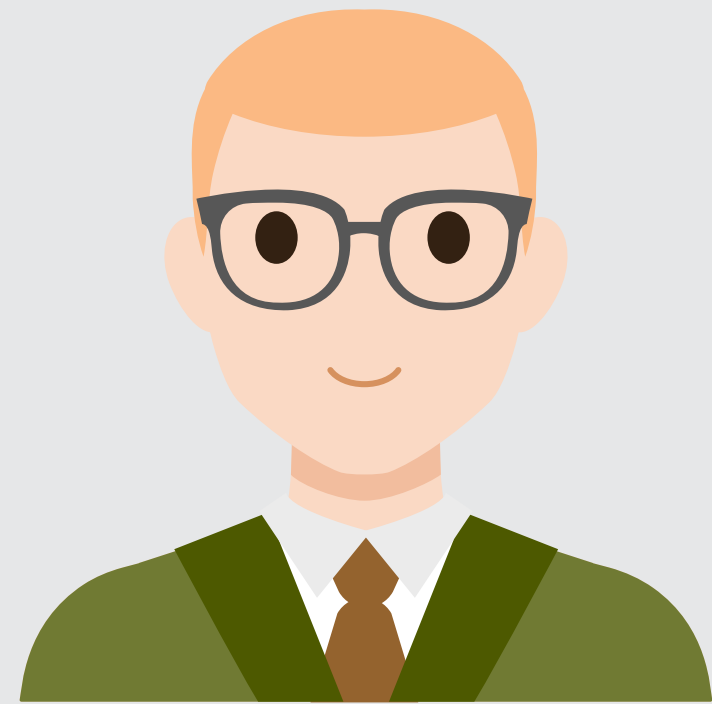




**"JAK POZBYĆ SIĘ TEGO NOWEGO WYGLĄDU,
DO ZAAKCEPTOWANIA KTÓREGO MNIE ZMUSZONO?"**

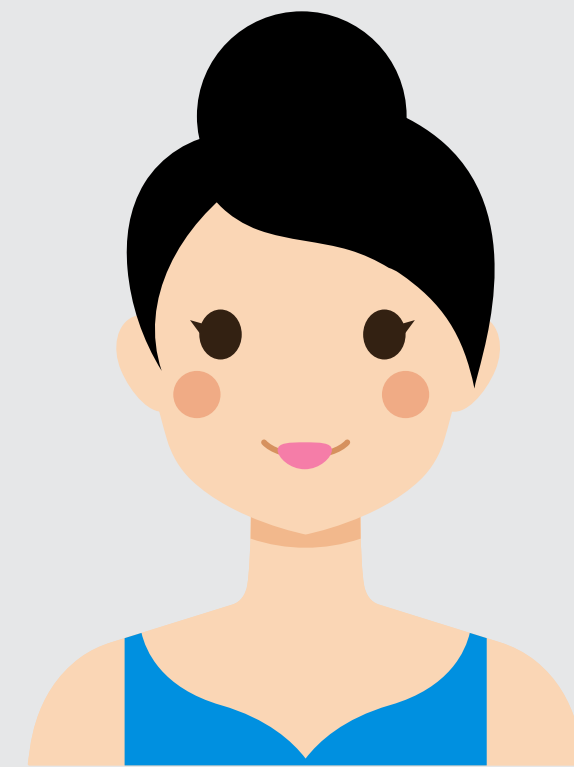
"JAK – KROK PO KROKU – WRÓCIĆ DO STAREJ POCZTY?"
SONIA OFICJALNA, 64

Wstęp: reżyseria



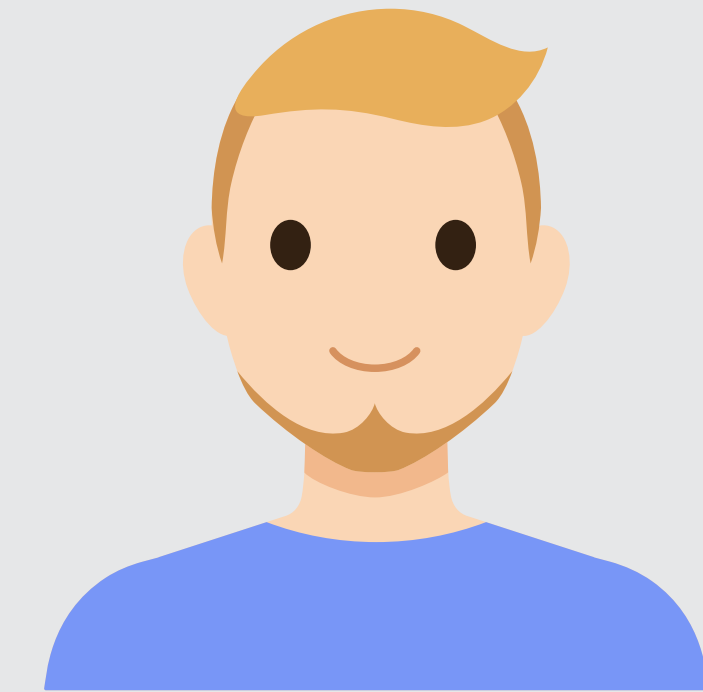
Bartek

Web User Interface
Engineer, Assembla



