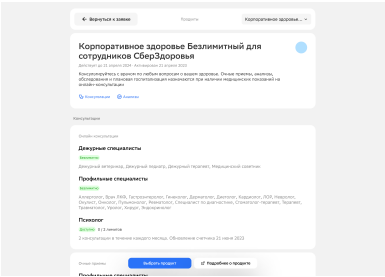
вариант 1



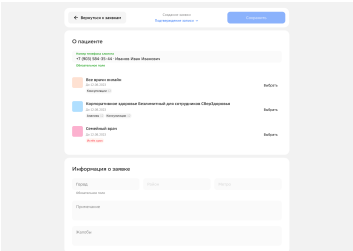
вариант 1



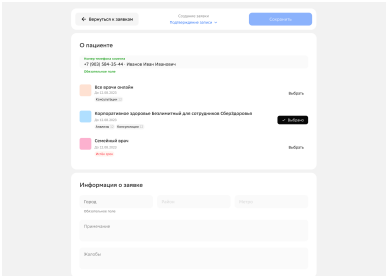
вариант 1



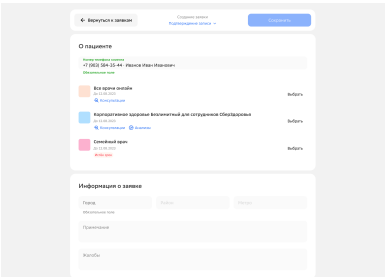
вариант 2



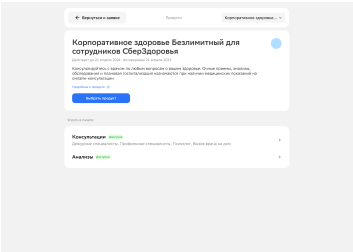
вариант 2



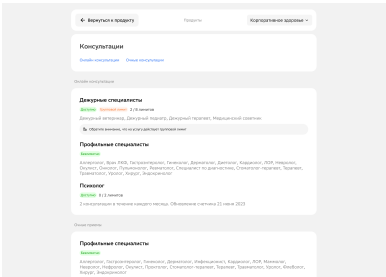
вариант 2



вариант 3



вариант 3




вариант 3

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Выбор продукта			

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Описание наполнения по продуктам у пациента	Удобно что сразу видно все доступные продукты пациенту	Считала в бейджах лимит по услугам , но хотела кликнуть на ссылку	<p>Поняла формулировку “До...” по периоду</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оставить формулировку до... без доступен ● Убрать иконки у линков, они никак не помогают, вместо этого добавить лимиты если они есть по продукту, если продукт безлимит – писать что он безлимитный <p>Вопрос к Лизе: можем ли мы считать продукт безлимитным если у него внутри есть лимит, как, например, с психологом в кз?</p> <p>Про ссылки на консультации и анализы подумала что это: - либо консультации, которые были у пациента - либо консультации, которые доступны пациенту</p>

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Переход в описание продукта	Привыкла нажимать на карточку продукта и видеть весь список доступных услуг Сразу увидела в карточке продукта ссылку “Подробнее”	Нажимает интуитивно на заголовок продукта	Удобнее когда есть ссылки на конкретный раздел: консультации и анализы
Выбор конкретного продукта	Сначала смотрит услуги по пакету. Для того чтобы понять какой пакет смотрит откуда пришел пациент: если бесшовный перевод от врача или с очной записью, то сразу понятно что основной пакет премиум Поняла что выбрать продукт можно по radio button		<ul style="list-style-type: none"> ● Сделать выделение продукта по хOVERу с цветом ● Использовать для выбора продукта radio button
Комментарий	Сейчас мы сначала смотрим наполнение пакета в ЛК врача, затем в ЛК пациента чтобы проверить лимиты, что не очень удобно так как занимает много времени. В основном опираются на ЛК врача ● Убрать у поля телефон description и стейт success		Пакеты даже с истекшим сроком нужно оставлять так как в рамках старого пакета может быть важная информация по использованным и неиспользованным лимитам ● Делаем статусы: доступен, безлимитный, истек, платно
Карточка продукта			

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Описание продукта	Показалось очень кратким. Но при этом тщательно прочитала описание продукта Обратила внимание на то что на карточке продукта не видит список врачей и анализы	Когда считала период срока действия пришла к выводу что пакет еще действителен Если мы получаем информацию по тому, действителен продукт или нет, может выводить статус в карточке продукта активен продукт или нет? ● Проработать вариант где у нас в продукте указана вся информация по статусу, сроку активации и действию пакета Важна только информация до какого числа активен пакет	
Информация в вики			
Переход в услуги в пакете	Ожидала что все услуги будут сразу выданы списком в карточке продукта Не обратила внимание на блок консультаций и анализов, подумала что это что-то другое		

