

Исследования пользователей

Кожухова Юлия



Институт психологии РАН

Кандидат

психологических наук

**Российский
государственный
гуманитарный**

университет (РГГУ)

Специалист, социальная
психология

TBC Uzbekistan x рауме

Head of research

VK

Директор департамента
исследований,

Руководитель UX Lab

Raiffeisen Bank Russia

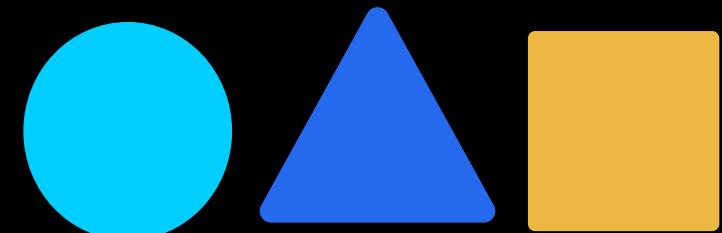
Ведущий UX / CX исследователь

Mail.ru

UX исследователь

Задавать вопросы
можно и нужно

Кто и какие исследования проводит внутри
компании?



Поиск проблемы

Идея

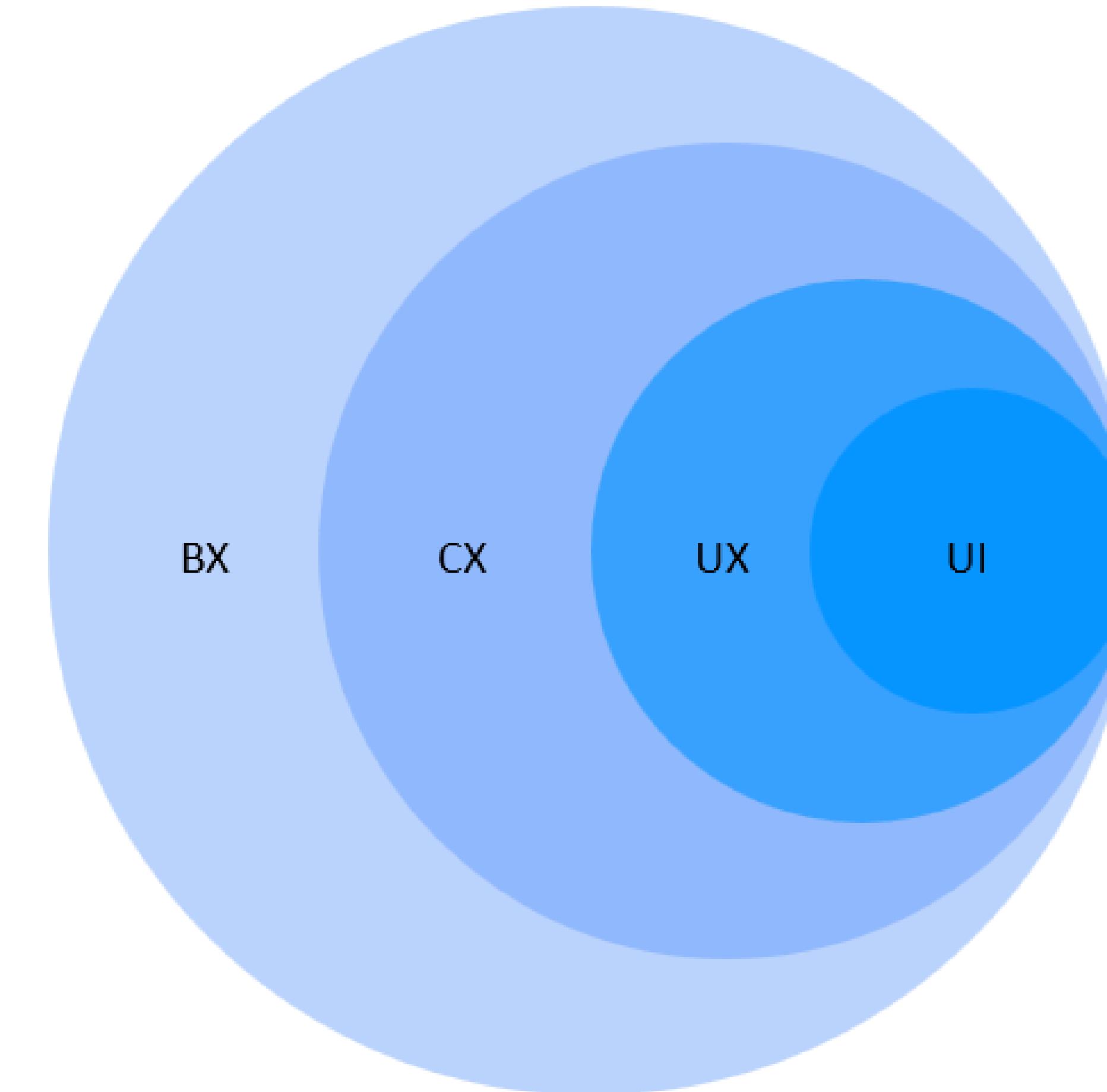
Макет

Прототип

Продакшн

Классический взгляд

- User Interface
- User Experience
- Customer Experience
- Brand Experience



Клиент покупает продукт/сервис, получает удовольствие от использования, возвращается к нему и рекомендует его

Принципы исследований те же. Это исследователь, обладающий арсеналом методов, помогающих создавать крутые продукты и сервисы для клиентов



