



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

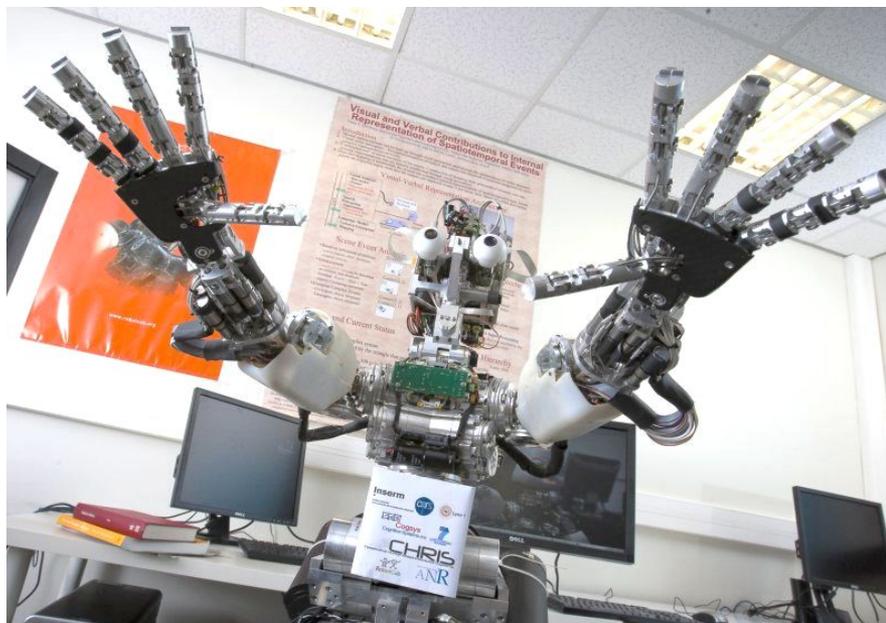
- «Документ - это всего лишь набор атрибутов и приложенных файлов»
- «Содержание документа не имеет значения для системы»
- «Пользователь должен искать документ. По любым атрибутам»
- «Система может автоматизировать любой процесс»



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.

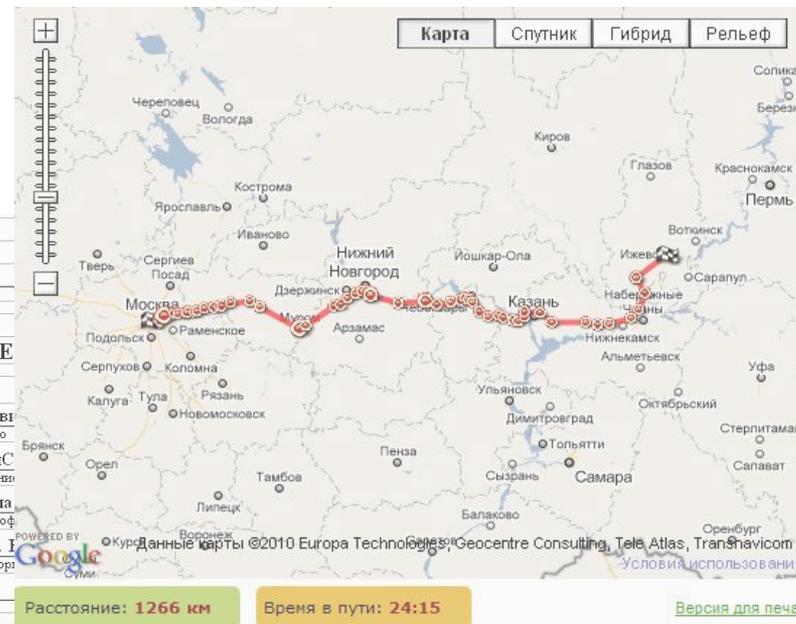
## Как адаптировать систему?

Каждая задача решается уникальным способом.

# Рассмотрим на примере

## Оформим командировку в DIRECTUM

"ЭндиСофт"			
наименование организации			
<b>КОМАНДИРОВОЧНОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ</b>			
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 партне 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

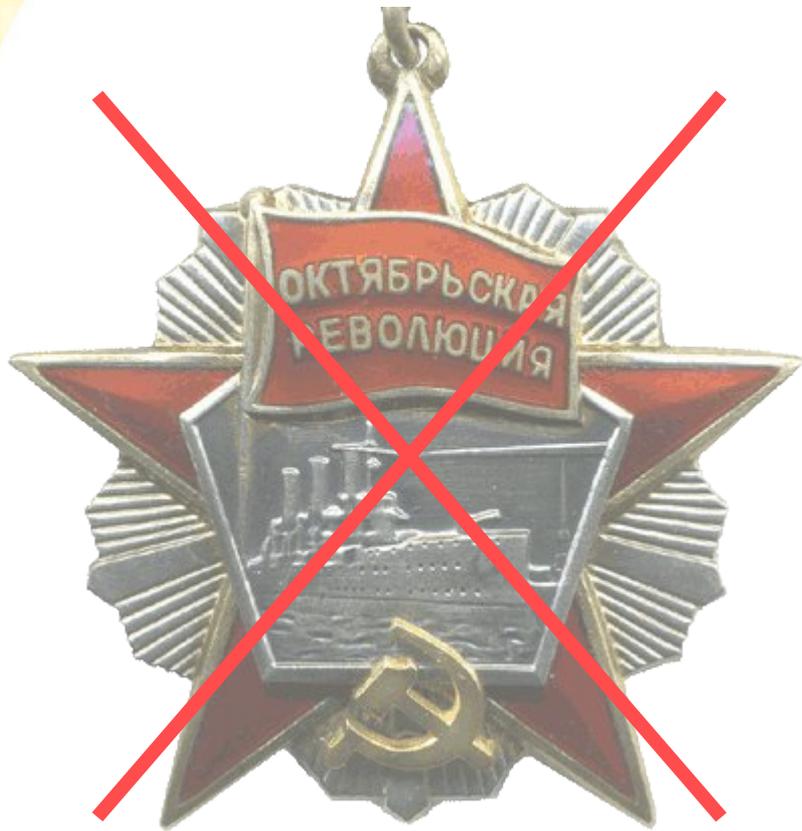
**Оформление командировки №000/НД000053-2011-0008 Сидоров П. 16.05(Д000006)**  
Инициатор: Administrator (Administrator) Состояние: инициализация  
Маршрут: Оформление командировки

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

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

OK Отмена



# 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

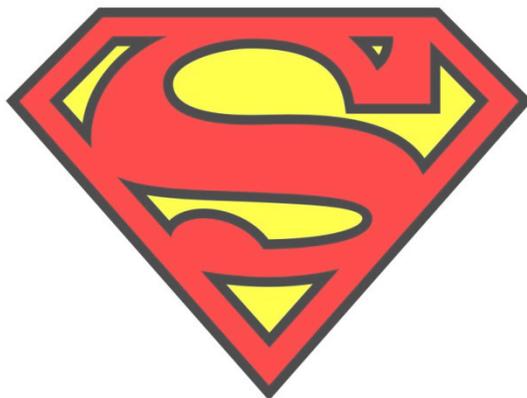
Попросите в течение 1 дня записывать все свои действия

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 интровертности, 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*