

**КО-ДИЗАЙН
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ
ПРОДУКТОВ**

Hoff!

ОБО МНЕ



Hoff

Head of Design Center

AVON

Russia & Eastern Europe

**ex-Head of UX design, User testing
& Digital Creative**

**с 2015 года
изучаю и внедряю
практику дизайн-мышления**

МЕТОДОЛОГИЯ

ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ



Исследование



Определение
проблем



Создание
идей



Прототип



Тест

ВОПРОСЫ ЗА КАДРОМ



ВОПРОСЫ ЗА КАДРОМ

**Будут ли самые
смелые идеи
реализованы
в итоге?**



**Создание
идей**



Прототип



Тест

Исследование

Определение
проблем

ВОПРОСЫ ЗА КАДРОМ

**Прототип потрясающий,
но что от него останется,
когда мы перейдем
к внедрению?**

Исследование

Определение
проблем

Создание
идей

Прототип

Тест

ВОПРОСЫ ЗА КАДРОМ

**Что делать, если дополнительного бюджета
на проведение дизайн-спринтов нет?
Где взять ресурс?**

Исследование

Определение
проблем

Создание
идей

Прототип

Тест

В конце 2023 года
мы внедрили дизайн-мышление,
запустили дизайн-спринты,
где проектируем целевые продукты будущего
силами сотрудников компании

ВНЕДРЕНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

ВЛИЯНИЕ НА ПРИОРИТЕТЫ ПРОДУКТА



До

Опираемся на опыт конкурентов



После

Фокусируемся на потребностях клиента

ПРОЦЕСС

ПРОЦЕСС

ШАГИ



Исследование



Определение
проблем



Создание
идей



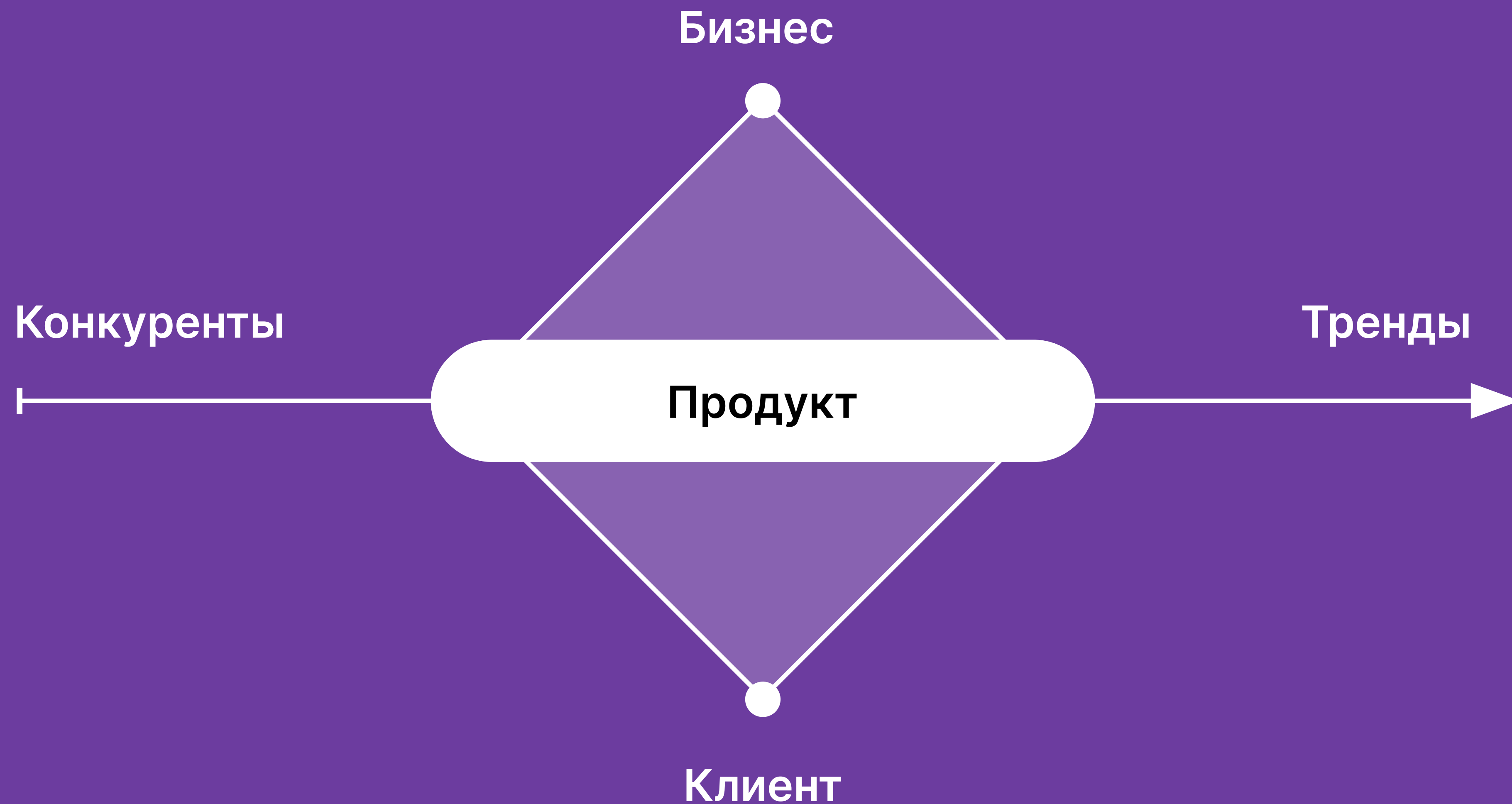
Прототип



Тест

ПРОЦЕСС

ИССЛЕДОВАНИЕ 360°



ПРОЦЕСС

ДАННЫЕ ОТ БИЗНЕСА



Кто предоставляет данные:
СЕО, СРО, РО, Аналитики, Маркетинг, IT

Цели

- Формулировка цели
- Какие метрики хотим вырастить и насколько
- План продаж и прогнозы
- На какие сегменты аудитории делаем ставку
- Список конкурентов

Аналитика

- Конверсия по воронке
- Отказы и выходы
- MAU, DAU
- Распределение выручки

+

- Технологические ограничения, состояние базы данных

ПРОЦЕСС

ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ



Кто предоставляет данные:
CX, UX, PO

Сегментация

UX/UI ревью

CJM as is

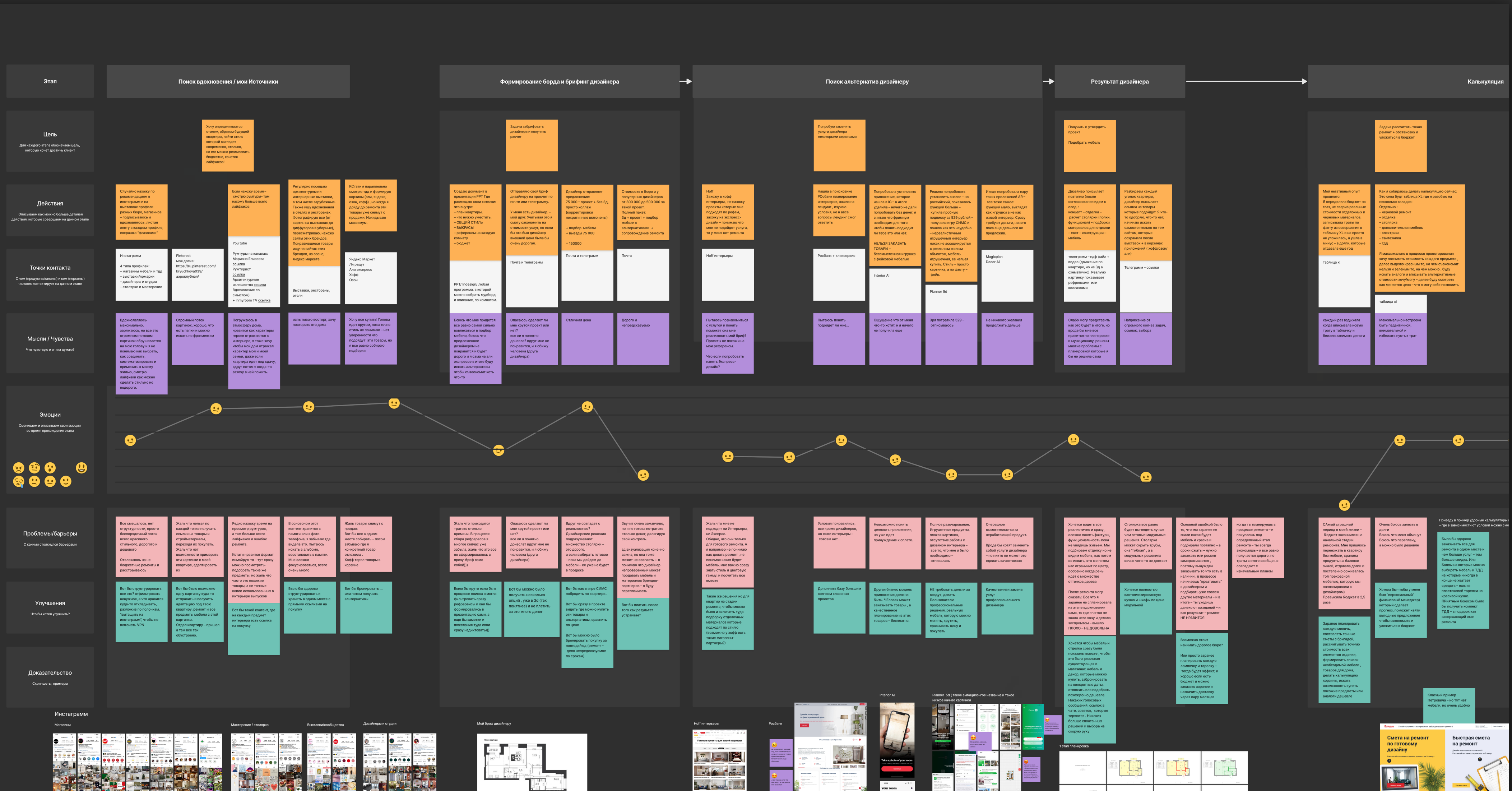
Мокасины

Результаты тестов

Отзывы и обращения

ПРОЦЕСС

ПРИМЕР МОКАСИН



ПРОЦЕСС

ПРИМЕР CJM

Самостоятельное Планирование онлайн

Планируем кухню удаленно онлайн (проект)

Этап	Открытие планировщика	Проектирование	Проверка товаров	Проверка проекта
Действия	Открыла планировщик через каталог по кнопке "спланировать самостоятельно"	Начала создавать проект по своим параметрам и тыкать во все подряд чтобы разобраться как это работает. В процессе решила делать не угловую кухню, а прямую	Перешла во вкладку "список товаров"	Отправила заказ на проверку
Что понравилось	Планировщик загружается довольно быстро, из каталога кухню легко найти ссылку	модули "приклеиваются" друг к другу, удобно планировать пока нет сложных элементов	комплектующие скомпонованы в отдельные модули, в спецификации видно какой модуль из чего состоит	Возможность проверить проект
Что пошло не так?	непонятно как отредактировать помещение - куда вводить длину стен, окон и дверей - этих элементов не хватает в проекте, размеры помещений указаны максимально незаметно - тот факт что можно вручную их поменять вообще в голову не приходит	1. непонятно как построить угловую кухню, у меня не получилось 2. не смогла сделать шкаф над холодильником - шкафы друг к другу не "прилипаются" 3. непонятно как сделать высоту шкафа до потолка (нет такого рычага в каталоге) 4. шкафы не подстраиваются по высоте друг под друга, я определила на глаз ровно ли над плитой висит шкаф под вытяжку 5. мойка устанавливается "верх ногами" 7. нет кнопки "назад" (не атальи), чтобы отменить предыдущее действие 8. при возникновении ошибки планировщик не подсказывает как сделать правильно 9. Планировщик не отцентрован, сложно настроить экран так чтобы проект был посередине, а не сбоку	Большое количество товаров недоступно для заказа и нет понимания что с этим делать - заменить товары в корзине на этом этапе никак нельзя, как узнать в каталоге каких товаров нет тоже не понятно, складывается ощущение бездарно потраченного времени, желания продолжать покупку нет	После отправки письма уходит в "никуда", обратной связи с менеджером по электронной почте не поступило, номер телефона нигде не указывала, в личном кабинете указан старый некорректный номер, в личном кабинете на сайте проектов нет
Что нужно улучшить	Добавить онбординг с подсказками по использованию планировщика при открытии	Устранить технические ошибки, добавить подсказки по использованию, добавить возможность отменить последнее действие, сделать использование планировщика более интуитивным	не показывать товары недоступные для покупки либо предлагать альтернативную замену, указывать доступность товаров	добавить на этот этап проверку номера телефона и почтовый адрес - да, эти данные есть в личном кабинете но возможно стоило ввести окно с автозаполнением данными и спросить "все верно?" Дублировать на почту или телефон sms-сообщение о том что проект получен и скоро менеджер вернется с ответом
Комментарии, ссылки, фото				

... и покупка в рознице

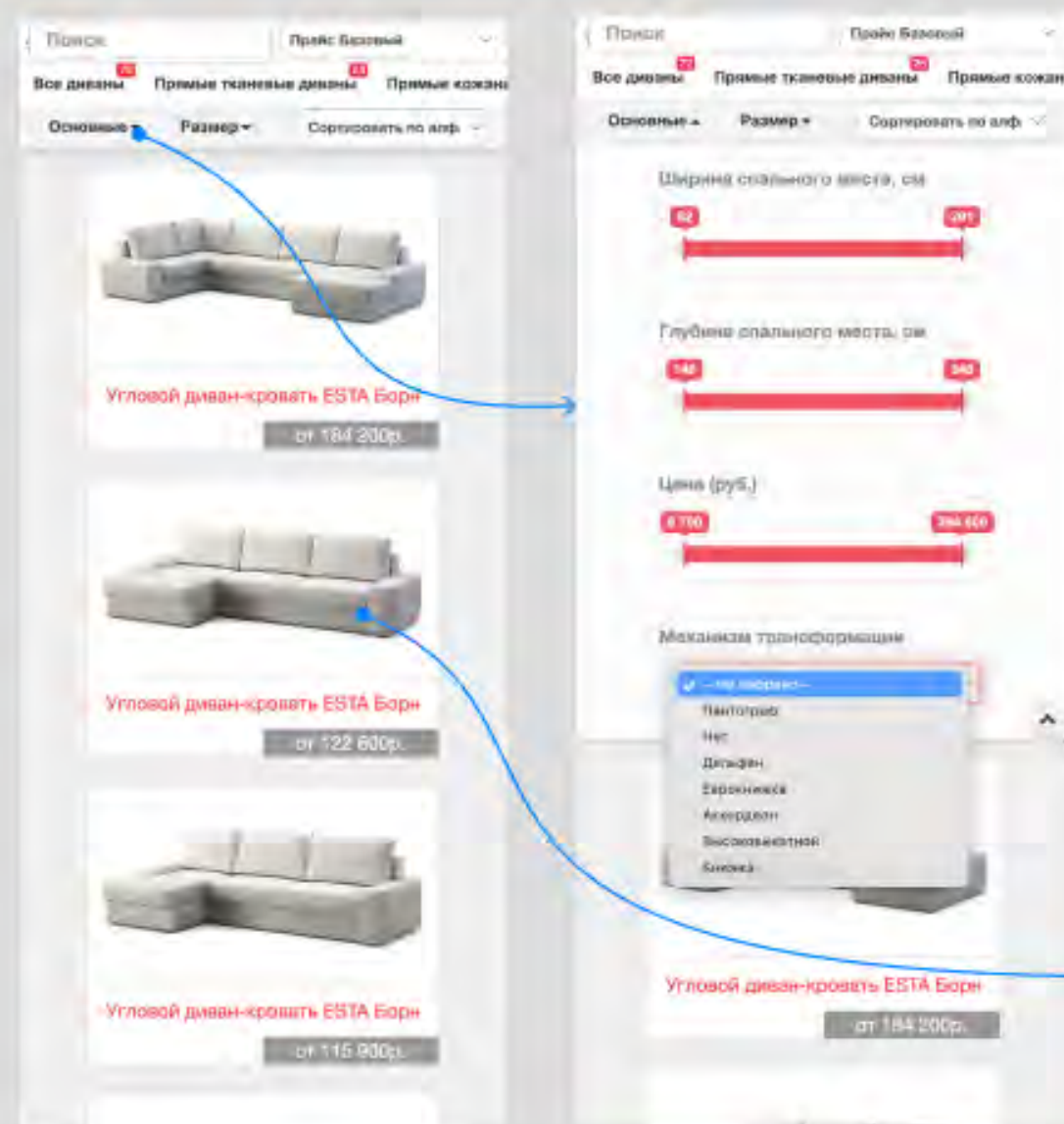
Договариваемся о покупке в рознице кухни, которую спланировали онлайн

