



I♥СЭД: проектируем хороший
пользовательский интерфейс
прикладной задачи в DIRECTUM



*Ольга Ситникова,
ИТ-аналитик
DIRECTUM*

«Пользователи ненавидят СЭД» (с)

Вебинар от



<http://ecm-journal.ru/blog/post/Pochemu-polzovateli-nenavidjat-SEhD-ot-Usability-Lab.aspx/>

Признаки беды

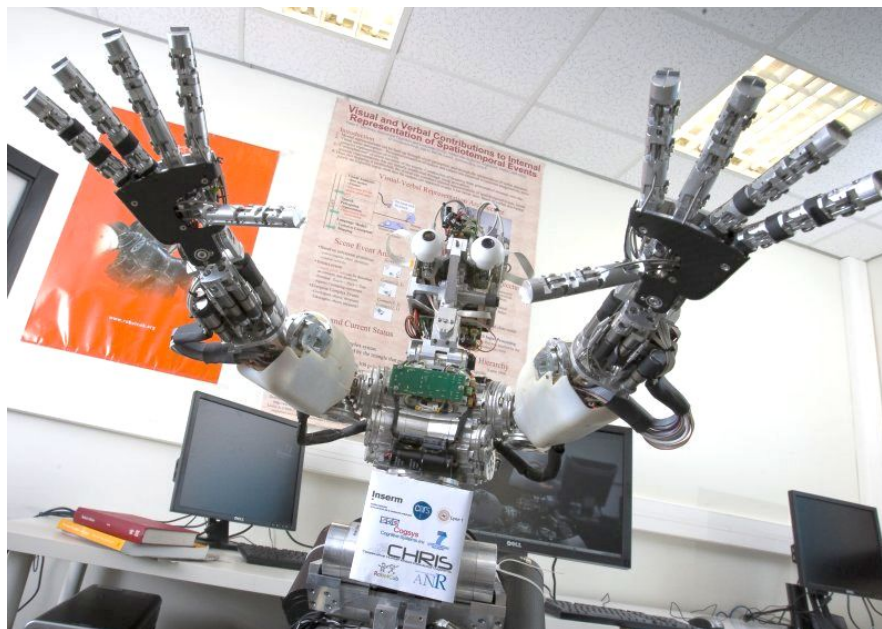
- «Документ - это всего лишь набор атрибутов и приложенных файлов»
- «Содержание документа не имеет значения для системы»
- «Пользователь должен искать документ. По любым атрибутам»
- «Система может автоматизировать любой процесс»



5

Почему?

СЭД созданы специалистами для специалистов



20 – 30 автоматизированных рабочих мест

Я сумел, я освоил.

Я специалист!

200 – 300 автоматизированных рабочих мест

Что мне с этим делать?

Как с этим работать?

Как это настроить?

Я не специалист.

- Согласование договоров
- Отслеживание договорных обязательств
- Согласование платежей
- Проведение платежей
- Контроль оплаты
- Подготовка к камеральным проверкам
- Подготовка к аудиторским проверкам
- Выемка документов
- Внеофисное хранение документов
- Подготовка маркетингового мероприятия
- Анализ маркетинговой активности
- Рассылки
- Инцидентная поддержка клиентов
- Подготовка продажи
- Контроль сроков поставки
- Учет претензий клиентов
- Оперативное проведение сверок
- Единая база финансовых документов с филиалами
- Ввод и первичная обработка входящих счетов
- Подготовка исходящих счетов
- Подготовка и инициирование проекта

Работа с организационно-распорядительными документами

Работа с входящими и исходящими

Создание централизованного архива документов, поиск документов

Контроль исполнительской дисциплины

ECM

=



Как сделать так, чтобы было удобно?

У нас под рукой не так много средств для самовыражения.

Как грамотно настроить интерфейс?

Каждая задача требует особого подхода.

