**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:**

 **Каталог копировальной техники:**

* Представлен широкий ассортимент продукции с подробными описаниями, характеристиками, фотографиями и видео.
* Реализованы фильтры по характеристикам, цене, бренду для облегчения поиска нужной модели.

 **Онлайн-запись на ремонт и оформление заявок:**

* На сайте доступна возможность подачи онлайн‑заявок для ремонта, заказа расходных материалов и прочих сервисных услуг.

 **Интеграция с картами:**

* Контактные данные и адреса сервисных центров отображаются, что помогает клиенту быстро найти ближайший центр обслуживания.

 **Кросс-платформенность:**

* Сайт адаптирован для работы на ПК, планшетах и смартфонах, что обеспечивает удобство использования в любом формате.

**Интерфейс:**

 **Навигация:**

* Современный, интуитивно понятный интерфейс с четко структурированными разделами (каталог продукции, сервисные услуги, поддержка).

 **Представление информации:**

* Подробные карточки товаров с описанием, ценой, качественными изображениями и видео помогают клиентам быстро принять решение.

 **Фильтры и сортировка:**

* Реализованы удобные инструменты для фильтрации и сортировки техники по характеристикам и ценам.

 **Контакты:**

* Легкий доступ к контактной информации и формам обратной связи.

**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:**
  + Онлайн-заявки и личный кабинет позволяют просто оформить заказ или заявку на ремонт.
* **Сохранение настроек:**
  + Возможность сохранять предпочтения и историю заказов облегчает работу постоянных клиентов.
* **Оплата:**
  + Поддерживаются различные способы оплаты, что удобно для бизнеса и частных клиентов.

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

 **Каталог копировальной техники:**

* Ассортимент включает услуги по заправке картриджей, ремонту, обслуживанию принтеров и факсов.
* Подробные описания и фото помогают клиентам ознакомиться с предлагаемыми услугами.

 **Онлайн-запись и заявки:**

* Реализована форма для записи на ремонт и заказа услуг, что позволяет клиентам оперативно оформить заявку.

 **Интеграция с картами:**

* Адреса сервисных центров и контактная информация позволяют клиенту быстро определить местоположение.

 **Кросс-платформенность:**

* Сайт корректно отображается на различных устройствах, что упрощает доступ как с ПК, так и с мобильных.

**Интерфейс:**

 **Навигация:**

* Функциональный и простой дизайн, акцент на основных услугах (заправка картриджей, ремонт техники).

 **Представление информации:**

* Подробные описания, сертификаты и отзывы повышают доверие клиентов.

 **Фильтры:**

* Базовые инструменты фильтрации позволяют ориентироваться в услугах.

 **Контакты:**

* Контактные данные и формы обратной связи расположены удобно на сайте.

**Удобство использования:**

 **Процесс заказа:**

* Простая форма заказа и возможность быстрого оформления заявки через телефон или онлайн форму.

 **Сохранение настроек:**

* История заказов и обратная связь помогают отслеживать выполненные заявки.

 **Оплата:**

* Разнообразие способов оплаты делает процесс удобным.

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:**

 **Каталог услуг по ремонту:**

* Сайт фокусируется на техническом обслуживании и ремонте копировальной техники.
* Подробное описание диагностических, ремонтных и профилактических работ позволяет корпоративным клиентам сделать выбор.

 **Онлайн-запись:**

* Возможна подача заявок на ремонт через форму на сайте, что экономит время бизнеса.

 **Интеграция с картами:**

* Адреса сервисных центров и контактная информация представлена для удобства поиска.

 **Кросс-платформенность:**

* Сайт оптимизирован для использования на различных устройствах, что особенно важно для B2B-сегмента.

**Интерфейс:**

 **Навигация:**

* Интерфейс ориентирован на профессионалов, с акцентом на технические детали и спецификации ремонтных услуг.

 **Представление информации:**

* Подробное техническое описание услуг и документов обеспечивает прозрачность для корпоративных клиентов.

 **Фильтры:**

* Фильтрация по типам услуг помогает быстро найти нужное решение.

 **Контакты:**

* Контактная информация легко доступна, а формы для онлайн-заявок хорошо структурированы.

**Удобство использования:**

 **Процесс заказа:**

* Оперативное оформление заявок через сайт с возможностью персональной консультации.

 **Сохранение данных:**

* Для корпоративных клиентов предусмотрено ведение истории заказов и отчетности.

 **Оплата:**

* Информация о способах оплаты представлена, процесс рассчитан на B2B-сегмент.

**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:**

 **Каталог услуг:**

* Предлагает аренду принтеров и МФУ, а также аутсорсинг офисной печати, обслуживание и ремонт техники.
* Подробное описание услуг, включая бесплатный аудит, оперативную доставку, установку и настройку оборудования.

 **Онлайн-запись:**

* Реализована возможность связи по телефону и электронной почте для заказа услуг, а также онлайн‑форма для заявки.

 **Интеграция с картами:**

* Контактная информация и местоположение сервисного центра представлены на сайте.

 **Кросс-платформенность:**

* Сайт адаптирован для работы с ПК, планшетов и смартфонов, что делает его удобным для разных клиентов.

**Интерфейс:**

 **Навигация:**

* Функциональный дизайн с чётко структурированными разделами услуг и контактов.

 **Представление информации:**

* Подробные карточки услуг, отзывы и информация об акциях способствуют информированности клиентов.

 **Фильтры:**

* Реализованы базовые инструменты поиска по услугам и категориям техники.

 **Контакты:**

* Контактная информация и форма заявки доступны на видном месте.

**Удобство использования:**

 **Процесс заказа:**

* Возможность оформления заявки через форму, телефон или электронную почту, что упрощает взаимодействие.

 **Сохранение настроек:**

* Информация о заказах сохраняется, что облегчает повторные обращения.

 **Оплата:**

* Поддерживаются различные методы оплаты, включая возможность лизинга и рассрочки.

**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:**

 **Каталог оборудования:**

* Предлагает автоматы самообслуживания для печати и копирования документов, где клиент может самостоятельно оформить заказ.
* Подробные технические характеристики и инструкции позволяют быстро ознакомиться с функционалом оборудования.

 **Онлайн-запись:**

* Автоматизация заказа позволяет получить распечатанный документ за 30 секунд без участия персонала.

 **Интеграция с картами:**

* Местоположение автоматов и точек установки отображается через карты, что облегчает поиск ближайшего пункта обслуживания.

 **Кросс-платформенность:**

* Сайт адаптирован для всех типов устройств, обеспечивая удобный доступ как с ПК, так и с мобильных платформ.

**Интерфейс:**

 **Навигация:**

* Современный, визуально привлекательный сайт с акцентом на понятность и быстроту доступа к функциям самообслуживания.

 **Представление информации:**

* Детальные описания технических характеристик автоматов, пошаговые инструкции по использованию.

 **Фильтры:**

* Фильтрация по типу оборудования и местоположению помогает быстро найти нужный пункт.

 **Контакты:**

* Легкий доступ к контактным данным для клиентов и франчайзи.

**Удобство использования:**

 **Процесс заказа:**

* Автоматы самообслуживания позволяют клиентам самостоятельно быстро оформить заказ на печать.

 **Сохранение настроек:**

* Пользователи могут сохранять параметры заказа для повторного использования.

 **Оплата:**

* Различные способы оплаты интегрированы, что обеспечивает гибкость для клиентов.

**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