**Лабораторная работа №2**

**Тема проекта:** «Сервис по продаже и ремонту копировальной техники»

**Цели пользователя:**

* **Быстрый доступ к информации:** получить удобный и оперативный доступ к описаниям, характеристикам и ценам копировальной техники.
* **Запись на ремонт:** легко оформить заявку на ремонт или консультацию, выбрав удобное время и способ связи.
* **Сравнение вариантов:** иметь возможность сравнивать различные модели техники и услуги ремонта для принятия обоснованного решения.
* **Поддержка:** быстро связаться с технической поддержкой или получить консультацию через онлайн-чат, форму обратной связи или по телефону.

**Задачи пользователя:**

* **Поиск информации:** найти подробное описание копировальной техники, её характеристики и цены.
* **Запись на ремонт:** быстро оформить заявку на ремонт или консультацию, выбрать удобное время и способ связи.
* **Сравнение вариантов:** сравнить различные модели техники, а также услуги по ремонту для принятия обоснованного решения.
* **Получение поддержки:** обратиться за помощью или консультацией через онлайн-чат, форму обратной связи или по телефону.

**Цели бизнеса:**

* **Увеличение продаж:** продвигать копировальную технику и сопутствующие аксессуары, повышая объем продаж.
* **Расширение клиентской базы:** привлекать новых клиентов через удобный и интуитивно понятный интерфейс.
* **Повышение узнаваемости бренда:** создать современный, надежный и узнаваемый образ компании.
* **Оптимизация обслуживания:** обеспечить эффективное оформление заявок на ремонт и оперативное реагирование на обращения клиентов.
* **Анализ опыта пользователей:** собирать обратную связь для постоянного улучшения функционала и повышения лояльности клиентов.

**Задачи бизнеса:**

* **Увеличение продаж:** продвигать и стимулировать покупки копировальной техники и сопутствующих аксессуаров через удобный интерфейс и привлекательное предложение.
* **Повышение узнаваемости бренда:** создать современный, интуитивно понятный дизайн, который будет ассоциироваться с надёжностью и качеством, привлекая новых клиентов.
* **Оптимизация обслуживания:** обеспечить пользователям возможность быстро оформлять заявки на ремонт, отслеживать статус заказов и получать квалифицированную поддержку.
* **Анализ пользовательского опыта:** собрать обратную связь и статистику по работе сайта/приложения для постоянного улучшения функционала и повышения лояльности клиентов.

**Обзор и анализ конкурентов.**

**Функционал:**

* Каталог копировальной техники с подробным описанием и фильтрами (по характеристикам, цене, бренду).
* Онлайн-запись на ремонт и оформление заявок.
* Интеграция с картами для отображения расположения сервисных центров/магазинов.
* Кросс-платформенность (доступ с ПК, планшета, смартфона).

**Интерфейс:**

* Понятная и интуитивная навигация по сайту.
* Чёткое представление информации о технике (описание, цена, фотографии).
* Удобные фильтры и сортировка товаров, а также возможность быстрого добавления в корзину.
* Лёгкий доступ к контактам службы поддержки.

**Удобство использования:**

* Простой процесс оформления заказа и записи на ремонт.
* Возможность сохранения настроек и предпочтений для будущих покупок.
* Удобный и вариативный процесс оплаты.

**Прямые конкуренты:**

1. CopyPro

Сайт: <https://www.copypro.net/>

Изображение выглядит как текст, человек, снимок экрана, одежда

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

Рисунок 1 – Главная страница сайта CopyPro

**Функционал:**

* **Ассортимент услуг:** предоставляет комплексное обслуживание офисной техники: продажу, установку, сервисное обслуживание, а также дополнительные сервисы (например, дистанционная поддержка, заказ расходных материалов).
* **Интеграция сервисов:** наличие модулей для подачи заявок на ремонт, онлайн‑заявок и заказа поставок, что обеспечивает удобство для бизнеса и частных клиентов.
* **Дополнительные решения:** разнообразные услуги по управляемым печатным сервисам, позволяющие оптимизировать работу клиентов.

**Интерфейс:**

* + - **Дизайн и навигация:** Современный, интуитивно понятный интерфейс с четкой структурой разделов (каталог продукции, сервисные услуги, поддержка).
    - **Информационное наполнение:** Подробное описание товаров и услуг, качественные изображения и видео, что способствует быстрому принятию решения клиентом.

**Изображение выглядит как текст, программное обеспечение, Значок на компьютере, веб-страница

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.**

Рисунок 2 – Каталог сайта CopyPro

**Удобство использования:**

* + - **Процесс заказа и записи:** возможность онлайн-заявок, быстрый доступ к контактной информации и поддержке, наличие личного кабинета для отслеживания заявок.
    - **Адаптивность:** сайт хорошо работает на разных устройствах, что позволяет пользователям совершать заказы как с ПК, так и с мобильных устройств.