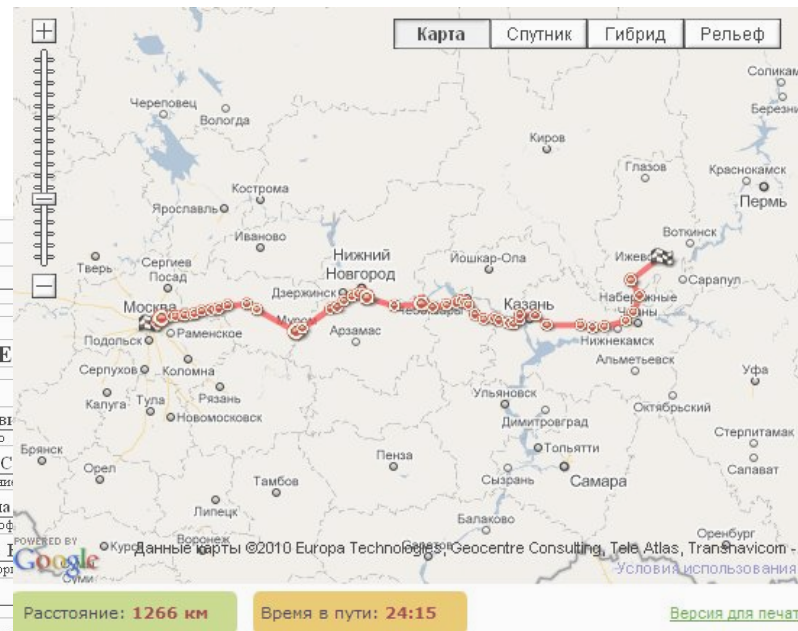
Как адаптировать систему?

Каждая задача решается уникальным способом.

Рассмотрим на примере

Оформим командировку в DIRECTUM

"ЭндиСофт"			
наименование организации			
КОМАНДИРОВОЧНОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ			
Работник	Романов Геннадий Борисович фамилия, имя, отчество		
	Отдел продаж ЭндиС структурное подразделение		
	Начальник отдела должность (специальность, проф.		
командируется в	г. Ижевск место назначения (страна, город, орг.		
для	встреча с партнёрами цель командировки		
на	17 календарных дней (не считая времени нахождения в пути)		
с	" 19 " 09 2008 г. по " 05 " 10 2008 г.		
Действительно по предъявлении паспорта или заменяющего его документа			
Руководитель	Директор	Генералов М.М.	
	должность	личная подпись	расшифровка подписи



*Тема: Оформление командировки №000/НД000053-2011-0008 Сидоров П. 16.05(Д000006)

*Маршрут... Оформление командировки

Наблюдатели...

Вид задачи:

*Инициатор: Administrator (Administrator) *Тип прав на задачу: Всем участникам

Оформление командировки №000/НД000053-2011-0008 Сидоров П. 16.05(Д000006)
Инициатор: Administrator (Administrator) Состояние: инициализация
Маршрут: Оформление командировки

Administrator (Administrator) [13.05.2011 15:05:57]:
Командируемый: Сидоров П.В. (НД000053)
Предположительная сумма расходов: 1500
Общие сроки поездки: с 16.05.2011 по 20.05.2011
Этапы поездки:
Россия Экспоцентр Москва с 16.05.2011 по 20.05.2011

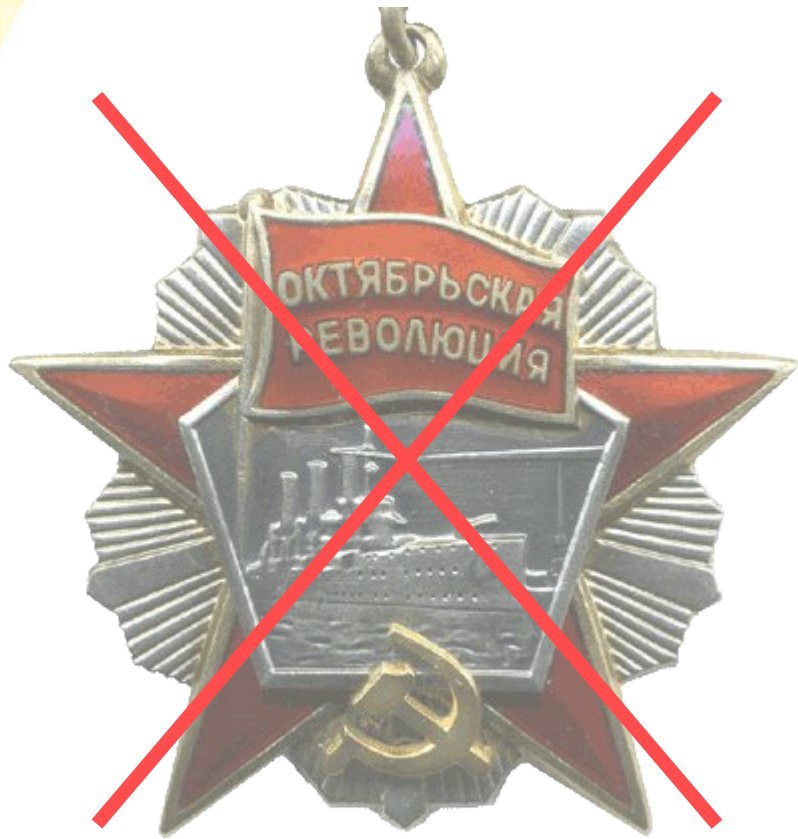
Командируемый: Сидоров П.В. (НД000053)
Предположительная сумма расходов: 1500
Общие сроки поездки: с 16.05.2011 по 20.05.2011
Этапы поездки:
Россия Экспоцентр Москва с 16.05.2011 по 20.05.2011

