- Сегодня я расскажу о структуре и взаимодействиях на вашем сайте. Было спроектировано 35 экранов с проявлением эмпатии к пользователям. Никто не забыт и ничего не забыто. Приступим.

- Перед началом проектирования прототипа было проведено несколько опросов, чтобы понять требования целевой аудитории. Основными оказались, как и ожидалось – удобный процесс оплаты и отсутствие обязательной регистрации для совершения платежа. Пользователи хотят решать проблему как можно проще.

- Неудобный интерфейс мог бы действительно стать причиной смены платежной системы.

- Проанализировав максимально допустимое количество конкурентов и составив их карту, я наметил детальный план работ, чтобы ничего не упустить.

Страница услуг

- На первой странице отображены все платежи в плиточной раскладке. Слева находятся разделы с доступными для оплаты услугами. Разделы, в которых не содержится никаких услуг, исключены из списка, чтобы не озадачивать пользователя, на случай, если он зайдет в пустой раздел и не увидит там ничего. Боковая панель будет фиксироваться.

- На этапе дизайна иконки будут отрисовываться под каждый раздел индивидуально.

- Поиск расположен в интуитивно-понятном месте, сверху всего списка услуг, поэтому его легко найти.

- В хедере расположены основные разделы сайта, онлайн-помощь и переключатель языка в самом распространенном и удобном для пользователей месте, где они уже привыкли его видеть. Первым отображен язык, на который предположительно могут переключиться пользователи, а не текущий, поскольку иностранцам будет намного легче понять, что там можно изменить язык интерфейса. Системное определение языка посредству программной разработки может иногда по тем или иным факторам давать сбои (например из-за включенного VPN) и поэтому я это предусмотрел.

- Языки в интерактивном прототипе можно тоже поклацать.

- В хедере отсутствуют иконки к подписям, чтобы уменьшить когнитивную нагрузку. Несмотря на то, что иконки улучшают понимание индивидуальных элементов в интерфейсе, в целом информацию с ними понимать гораздо сложнее.

- К подписи «Онлайн оплата» я добавил иконку «онлайна», чтобы посыл о том, что пользователь может получить помощь как можно быстрее передавался наиболее точно.

- Ссылки на страницу с контактами, документацию и копирайт являются вторичной информацией, которая менее важна для пользователя, поэтому я перенес ее в футер. На всех страницах он имеет фиксированное положение и не перемещается вместе с основным контентом.

- В результате первичный акцент расположен на карточках с услугами, а вторичный на списке услуг.

- Вверху будет располагаться баннер такого формата.

Полоса прокрутки

Чтобы пользователь не запутался в большом кол-во услуг для оплаты и быстро нашел нужную, ему необходимо предоставить четкую смысловую иерархию. Методом анализа и подбора был создан функционал, который совмещает в себе и полосу прокрутки и алфавитный указатель. Листая мышкой или пальцами, каретка будет перемещаться внутри шахты (каретка это маленькая полоса в большой, а большая – это шахта). Если на один ряд выпадает больше чем одна первая буква, полоска растягивается на соответствующее кол-во букв. Если же нажать на соответствующую букву, позиция переместится на ту, которая соответствует нажатой букве. Там, где все платежи помещаются на один экран – мы убираем эту полосу.

(показать анимацию).

- Я проработал все доступные к оплате страницы.

Страница услуг с коммунальными платежами

Тут выглядит в такой же раскладке, как и в популярных услугах.

- Если у нас отсутствует логотип сервиса, мы используем увеличенную иконку текущего раздела в качестве заглушки.

- Наверх пользователю помогает вернуться кнопка, которая всплывает после прокрутки до определенной позиции.

- Для остальных услуг валидация будет по тем же критериям, что и для мобильного телефона – определяется введены ли значения, введены ли они в цифровом формате, не слишком ли маленькая или большая сумма для оплаты и достаточное ли кол-во цифр в номере договора или оно преувеличивает допустимую норму.

Процесс оплаты на примере пополнения мобильного телефона

- Оплата, как и перевод денег с карты на карту совершается в два счета. И это не просто красивые слова, это описание всего процесса. В полосе прогресса пользователь видит все шаги, которые ему необходимо совершить в простой и понятной форме, что облегчает совершение платежа с психологической точки зрения. Все этапы описаны простейшими словами, а на самом экране нет ничего лишнего, что снижает когнитивную нагрузку, поскольку пользователь видит только то, что ему нужно и ничего лишнего.

- Сначала мы вводим данные для оплаты. Они выделены, чтобы сместить на них акцент пользователя. Справа от заголовка отображается то, оплата чего происходит в данный момент.

- Информация о комиссии доступна в двух форматах для того, чтобы человек меньше думал и больше и быстрее платил. Второй формат мы увидим, когда будет введена сумма оплаты, поскольку для расчета точной суммы комиссии необходимо иметь вводные данные.