UX

Кто наши
пользователи

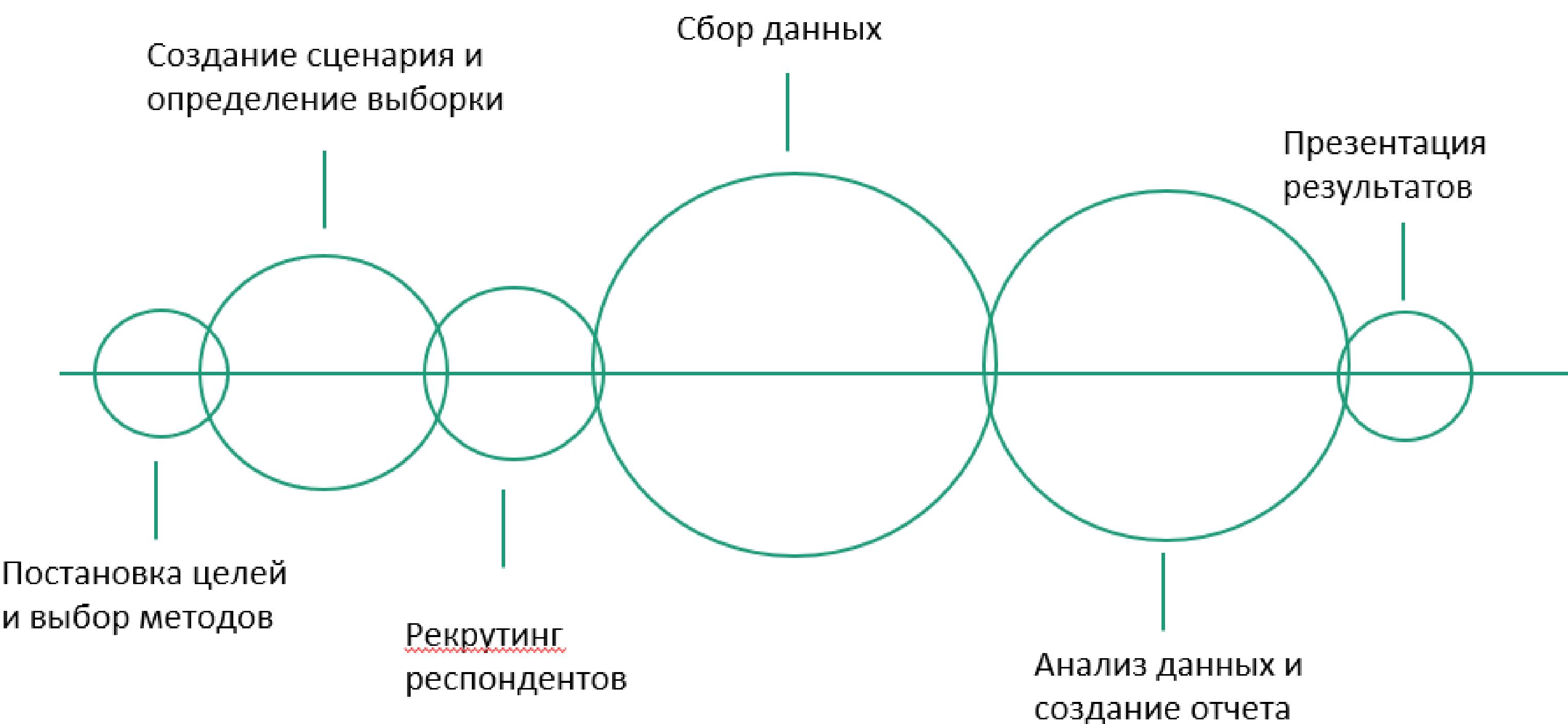
Какие есть
сложности
Паттерны поведения

Интервью
Наблюдения
Имеющиеся данные

Как используется наше
решение

Закрываем ли мы основные
пользовательские
потребности

Юзабилити тесты
Наблюдения





Наша задача как исследователей

- => показать объективную картинку
- => не застревать в исследованиях так как о беременных уже много известно

Кейс

Проблема в том, откуда команда получала информацию



Какой флоу в итоге у нас получился



Итог: создание сервиса «Родительство»

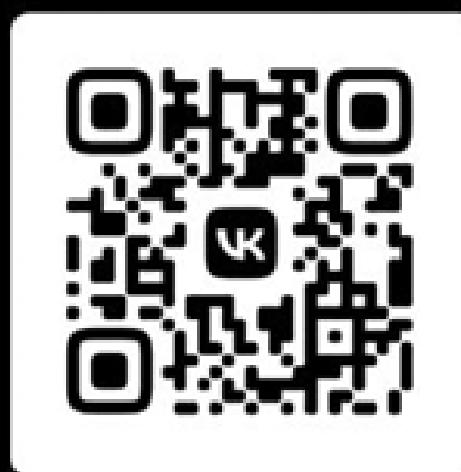
Сервис, который поможет родителям на каждом этапе жизни с ребенком: от планирования до школьного возраста

Состоит из трех флоу:

- Планирование беременности
- Ведение беременности
- Развитие малыша (от 0 до 12 мес)

15 000
MAU сервиса

18-35
Core возраст





Представьте: нужно сделать лучше предложение тарифов.

The screenshot shows a promotional offer for Mail Space storage. At the top, there's a navigation bar with tabs: Тарифы (selected), Преимущества, Хранилище, Управление, and Вопросы. To the right is an orange button labeled 'Купить 256 ГБ' (Buy 256 GB). Below the