ИД задачи: 105583

Дата изменения:

Добавление

Командировка: №000/НД000053-2011-0008 Сидоров ...



Требования

Что нужно пользователям от интерфейса?

Пользовательские ситуации

Как пользователи будут работать с интерфейсом?

Группы пользователей и персонажи

Кто наши пользователи?

Исследование

Как решается конкретная прикладная задача?

Исследование

Ваши пользователи вокруг вас

Это бухгалтеры, юристы, руководители

Узнайте, как они работают

Поговорите с ними

Попросите в течение 1 дня записывать все свои действия

Посидите рядом с ними в рабочее время

Попробуйте сами выполнить поставленную задачу

Помните о целях пользователя!

Цели пользователей



Я признан на своей работе!

Моя работа важна для предприятия!

Я лучше всех делаю эту работу!

Результат исследования

Алгоритм решения задачи

Оформляется командировочное удостоверение, в котором указываются даты отсутствия, цели и место назначения.

Особенности решения задачи

Иногда возникает необходимость оформить командировку за другого сотрудника.

В командировки уходят сотрудники разной степени опытности.

Характеристики пользователей

Мобильность.

Продвинутость.

Рутинность работы.

Персонажи



Персонаж – это упрощённый пользователь

Обладает определённым набором характеристик

Одна характеристика – несколько персонажей

Чёткая группировка характеристик по персонажам

Минимизировать количество персонажей

Чем меньше персонажей, тем лучше.

Персонажи должны выглядеть, как люди

Подберите фотографии, имена, опишите их типовой день на

работе

3 персонажа



Александр Новиков,
руководитель проектов



Евгений Кодин,
прикладной разработчик



Галина Чистякова,
секретарь

Руководитель проектов Александр Новиков



Александр Новиков, 32 года, руководитель проектов.

Александр руководит проектами в области НИОКР (руководит разработкой и испытаниями новой аппаратуры и измерительных приборов). Александр специализируется на проектах, проводимых совместно с другими организациями: с заказчиком (если необходимо уникальное оборудование под конкретного заказчика) или с партнёрами (если проводится совместная разработка).

От проекта к проекту Александр периодически перемещается между офисом своей компании и офисом компании-партнёра. Оформление

командировки для него – дело обычное, почти ежемесячное. Александр терпеть не может бюрократию, поэтому для него важно, чтобы командировка оформлялась быстро и не отнимала у него много времени.

В оформлении командировки Александр видит рутину, он хочет, чтобы при выполнении этой работы количество возможных ошибок было сведено к минимуму (у него уже есть неудачный опыт неверного указания даты начала командировки и как следствие долгого процесса обмена неверно купленных билетов).

Александр был в командировках много раз: по поводу заключения договоров, обсуждал вопросы по проекту. Когда возникает необходимость отчитаться по работам на проекте перед вышестоящим руководством, Александру удобно вспоминать, что было сделано, просматривая записи, которые он сделал в командировке.

Иногда Александр бывает сразу в двух командировках подряд, при возвращении из них Александру нужно уметь быстро находить информацию о них, чтобы затратить на закрытие всех бюрократических деп по командировкам возможно меньшее время.

Жизненные цели:

1. Реализоваться в карьере, чтобы впоследствии открыть своё дело.
2. Зарабатывать достаточное количество денег, чтобы обеспечить своей семье безбедное существование: поездки, покупки, развлечения и проч.

Прикладной разработчик Евгений Козин



Евгений Козин, 25 лет, – программист. Евгений создаёт новые средства в корпоративной системе, которые позволяют решить прикладные задачи сотрудников фирмы, не заложенные в стандартный функционал корпоративной системы: совокупности специфических справочников с особенной логикой, маршруты следования задач разным категориям пользователей в типовых процессах компании.

Особенно при работе с партнёрами у Евгения иногда появляется необходимость выехать в командировку, чтобы внедрить прикладное решение, разработанное им.