- Информация об обязательных полях для заполнения отсутствует, поскольку в первой форме всего два поля и для пользователя очевидно что нужно вводить для оплаты.

**Валидация:**

- Валидации было уделено очень много внимания и времени, потому что процесс оплаты должен происходить максимально понятно и удобно.

- Изначально кнопка «Оплатить неактивна», поскольку форма не может отправить пустые поля, для оплаты обязательно должны быть введены соответствующие данные.

- Если пользователь ничего не ввел, но нажал на кнопку «Оплатить», его встречает валидация, которая сообщает какие данные необходимо ввести для того, чтобы произвести оплату. Подсвечиваются поля, подписи и сама кнопка, изменяя свой оттенок. В таком случае кнопка «Оплатить» тоже не работает.

- Если пользователь ввел данные, но они не соответствуют с теми, которые необходимы серверу для корректной обработки запроса, тогда отображаются другие уведомления о некорректном формате. Если пользователь ввел данные в формате отличном от числового, система об этом предупреждает понятным для человека языком, подсказывая что нужно сделать. Зачастую валидация сообщает, что данные, которые ввел пользователь – неверны, но не сообщает почему. Пользователь пробует угадать раз, два, а на третий он уже закрывает вкладку и идет на сайт конкурента.

Пользователь должен пользоваться интерфейсом, а не думать. Думать должна машина. Поэтому я продумал второй вид ошибок – когда пользователь вводит слишком мало цифр или когда вводит через-чур низкую **переключить на другой экран** или большую стоимость. Таким образом становится понятно что было введено не так и что нужно исправить. Если пользователь вводит больше символов, чем требуется, система не позволяет ему их ввести, и одновременно сообщает сколько нужно. При разработке дизайна я хочу взаимодействовать с разработчиками, чтобы объяснять пользователю каждую возможную ошибку с вариантами их решения.

**(там где большая цифра)** На этом экране я хочу отметить то, что цифры при вводе должны отделяться пробелами на разряды. Это увеличивает скорость считываемости. Тут же я отобразил уведомление, которое будет отображаться если цифра, введенная пользователем, очень большая.

**(там где все введено правильно)**

- На этом экране отображено состояние, которое появляется после правильно заполненных полей.

- Кнопка, которая ведет к оплате называется «Оплатить и сумма». Это связывает информацию и стоимости с призывом к действию, что очень хорошо влияет на информативность и восприятие всего процесса оплаты. Внизу находится дополнительная информация о комиссии в денежном эквиваленте.

- По нажатию на кнопку оплаты происходит переход на второй этап – ввод данных для оплаты. Тут отображены все данные, которые были введены на предыдущем этапе и предусмотрена функция редактирования данных, чтобы пользователь мог их исправить в случае ошибки. Внимание пользователя переведено на форму для ввода карты, чтобы минимизировать кол-во отвлекающих факторов.

- Я также не забыл указать техническую информацию про оферту. По нажатию на ссылку в новом окне браузера откроется PDF-документ.

- К сожалению мы не можем использовать такую крутую валидацию, как в первом этапе из-за программных ограничений.

- Пользователь может ввести свой номер карты, который не обработается банком. Это может произойти в том случае, если карта заблокирована или истек срок ее действия. В таком случае пользователь увидит следующее уведомление: «Картку заблоковано. Зверніться до служби підтримки банку-емітенту.».

- Перейти на следующий экран можно по нажатию на крестик. Так, конечно, не будет работать на готовом сайте, это ограничение самой платформы для создания прототипов, которые можно покликать.

- После ввода данных и оплаты нас отправляет на третий этап – уведомление об успешно выполненной оплате с детальной информацией платежа. Но для пользователя это не является третьим этапом, чтобы процесс оплаты казался наиболее простым с наименьшим кол-вом шагов, которые необходимо совершить.

- На этом шаге акценты расставлены следующим способом: первичное внимание конечно же на кнопке «Получить чек на email», вторичное на кнопках «Совершить еще одну оплату» и «Все услуги». При этом кнопка «Все услуги» обязательно сопровождается анимацией после перехода на последний шаг, чтобы заострить взгляд пользователя на том, что есть еще другие услуги для оплаты.

- Во всех платежных системах существует три возможности получить чек – скачать, распечатать или получить по почте. На первом этапе запуска проекта необходимо собрать лиды, то есть почтовые адреса пользователей, поэтому я уменьшил кол-во возможных путей получения чека до самого важного для вашего бизнеса.

