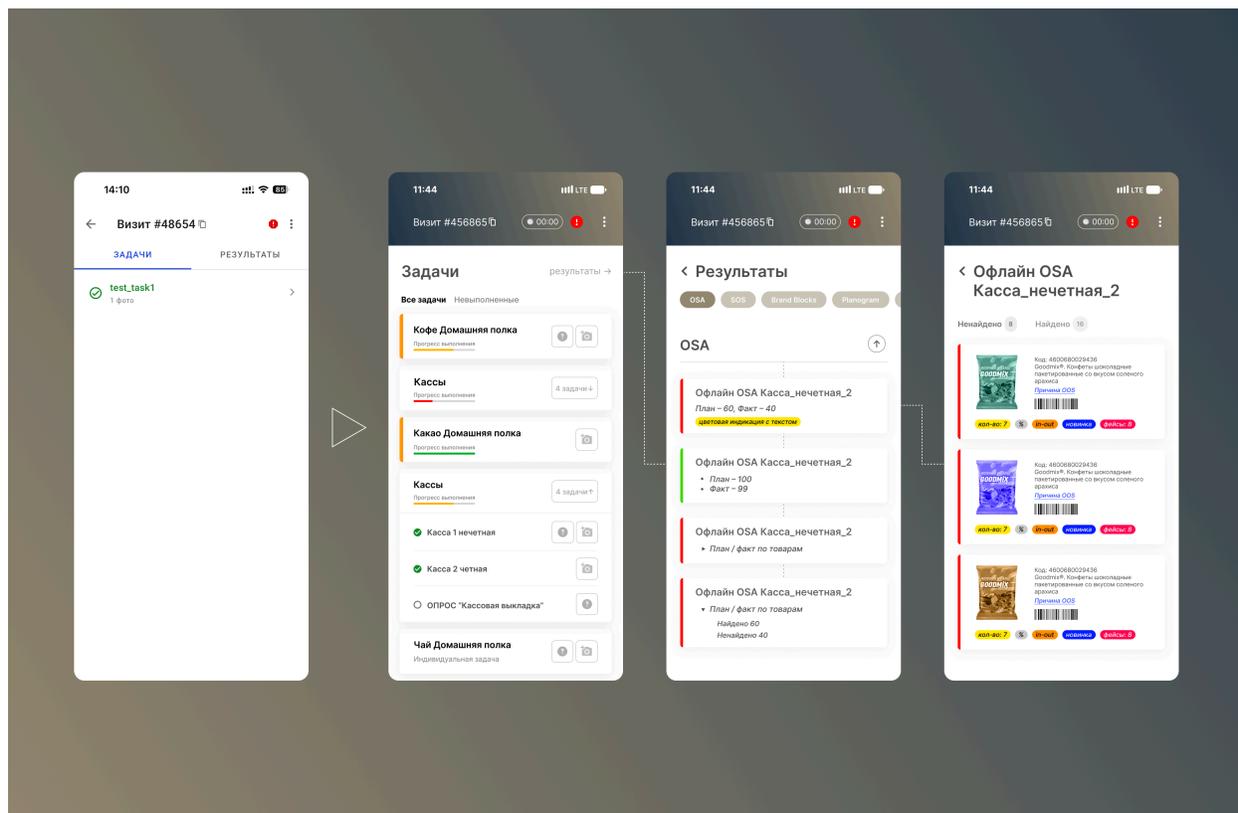


Редизайн Inspector Cloud Camera 3



Как я превратил “неюзабельную админку” в рабочий инструмент мерча.

Контекст

Inspector Cloud Camera 3 — мобильное приложение для мерчендайзеров, используемое в полевых условиях для фиксации выкладки и сбора фотоданных.

В продуктовой команде, с которой я работал, не было дизайн департамента, поэтому задачи продуктового и UX-дизайна свалились на мою голову.

Исторически приложение создавалось и развивалось силами разработки: интерфейсы проектировались без дизайнеров и без учета пользовательского

контекста. В итоге Camera 3 больше напоминала техническую админку, чем инструмент для ежедневной работы в торговых точках.

Интерфейс в итоге стал прямым блокером использования продукта.

Проблема

Формально функциональность была. По факту — ей было тяжело пользоваться.

Из пользовательского опроса:

- сложная навигация
- тяжело ориентироваться в экранах
- нет массового удаления фото
- нет офлайн-режима
- нет очистки кеша
- проблемы с геолокацией и поиском торговых точек
- сложно планировать визиты

Корень проблемы оказался не в отдельных фичах.