1. Copy-Service

Сайт: <https://www.copyservices.ru/>

Изображение выглядит как человек, снимок экрана, спорт, текст

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

Рисунок 3 – Главная страница сайта Copy-Service

**Функционал:**

* **Ассортимент услуг:** осуществляет заправку картриджей, продажу, ремонт и обслуживание копировальной техники, принтеров и факсов.
* **Дополнительные услуги:** предоставляет бесплатную диагностику и выезд к заказчику, что экономит время клиентов.

**Интерфейс:**

* **Дизайн и навигация:** Функциональный сайт с акцентом на основных услугах, таких как заправка картриджей и ремонт техники.
* **Информационное наполнение:** Представлены сертификаты, отзывы клиентов и подробное описание услуг, что повышает доверие пользователей.

**Удобство использования:**

* **Процесс заказа и записи:** предоставляет возможность связаться по телефону для заказа услуг, а также предлагает бесплатный выезд к заказчику.
  + - **Адаптивность:** сайт хорошо работает на разных устройствах, что позволяет пользователям совершать заказы как с ПК, так и с мобильных устройств.

1. Сервисная компания КТС

Сайт: <https://copierts.ru/Service/index.php>

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, логотип

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Функционал:**

* **Специализация:** ориентирована на техническое обслуживание и ремонт копировальной техники, с акцентом на оперативное решение проблем.
* **Профиль обслуживания:** предоставляет услуги диагностики, ремонта и профилактики, что особенно важно для корпоративных клиентов.
* **Интеграция с бизнес-процессами:** решения адаптированы для B2B-сегмента с учетом специфики работы крупных организаций.

**Интерфейс:**

* **Технический стиль:** интерфейс ориентирован на профессионалов, с акцентом на технические детали и спецификации услуг.
* **Функциональность vs. эстетика:** возможно, дизайн менее «живой» и современный, но компенсируется полнотой информации и понятностью для целевой аудитории (B2B).

**Удобство использования:**

* **Быстрота обработки заявок:** ориентированность на оперативное решение технических вопросов, что особенно важно для бизнес-клиентов, где простой техники недопустим.
* **Профессиональное сопровождение:** личный менеджер и техническая поддержка способствуют быстрому решению проблем, хотя интерфейс может требовать дополнительных усилий для пользователей, не знакомых с техническими деталями.

**Вторичная конкуренция:**

Копи-Консалтинг

Сайт: <https://www.copy-consulting.ru/>

Изображение выглядит как текст, офисные принадлежности, снимок экрана, дизайн

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Функционал:**

* **Ассортимент услуг:** предлагает аренду принтеров и МФУ, аутсорсинг офисной печати, покопийную печать, краткосрочную аренду, а также обслуживание и ремонт принтеров и МФУ.
* **Интеграция сервисов:** включает бесплатный аудит для выявления потребностей клиента, оперативную доставку, установку и настройку оборудования, а также обучение персонала работе с устройствами.​
* **Дополнительные решения:** предоставляет сервисный центр Kyocera и возможность лизинга оборудования.

**Интерфейс:**

* **Дизайн и навигация:** сайт имеет функциональный дизайн с чёткой структурой разделов, что облегчает поиск необходимой информации.​
* **Информационное наполнение:** предоставляет подробное описание услуг, контактную информацию и форму для онлайн-заявки.

**Удобство использования:**

* **Процесс заказа и записи:** предоставляет возможность связаться по телефону или электронной почте для заказа услуг, а также предлагает бесплатный аудит и оперативную доставку оборудования.​
  + - **Адаптивность:** сайт хорошо работает на разных устройствах, что позволяет пользователям совершать заказы как с ПК, так и с мобильных устройств.

**Непрямой конкурент:**

PrinTime

Сайт: <https://www.prin-time.ru/>

Изображение выглядит как электроника, текст, снимок экрана, копировальный аппарат

Контент, сгенерированный ИИ, может содержать ошибки.

**Функционал:**

* + - **Ассортимент услуг:** предлагает автоматы полного самообслуживания для печати и копирования документов, позволяя клиентам самостоятельно печатать через интернет без участия сотрудников. ​
    - **Интеграция сервисов:** обеспечивает понятный интерфейс, позволяющий получить распечатанный документ не более чем за 30 секунд, а также CRM-систему для удалённого управления и мониторинга оборудования.​
    - **Дополнительные решения:** предоставляет бизнес-план для партнёров, возможность установки принтеров в местах скопления людей и поддержку франчайзинга.​

**Интерфейс:**

* + - **Дизайн и навигация:** сайт обладает современным дизайном с акцентом на визуальные элементы и подробным описанием работы системы.​
    - **Информационное наполнение:** предоставляет информацию о технических характеристиках оборудования, пошаговые инструкции по использованию, а также раздел с часто задаваемыми вопросами.​

**Удобство использования:**

* + - **Процесс заказа и записи:** предлагает возможность самостоятельной печати документов через автоматы самообслуживания, что исключает необходимость взаимодействия с персоналом.​
    - **Адаптивность:** сайт адаптирован для различных устройств, обеспечивая удобство использования на мобильных и стационарных платформах.

