



**RusCHI**

Открытая  
юзабилити-конференция

[WUD2007.ru](http://WUD2007.ru)

**Usability**<sup>билайн</sup>

*Правила выживания в телекоме*

**Павлович Александр**  
(Москва, Ноябрь 2007)

Телеком в настоящий момент является, возможно, самой динамичной отраслью в сфере оказания услуг.

Сервисные предложения выходят на рынок от каждого оператора по 2-3 раза в месяц.

Способность в этих обстоятельствах заниматься еще и usability граничит порой с искусством.

- Продолжается переход с ценовой конкуренции на сервисную
- Крайне высокий темп вывода сервисных предложений операторов
- Постоянное совершенствование парка телефонов и технологий
- Рост проникновения Internet и общей виртуальности в жизнь
- Выход операторов за пределы РФ и СНГ
- Рынок телефонов управляется дистрибутерскими сетями
- Отсутствие стандартов по управлению GSM-технологиями (WAP, USSD, STK, др.) на трубках разных производителей



В настоящее время касает Usability операторы, как правило, находятся в роли отстающих, пытающихся успеть за новыми трубками и технологиями.

- Крайне высокий темп работы и вывода новых предложений на рынок
- Операторы работают с массовым рынком потребностей и оснащенности
- Многообразие и своеобразие контекстов использования мобильных услуг
- Время «операторских» телефонов пока себя не проявило
- Операторы работают на уровне «наложенных» интерфейсов (WAP, USSD, др.)
- Отсутствие общепризнанных usability-практик для телекома



Мировой опыт в большей степени сосредоточен вокруг моделирования меню телефонов и мобильных приложений.