Gosia

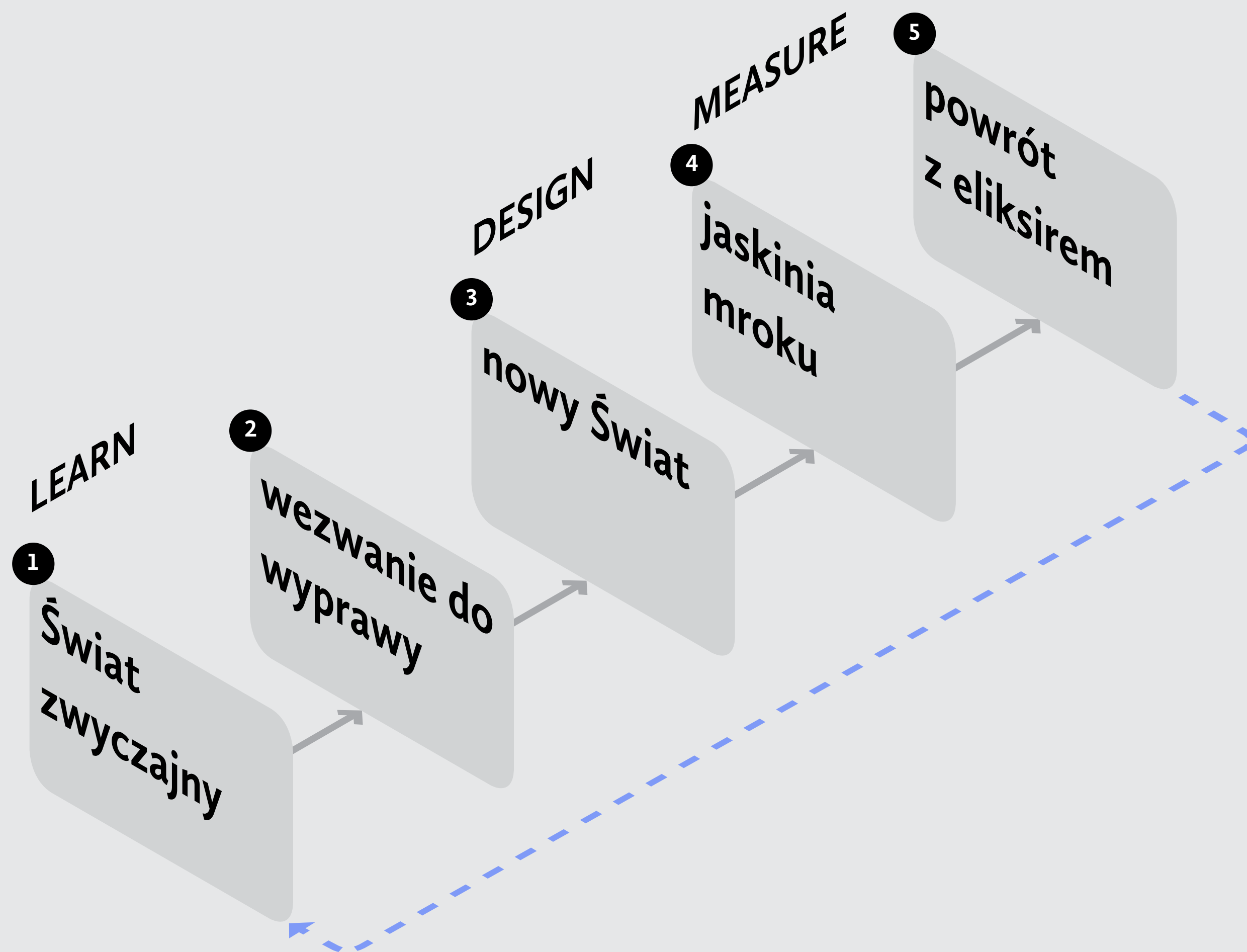
Partner projektu, Interia



Marcin

Partner projektu, Interia

Wstęp: struktura narracji



1. Poczty Interii, dane zastane, badania, obserwacje i wnioski,
2. User journey, główni konkurenci, benchmarki
3. Zmiany ewolucyjne i zachęcające bezpośrednio do przejścia
4. Testy użyteczności