Этап	Передача проекта и покупка
Действия	Заранее подготовили проект в онлайн планировщике на сайте, получили ссылку на него в мессенджере , не распечатала. Сообщаем консультанту о наличии проекта от пользователя, который находится удаленно, но хотел бы произвести покупку. Получаем ответ, что необходимо перенести весь проект в специализированный планировщик, т.к. планировщик на сайте – это "не то", затем можно будет все перепроверить и сделать заказ. Кроме того оказывается, что фасады, выбранные в проекте – выведены, необходимо заменить их на другие. Заказать кухню, доставку и произвести оплату можно будет онлайн через консультанта (общение в мессенджере)
Что понравилось	1. Готовность консультанта помочь с переносом проекта и проверкой 2. Переработку проекта можно будет сделать по телефону из любой точки мира 3. Сделать заказ, заказать услуги и произвести оплату можно будет удаленно, из любой точки мира
Что пошло не так?	1. Нет в наличии необходимых фасадов, об этом было неизвестно на сайте 2. Жаль потраченного времени на проект, который нужно будет переделывать 3. Не получится просто и быстро сделать заказ, необходимы созвон по проекту, повторные согласования 4. Вся коммуникация привязана к мессенджеру(который может не работать) 5. Весь заказ завязан на конкретном консультанте
Что нужно улучшить	1. Отображать на сайте только те модули, фасады, фурнитуру, которые доступны для заказа и не будут выведены 2. Организовать синхронизацию планировщиков сайта и розницы так, чтобы проекты хранились в ЛК, их корректировка была видна и прозрачна для клиента, сохранялись копии проектов для выбора лучшего решения 3. Проверка онлайн-проекта группой экспертов или консультантом без переноса в другой недоступный клиенту планировщик 4. Отсутствие привязанности к конкретному консультанту, полное управление проектами, включая выбор консультанта, заказ товаров и услуг, сверка документации
Комментарии, ссылки, фото	

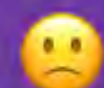
ПРОЦЕСС

ПРИМЕР UX/UI РЕВЬЮ

Конфигуратор диванов



Не понятно что значит Глубина спального места. Не хватает схемы какой размер чему соответствует



Очень мелкие значения в ползунках



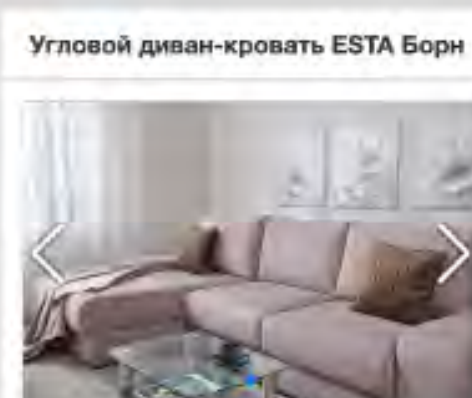
Не понятно как выглядят какие типы



Есть галерея и видно диван со всех сторон и в интерьере



Нет возможности увеличить фото



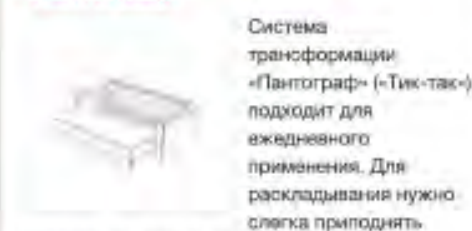
Характеристики

Размеры дивана (ШхВхГ): 318 x 32 x 178 см
Наполнитель: пружины "змейка", ППУ, сланбанд, волново Holofoam
Механизм: пантограф (тик-так)
Размеры спального места (ШхГ): 138 x 252 см
Ящик для белья: нет

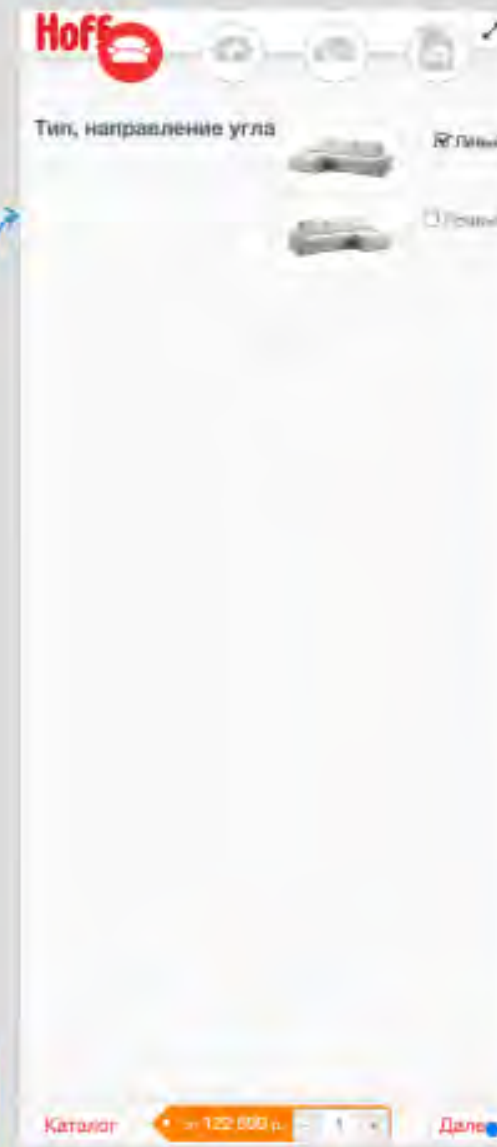
Описание

На мягких сиденьях и широкой оттоманке углового дивана-кровати Борн приятно расслабиться в кругу семьи или в компании друзей. Глубина посадки, округлые очертания подлокотников, тактильно приятная обивка — составляющие комфорта и элегантности вне моды и времени.

Механизм трансформации "Пантограф"



Система трансформации «Пантограф» («Тик-так») подходит для ежедневного применения. Для раскладывания нужно слегка приподнять сиденье, потянув его вверх за пилли, и переместить вперед. Затем спинка дивана опускается, образуя просторное спальное место, состоящее из двух частей. Даже при интенсивной эксплуатации такой диван не портит напольное покрытие, так как в нем нет царапающих пол частей. Простота механизма обеспечивает его надежность и долговечность.

[Каталог](#)[Далее](#)

Очень мелкие элементы, трудно читать и попасть пальцем



Техническая проблема и баг



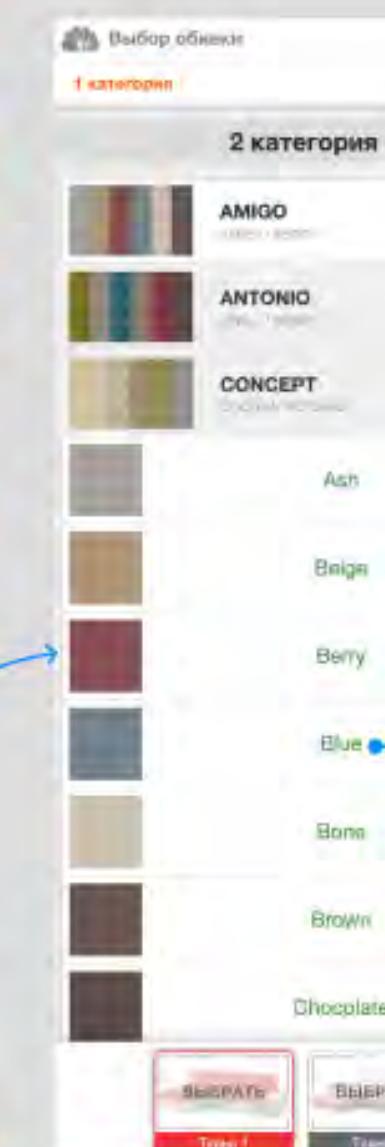
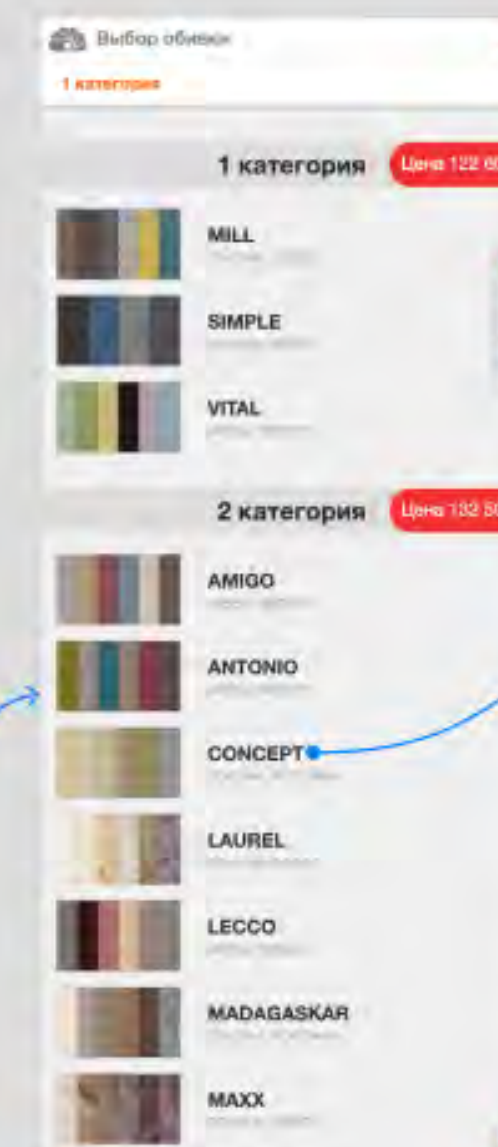
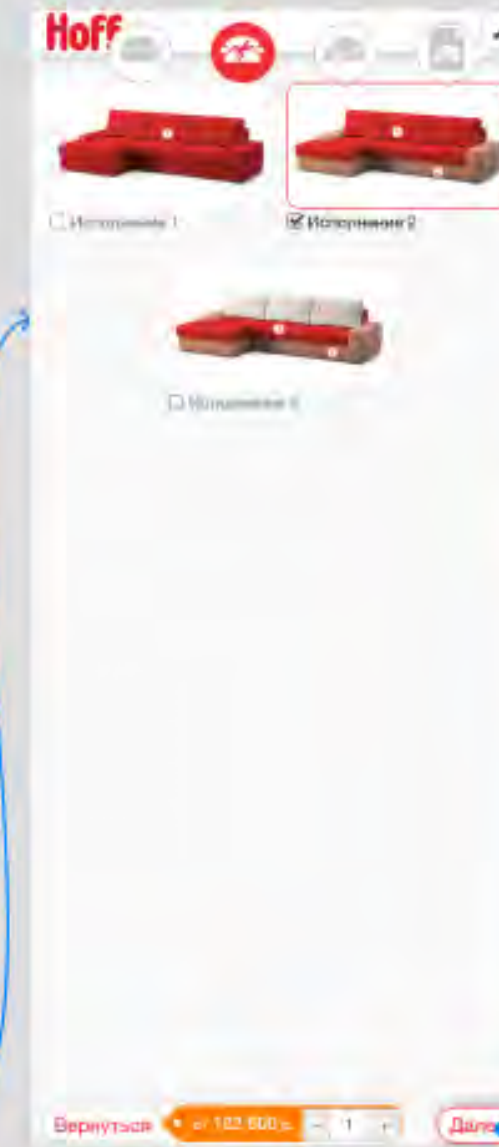
UX проблема



UI проблема



Комментарий



ПРОЦЕСС

ДАННЫЕ О КОНКУРЕНТАХ



Кто предоставляет данные:
UX, CX, Маркетинг, РО

UX/UI анализ

- Сводная таблица с оценкой интерфейсов
- UX/UI ревью прямых конкурентов
- Примеры лучших практик
- Аналоги продуктов в других отраслях

Результаты ВНТ

- Знание бренда, источники
- Top of Mind
- Будущее рассмотрение

ПРОЦЕСС

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА UI

+/-

Яндекс-Маркет / 3.5 + Лучшая бесконечная лена + Условия возврата – Устаревший, неопрятный дизайн – Нет поиска в хедере – Худшие отзывы и рейтинг – Худшие рекоблоки Бонус: – Худший листинг	Ozon / 4.0 + Лучший дизайн +Поиск в хедере + Широкий функционал по информации и развилкам + Лучшая параметрика (выбор из множества товаров с разными характеристиками) – Худшая доставка – Плохие рекоблоки – Большая глубина скролла
Wildberries / 4.5 + Лучшее удобство использования и простота + Хороший дизайн + Лучшая доставка + Хорошие рекомендации – Главная галерея простовата и не очень удобна – Нет поиска в хедере – Скудный функционал рекомендаций и развилок (Удобно но скучновато) Бонус: + Лучший каталог	Megamarket / 3.8 + Неплохая параметрика + Хорошие рекоблоки + Хорошие развилки категорий – Нет поиска – Плохой UGC – Нет бесконечной ленты Бонус: + Хороший поиск с категориями + Лучший листинг с быстрыми фильтрами +Хороший каталог