**Итог обзора аналогичных решений.**

**Рекомендации по функционалу и дизайну**

**Функционал**

1. **Комплексное обслуживание (продажа, аренда, ремонт)**
   * Реализация модуля заказа техники и услуг (как в CopyPro).
   * Внедрение системы подписки на регулярное обслуживание.
   * Подключение онлайн-заявок на ремонт (как в Copy-Service).
2. **Автоматизация заказов и сервисных заявок**
   * Внедрение CRM-системы для обработки заявок (пример – PrinTime).
   * Возможность отслеживания статуса ремонта и доставки через личный кабинет.
3. **Расширение каналов взаимодействия**
   * Подключение чата с поддержкой и бота для быстрой обработки запросов.
   * Внедрение формы обратной связи с интеграцией в мессенджеры.
4. **Гибкая система оплаты и расчета стоимости услуг**
   * Онлайн-калькулятор стоимости аренды, обслуживания и ремонта.
   * Подключение всех популярных способов оплаты, включая рассрочку и лизинг.

**Дизайн и удобство использования**

1. **Современный интерфейс с интуитивной навигацией**
   * Простая структура сайта: каталог, услуги, поддержка, личный кабинет.
   * Чёткие карточки товаров и услуг с ценами, сроками, условиями (CopyPro).
2. **Мобильная адаптация**
   * Оптимизация сайта для смартфонов (как у PrinTime).
   * Упрощённый интерфейс для быстрых заявок с мобильных устройств.
3. **Клиентоориентированность**
   * Видеоуроки и инструкции по выбору техники и её эксплуатации.
   * Блок с отзывами, рейтингами и кейсами успешных решений (Copy-Service).
4. **Автоматизация процессов**
   * Самостоятельный заказ печати и документов через систему (пример PrinTime).
   * Развитие пунктов самообслуживания и удалённого контроля печати.

**Как реализовать на практике**

* Использование WordPress / Tilda / React + Laravel для удобного управления сайтом.
* Интеграция с CRM (Битрикс24, AmoCRM) для отслеживания заявок.
* Подключение Telegram-бота и онлайн-чата для быстрого обслуживания клиентов.
* Внедрение API для работы с платёжными системами.

Эти решения позволят повысить удобство для клиентов и автоматизировать работу бизнеса.

**Контрольные вопросы к лабораторной работе №2**

1. **Какие есть типы целей и чем они отличаются?**

Цель – это конечное состояние, то есть то, чего нужно достичь. Задача – это промежуточный этап, необходимый для достижения цели.

Существует два типа целей:

1. Цели пользователя.
2. Бизнес-цели.
3. **Чем отличается цель от задач?**

Задачи – это шаги для выполнения целей

1. **Для чего проводится обзор аналогов?**

Просмотр и анализ конкурентов даёт возможность получить вдохновение на создание полезного продукта, получить информацию про функционал (какой и как реализовать), а также даёт возможность понять, как можно удовлетворить определённые потребности бизнеса и пользователей, позволяет понять, как делать нужно, а как лучше не делать в своём продукте.

1. **Из каких шагов состоит общий план обзора аналогов?**

* Составить список основных критериев для сравнения. Критерии для сравнения могут включать в себя: функционал (например, реализация корзины, поиска, каталога), интерфейс (например, навигация, внешний вид).
* Определить конкурентов. Необходимо определить несколько сегментов конкурентов: со схожей тематикой и функциональностью, с другой тематикой, но схожей функциональностью и с схожей тематикой, но другой функциональностью. То есть необходимо изучить разные виды конкурентов.
* Сделать скриншоты. Рекомендуется всегда делать скриншоты экранов, чтобы потом можно было более тщательно проанализировать плюсы и минусы в компоновке, визуальной части и сравнить с другими продуктами.
* Объединить все данные в одном месте.
* Документировать и представить информацию. Проанализировав всю информацию, ее надо структурировать и представить в приемлемый и понятный вид. В конце необходимо составить список рекомендаций по будущему функционалу и дизайну и краткое объяснение того, как это может быть реализовано на практике.

1. **Что такое референсы и для чего они нужны?**

**Референс** — это вспомогательный рабочий материал, которые используется, чтобы подготовиться к новому проекту и вдохновиться для работы. Может содержать фотографии, иллюстрации, картинки, рисунки, любые графические объекты, физические объекты, примеры чужих работ.

1. **Что такое мудборд?**

**Мудборд** — это способ представления референсов, тип визуальной презентации или коллажа, который состоит из подборки изображений, текста, объектов в композиции, объединённых общей идеей или настроением.

1. **Какая цель использования мудборда?**

Визуализация идей, вдохновение, уточнение стиля, руководство для разработки