5. Rekomendacja

1. Świat zwyczajny

– Learn

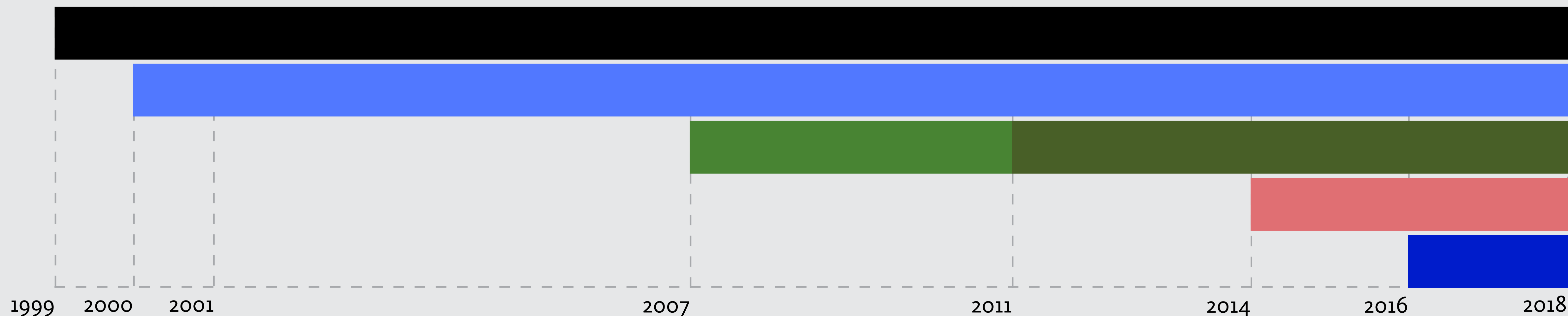
Podróż zaczęła się od spotkania z partnerami Interii, którzy przybliżyli mi specyfikę problemu

W jaki sposób skutecznie przekonać¹ użytkownika², aby korzystał z nowego interfejsu pocztowego³, bez konieczności "siłowego" przepinania go na nową usługę⁴ pocztową?