# Практика работы с **Usability**

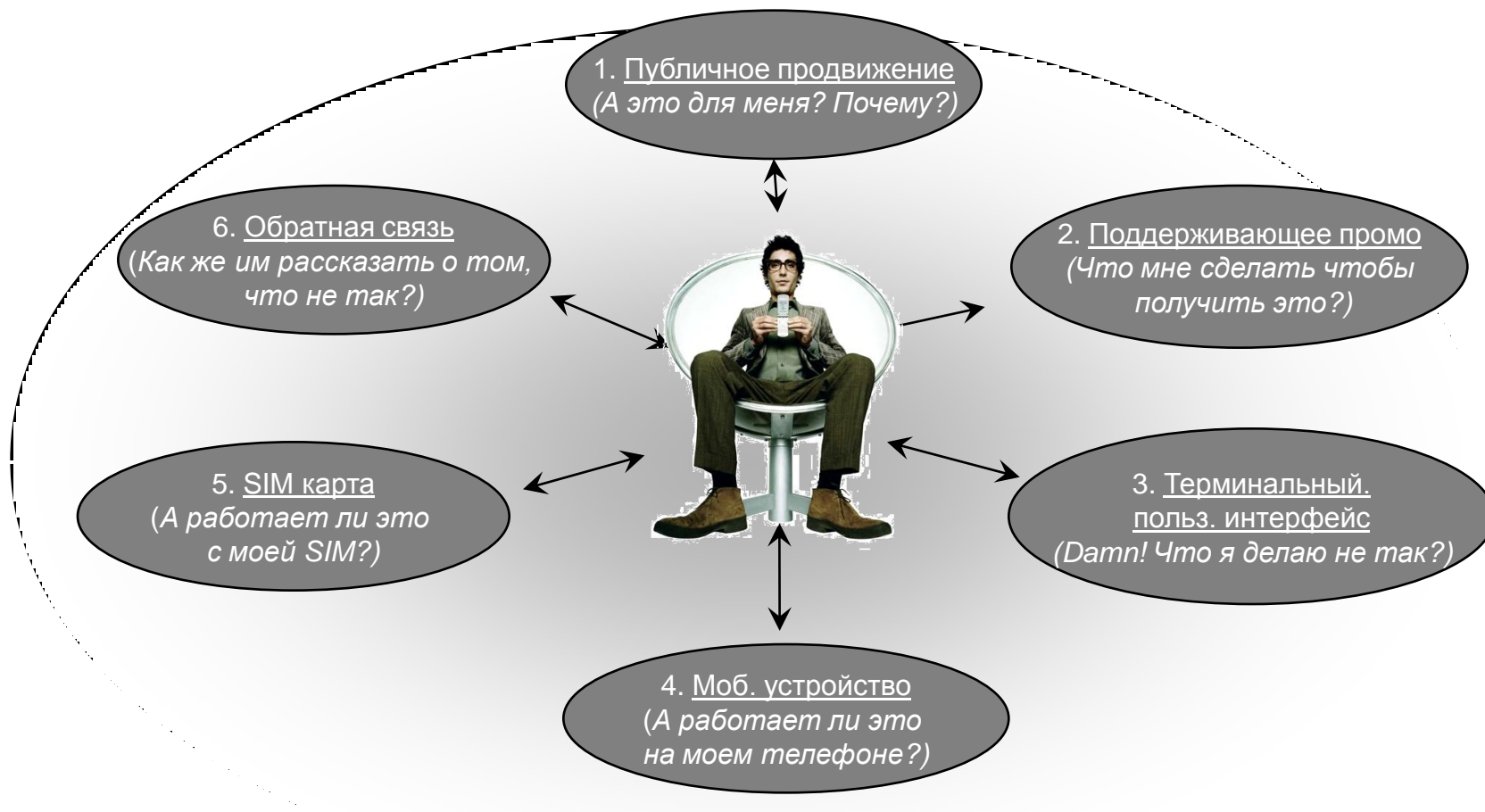


Usability определяет то, насколько пользователь в состоянии совладать с тем сервисом/продуктом, который ему необходим...

...необходим в конкретный момент, для удовлетворения конкретной потребности и при конкретных обстоятельствах.

# Что есть Usability для Клиента?

Usability для Клиента определяется тем, «о скольких вещах он должен дополнительно задумываться, пытаясь воспользоваться Продуктом. И как много ментальных и иных барьеров он должен преодолеть для этого».



**Только полная комбинация этих факторов определяет понятие общего удобства для Клиента и usability-дизайн эффективен только в случае, если он по максимуму покрывает все эти вопросы.**

# Что есть Usability для Компании?

Usability для Компании определяется тем, “в чем состоит измеримая ценность от этой деятельности, на обеспечение которой я хочу потратить минимум средств”.





