

Weekdone 3 teenusedisain - Eesti Disainiauhinnad 2016

Probleem

Kuigi ettevõtetele ja nende töötajatele mõeldud Weekdone eesmärkide seadmise ja jagamise tarkvara on olnud maailmas üledukas (kasutusel kõigil kontinentidel kuni tuntud Fortune 500 klientideni välja, aastaid Apple poolt nende veebilehel välja toodud kui üks maailma parimatest productivity kategooria toodetest), tundsime 2016. aasta alguses - 1,5 aastat peale Weekdone 2 versiooni valmimist - et parandamisruumi on palju. Meie väljakutseteks olid:

- Parandada uute kasutajate arusaamist sellest, mida Weekdone tootena täpselt teeb, vähendades nende segadust uue tootega kohtumisel ning luua selgem kasutaja teekond toote kasutuselevõtul.
- Suurendada nende liitujate arvu, kes peale esmakordset tootesse sisselogimist jõuaks kohe oma tiimiliikmete lisamiseni (sign-up to team trial conversion).
- Suurendada juhi poolt töötajate Weekdone'esse kutsumisel töötajate arusaamist sellest, mida Weekdone teeb ning aktiveerida töötajate poolset Weekdone kasutuselevõttu esmasel kasutusel (employee user activation & conversion).
- Viia paremini omavahel kokku teenuse kui terviku erinevad osad: turundussõnumid, väärtuspakkumine, kasutajaliides, tootesisesed tekstid, toote navigatsioon, juhendmaterjalid, müügimeeskonna poolt kasutatavad sõnumid ja materjalid.

Teenusedisaini protsess

Weekdone 3, mis oleks kõigile uutele kasutajatele eelmisest versioonist lihtsam, arusaadavam ja kiiremini kasutuselevõetavam, teenuse arenduse protsess koosnes peamiselt järgmistest etappidest:

1. Olemasolevate maksvate kasutajate uuringud: kuidas mõistavad nad Weekdone 2 täna, mis on nende jaoks toote väärtused, kuidas nad seda oma sõnadega kirjeldavad, millised on puudujäägid ja võimalused meile.
2. Uute liituvate kasutajate uuringud nende osas, kes Weekdone 2 vaatavad, kuid kasutama ei hakka: mis on takistuseks, puudusteks, keerukusteks?
3. Uuringute põhjal uue disaini, toote, turunduse ja sisu hüpoteeside seadmine ja prototüüpimine.
4. Hüpoteeside ja prototüüpide testimine olemasolevatel ja uutel kasutajatel.
5. Disaini, toote, turunduse ja sisu iteratsioonid ja parandused ning järjekordne tsükliiline testimine.
6. Lõpliku Weekdone 3 versiooni otsuste tegemine.
7. Weekdone 3 beetaversiooni turuletoomine ja mõõdikute jälgimine.
8. Avalik Weekdone 3 turuletoomine, PR ja turundus.

Teenusedisaini protsessis said tehtud peamised järgnevad kliendikesksed tegevused eelmise Weekdone 2 versiooni positiivsete ja negatiivsete omaduste arusaamiseks kliendi seisukohast ning uute hüpoteeside ja disaini testimiseks:

- Olemasolevate Weekdone kasutajate juhtide uuring (107 vastajat, kasutades Typeform.com keskkonda).
- Olemasolevate Weekdone kasutajate töötajate online-uuring (445 vastajat, kasutades Typeform.com keskkonda).
- Uute kasutajate liitumiste ilma juhendamiseteta tegutsemise helitud videosalvestused ja nende läbivaatamine ning kasutajate saidisisese liikumise analüüs (ligikaudu 750 videosessiooni salvestust, kasutades Inspectlet.com keskkonda).
- Uute kasutajate liitumiste juhendamise ülesandepõhise tegutsemise videosalvestused ja küsimustele vastamine (12 kasutajavideot 6 erineva disainiversiooniga, kasutades UserTesting.com keskkonda).
- Uute kasutajate jälgitud vana toote ja uute prototüüpide ja disainiversioonide kasutuselevõtu sessioonid ja intervjuud kontoril:
 - Üksikud kasutajad: kaheksa 1.5-tunnist üksiku kasutaja sessiooni jälgimist ja vestlust.
 - Samaaegsete kasutajate paarid: neli 2-tunnist paariskasutajate sessiooni jälgimist ja vestlust.
- Uute kasutajate uute prototüüpide ja disainiversioonide tagasiside intervjuud telefoni- ja videopõhiste demokõnede käigus (üle 30 kasutaja).
- E-posti põhine tagasiside suhtlus uute disainiversioonide ja prototüüpide testijatega (üle 50 kasutaja).