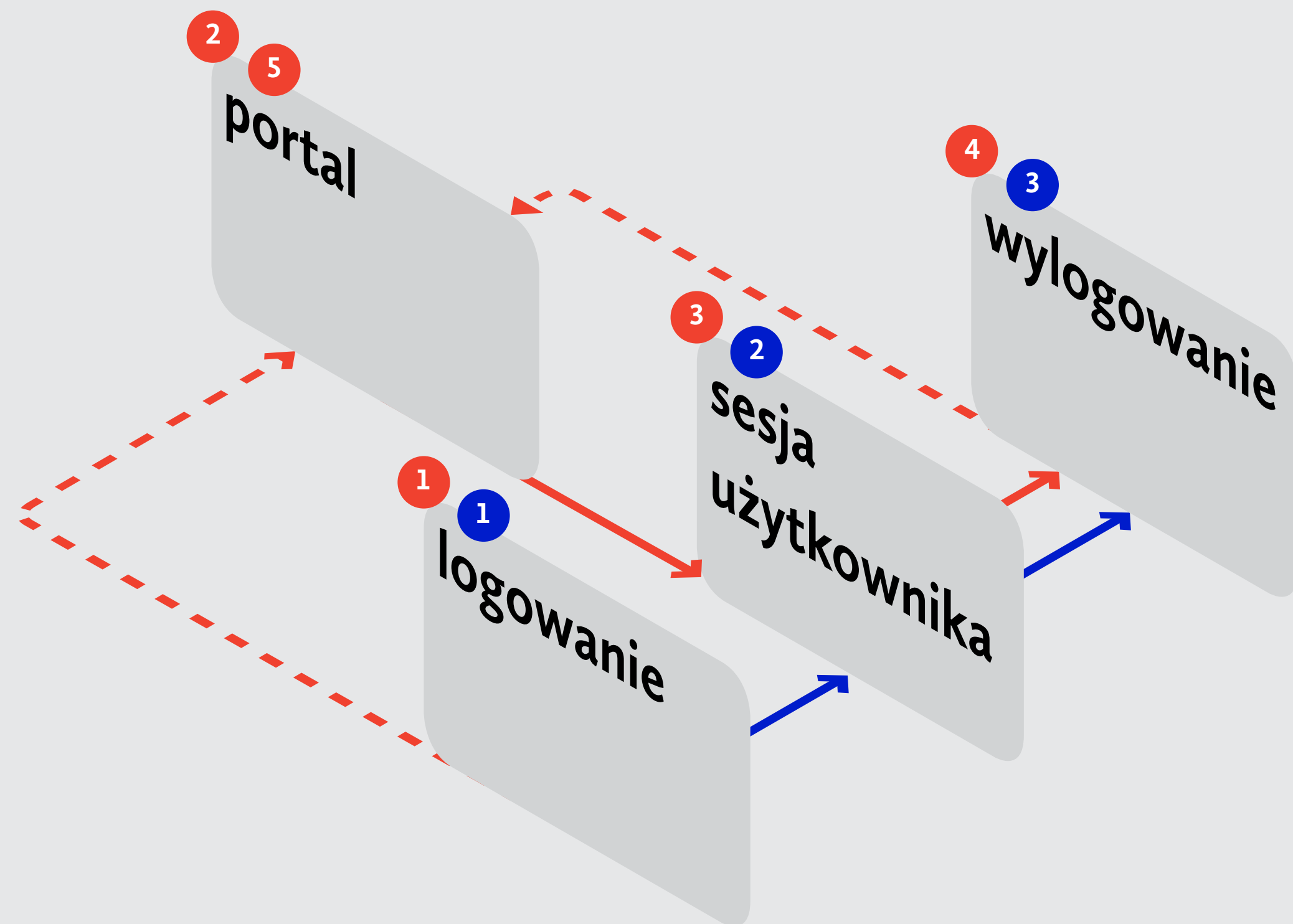
Problemy badawcze:

- 1 Co może zyskać biznes, a co użytkownik?
- 2 Kim jest użytkownik poczty Interii?
- 3 Czym jest Interia? Jakie są jej produkty?
- 4 Jakie są dostępne możliwości transformacji?

4 niezależne wersje, czy jeden wspólny system?



legenda: ■ wersja pierwotna ■ portal ■ stara wersja ■ nowa wersja ■ Int
■ zmiany



legenda: ■ wersja pierwotna, ■ INT
stara i nowa

→ akcja użytkownika 1 numer etapu

Odseparowanie wersji INT?