**УДОБНЫЙ** означает, что  
“Клиенту понравилось”

**УДОБНЫЙ** означает  
“современный” и “красивый”

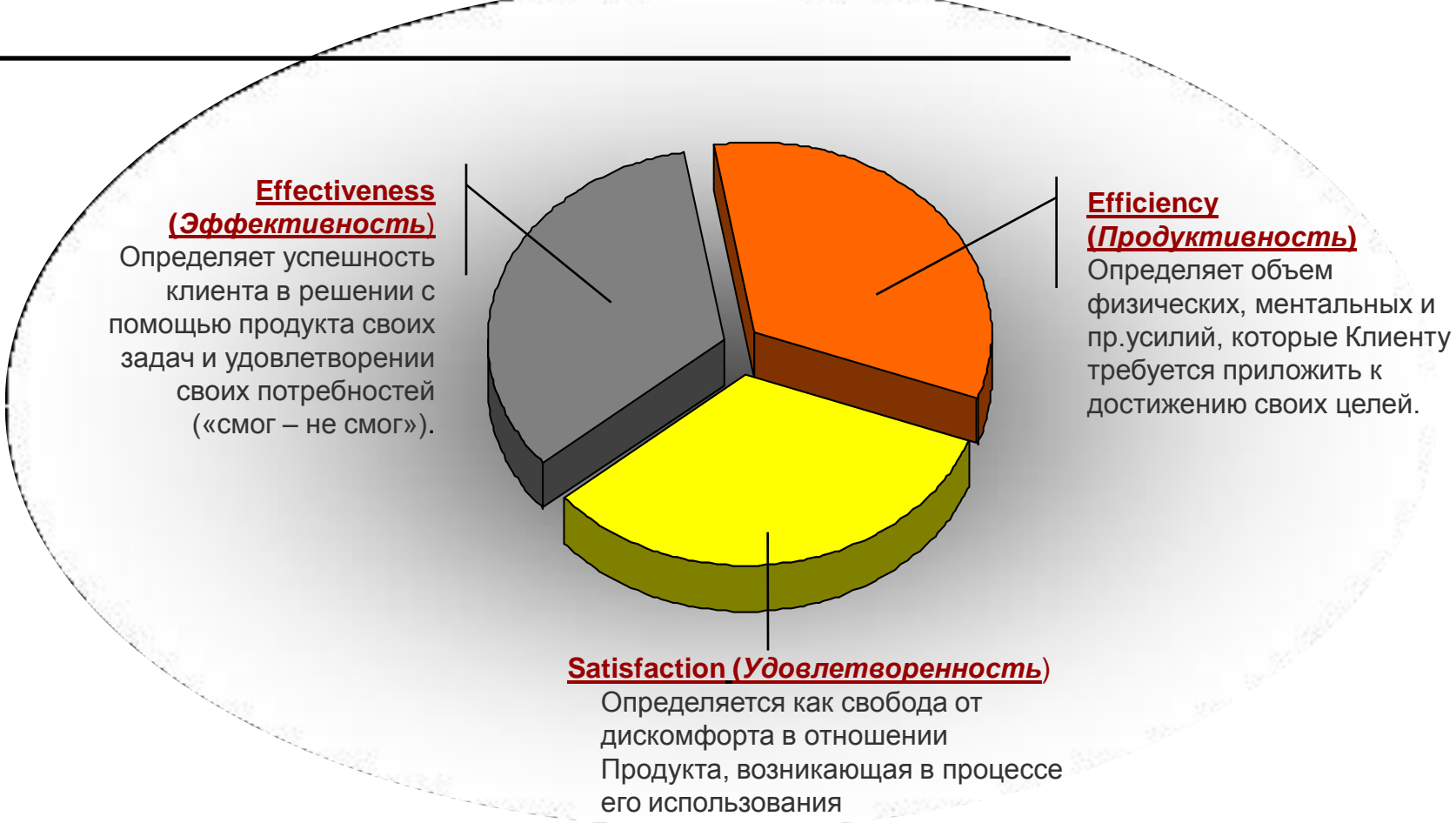
Понять, что есть  
**УДОБНО**, а что – нет,  
легко



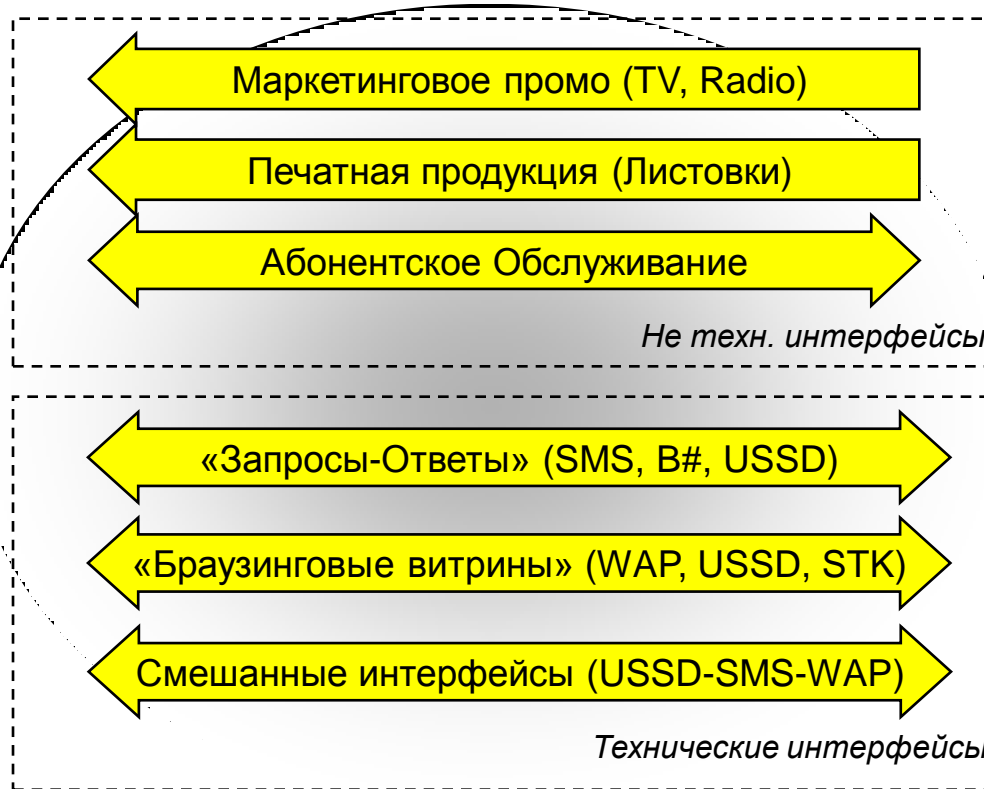
**УДОБСТВО** можно  
выявлять стандартными  
исследовательскими  
методиками