Оценка интерфейса	Market.yandex App	OZON App	Wildberries App	3OB mobile web кухни
1. Доступность и интуитивность - Насколько легко пользователь ориентируется на странице. - Удобство выполнения ключевых действий.	1. Мало параметров и информации о товаре	1. Мало параметров информации о товаре/параметрики	1. Мало параметров информации о товаре/параметрики	1. Есть параметрика у товаров
	2. Рекоблочные вставки отделяют от полезной информации о товаре, нужно скроллить, чтобы что-то узнать	2. Хороший блок Рейтинга+отзывов+фото	2. Хороший блок Рейтинга+отзывов+фото	2. Отзывы и фото очень низко
	3. Нет фото пользователей, очень незаметно оформлен рейтинг и отзывы в шапке, сложно получить информацию, опять нужно скроллить много вниз.	3. Лучше считаются рекоблоки, не так раздражают.	3. Нет рекоблоков бесполезных (но нет и полезных)	3. Доставка неплохая, но нет подробнее
	4. Компактная но не информативная доставка.	4. Есть категории, серии от бренда.	4. Есть категории, серии от бренда.	4. Информация о товаре очень скучная, подробная очень длинная. Рича нет.
	5. Информация о товаре-достаточно.	5. Компактно, но спортно оформлена информация о товаре.	5. Компактно, но спорно оформлена информация о товаре.	5. Есть неплохие категорийные развилки
	6. Отзывы и вопросы - неинформативно и неудобно.	6. Информация о доставке скрыта, и нет цены.	6. Информация о доставке хорошо видна и сразу.	6. Рекоблочные вставки довольно приятные
	7. Бесконечная лента в подвале-неплохо.	7. Плохо реализована информация о доставке.	7. Информации о товаре достаточно	7. Отзывы и вопросы подробнее - хуже других референсов
		8. Информации о товаре более чем достаточно	8. Бесконечная лента в подвале - средне (нет вкладок, как у Маркета), но сама подборка действительно похожие товары	8. Нет бесконечного подвала
2. Функциональность: - Уникальные или улучшенные решения, влияющие на опыт пользователя. - Наличие дополнительных функций (например, сравнение товаров, быстрый заказ).	1. Очень плохо оформлены Отзывы и фото пользователей в шапке и в середине, при подробном просмотре галереи отзывов есть баги, после отзывы выкидывает из галереи - очень неудобно	1. Хороший блок UGC помогает лучше понять товар, на основе пользовательского мнения.	1. Хороший блок UGC помогает лучше понять товар, на основе пользовательского мнения.	1. Плохой блок UGC непомогает лучше понять товар, на основе пользовательского мнения.
	2. Если нет отзывов-всё просто скрывается, даже оценки 0 нет.	2. Галерея фото и просмотра отзывов работает хорошо.	2. Есть пин избранного отзыва	2. Галерея фото и просмотра отзывов работает хорошо.
	3. Нет Похожих товаров/Альтернатив, но есть Рекоблоки с солянкой, что отвлекает и не помогает в выборе товара.	3. Нет Похожих товаров/Альтернатив, но есть Рекоблоки с солянкой, что отвлекает и не помогает в выборе товара.	3. Галерея фото и просмотра отзывов очень нравится, можно даже быстро выбрать какой тип товара(цвет/модель) посмотреть отдельно.	3. Есть Похожие товары/Альтернатива, что хорошо, но нет подвала с товарами
	4. Непонятно-как узнать больше о доставке.	4. Очень плохо реализован блок Доставки.	4. Нет Похожих товаров/Альтернатив, но нет Рекоблоков с солянкой, что отвлекает и не помогает в выборе товара.	4. Бонус: хороший каталог и попап с категориями в поиске
	• Бонус: ужасный Листинг с товарами, нет Названия категории, очень непонятный и мелкий UI.	• Бонус: ужасный каталог, найти нужную категорию через него порой очень сложно.	5. Хороший блок доставки	
		• Нет быстрых фильтров, фильтровать неудобно.	6. Полезная бесконечная лента в конце, впервые везде похожие товары.	
			• Бонус: неплохой каталог, найти нужную категорию через него можно.	
			• Нет быстрых фильтров, фильтровать неудобно.	
4. Скорость и адаптивность: - Быстрота загрузки карточки. - Оптимальное отображение на всех устройствах.	1. Все кнопки и разделы быстро загружаются;	1. Все кнопки и разделы быстро загружаются;	1. Все кнопки и разделы быстро загружаются, без бегов.	1. Все кнопки и разделы быстро загружаются, без бегов.
5. Эмоциональное восприятие: - Доверие, вызванное дизайном. - Ощущение удобства и простоты.	1. Дизайн вроде не плохой, но блоки словно раскиданы по полотну скролла.	1. Приятный и современный дизайн, легкий, но блоки четко структурированы-ощущение целостности.	1. Приятный и современный дизайн, легкий, но блоки четко структурированы-ощущение целостности.	1. Дизайн вроде не плохой, но блоки расположены хаотично по полотну скролла.
	2. В целом пользоваться можно, но не очень красиво и удобно.	2. Пользоваться удобно и приятно, не считая доставки.	2. Пользоваться удобно и приятно.	2. Порядок блоков не понравился, хоть и есть хорошая параметрика, UGC очень низко, нет подвала с товарами
	Оценка 3.5/5 Терпимо	Оценка 4/5 Хорошо	3. Низкий уровень стресса, ввиду отсутствия рекламы и рекоблоков. Единственная лента в конце действительно полезна.	3. В целом пользоваться можно, но не очень красиво и удобно.
			4. Малая глубина скролла, ввиду компактности. Читый флоу КТ.	4. Лучше Маркета в целом, но хуже Ozon и WB
			5. Немного нехватает рекомендайций и развилок, в остальном-одно удовольствие.	Оценка 3.8/5 Хорошо
			Оценка 4.5/5 Очень хорошо	

ПРОЦЕСС

КАРТА ТРЕНДОВ



Кто предоставляет данные:
Отдел инноваций, IT, CX, PO

Технологические

Примеры: умный дом и интернет вещей, персонализация, биометрия, голосовые помощники, иммерсивные технологии, 3d печать, цифровые двойники...

Поведенческие

Примеры: стабилизация, экономия, онлайн-покупки, правильное питание, рациональное потребление, готовность покупать СТМ...

Отраслевые

Примеры:
Мебель-трансформер, рост популярности мебелированных квартир, покупка услуг дизайнеров интерьера...

+ Тренды рынка недвижимости:
Рост спроса на загородное жилье, рост доли “вторички”, микро-ипотеки, рост доли альтернативных сделок...

ПРОЦЕСС



Участники:
все подразделения

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Формат: воркшоп

Порядок презентации данных:

1

Бизнес

2

Конкуренты

3

Тренды

4

Клиент

Лист гипотез
+
JTBD

ПРОЦЕСС

ИДЕИ

Формат: воркшоп – оценка – сѓт



Участники:
все подразделения

JTBD → HNW x Тренд =

Идея

ПРОЦЕСС

ПОТРЕНИРУЕМСЯ?

NMW**Как мы можем помочь (кому)?****новоселу Михаилу****Что сделать?****представить интерьер новой квартиры****Каким образом / потому что ...****еще до ремонта, чтобы избежать ошибок?****Технологический
тренд****ИИ**

Голосовые
помощники,
генерация
изображений
и видео,
алгоритмы
рекомендаций

X

ПРОЦЕСС



Участники:
все подразделения

СОРТИРОВКА ИДЕЙ

- 1 Удаление дубликатов
- 2 Список быстрых решений / фиксов
- 3 Голосование за лучшие идеи
- 4 Целевой CJM



ОЦЕНКА ФИЧЕЙ



Участники:
UX, IT, PO

Оценка дизайна

Как считаем:

в часах грубо
оцениваем отрисовку
экранов, при условии,
что UX-концепт
готов и согласован

Оценка разработки

Как считаем: в майках

S – 2 спринта
M – 3-4 спринта
L – 2-3 месяца
XL – 3+месяца
XXL – космолет

Оценка объема рынка

Как считаем:

методика
РАМ, ТАМ, САМ, SOM



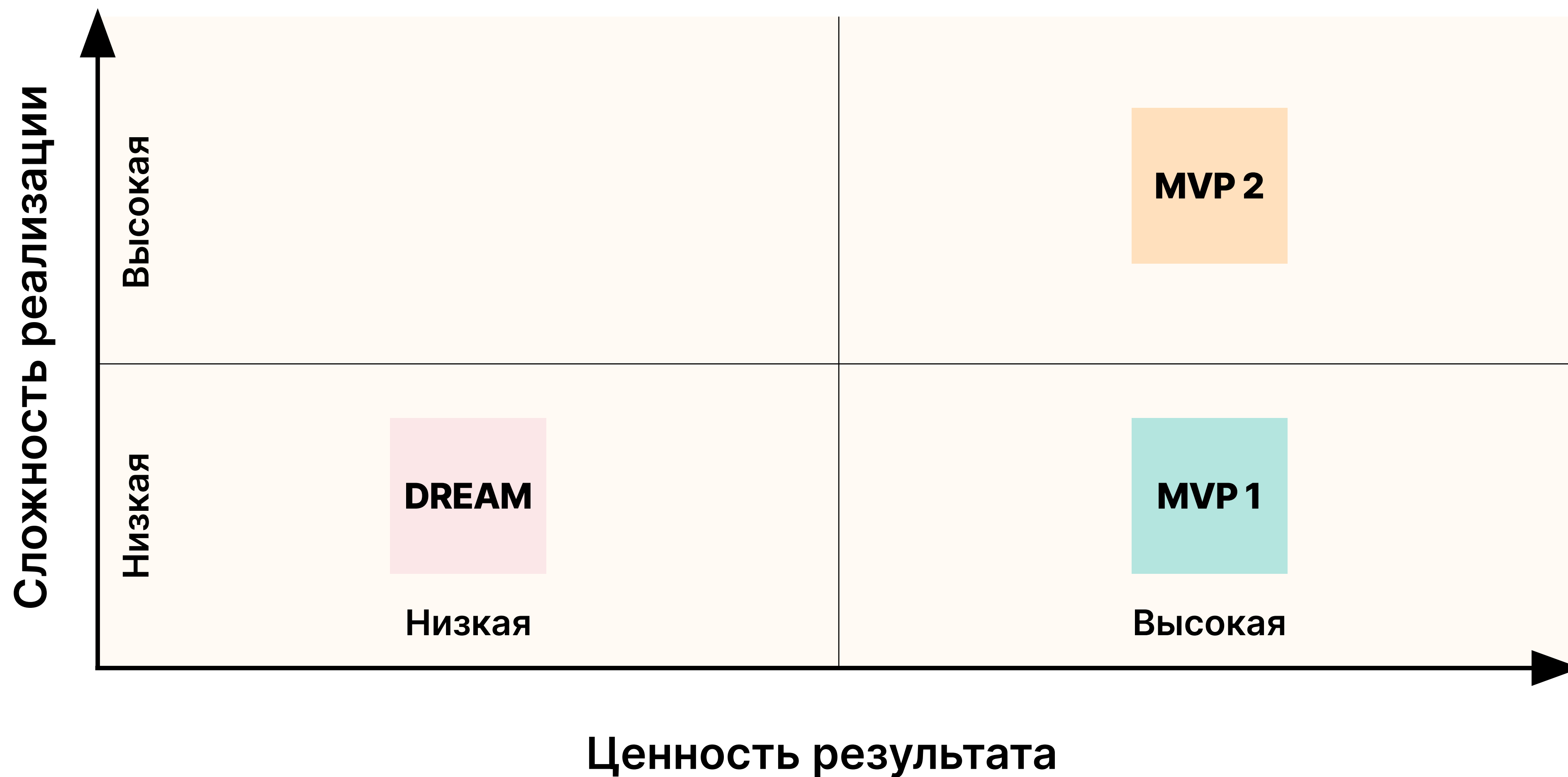
Базовые затраты на инфраструктуру	Знание по ценам	Знание по характеристикам товара	Знание по стилям	Знание по отзывам	Знание по популярности	Знание по наличию	Знание по ценам на площадках конкурентов	Исследование содержание фото клиента	Генерация интерьера	Подсчет стоимости/общ бюджета на комнату / квартиру / дом в зависимости от запроса	Знание по трендам	Знание статусов заказа	Знание про бонусную программу	Решение проблем с заказом в чате	Консультация с психологом пространства	Голосовой помощник
XL	L	L	L	L	L	L	L	XL	XL	XXL	L	XL	L	XL	XL	XL
XL	L	L	L	L	L	L	L	XL	XL	XXL	L	XL	L	XL	XL	XL

ПРОЦЕСС

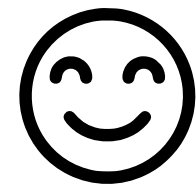
МАТРИЦА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ



КТО ГОТОВИТ:
РО



ПРОЦЕСС



Кто готовит: РО

MVP 1

MVP 2

DREAM

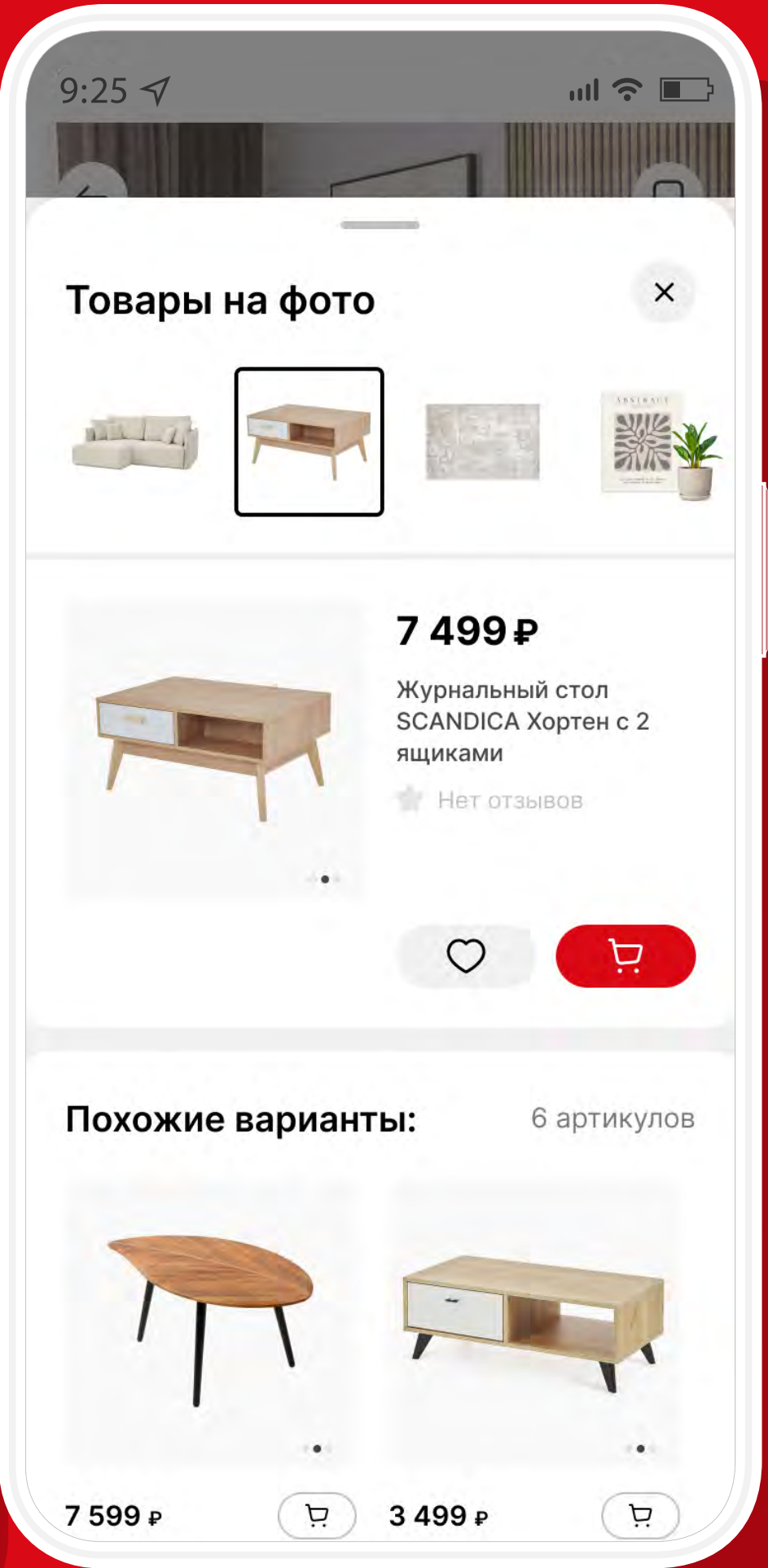
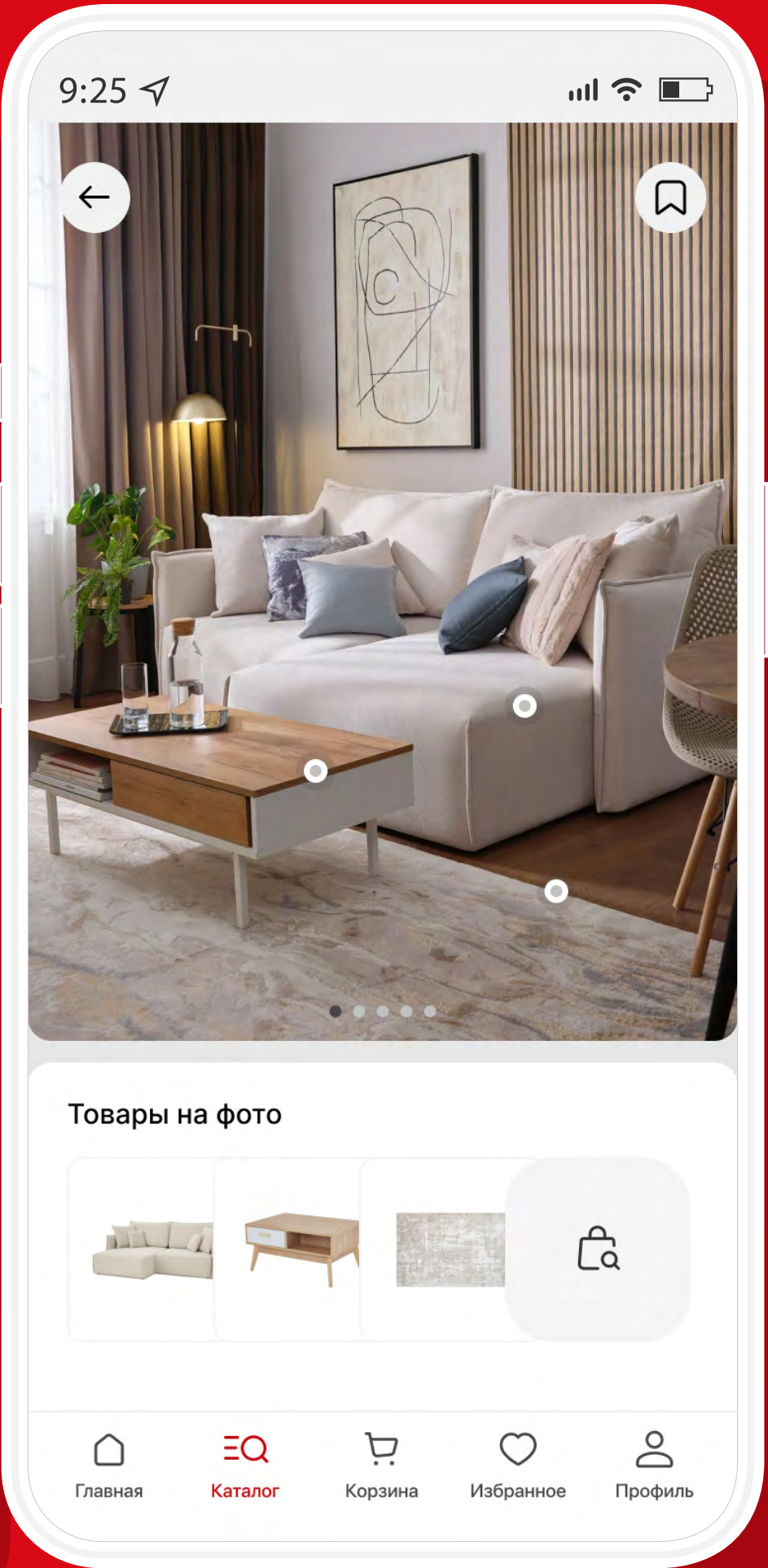
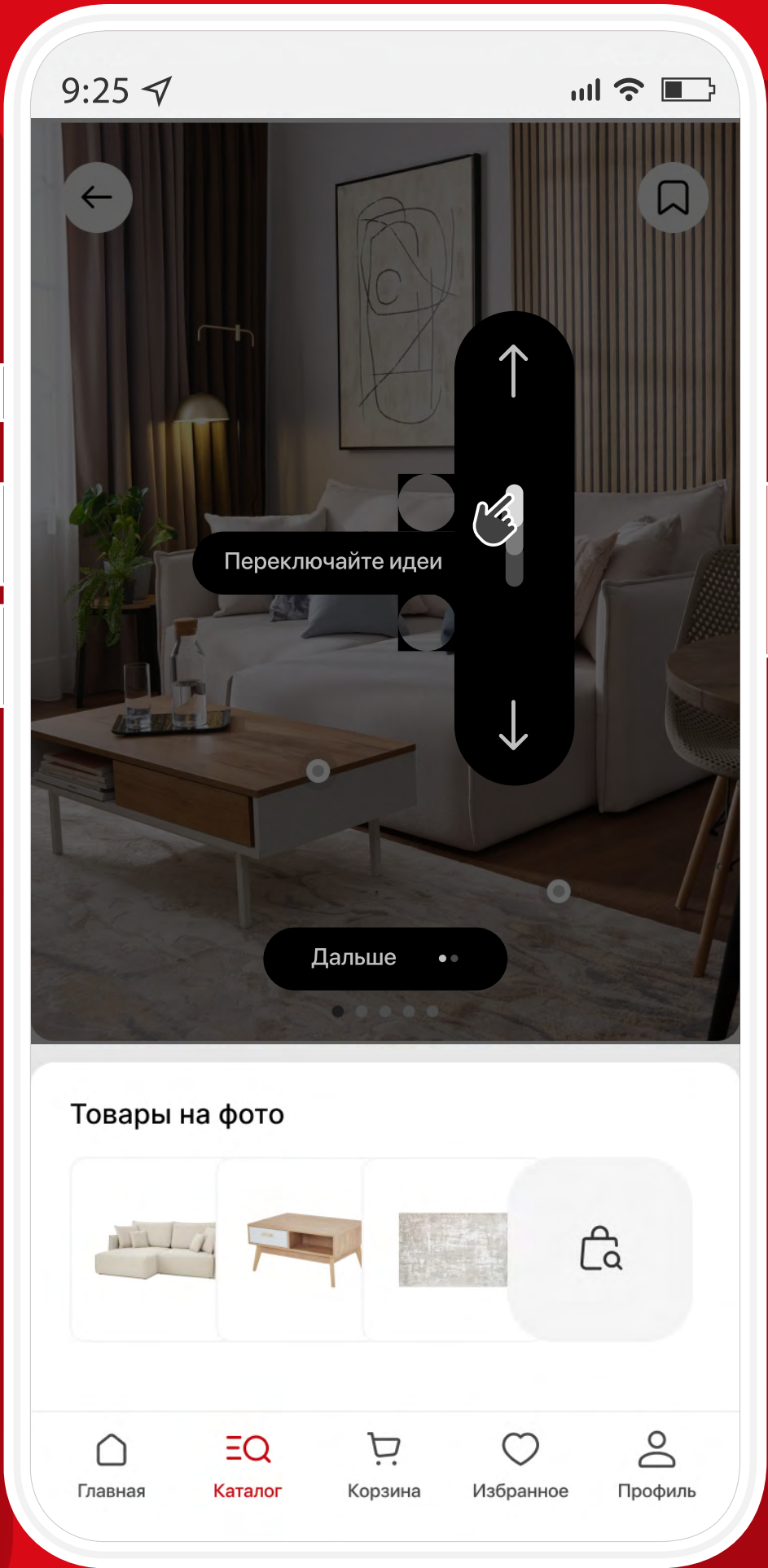
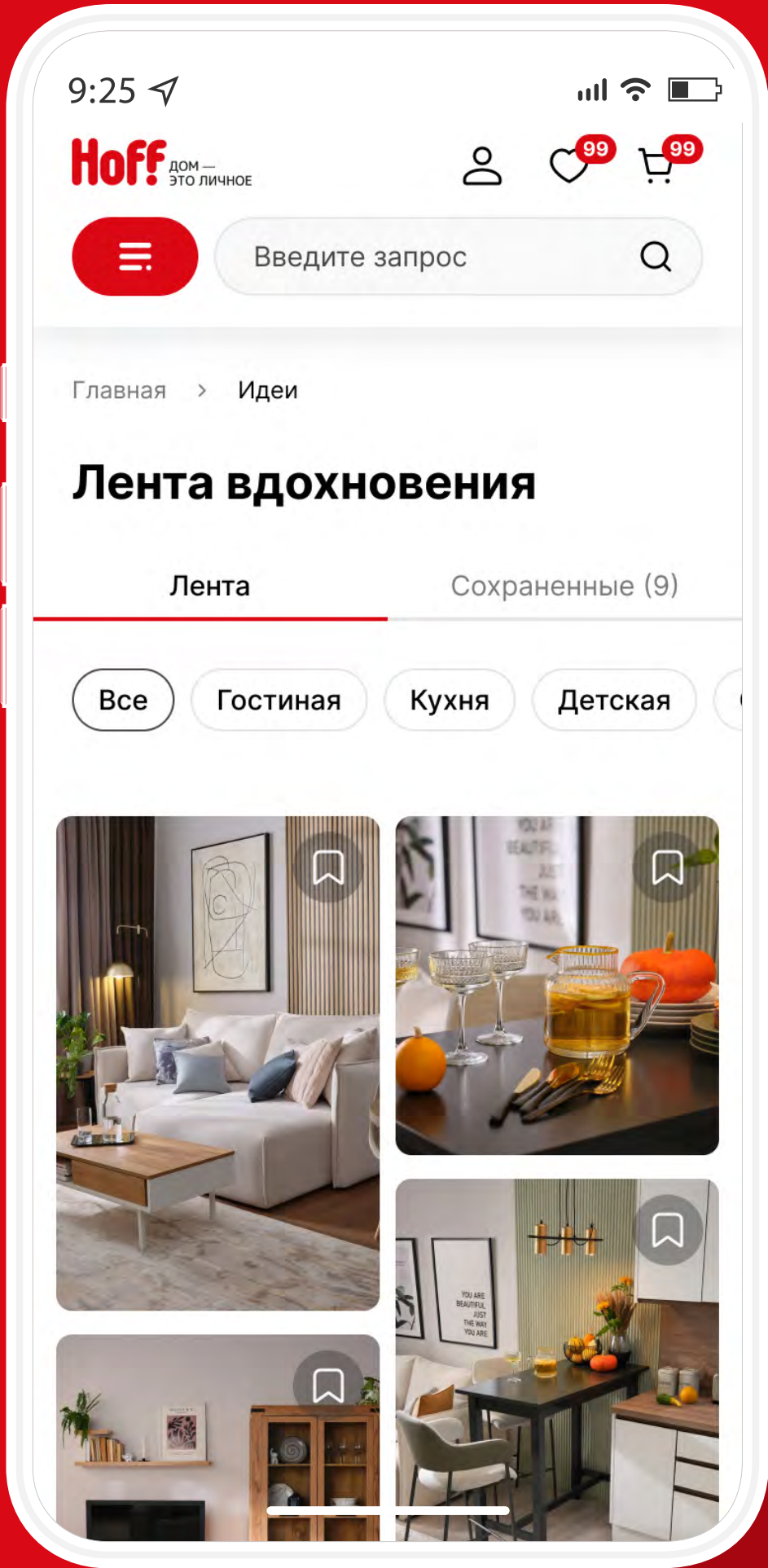
[illegible]

ПРОЦЕСС

ПРОТОТИП



Кто готовит:
UX-дизайн



ПРОЦЕСС



Кто готовит:
Исследователи

ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ



Пример из отчета. Подтверждение гипотезы.