- Vana ja uue versiooni mõõdikute A/B testimine.

Põhiosa uute lahenduste arendusest, prototüüpimisest ja itereerimisest leidis aset ajavahemikus aprillist juuli alguseni 2016, mil toimus pidev uute versioonide ja disainielementide ja -tervikute testimine ja tagasiside kogumine.

Juuli alguses oli tulemuseks Weekdone 3 beetaversioon, mida iseloomustab:

- Tunduvalt suurem fookus teenust kasutavale indiviidile, tema käitumisele ja mõttemallidele.
- Lihtsustatud üldnavigatsioon, kus toode jaguneb nüüd selgelt kaheks pooleks: Nädalaeesmärgid ja Kvartalieesmärgid ning juhile suunatud raportite genereerimine on viidud tahaplaanile.
- Kõigi vormide ja lehekülgede visuaalne selgus ja arusaadavus (iga, ka kõige pisemgi ikoon ja element on eraldi kasutajate peal testitud).

Lisatud pildid ja visuaalsed näited:

- Vana Weekdone 2 ja uue Weekdone 3 kasutajaliidese võrdlus
- Weekdone 3 meeskonnaraportite uued kasutajaliidese kujundused
- Weekdone 3 uuendatud osakonna, tiimi ja isiku mõõdikute päised
- Inspectlet.com kasutajasessiooni salvestus
- Typeform.com kasutajaküsitluse üksikküsimuse tagasiside
- Useresting.com videoülesande kirjeldus

Projekti mõju

8. juulist augusti keskpaigani on toimunud Weekdone 3 beta meetrikate mõõtmine, mille tulemusena võib öelda, et:

- Suurenenud on töötajaid kutsuvate ja aktiivsesse prooviperioodi minevate klientide arv.
- Suurenenud on nende esmakordsete kasutajate arv, kes proovivad esmakordsel kasutamisel teenusesse lisada sisu (nädalaeesmäärke, kvartalieesmäärke).
- Lühenenud on aeg liitumisest esimese töötaja kutsumiseni.
- Kõigi näost näkku tagasiside küsimiste ja müügimeeskonna demokõnede tagasiside baasil on tuntavalt lihtsustunud tootest arusaamine ja selle ise kasutuselevõtmine.
- Klientidelt on tulnud rohkem kiitvat tagasisidet toote disaini ja kasutajaliidese lihtsuse osas.

Kokkuvõttes mõõdetav kasu meile firmana on ülaltoodust see, et suurem osa Weekdone tasuta versiooni esmakordselt sisselogijatest hakkab seda ka aktiivselt oma meeskonnaga proovima. Kuna aktiivsest prooviperioodist 50% kasutajatest hakkab toote eest ka maksma, on see reaalne rahaline sissetuleku kasv. Kasu klientidele on see, et nad kulutavad vähem oma aega, saavad kiiremini aru tootest ja selle kasust ning oskavad seda ise oma meeskonnas rakendada. Kasu maailmale ja ühiskonnale on see, et kuna Weekdone suurendab kõigi teda kasutavate meeskondade produktiivsust, fookust ja edukust, suureneb iga toote uue kasutajaga ka edukate firmade ja meeskondade arv maailmas.

Klientide ja kasutajate tagasiside

10/10 - "Really great way of tracking structured work "

10/10 - "Keeps me on track."

10/10 - "Meeskonna tegemiste mugav jälgimine, sidumine kvartali eesmärkidega ja mugav ülevaatus."

10/10 - "There is greater communication in our team now."

10/10 - " Es muy practico para planear día a día nuestras metas y nos ayuda a obtener a un crecimiento en lo profesional y personal [It is very practical for day to day planning our goals and help us get to a growth in professional and personal]".

9/10 - "It's fast!"

9/10 - "Having a better read now on how people are feeling."

9/10 - "We can better plan for the coming week and aim for it."

Põhjalikumad case studyd Weekdone kasutuse kohta: <https://weekdone.com/case-studies>

Täpsem kasutajate tagasiside quote'ide kaudu on plaanitud saada septembri alguseks.