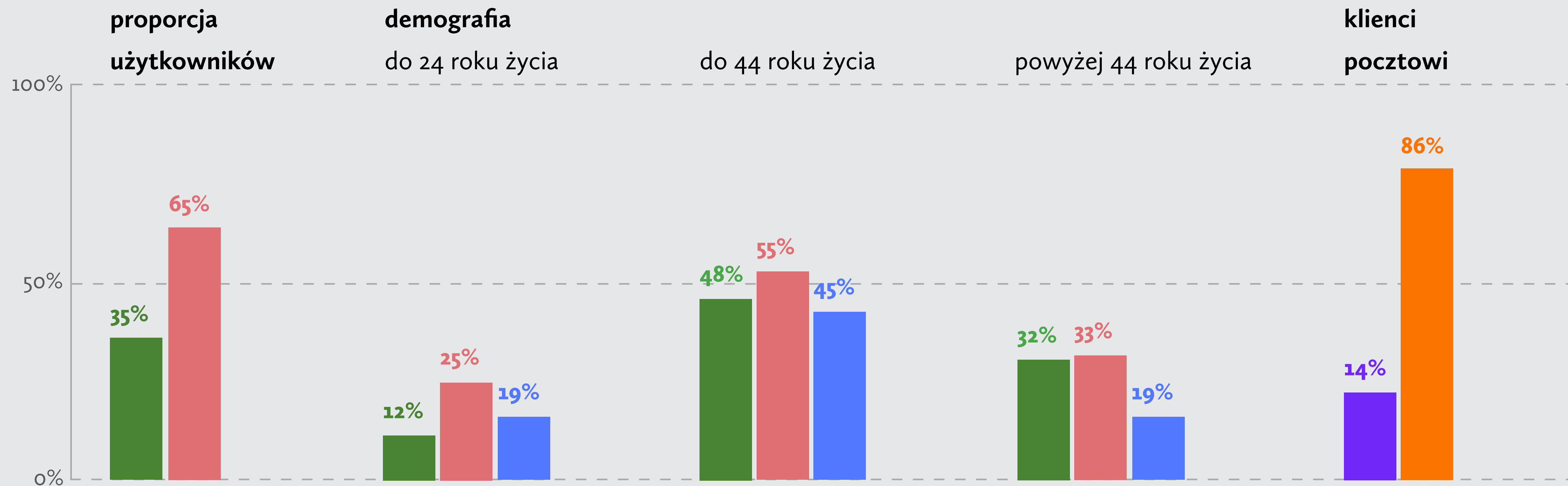
Czy oferta pozbawionej skrzynki spamu z interfejsem nowej wersji to próba przyciągnięcia młodych użytkowników, niemających wcześniejszego doświadczenia z Interią?

Czy wdrożenie nowej wersji w 2014 roku nie przyniosło spodziewanych korzyści?

„Ponieważ zmiany w nowym interfejsie poczty były znaczące¹ jest ona postrzegana z jednej strony jako: trudna, raczej mało intuicyjna² (zbyt obrazkowa, posługująca się głównie ikonami), ale z drugiej strony nowoczesna, atrakcyjna wizualnie³ (przejrzysta, ciekawa graficznie).”

cytat z materiału badawczego dostarczonego przez Interię na użytkownikach używających poczty Interii od minimum roku

- 1 Dlaczego wprowadzono znaczące zmiany? Czy aktualna wersja była niewystarczająca?
- 2 Z jakiego powodu poczta okazała się mało intuicyjna?
- 3 Czy atrakcyjność wizualna ma wpływ na doświadczenie tego produktu?



legenda: ■ stara wersja ■ nowa wersja ■ cała poczta ■ pop3/IMAP ■ www

Dane pochodzą z materiału badawczego dostarczonego przez Interię na użytkownikach używających poczty Interii od minimum roku w 2014 r.

Porównanie wersji: interfejs

9

The screenshot shows the 'interia POCZTA' interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Nowa', 'Odśwież', and 'Kontakty'. Below it, a search bar and a list of actions like 'Odpowiedz', 'Prześlij dalej', etc. The main area is a table of received emails with columns for 'Od', 'Temat', 'Data', and 'Rozmiar'. The table contains several rows of email entries with their respective subjects and sizes. On the left, there's a sidebar with 'Odebrane (185)', 'Oferty', 'Spółeczności (3)', 'Wysłane', 'Kopie robocze', 'Kosz', 'Spam', 'Załączniki', and 'Moje foldery'. At the bottom, there's a large advertisement for 'KREDYT GOTÓWKOWY DO 200 000 ZŁ' with a '10 lat' interest rate and a 'SPRAWDŹ' button.

Stara wersja

Różnice?

Układ wiadomości i wyświetlanej reklamy, kolorystyka, avatary, lista kontaktów.

The screenshot shows the 'interia POCZTA' interface in its newer version. It features a dark sidebar on the left with icons for 'Nowa', 'Odebrane', 'Oferty', 'Spółeczności', 'Wysłane', 'Robocze', 'Kosz', 'Spam', and 'Foldery'. The main area is titled 'Odebrane' and shows a list of received emails. Each email entry includes a circular avatar icon, the sender's name, the subject, and the date. The layout is cleaner and more modern than the old version. At the top right, there's a search bar and a 'Wszytkie konta' dropdown. At the bottom, there's a large advertisement for 'expander' with the text 'Walczymy o Twoje marzenia! Porównaj kredyty i wybierz najlepszy' and a 'Sprawdź online' button.

