

| | |
|---|--|
| Вводные Электронный город — крупный провайдер в Новосибирске. Дороже, но лучше других. Постоянно придумывают новое. Хотят быть не столько провайдером, сколько компанией, в которой пользователь может решить все свои проблемы, связанные со связью. Пользователи: B2C, B2B, потенциальные. | Как делаем Перепроектируем и пишем тексты для обновленного сайта компании. Сайт должен быть адаптивным. Область работы: 1. Сайт для физиков. 2. Сайт для юриков. 3. Личный кабинет. |
|---|--|

Основные сценарии

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Проверить возможность подключения, выбрать тариф и оставить заявку. | <input type="checkbox"/> Выбрать услугу, познакомиться с описанием, заказать или подключить её. |
| <input type="checkbox"/> Проверить и пополнить баланс, привязать карту и оформить автоплатеж. | <input type="checkbox"/> Обратиться в техподдержку и отслеживать решение проблемы. Оставить отзыв. |

Услуги

| <i>Физикам</i> | <i>Юрикам</i> |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Доступ в интернет | 1. Доступ в интернет |
| 2. Беспроводной интернет | 2. Беспроводной интернет |
| 3. Цифровое ТВ | 3. Телефония |
| 4. Кабельное ТВ | 4. Виртуальная АТС |
| 5. Телеприставка | 5. Продажа оборудования |
| 6. Видеонаблюдение | 6. Видеонаблюдение |
| 7. Компьютерная помощь на дому | 7. Единая корпоративная сеть |
| 8. Антивирус | 8. Электронный документооборот |
| 9. Сервисный центр | 9. Аренда каналов |

Задачи пользователей

| <i>Физики</i> | <i>Юрики</i> |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Проверить возможность подключения. | <input type="checkbox"/> Проверить возможность подключения. |
| <input type="checkbox"/> Выбрать тариф. | <input type="checkbox"/> Оставить заявку на подключение. |
| <input type="checkbox"/> Сменить тариф. | <input type="checkbox"/> Получить коммерческое предложение. |
| <input type="checkbox"/> Оставить заявку на подключение. | <input type="checkbox"/> Проверить статус заявки. |
| <input type="checkbox"/> Проверить баланс. | <input type="checkbox"/> Найти контакты менеджера. |
| <input type="checkbox"/> Узнать адреса офисов. | <input type="checkbox"/> Сменить тариф. |
| <input type="checkbox"/> Пополнить баланс в ЛК. | <input type="checkbox"/> Заказать дополнительную услугу. |
| <input type="checkbox"/> Оформить отсрочку. | <input type="checkbox"/> Организовать резервный канал. |
| <input type="checkbox"/> Заказать новую услугу к пакету. | |
| <input type="checkbox"/> Посмотреть программу передач. | |
| <input type="checkbox"/> Найти телефон поддержки. | |
| <input type="checkbox"/> Узнать, есть ли проблемы и время устранения. | |
| <input type="checkbox"/> Заказать дополнительную услугу (КПД и т.п.). | |
| <input type="checkbox"/> Купить или арендовать оборудование. | |
| <input type="checkbox"/> Найти инструкции и FAQ. | |

Опорный конспект для брейншторма 19.10.2015

Цель брейншторма: ищем и воплощаем идею, ради которой будет обновляться сайт.

[ЛТ] Новотелеком. Промо-сайт для умеющих читать
<http://2090000.ru/>

Цель проекта: обновить имидж компании;
 снизить нагрузку на саппорт и офисы.

Окончание проекта — 27.11.2015 г.

Пользователи (физики и юрики)