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Навигация: как вернуться к заявке; как поменять продукт	Не возникло сложностей с возвратом к заявке Не возникло сложностей со сменой продукта		
Комментарий	 Убрать селект с выбором продукта. Медсоветник просто его не видит	Информация по сроку действия нужна для того чтобы если человек хочет записаться 316 а 1 у него заканчивается пакет, коллеги успели оперативно записать его на нужные услуги	
Консультация в карточке продукта			

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Считываются лимиты по услугам	<p>Поняла что безлимит в первую очередь по названию продукта:</p> <p>Безлимитный Наличие лимитов смотрит из описания услуги, а не из информации в бейдже. Бейдж не видит</p> <p>Сейчас лимиты считаются вручную.</p> <p>Чтобы посчитать лимит мс заходит в Битрикс, смотрит сколько было совершено по пациенту сделок по нужной услуге и сопоставляет с количеством лимитов.</p> <p>Уточняет у пациента был ли он на этих приемах.</p> <p>Если ответ пациента не совпадает с данными по оказанным приемам мс задает уточняющие вопросы. Заносит информацию в Битрикс для коллег</p> <p>● Лучше писать осталось 2 из x</p> <p>● Попробовать перенести лимиты в начало описания услуги перед текстом</p>		<p>0/2 воспринимается как доступно 0 лимитов из 2, лучше тогда писать доступно 2/2</p>

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Групповые лимиты	Не тестировалось		<p>Не обратила внимание на infoblock Не знает что такое групповой лимит</p> <p>Вопрос к Лизе: медсоветники не используют групповые лимиты?</p> <p>● Сделать внешнюю ссылку на базу знаний по тому что такое групповой лимит</p>
Навигация: как вернуться к заявке, как вернуться к продукту	Не возникло сложностей с возвратом к продукту		

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Комментарий	<p>Понравилось описание у услуг. Важно что есть указание счетчика чтобы понимать когда можно записывать человека снова Вопрос к Лизе: <u>мы всегда получаем эту</u> <u>информацию по</u> <u>лимитам?</u> Медсоветнику важно подсвечивать что входит в онлайн консультацию, а что не входит Вопрос к Лизе: можем ли мы сравнивать наполнение онлайн и очных консультаций и вытаскивать различия?</p>		
Услуга у врача			
Поиск нужной услуги в списке	<p>Сразу нашла нужную услугу, но подумала, что это рекомендованные услуги, а у нас это общий список услуг</p>		

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Поиск нужной услуги по разделам	Не стала искать, но когда рассказывала про кейс со сложным анализом не обратила внимание на табы Переделать модальное окно В идеальном представлении нажала бы на добавить услугу, высветился бы полный перечень доступных по пакету услуг (инструментальные, лабораторные...) Вопрос к Лизе: вот тут предлагаю подумать вместе ибо я не поняла что Екатерина имела в виду		
Поиск нужной услуги через поиск	Не стала искать		
Комментарий			
Понятность формулировок	Говорит не продукт, а пакет		
Линейность сценария			
Скорость выбора нужной услуги	5 секунд без поиска – выбрала из списка		

Экран	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Второй вариант	Респондент 1: Екатерина Медсоветник на входящей линии Третий вариант
Оценка дизайна (-2 до 2)	1		



Для следующих респондентов немного обновился интерфейс и сценарии

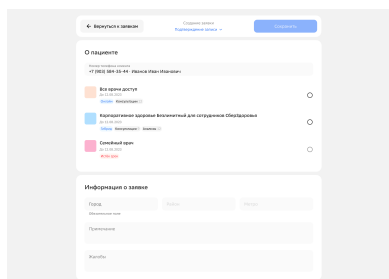
Вариант 1: Сценарий: медсоветнику нужно записать пациента Иванова Игоря Васильевича, проживающего в Москве на **онлайн консультацию** к **Психологу** в рамках, а также проконсультировать по наполнению опции **Профильные специалисты**

Вариант 2: Сценарий: медсоветнику нужно записать пациента Иванова Игоря Васильевича, проживающего в Москве на консультацию к **Наркологу** в рамках, а также проконсультировать по наполнению опции **Профильные специалисты**