navigation, the main title is 'Mail Space – больше места со скидкой' (More space with a discount). A subtext below it reads: 'Больше места в едином хранилище Облака и Почты для всех ваших файлов и другие возможности от Mail.ru'. There are two buttons for payment duration: 'На месяц' (For a month) and 'На год' (For a year), with a note '- 78%' indicating a discount. Three storage options are listed in cards: '+ 2 ТБ' (2 TB), '+ 1 ТБ' (1 TB, highlighted with an orange border and labeled 'Выгодно' (Beneficial)), and '+ 256 ГБ' (256 GB). Each card includes a cloud icon and a note about the total volume: 'Ваш объём составит 2.16 ТБ' (Your volume will be 2.16 TB), 'Ваш объём составит 1.16 ТБ' (Your volume will be 1.16 TB), and 'Ваш объём составит 420 ГБ' (Your volume will be 420 GB).

Тарифы Преимущества Хранилище Управление Вопросы

Купить 256 ГБ

Mail Space – больше места со скидкой

Больше места в едином хранилище Облака и Почты для всех ваших файлов
и другие возможности от Mail.ru

- 78%

На месяц На год

+ 2 ТБ Выгодно + 1 ТБ + 256 ГБ

Ваш объём составит 2.16 ТБ Ваш объём составит 1.16 ТБ Ваш объём составит 420 ГБ

Спасибо за внимание



Продуктовый процесс