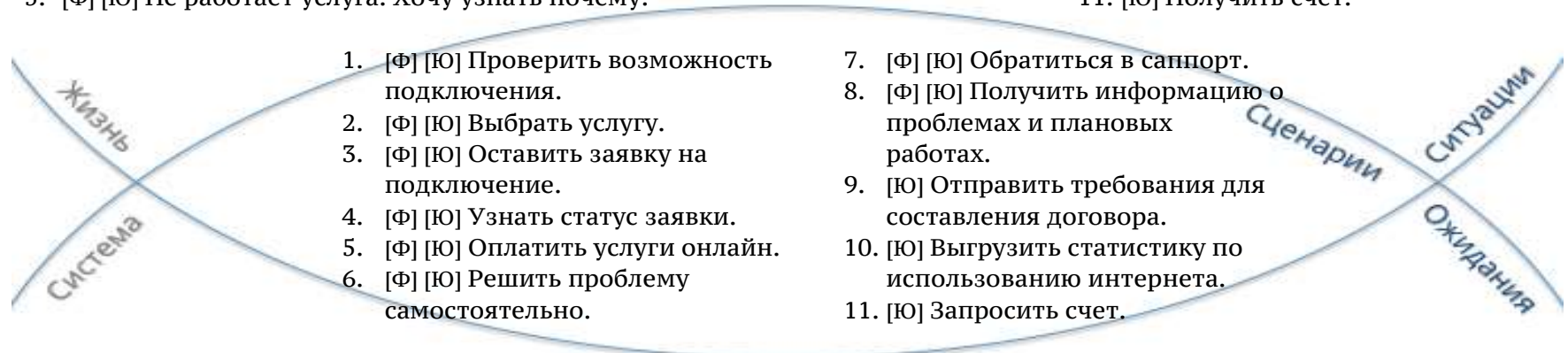
| | Физические лица | | | Юридические лица | | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------|--|--------------------------------|---|------------------|---|--|
| Количество | Молодёжь | Молодая семейная пара с детьми | 40+ | Индивидуальный предприниматель | Небольшая компания | Средняя компания | Крупная компания | |
| Деньги | Молодёжь | Молодая семейная пара с детьми | 40+ | ИП | Небольшая компания | Средняя компания | Крупная компания | |
| Структура потребления | Не способен сам принимать решение о подключении услуг. Советуется, верит авторитету. Выберет что впарят. | | Типичный пользователь. Способен сам решить простые проблемы. Выбирает оптимальный пакет под свой запрос. | | Принимает решение о подключении, во всем разбирается по мере способностей. Готов взять тариф подешевле. | | Сисадмин способен рассчитать сколько чего надо и знает, как это подключить. Важна скорость и безотказность. | |
| | Неопытен, но готов разбираться, если столкнется с проблемой. Выберет наиболее дешевое. | | Гик. Хочет этакое, страдает в соц. сеточках если не получает требуемого. | | Не специалист в админских делах, надеется на помощь. Проверяет отзывы о качестве услуг, не готов переплачивать. | | Каждым вопросом занимается свой отдел, ценят индивидуальный подход и надежность. Хотят контролировать. | |

- [Ф] [Ю] Мне нужен интернет.
- [Ф] [Ю] Увидел объявление об акции, хочу узнать подробности.
- [Ф] [Ю] Отключился интернет. Хочу узнать свой баланс и оплатить услуги.
- [Ф] [Ю] Меня не устраивает текущий тариф.
- [Ф] [Ю] Не работает услуга. Хочу узнать почему.
- [Ф] [Ю] Поменять провайдера.
- [Ф] [Ю] Купить оборудование, которое подойдет для беспроводного интернета.
- [Ю] Получить коммерческое предложение.
- [Ю] Обеспечить интернет и телефон для нескольких офисов.
- [Ю] Хочу контролировать, как используют услуги сотрудники.
- [Ю] Получить счет.

Дополнительное чтение

Физические лица
[Вопросы пользователей](#)
[Задачи и ожидания](#)
[Жизненные ситуации](#)

Юридические лица
[Пользовательские вопросы и жизненные ситуации](#)



- [Ф] [Ю] Понятное описание тарифов, услуг, акций.
- [Ф] [Ю] Быстрое и удобное подключение услуг.
- [Ф] [Ю] Удобная смена тарифа и отключения услуги.
- [Ф] Доступ к контенту и дополнительным услугам.
- [Ф] Уведомление о приближении к нулю и удобные способы оплаты.
- [Ф] [Ю] Тех.поддержка говорит на понятном языке и решает любые проблемы.
- [Ф] [Ю] Квалифицированная и быстрая помощь.
- [Ф] [Ю] Уведомление о проблемах и плановых работах.
- [Ю] Организация единой сети в нескольких офисах.
- [Ю] Квалифицированный личный менеджер.