Раздел	Гипотеза	Подтверждение	Опровержение	Задание	Результат
Главная	Понятно, что на картинку нужно нажать, чтобы перейти к просмотру идеи	Пользователь взаимодействует с картинками, переходит на детализацию идеи	Скролит ленту вниз, не нажимает на картинку.	№2	Подтверждена

РЕЗУЛЬТАТЫ



РЕЗУЛЬТАТЫ

В ЦИФРАХ

>200

сотрудников
компании
вовлечены
в процесс

>700

идей создали
на воркшопах

61

идея была
реализована
сразу же после
воркшопов

РЕЗУЛЬТАТЫ

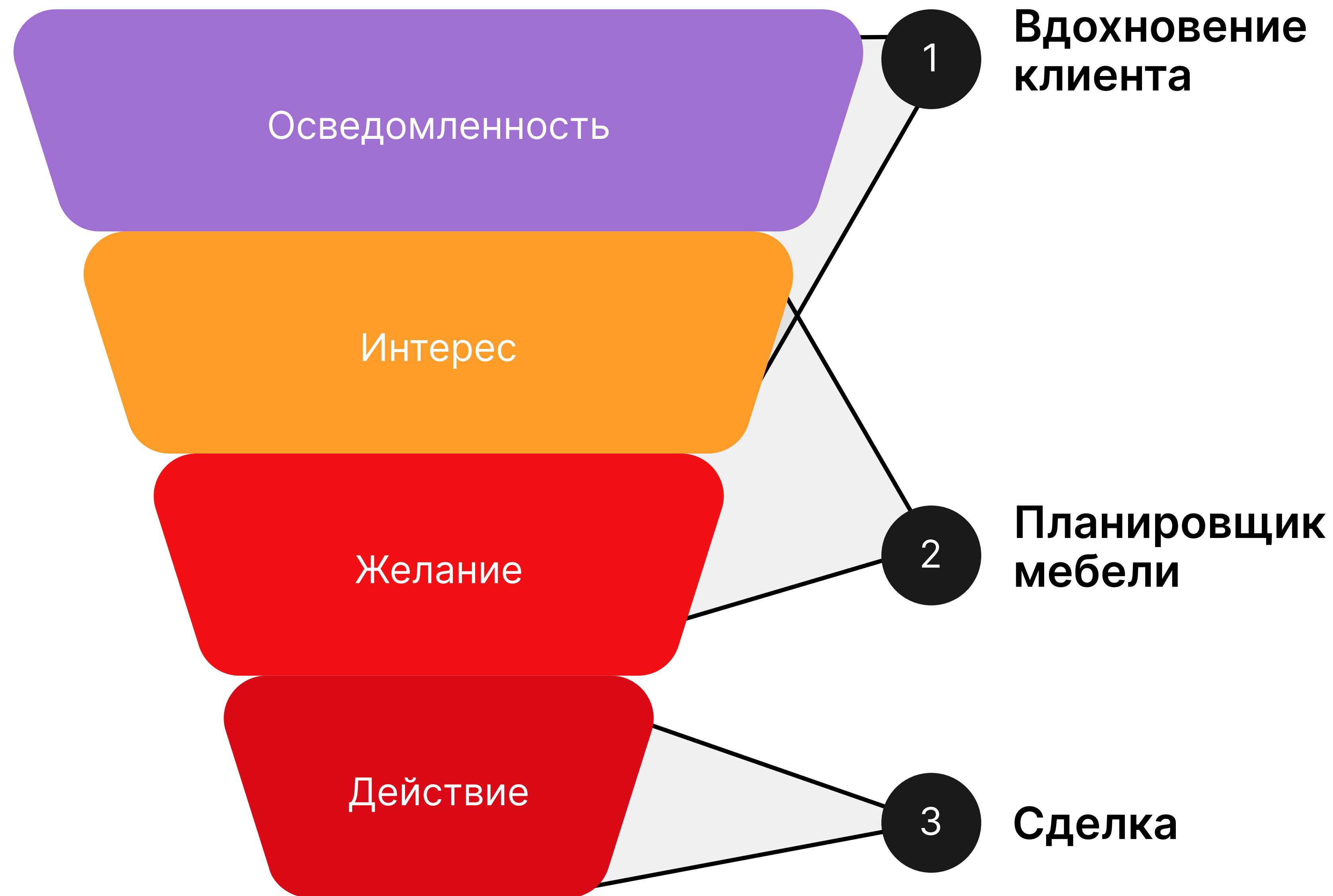
ЦЕЛЕВЫЕ ПРОДУКТЫ

3

целевых
продукта

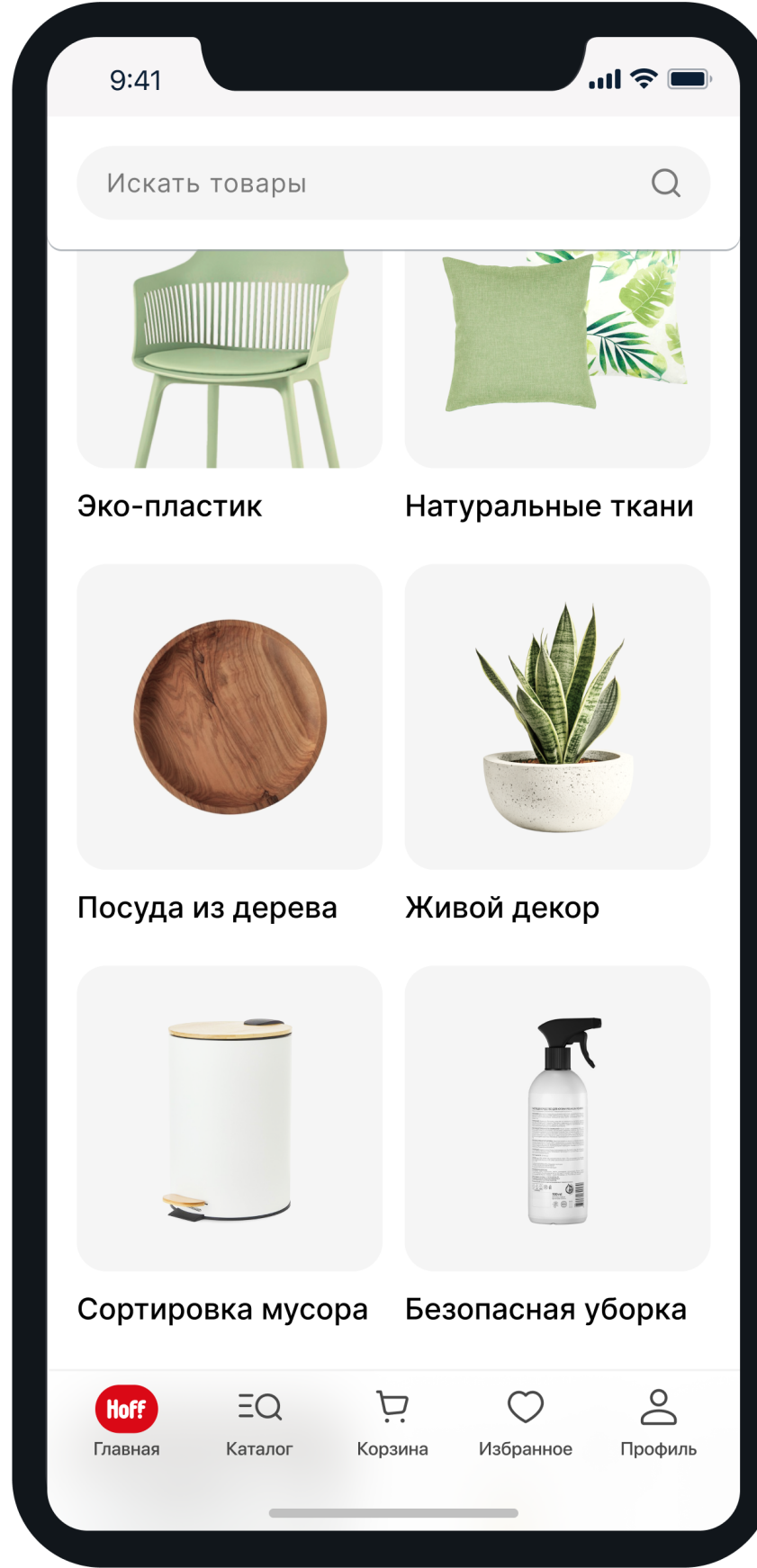
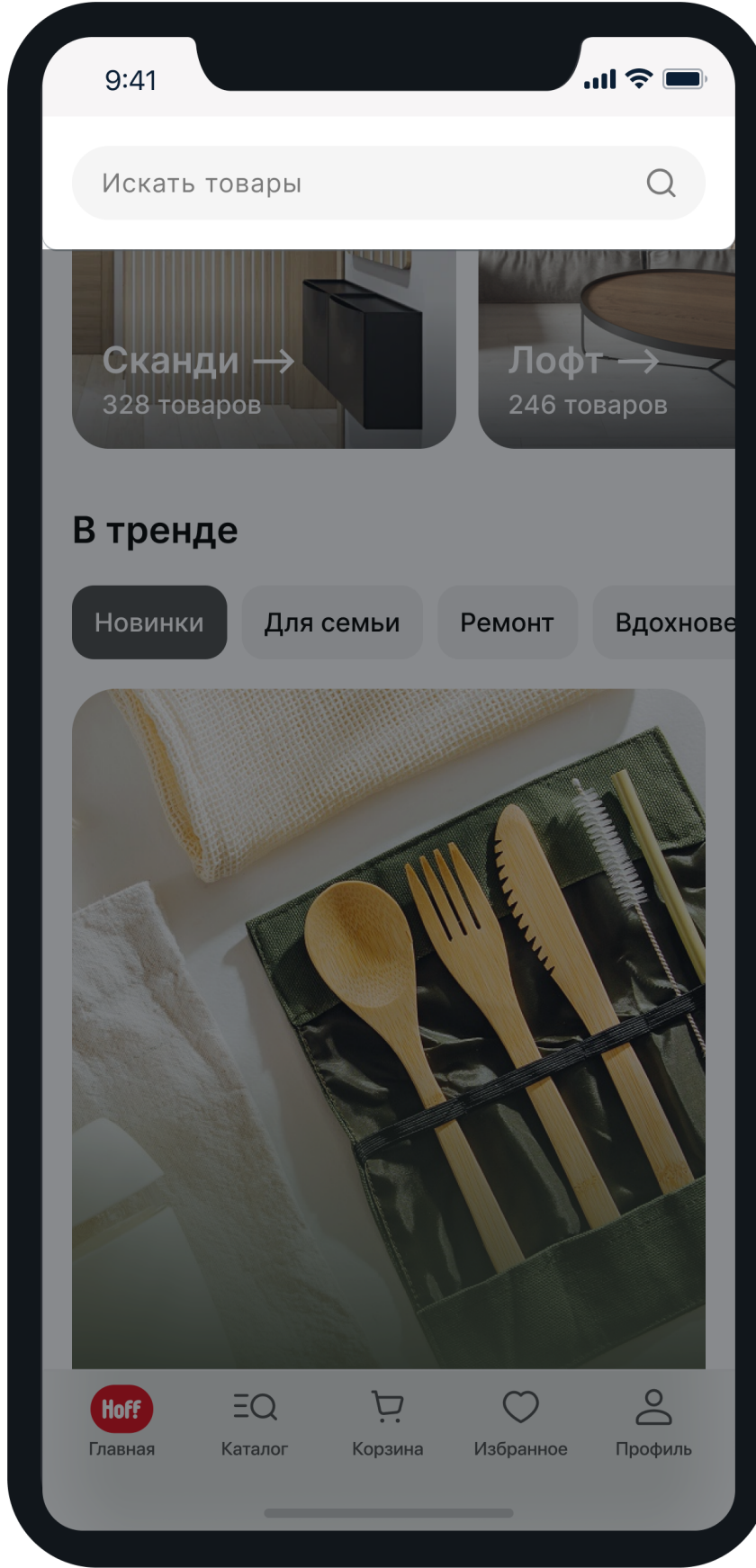
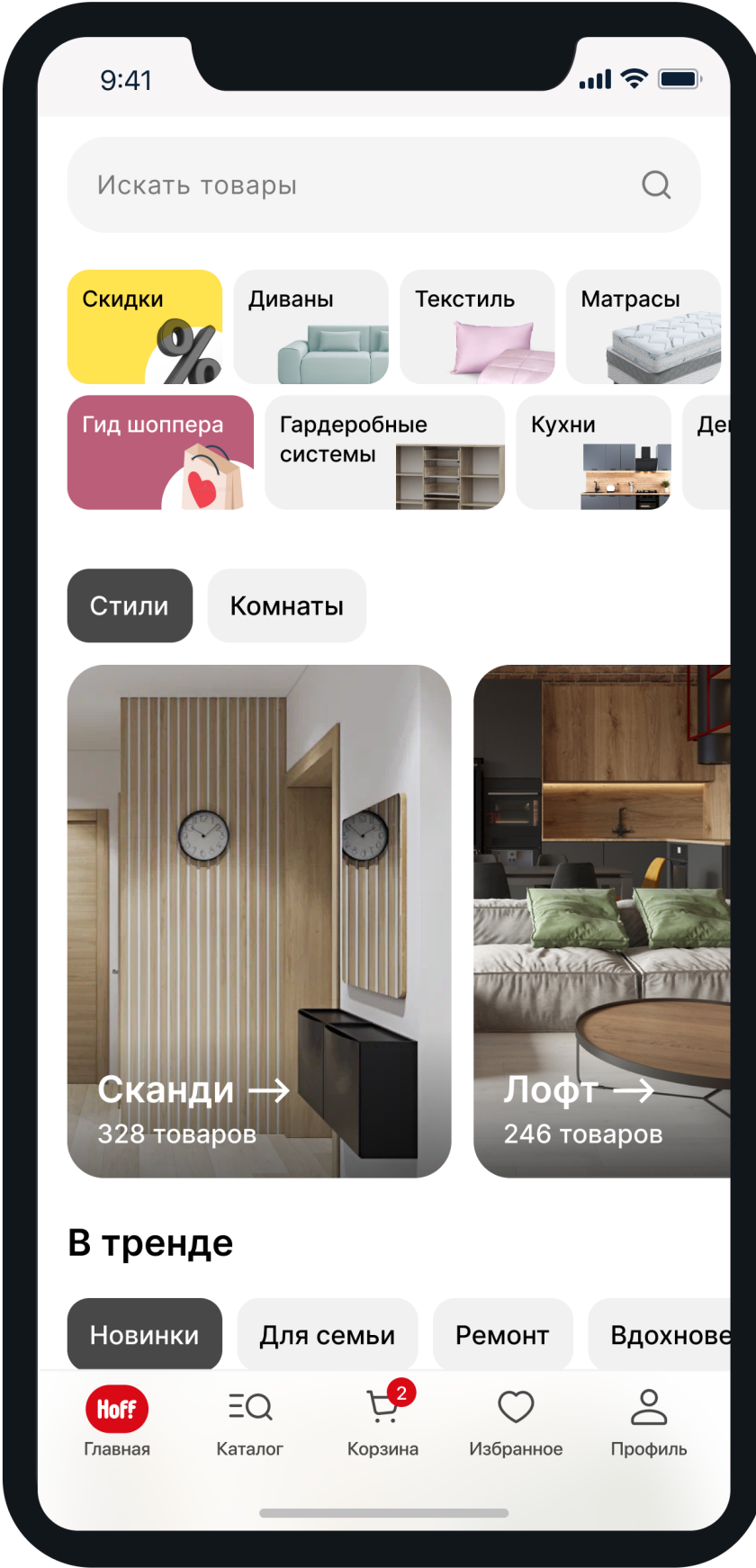
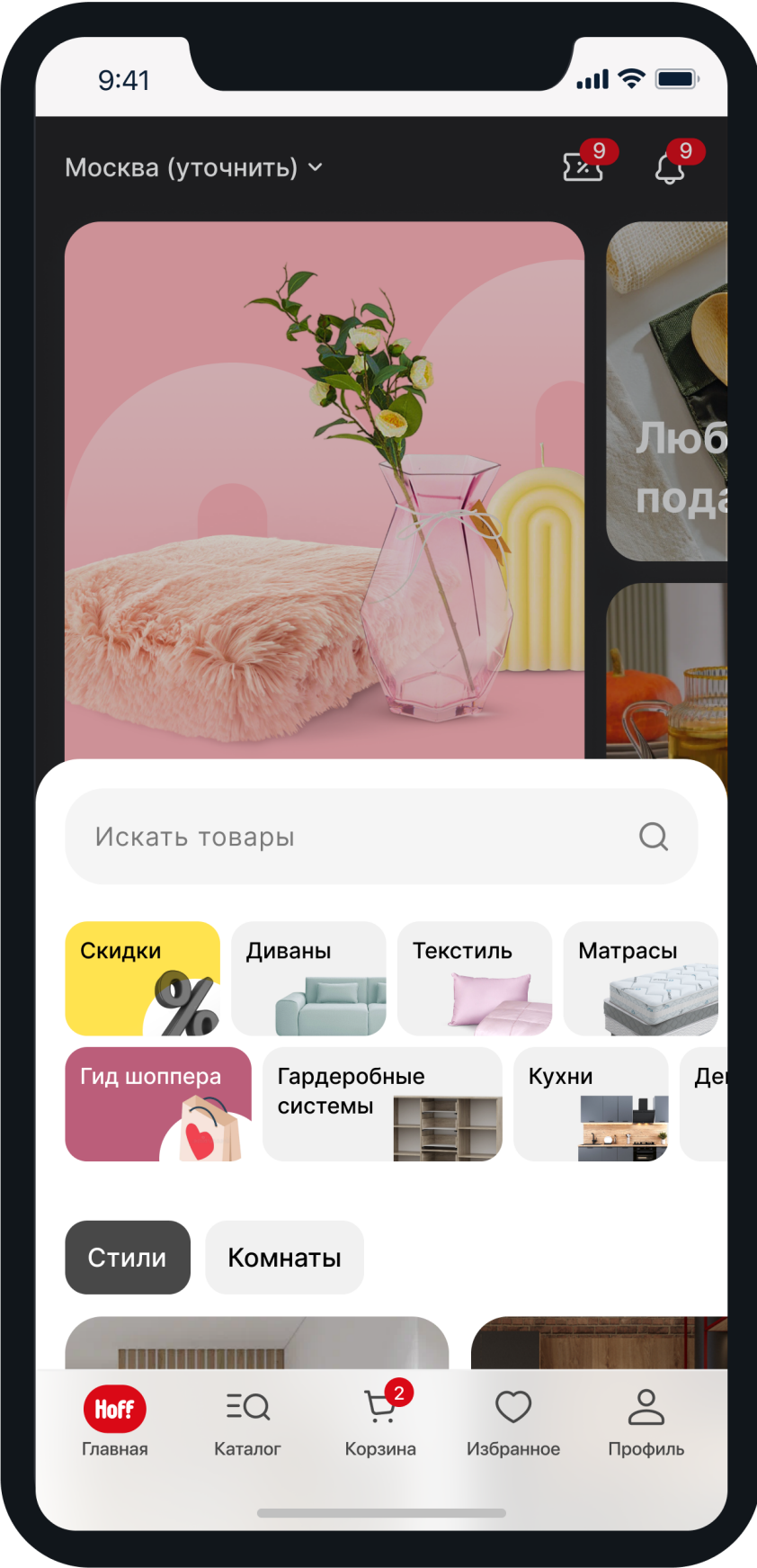
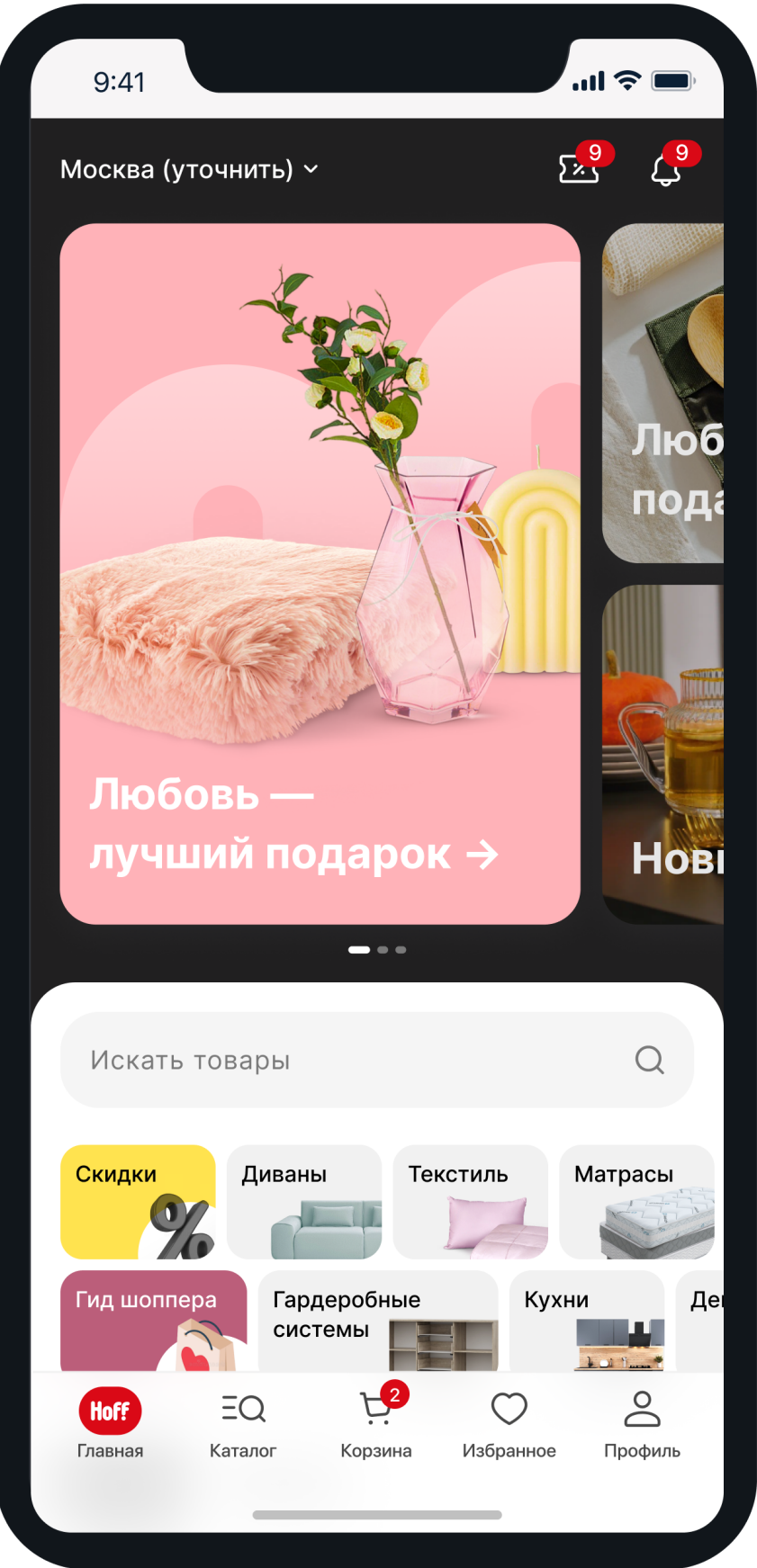
15