Nowa wersja

Porównanie wersji: funkcjonalności

| | pojemność | dzienny transfer | maksymalna przesyłka | administracja folderami | wyszukiwarka | autoresponder | filtry | statystyki | domeny | IMAP / POP3 / WWW | reklamy |
|--------------|-------------------|------------------|----------------------|-------------------------|-------------------|---------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------|----------|
| Stara wersja | nieograniczona | 1 gb | 100 mb | tak | tak | tak | tak | tak | takie same | tak | tak |
| Nowa wersja | nieograniczona | 1 gb | 100 mb | tak | tak | tak | tak | tak | takie same | tak | tak |
| | | | | | | | | | | | |
| | MultiPOP | foldery | Podgląd nagłówka | Sortowanie | Potwierdzenie ode | Logowanie TLS | Antywirus | Antyspam | Kopie bezpieczne | Sesja po TLS | Kontakty |
| Stara wersja | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | globalny, prywatny | nie | tak | tak |
| Nowa wersja | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | globalny, prywatny | nie | tak | tak |
| | | | | | | | | | | | |
| | czyszczenie kosza | hibernacja konta | | | | | | | | | |
| Stara wersja | po 30 dniach | po 90 dniach | | | | | | | | | |
| Nowa wersja | po 30 dniach | po 90 dniach | | | | | | | | | |

Różnice?

Funkcjonalnie, obie poczty są niemal identyczne.

Czy jednak interfejs ma decydujący wpływ na zachowanie użytkownika i jego dotychczasowe przyzwyczajenie?

uczestnicy

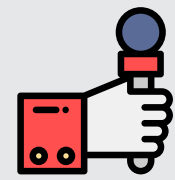


10 użytkowników Interii



4 użytkowników innych poczty
(Gmail, WP, Onet, o2)

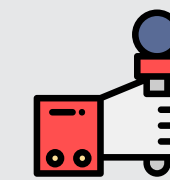
metoda



wywiad pogłębiony



zadanie testowe



wywiad pogłębiony



ankieta

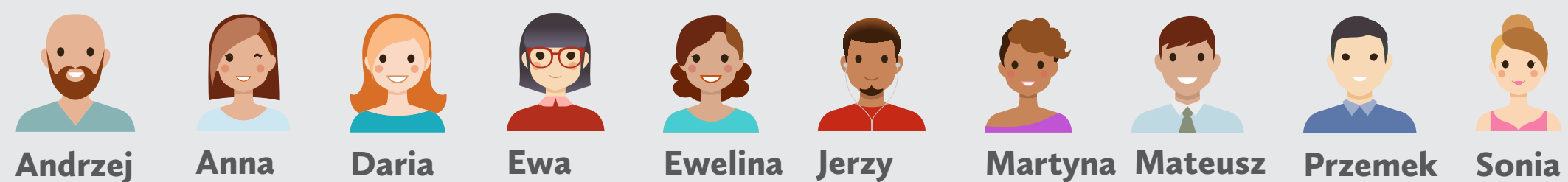
**problem
badawczy**

Dlaczego używają starej wersji?
Jakie jest ich doświadczenie używania nowej
wersji?

W jaki sposób korzystają z poczty
internetowej na co dzień?

Segmentacja: użytkownicy Interii

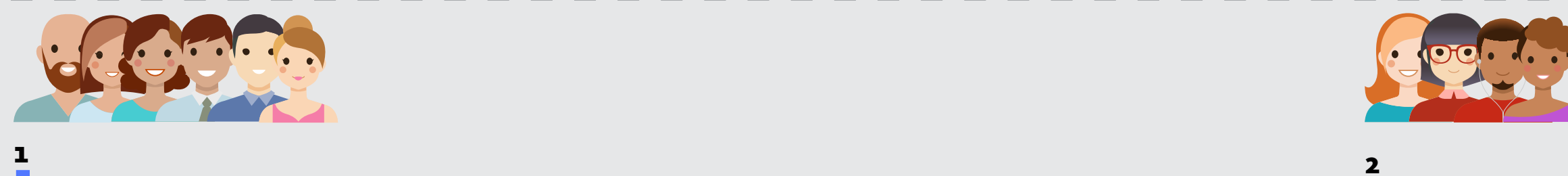
użytkownicy



wiedza technologiczna



ilość aktywnych kont w Interii



staż w poczcie (w latach)