Командировка для Евгения – дело крайне редкое. Ему, в силу интравертности, очень сложно даётся общение с людьми, в частности взаимодействие по вопросам оформления нужных документов. Евгений хочет, чтобы процесс оформления командировки был максимально прост и доступен в понимании даже человеку, который крайне редко выезжает.

Жизненные цели:

1. Обзавестись жизненным тылом (квартира, машина и проч.).
2. Набрать достаточное количество денег и опыта, чтобы собрать единомышленников и реализовать проект, который родился ещё в университете.

Секретарь Галина Чистякова



Галина Чистякова, 24 года, – секретарь генерального директора.

В обязанности Галины входит, помимо прочего, разбор документации на подпись генеральному директору.

Если кому-то из сотрудников необходимо уйти в командировку, Галина занимается покупкой билетов, а также подготавливает документы, в частности:

- 1) приказ на командировку,
- 2) служебное задание,

и отдаёт их на подпись генеральному директору.

Галина также проверяет правильность заполнения документов.

Жизненные цели:

1. Выглядеть красиво: хорошо одеваться, следить за своим внешним видом (чтобы найти подходящую партию для замужества).
2. Найти своё настоящее призвание (учится на массажиста).

Пользовательские ситуации

Ситуация – некоторый набор внешних условий при решении задачи

Обычно возникает вопреки желанию человека.

У ситуации всегда есть триггер

Что-то произошло и это нужно обработать.



Редкие ситуации менее важны



Ситуации:

1. У партнёра проблемы с исследованиями по проекту, нужно срочно уехать в новую командировку.
2. Начальство запросило результаты о работе по проекту, в том числе сведения о командировках.
3. Александр вернулся из командировки, необходимо оформить отчёт о проделанной работе и сдать документы секретарю.
4. Одному из работников по проекту срочно потребовалось уехать, оформить документы он не успел, попросил Александра сделать это за него (редкая ситуация).
5. В ходе командировки в Москву Александру понадобилось заехать в Зеленоград, проверить, как продвигаются дела с настройкой оборудования у одного заказчика (редкая ситуация).

Сценарии обработки



Сценарий – это способ работы над ситуацией

Не обязательно уникальный для каждой ситуации.

Очень важна вероятность появления такого сценария

Более вероятные учитываем в первую очередь, менее вероятные – если позволит время и возникнет нужда.

Простые вещи – выполнить просто, а сложные – возможно



Ситуация:

У партнёра проблемы с исследованиями по проекту, нужно срочно уехать в новую командировку.

Сценарий обработки:

1. Позвонить партнёру, запросить сведения о возможном месте проживания, удобных маршрутах и возможном времени прибытия.
2. Забронировать билеты на нужное время.
3. Оформить командировочное удостоверение.
4. Согласовать командировочное удостоверение с руководителем.
5. Подготовить документы и инструкции, которые помогут в командировке.
6. Попросить у секретаря подписанное командировочное удостоверение в бумажном виде.
7. Отправиться в командировку.

Требования к интерфейсу

Порождаются сценариями

Требование – следствие возможности выполнить некоторую последовательность действий.

Составляется общий список требований

Получаем видение интерфейса с точки зрения всех персонажей одновременно.

Учитывают частоту возникновения ситуации

Требования, порождаемые редкими ситуациями, менее приоритетны.

Требования:

1. Командировка должна оформляться настолько можно быстро.
2. Должна быть возможность просматривать все командировки за определенный промежуток времени.
3. Должна иметься возможность связать документы с командировочным удостоверением в системе.
4. Должна быть возможность оформить документы за другого сотрудника (редко).
5. Должна иметься возможность оставить информацию о том, что помимо главного пункта назначения, были и промежуточные (редко).
6. Командировка должна оформляться как можно проще (без необходимости спрашивать и консультироваться).
7. Должен быть способ посмотреть примеры оформления документов (например, посмотреть командировки других сотрудников).
8. Должна иметься возможность создавать, просматривать и редактировать документы по командировке (приказы, другие документы).

ON AIR

Получилось!



Возможностей меньше, но они есть

На основе ЕСМ-платформы можно построить множество красивых решений.

Хорошо масштабируемый подход

Решение некоторые задачи можно продумать детально, для других – выписать лишь основные сценарии обработки.

Учитывает реальные потребности

Ведь персонажи создаются вследствие исследования реальных процессов.



Спасибо за внимание!
Ваши вопросы?



*Ольга Ситникова,
ИТ-аналитик
DIRECTUM*