за
месяцев



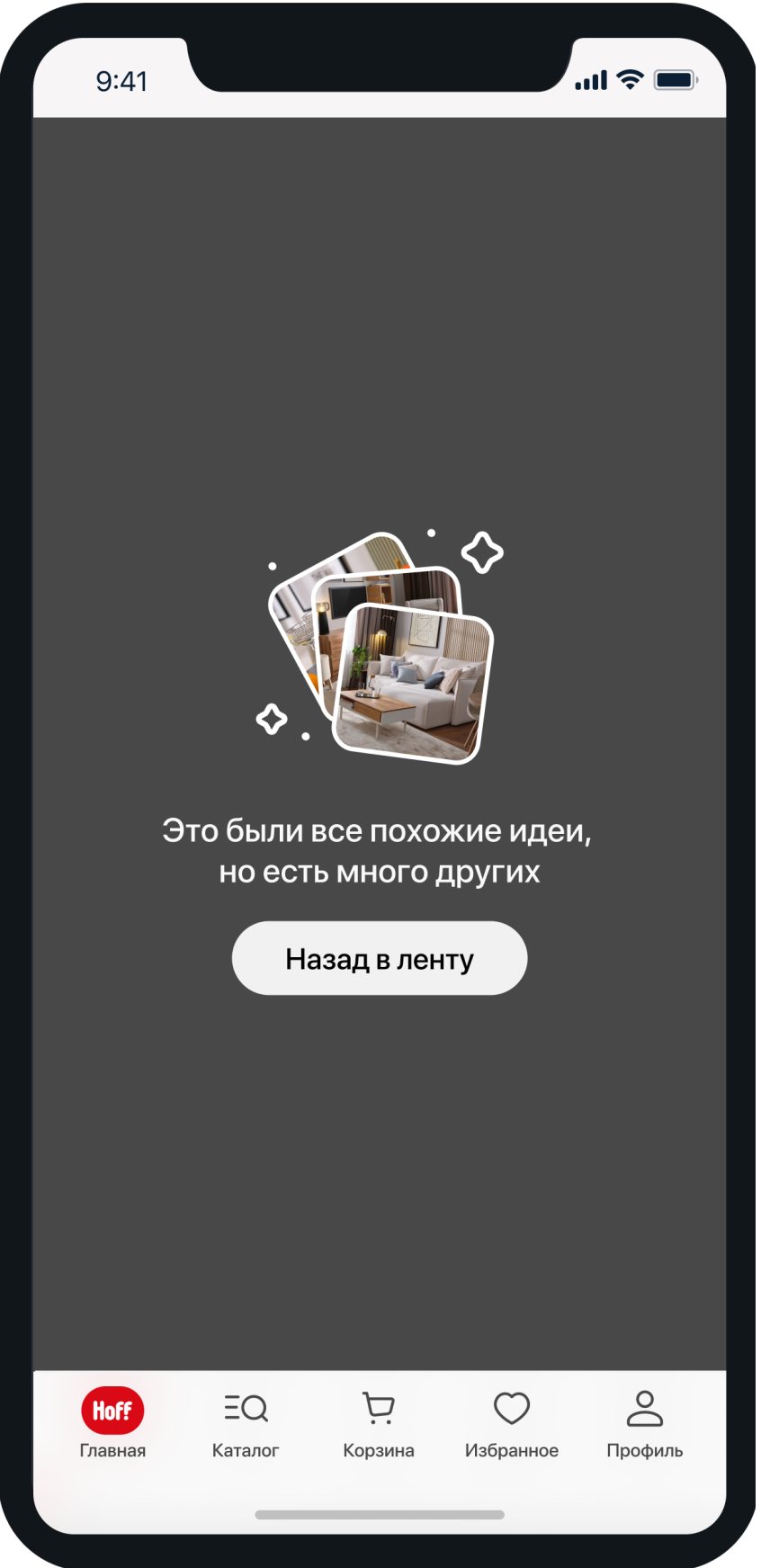
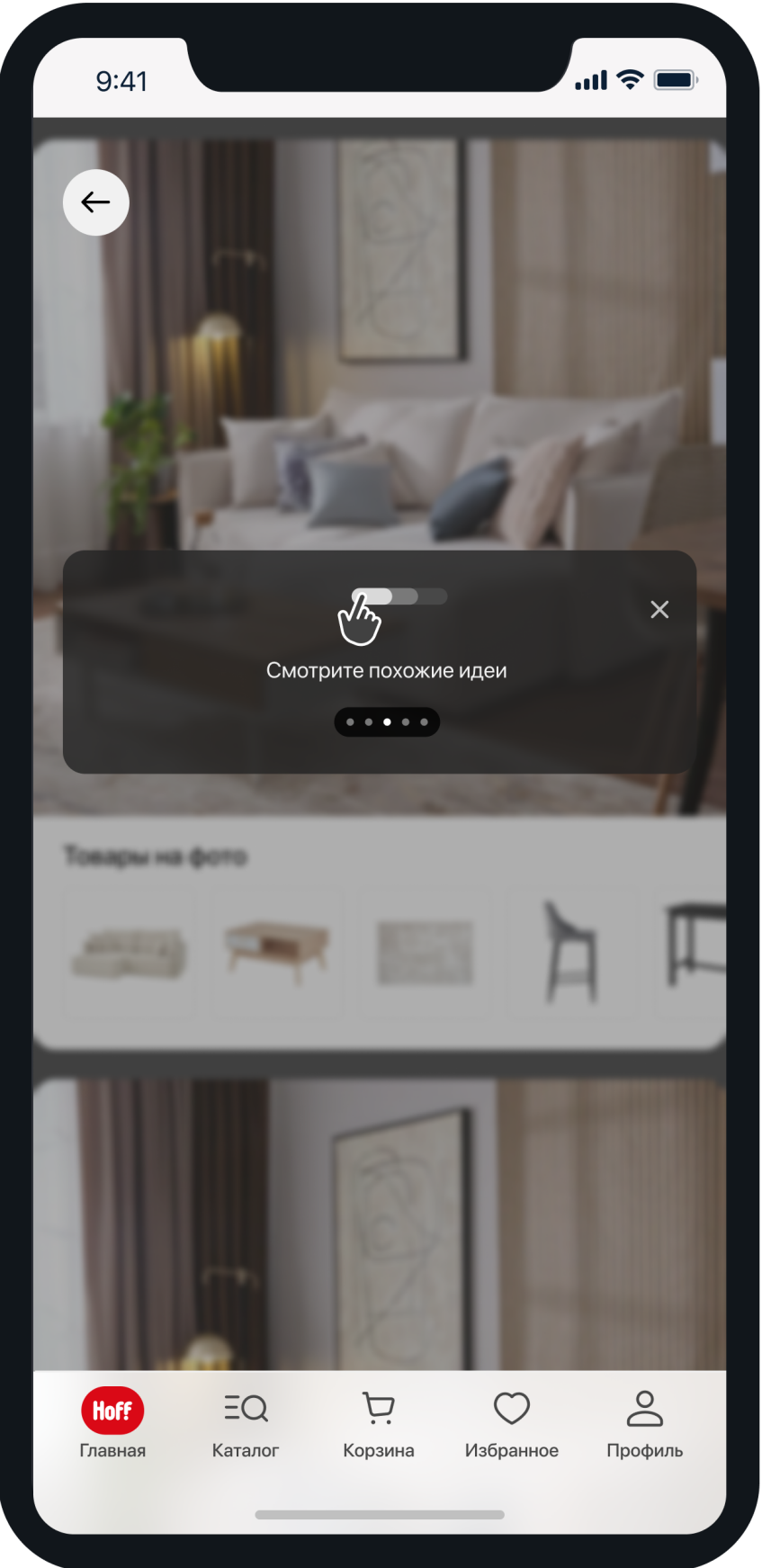
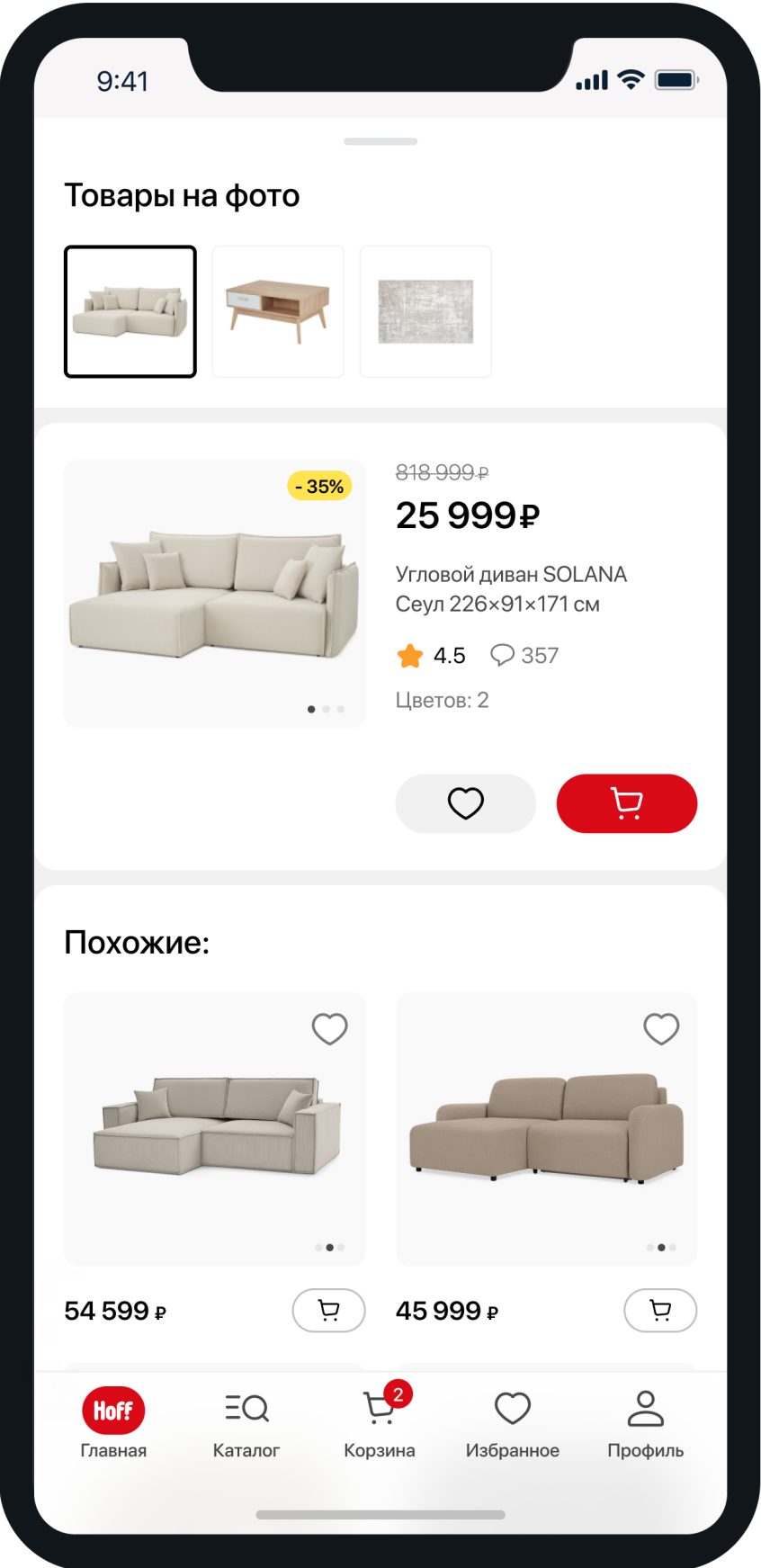
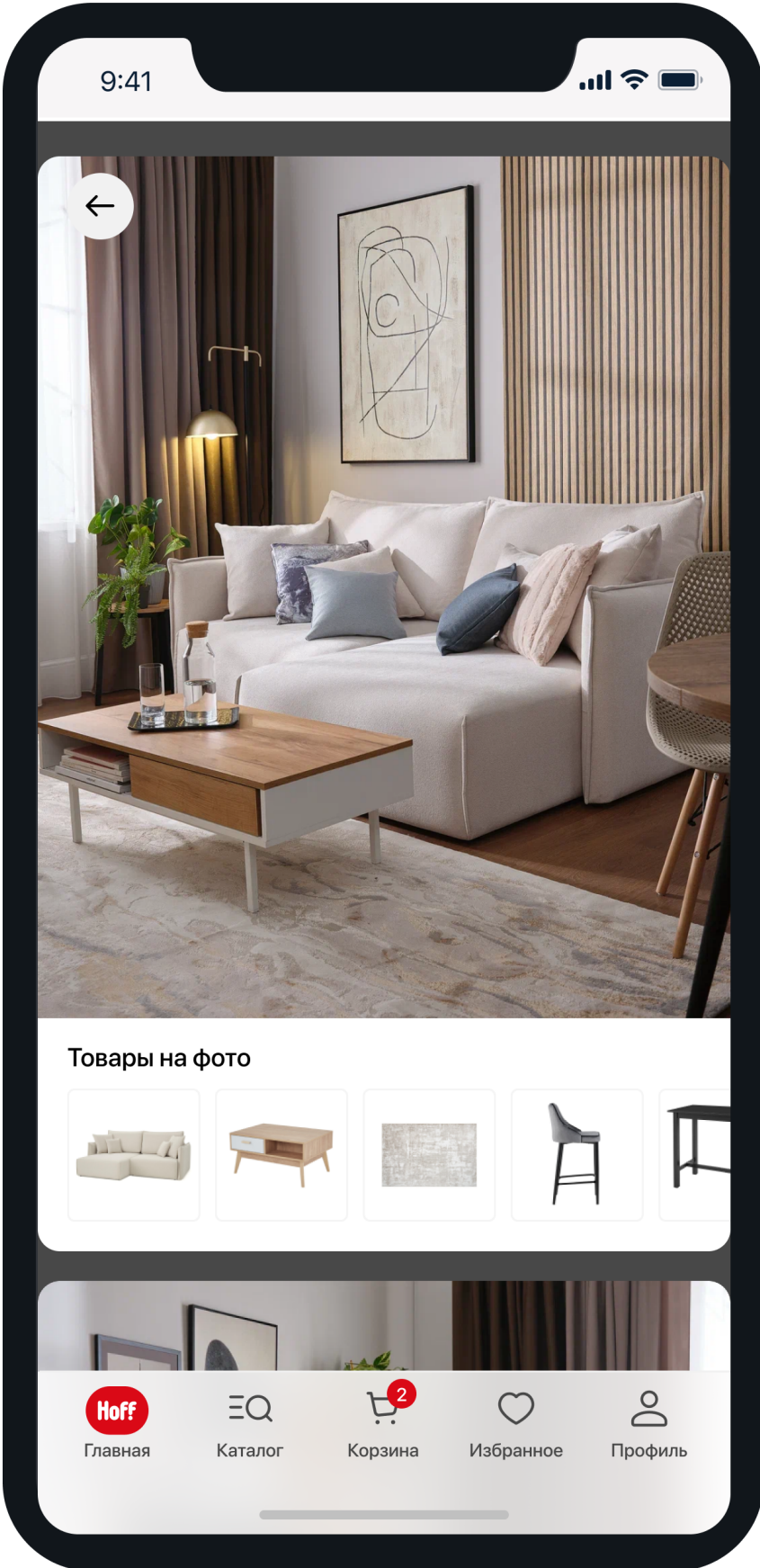
РЕЗУЛЬТАТЫ

ЦЕЛЕВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ ВДОХНОВЕНИЯ КЛИЕНТА



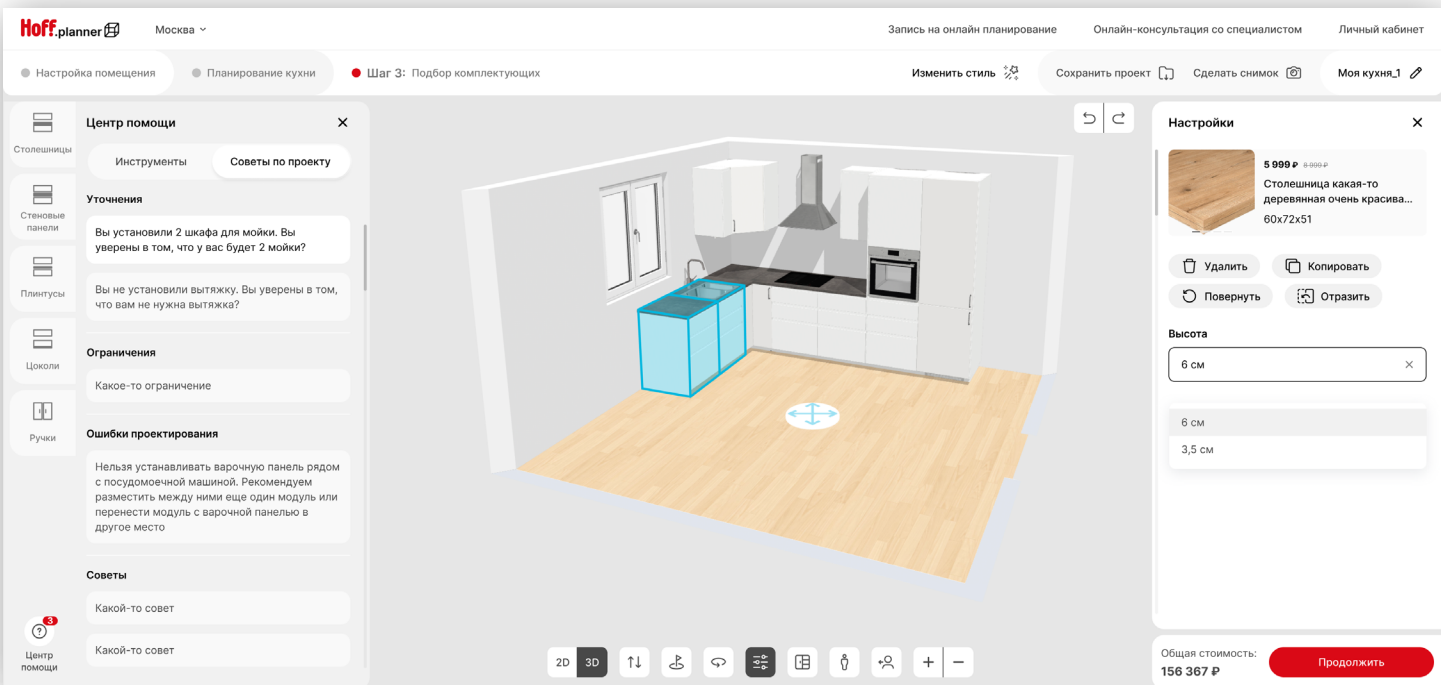
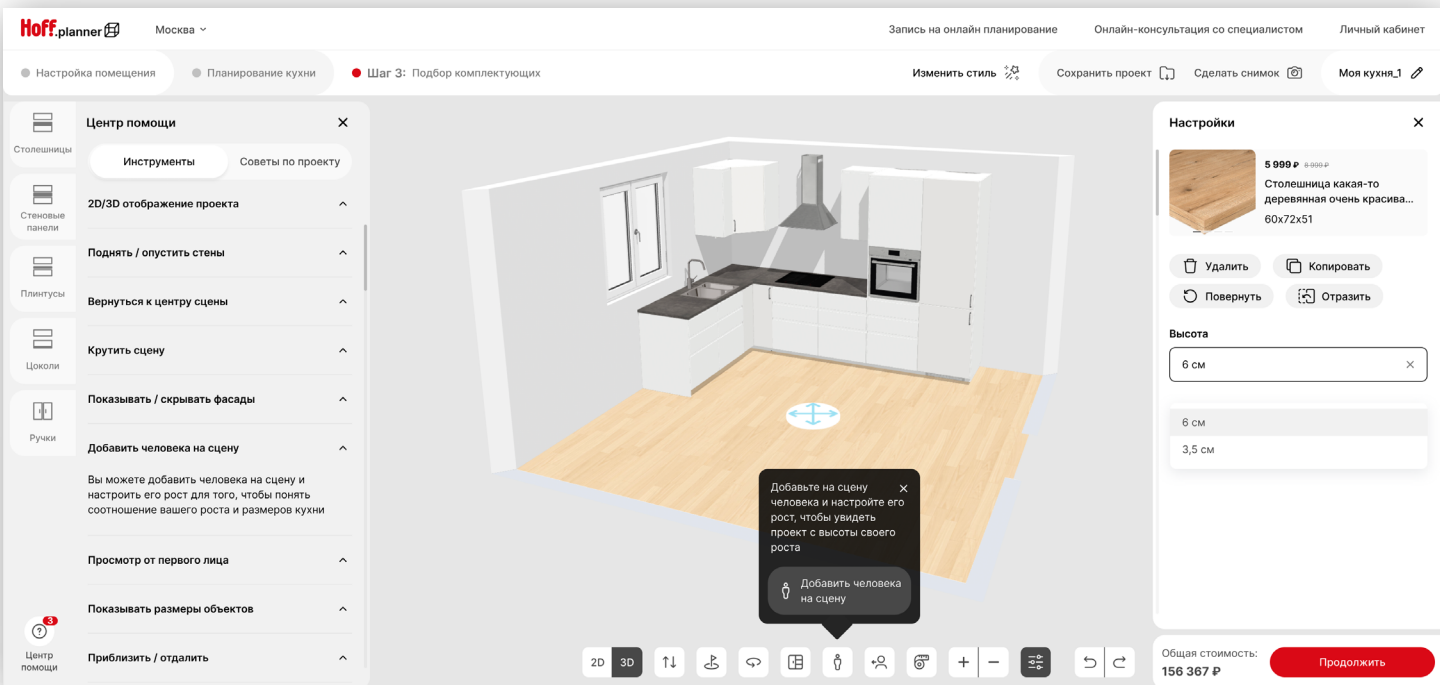
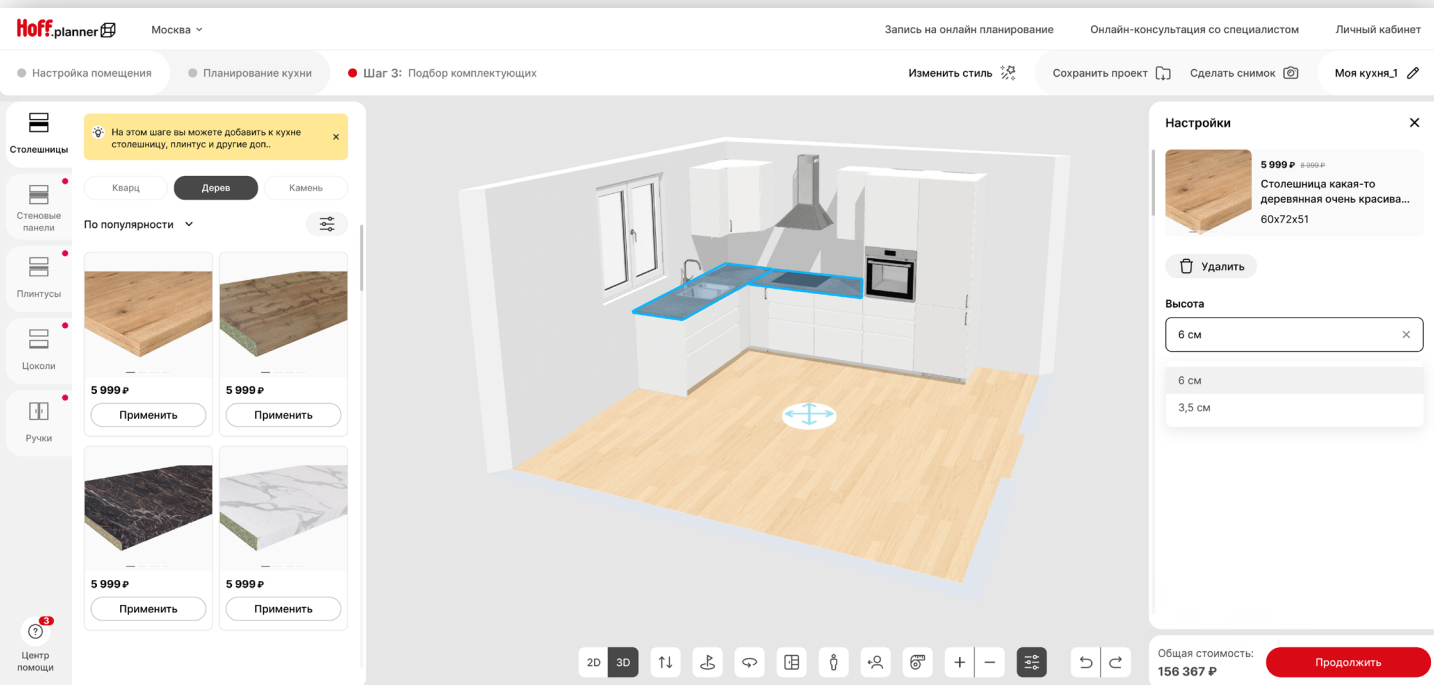
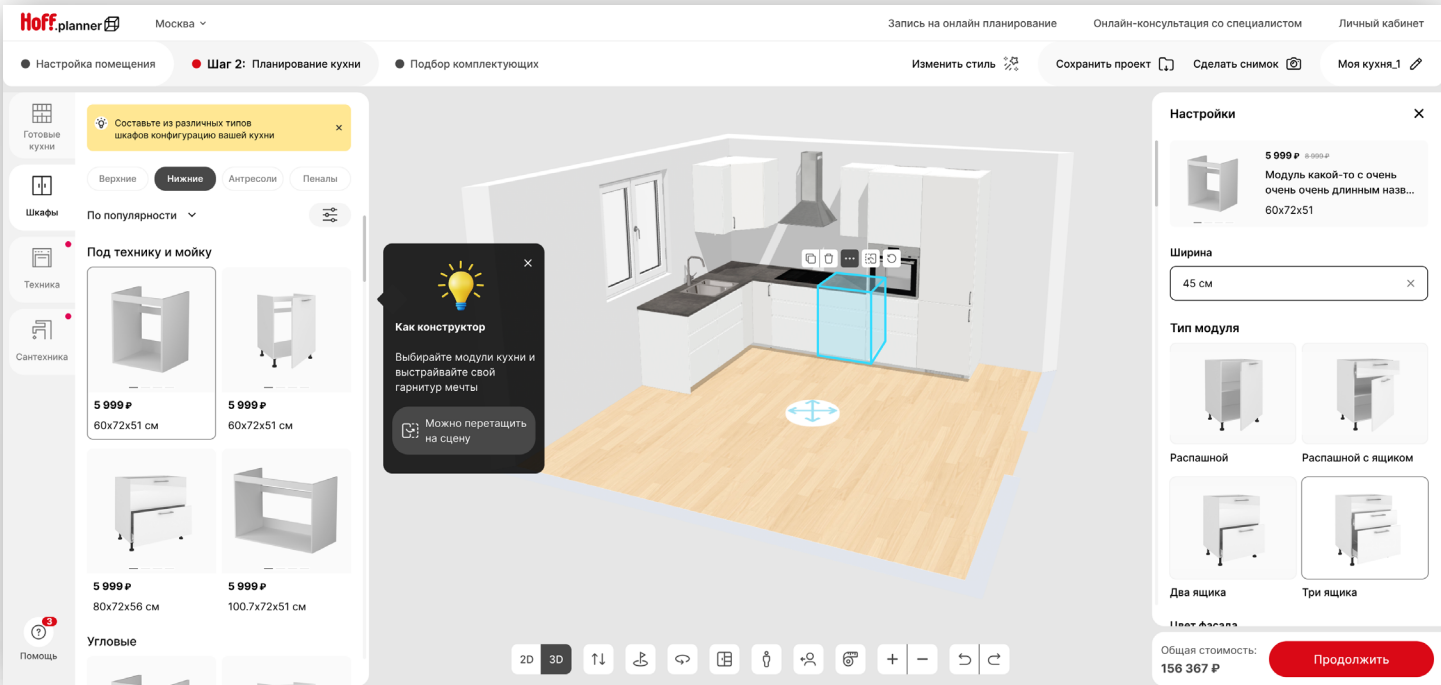
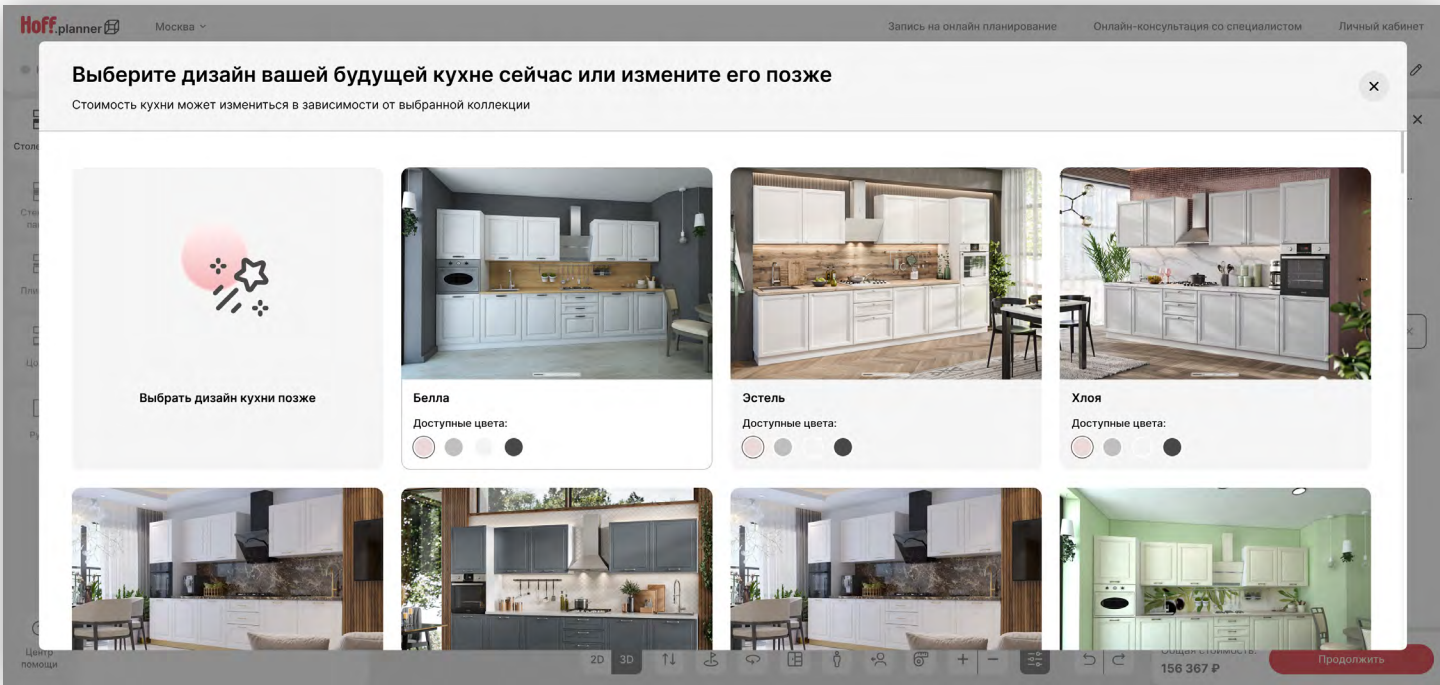
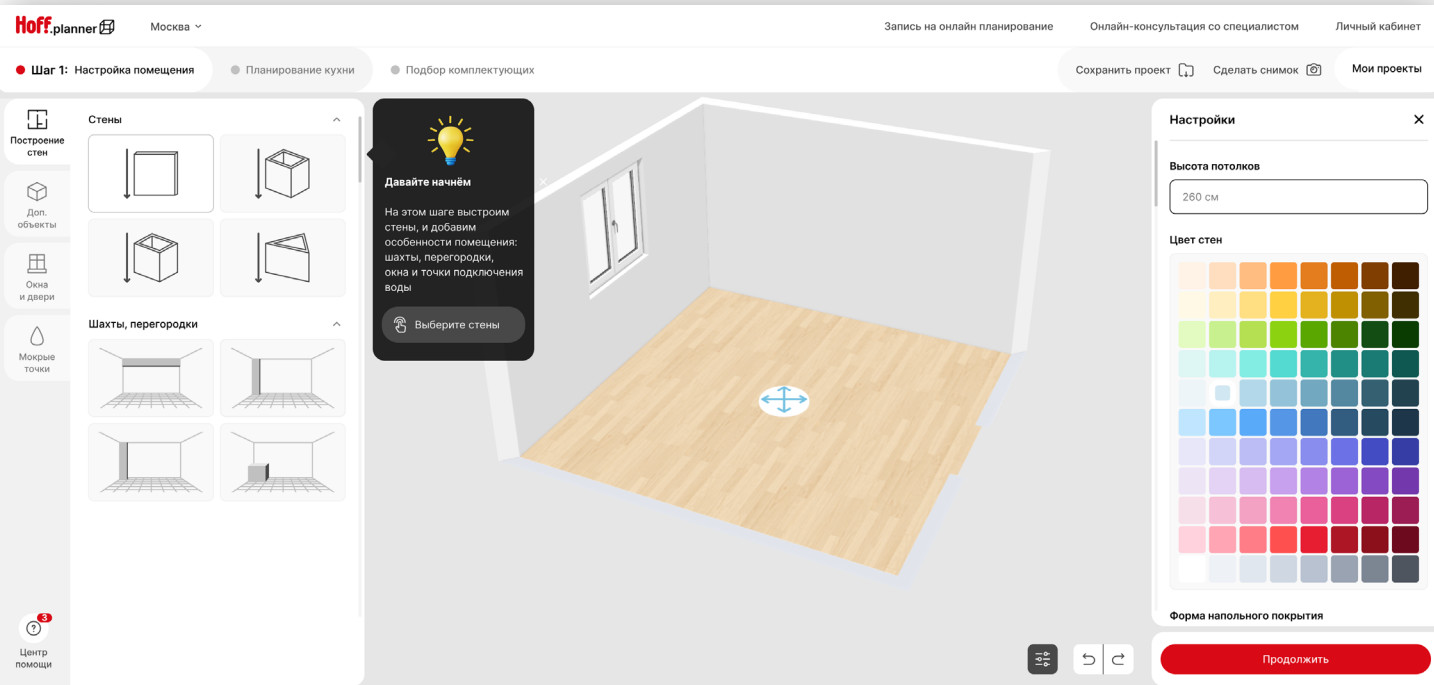
РЕЗУЛЬТАТЫ

ЦЕЛЕВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ ВДОХНОВЕНИЯ КЛИЕНТА



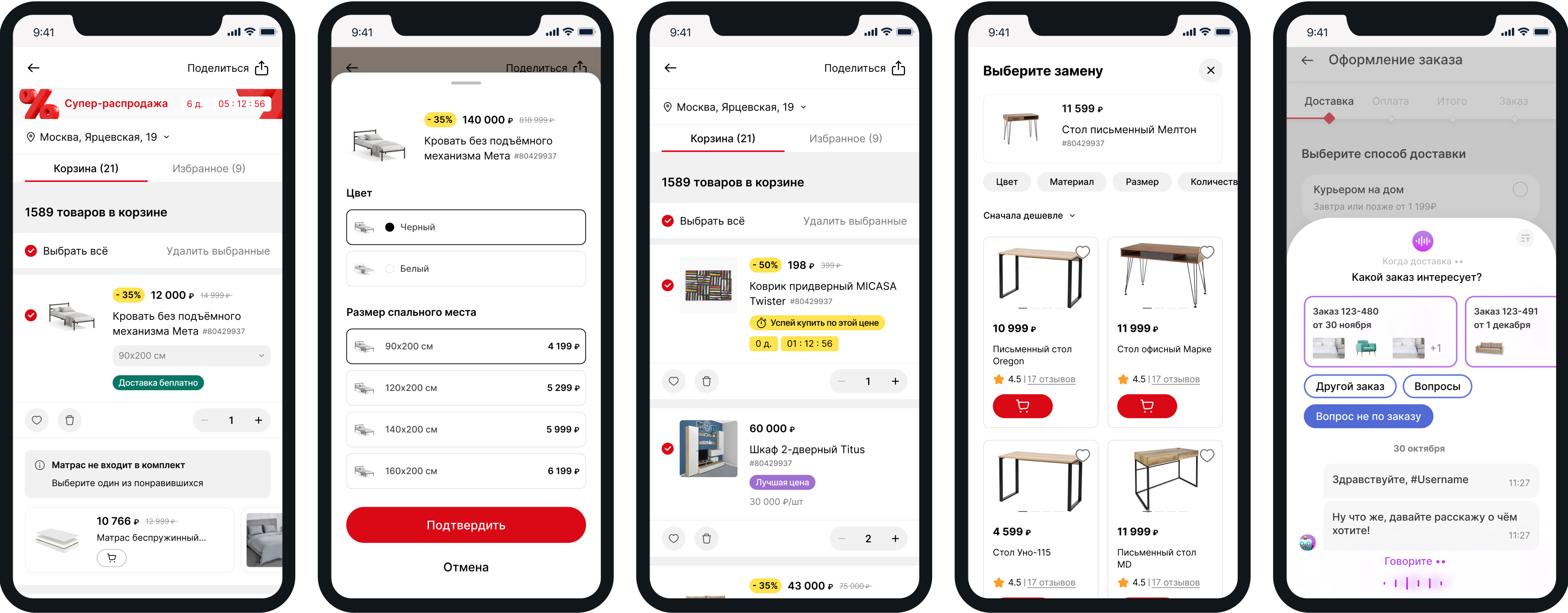
РЕЗУЛЬТАТЫ

ЦЕЛЕВОЙ ПРОДУКТ ДЛЯ ПЛАНИРОВАНИЯ МЕБЕЛИ



РЕЗУЛЬТАТЫ

ЦЕЛЕВОЙ ПРОДУКТ СДЕЛКИ



РЕЗУЛЬТАТЫ

ПРОГНОЗИРУЕМЫЙ ИНКРЕМЕНТ ВЫРУЧКИ

≈ 1,5

млрд. рублей /год

Культура

ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Кривая перемен Кюблер-Росс



КУЛЬТУРА

КОМАНДА. СИЛА КОЛЛАБОРАЦИИ



ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Кривая перемен Кюблер-Росс



Команда Hoff

2025