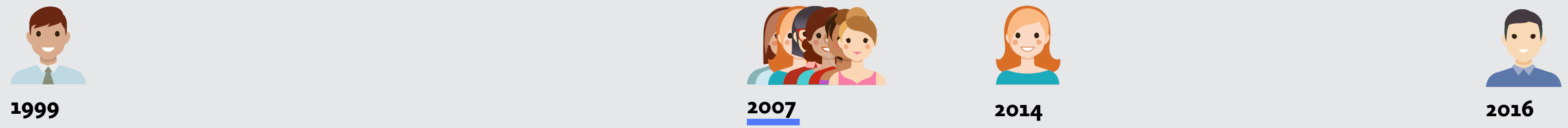
kontekst użycia

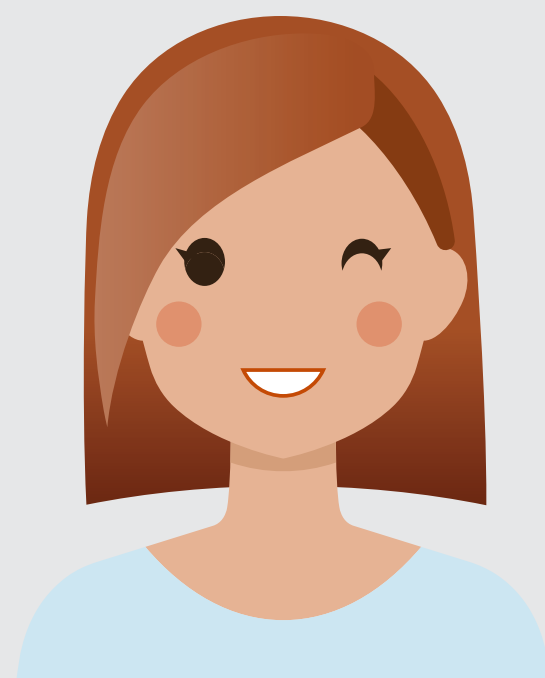


wiek użytkownika



używana wersja





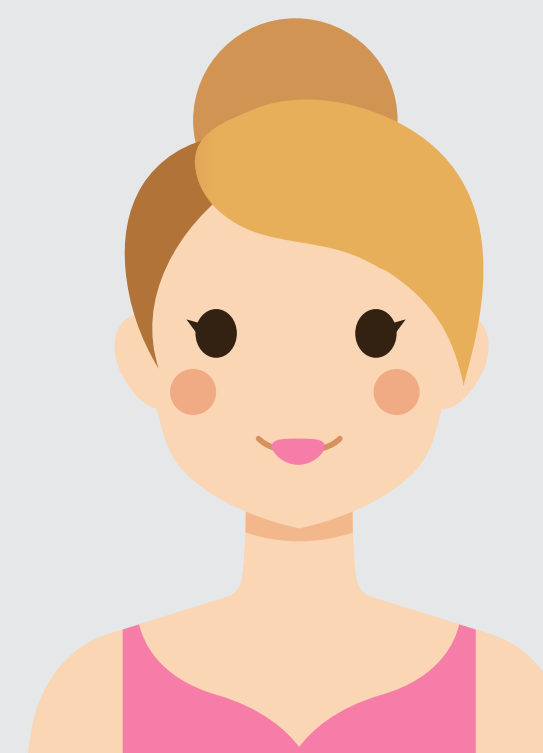
Ania Spamowska

Persona



Ewa Firmowa

Persona



Sonia Oficjalna

Persona



Ania Spamowska

Persona



Ewa Firmowa

Persona



Sonia Oficjalna

Persona

Technologia wpływa na możliwości, a mentalność, wiedza i doświadczenie człowieka:
na sposób jej użytkowania.

1. Z kim się utożsamiamy?

Anna jest bibliotekarką, która sprawdza różne wiadomości, na podstawie których formułuje swoje własne zdanie o otaczającej rzeczywistości.

2. Co potrzebuje robić?

Potrzebuje czytać: temat nie ma dla niej większego znaczenia. Najciekawsze artykuły wysyła znajomym e-mailem i z nimi dyskutuje.

3. Co dostrzega na co dzień?

W skrzynce dostrzega ciekawe e-maile dotyczące subskrypcji zbieranych na przestrzeni lat.

4. Co mówi?

Mówi, że szuka lepszej poczty od Interii, ale na razie nie jest zdecydowana z uwagi na obecne kontakty, listę e-maili i historię korespondencji.