Интерфейс стал главным барьером продукта:

- блокировал доступ к уже существующим возможностям
- усиливал ощущение нестабильности системы
- создавал негативный эмоциональный фон
- маскировал реальные улучшения (25% пользователей не замечали изменений за последние месяцы)

Даже технически исправные модули воспринимались плохо, потому что путь пользователя к ним был перегружен и нелогичен.

Цель

Начать лечить продукт с интерфейса, не добавляя новый функционал пересобрать логику экранов так, чтобы:

- пользователь быстрее понимал где он находится в приложении
- ключевые действия были очевидны
- информация раскрывалась постепенно
- система давала понятную обратную связь

Ограничения

- без дизайн-команды
- без расширения функционала
- только на базе уже реализованных возможностей
- в рамках существующей архитектуры

Одним словом нужно улучшить UX без тотального переписывания логики бэкенда.

Исследование и инсайты

Опрос юзеров показал:

- 56% работают с продуктом больше 2 лет
- 81% осваиваются за 1–3 дня
- средняя оценка — 4.03

То есть продукт востребован, но пользовательский опыт упирается не в стабильность и техничку, он упирается в интерфейс.

Интерфейс перестал быть оболочкой — он стал системной точкой отказа:

- функции есть, но до них сложно добраться
- улучшения теряются в навигации
- любые баги воспринимаются болезненнее из-за общего UX-фона

Решение

1. Перестроить навигацию

Вместо хаотичного набора экранов разделить экраны по пользовательским контекстам:

- запуск визита и поиск задач
- съемка и выполнение задач
- просмотр и отправка результатов

2. Ввести постепенное раскрытие информации

Пользователь видит только то, что нужно на текущем шаге без перегруза.

3. Добавить визуальные индикаторы состояния

Чтобы сразу было понятно:

- что загрузилось
- что в процессе
- где ошибка
- что сохранено

4. Усилить системную обратную связь

Каждое действие пользователя должно получать ответ от системы.

Реализация

- собрал прототипы ключевых экранов
- презентовал решение команде
- защитил логику пользовательских флоу
- задокументировал интерфейсные изменения
- передал в разработку

Результат

На текущий момент решение находится в реализации.

Но уже сейчас:

- пересобраны некоторые пользовательские флоу
- упрощена навигация в визитах
- интерфейс стал соответствовать полевому контексту
- заложена основа для дальнейших улучшений продукта

Что мы ожидаем от редизайна и как будем понимать, что он сработал

Редизайн делался не ради красоты. Задача простая — чтобы людям стало легче работать.

Что должно измениться

1. Пользователь быстрее делает базовые вещи

Мы ожидаем, что мерчендайзеры будут быстрее:

- находить торговую точку и задачи в ней
- начинать визит
- доходить до съемки и видеть результаты обработанных данных сразу
- понимать, что происходит с их действиями

Меньше блужданий по экранам, меньше возвратов назад, меньше “я не понял, что нажал”.

2. Приложение будет казаться более стабильным

Даже если внутри остались технические проблемы, интерфейс больше не должен усиливать ощущение хаоса за счет:

- понятной навигации
- индикаторов загрузки и статусов
- явной реакции системы на действия пользователя

3. Функции станут заметными

Сейчас часть возможностей есть, но они теряются в интерфейсе.

После редизайна пользователь должен:

- сразу понимать, где что находится
- быстрее доходить до результата
- меньше гадать и тыкать наугад

Как будем проверять, что это реально работает

По цифрам:

- сколько времени проходит до начала визита
- сколько визитов завершаются с выполнением всех обязательных задач
- сколько ошибок и отмен действий
- как используются ключевые сценарии (поиск ТТ, съемка, отправка фото)

Сравниваем до и после редизайна.

По живой обратной связи:

- короткие разговоры с активными мерчендайзерами
- комментарии через саппорт
- точечные UX-сессии

Смотрим:

- где путаются
- что непонятно
- что раздражает

По нагрузке на саппорт

Если интерфейс стал понятнее — вопросов по навигации и базовым операциям станет меньше.

Когда считаем редизайн успешным

Если:

- пользователи быстрее доходят до нужного действия

- время совершения визита сократилось
- количество выполненных визитов с закрытием всех обязательных задач увеличилось