**УДОБСТВО** это не более чем  
приятное добавление к  
блестящей идее

**Usability (ISO 9241-11)** - мера, которая обозначает как продукт может быть использован конкретными пользователями при определенном контексте использования для достижения конкретных целей с заданной эффективностью, продуктивностью и удовлетворенностью.

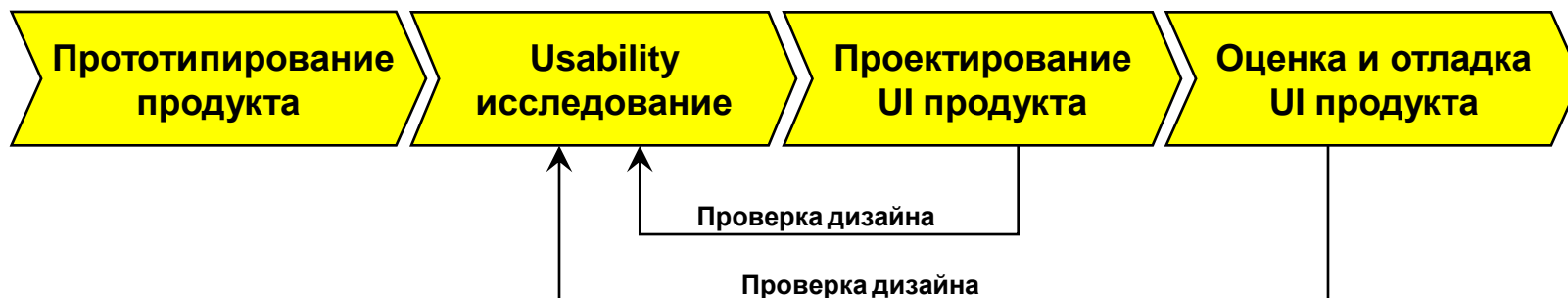






Обеспечение **Usability** базируется на комплексной отладке всех точек контакта Абонента с Продуктом/Услугой для обеспечения простоты и удобства их, как комплекса пользовательских интерфейсов.

В основе usability-дизайна находится процесс итеративного усовершенствования продукта на базе глубоких usability - исследований.



**Указанный цикл работ является целевым для всех продуктов и услуг в процессе их usability – дизайна.**

# Партнерство в **Usability**

# Задачи, ресурсы и возможности



«In house» и «Outsourcing» - стабильные опции по выполнению работ.  
У оператора всегда есть выбор любой из них

## Критерии успешного сотрудничества

- Стандартизация форм взаимодействия на уровне коммуникаций и проектных документов.
- Отлаженность процессов внутри компании - Партнера
- Четкое базирование результатов работы на метрических показателях исследований.
- Профессиональность в презентации и доказательности результатов.
- Максимальная практическая применимость результатов работ.
- Акцент на выдерживании целевых сроков исполнения работ





Применение Usability в телекоме – это серьезное и перспективное направление деятельности.

Билайн ставит себе задачу вывести этот процесс на профессиональный индустриальный уровень вместе с серьезными надежными партнерами в этой области.





**RusCHI**

Открытая  
юзабилити-конференция

[WUD2007.ru](http://WUD2007.ru)

Спасибо! **Вопросы?**