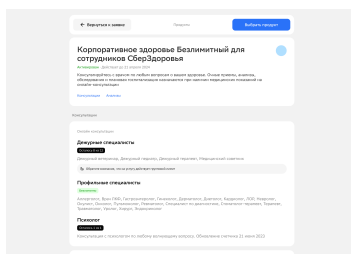
вариант 1

вариант 1

вариант 1



вариант 2



вариант 2

Экран	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Выбор продукта		
Описание наполнения по продуктам у пациента	<p>Для записи на консультацию к наркологу сказала что смотрят на то, входят ли очные приемы в пакет</p> <p>Обратила внимание на формулировку узкие (пакет ЦТУ: срочный + 4 узких + 1 узкий) и, исходя из этого, сделала вывод, что в пакет включены узкопрофильные специалисты, типо нарколога Медсоветники смотрят на описание названия продукта и делают выводы относительно наполнения по нему. Отсюда следует, что если название корявое, они не поймут какие услуги доступны для пациента Посчитала количество доступных приемов исходя из названия: срочный + 4 узких + 1 узкий. Не обратила внимание на количество консультаций</p> <p>Медсоветнику важно видеть сразу какой тип консультации есть в продукте</p>	<p>Было представлено 3 пакета: Все врачи онлайн, Корпоративное..., Семейный врач. Задача была записать пациента на онлайн консультацию к психологу.</p> <p>Медсоветник обратил внимание что, исходя из пакета, пациента можно записать сразу по двум пакетам</p>

Экран	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Переход в описание продукта	Долго не могла разобраться что значит рассказать про наполнение продукта у пациента. В представлении медсоветника все услуги сразу отображаются по пакету , а потому не получалось связать такие понятия как описание пакета и наполнение пакета	
Выбор конкретного продукта	Медсоветник сразу выбрала нужный пакет, объяснив это методом исключения : Всего было 3 пакета: все врачи онлайн (сюда не входят очные приемы), ЦТУ и семейный врач (истёк) ЦТУ – единственный пакет, в который входят очные приемы Не возникло сложностей с выбором продукта. Сразу нажала на контрол	Обратила внимание на то, что у многих пациентов несколько пакетов, а потому сценарий: просмотр содержимого пакета – выбор частотный
Комментарий		
Карточка продукта		
Описание продукта	Сразу увидела до какого числа действует продукт, а также то что он активирован	
Информация в вики		
Переход в услуги в пакете		
Навигация: как вернуться к заявке; как поменять продукт	Не возникло сложностей с возвратом к заявке по кнопке  Оставить в качестве навигации кнопки. Медсоветники не понимают как работать с хлебными крошками	


Экран	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Комментарий	<p>● Убрать селект с выбором продукта. Медсоветник просто его не видит</p>	<p>В данном варианте использовались float buttons: выбрать продукт и прочитать дополнительную информацию по продукту. Кнопки не сработали, медсоветник их просто не заметил</p> <p>● Перенести кнопки выбора продукта в шапку</p>
Консультация в карточке продукта		
Считываются лимиты по услугам	<p>Не обратила внимание на бейдж по лимитам. Смотрела на лимиты исходя из описания услуги Не поняла по категории анализа какие доступны пациенту: <i>“Если нажать на него (раздел с анализами), откроются ли все анализы?”</i></p>	<p>Когда изменили описание у психолога и оставили бейдж медсоветник сразу считал количество оставшихся консультаций ● Для лимитов делаем черные бейджи без иконки <u>Вопрос к Лизе: нужно ли вообще показывать лимиты по анализам? Ни один медсоветник не обратил на это внимание</u></p>
Групповые лимиты	<p>Считала групповой лимит как 4 очных приема по прописанным специалистам. Не знает что такое групповой лимит</p>	
Навигация: как вернуться к заявке, как вернуться к продукту	<p>В этом разделе тестировались хлебные крошки Не поняла как вернуться к карточке продукта Не поняла как вернуться к заявке</p>	

Экран	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Комментарий	В дальнейшем я намеренно убрала везде числовое описание лимитов у услуг чтобы посмотреть какой вариант отображения лимитов лучше всего воспринимается медсоветником На подумать: Когда медсоветник находился на странице консультаций и ему нужно было записать пациента к наркологу, медсоветник попытался нажать на услугу (нарколог), предполагая, что отсюда сразу будет создана заявка	Считала разделение по онлайн и очным консультациям в карточках. Такой формат показался удобнее
Услуга у врача		
Поиск нужной услуги в списке	Не тестировалось	Не тестировалось
Поиск нужной услуги по разделам	Не тестировалось	Не тестировалось
Поиск нужной услуги через поиск	Не тестировалось	Не тестировалось
Комментарий	Медсоветник входящей линии не знает как работать с выбором услуги	Медсоветник входящей линии не знает как работать с выбором услуги
Понятность формулировок	Говорит не продукт, а пакет Не поняла из названия пакета что такое срочные и узкие (так как в пакетах нет такой услуги) Не знает что такое групповой и индивидуальный лимит Непонятно исходя из названия что входит в пакет	Не поняла что такое обновление счетчика