- Пользователь может ввести номер, которого не существует в базе. В идеале, конечно, обрабатывать это на фронтенде и отображать в уведомлениях валидации или подтягивать при помощи технологии Ajax, которая позволяет отображать данные обработанные бэкендом без необходимости перезагружать страницу. Но если это невозможно, мы отображаем переработанное окно успешно выполненной операции, но с информацией об ошибке и предоставляем кнопку сместив акцент с поля для ввода электронной почты, которая позволит заново совершить оплату. В любом случае необходимо было спроектировать это окно, поскольку в процессе разработки могут появиться ошибки, неизвестные мне, которые невозможно отобразить инлайновым валидированием, как на предыдущих этапах, чтобы знать какую структуру и расположение нужно использовать для их отображения. Пользователь все еще может получить чек, но наша основная задача – заставить пользователя отдать свои деньги.

- Когда пользователю отображается информация об ошибке, «списано» изменяется на «сумму оплаты».

Эту страницу можно найти нажав на клавиатуре на стрелочку вправо после успешной оплаты.

- Кнопка «Совершить оплату еще раз» будет вести пользователя на первую страницу оплаты, но при этом останутся данные о сумме. Таким образом мы экономим от одной секунды и до шести, на случай, если пользователь допустит ошибку.

**Валидация**

В поле ввода Email находится уменьшенная версия валидации. Тут нет нужды делать такой сильный акцент на правильности ввода, хотя подчеркивать его все равно необходимо.

- Изначально оттенок кнопки «Получить чек на Email» не приглушен, поскольку она служит одновременно и названием формы и кнопкой. Если ее приглушить – есть риск, что пользователь не заметит что нужно ввести свой электронный адрес в эту форму для получения чека.

- При нажатии на эту кнопку с незаполненным полем происходит подчеркивание уведомления о том, что нужно ввести почтовый адрес, изменяется цвет кнопки и она становится неактивной.

- Если пользователь вводит некорректную почту, она вместе с кнопкой меняет свой цвет на красный и, тут она тоже становится неактивной.

- После того, как пользователь ввел данные, уведомление с галочкой об успешной отправке письма появляется на самой кнопке.

О компании

На странице «О компании» я нарисовал минимум деталей, поскольку неизвестно что именно тут будет отображаться. С этой страница на список платежей можно попасть как при помощи боковой панели, так и нажав на ссылку «Главная с услугами» в верхней панели. Я предлагаю сделать посадочную страницу, или как ее еще называют Landing-page и открывать ее по нажатию на ссылку «О компании».

Виджет обратной связи

Виджет обратной связи вызывается простым нажатием на пункт меню в верхней панели. Чтобы его скрыть нужно нажать на внешнюю область.

Документация

Структура раздела с документацией мне нравится, поэтому я не стал кардинально ее переделывать в прототипе.

Контакты

Для таких сервисных страниц как «Контакты» лучше всего подходит табличная конструкция, чтобы наиболее понятным образом передать пользователем такую информацию.

Перевод с карты на карту

- Чтобы совершить платеж, необходимо ввести номер карты получателя, сумму и по желанию выбрать банк, при помощи которого будет происходить перевод.

- Панель выбора банка для совершения перевода спроектирована таким образом, чтобы сократить кол-во шагов и увеличить вероятность успешного перевода. Она находится на одном этапе с этапом ввода карты получателя и суммы. Первым выбран первый банк в списке, чтобы не прерывать процесс и уменьшить кол-во полей, которые необходимо обязательно заполнить. Если пользователь захочет изменить банк, через которого будет производиться оплата, он может нажать на любой логотип банка.

Перевод с карты на карту происходит так же, как и оплата любой другой услуги, но с другими данными. На этапе валидации мы приглушаем отображение выбора банка, чтобы сконцентрировать внимание пользователя на сообщениях ошибок, ведь ошибки должны исправляться и ничего не может отвлекать пользователя от этого.

- В конце мы отображаем информацию о получателе, отправителе, сумме оплаты, время перевода и банк, через который происходит перевод.

**Ошибки**

Были проработаны различные сценарии использования, при которых могут отображаться ошибки:

- Пользователь может ввести свой номер карты или получателя, который не обработается банком. Это может произойти в том случае, если карта заблокирована или истек срок ее действия. В таком случае пользователь увидит следующее уведомление: «Картку заблоковано. Зверніться до служби підтримки банку-емітенту.».

- Перейти на следующий экран можно по нажатию на крестик. Так, конечно, не будет работать на готовом сайте, это ограничение самой платформы для создания прототипов, которые можно покликать.

- У пользователя может быть установлен лимит на карте, который не позволяет ему совершить оплату. В таком случае мы отображаем переработанное окно успешно выполненной операции, но с информацией об ошибке и предоставляем кнопку сместив акцент с поля для ввода электронной почты, которая позволит заново провести перевод. Пользователь все еще может получить чек, но наша основная задача – заставить пользователя отдать свои деньги.

- Когда пользователю отображается информация об ошибке, «списано» изменяется на «сумму оплаты».

Эту страницу можно найти нажав на клавиатуре на стрелочку вправо после успешной оплаты.

На этом все. Спасибо за просмотр. Буду рад выслушать ваши вопросы и ответить на них.