Экран	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 2: Тата Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Линейность сценария	Возникла сложность с описанием наполнения пакета	
Скорость выбора продукта (-2 до 2)	2	2
Оценка дизайна (-2 до 2)	1	Понравился больше второй вариант: объяснила тем, что мы теряют время когда открывают нужный раздел, удобнее видеть сразу все услуги на экране, только вынести анализы отдельно
Экран	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Выбор продукта		

Экран	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Описание наполнения по продуктам у пациента	<p>Растерялась когда увидела пакеты пациента. В рамках сценария записи к наркологу сказала что у них не предусмотрен нарколог ни в одном из пакетов, а потому к нему можно записать только на платной основе</p> <p>Вопрос к Лизе: как такое может быть если у нас по пакету доступна одна услуга? Возникла сложность с расшифровкой наполнения пакета. По словам медсоветника сложно сделать хоть какое-то предположение по наполнению пакета так как не видно врачей, доступных пациенту Сложилось так потому что медсоветник не предполагал, что в сам пакет еще можно перейти Бейджи не считались, исходя из них медсоветник не смог сделать вывод входят в пакет онлайн консультации или очные приемы. Бейдж “консультации 12” – непонятно каких 12 консультаций, узкопрофильных специалистов? онлайн или очные?</p> <p>● Указывать в превью карточки продукта какие типы консультаций доступны</p>	<p>Был сценарий записать пациента к психологу на онлайн консультацию. Медсоветник начал вспоминать в каких пакетах доступны онлайн консультации с психологом</p> <p>Бейджи: Бейджи с анализами и услугами считала как доступные услуги в рамках пакета Поняла что такое гибрид только когда сравнила в бейджем в другом продукте: онлайн и сопоставила что гибрид это онлайн + оффлайн</p> <p>● Не объединять в бейдже оффлайн и онлайн в одно, разводить по типам Но возникло два вопроса: какие консультации (формат проведения) и что за числа: это доступные консультации человеку или те, что уже прошли?</p>
Переход в описание продукта	<p>Когда была поставлена задача посмотреть наполнение продукта медсоветник сразу предположил, что для этого надо нажать на продукт</p>	<p>Попыталась нажать на бейдж консультации</p>

Экран	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Выбор конкретного продукта	Не возникло сложностей с выбором продукта. Сразу нажала на контрол Поняла, что сначала нужно выбрать по какому пакету мы записываем человека, а потом нажать на radio button чтобы потом отразилось что по этому пакету будет списан лимит	Медсоветник вспоминает в каких пакетах доступна услуга и сразу нажимает на продукт
Комментарий	“Вообще ничего непонятно” Медсоветник в первую очередь ориентируется на свои знания по наполнению пакета, а не смотрит в интерфейс . Из-за этого он не считывает информацию и начинает путаться	
Карточка продукта		
Описание продукта	Для определения входят в пакет онлайн или очные консультации медсоветники смотрят на описание: <i>“консультации со специалистами в удобное время не выходя из дома, а, ну это, получается, онлайн консультации”</i>	
Информация в вики		
Переход в услуги в пакете	Не возникло сложностей с переходом в список услуг в рамках консультации	
Навигация: как вернуться к заявке; как поменять продукт	В карточке продукта для выбора продукта нажала кнопку “выбрать продукт”	Не возникло сложностей с выбором продукта

Экран	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Комментарий	После того как просмотрела наполнение продукта сделала вывод, что по пакету ЦТУ нарколог доступен и по этому пакету пациент и будет записан	Все описание на одной странице с разделением по типам консультаций: очные и онлайн удобнее
Консультация в карточке продукта		
Считываются лимиты по услугам	Поняла что доступна одна консультация у нарколога	Понравилось как прописаны лимиты  Оставляем черные бейджи
Групповые лимиты	По профильным специалистам с групповым лимитом считала, что доступен 1 специалист из предложенных	
Навигация: как вернуться к заявке, как вернуться к продукту	Не поняла как вернуться к продукту через хлебные крошки, попыталась нажать esc	
Комментарий	Не сталкивалась с такими терминами как групповой или индивидуальный лимит	
Услуга у врача		
Поиск нужной услуги в списке	Смутила формулировка услуга, указанная врачом: это с очного приема надо заполнять или то, что на онлайн консультации посоветовали?	Не тестировалось
Поиск нужной услуги по разделам		Не тестировалось

Экран	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Первый вариант	Респондент 3: Наталия Медсоветник на входящей линии Второй вариант
Поиск нужной услуги через поиск		Не тестировалось
Комментарий		Медсоветник входящей линии не знает как работать с выбором услуги
Понятность формулировок	Не знает что такое групповой и индивидуальный лимит Непонятно исходя из названия что входит в пакет	
Линейность сценария		
Скорость выбора продукта (-2 до 2)	1	2
Скорость выбора нужной услуги	-1	1
Оценка дизайна (-2 до 2)	-1	2