6. Co słyszy?

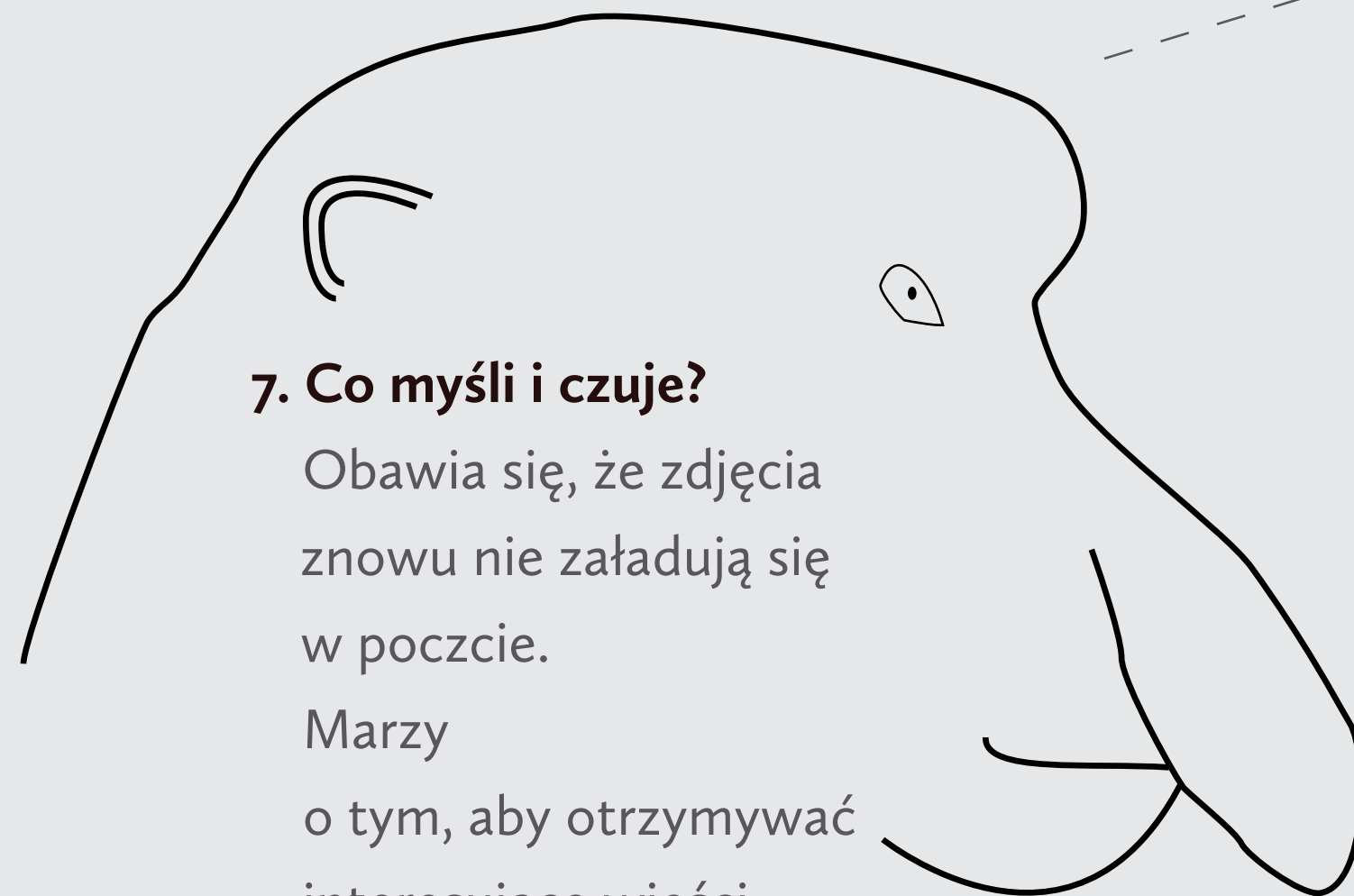
Charakterystyczny sygnał poczty, oznajmiający przychodzącą wiadomość budzi w niej pozytywne emocje.

5. Co robi?

Podaje swój adres e-mailowy na różnych blogach po to, aby prowadzić korespondencję z ich autorami. Gromadzi najciekawsze e-maile.

7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że zdjęcia znowu nie załadują się w poczcie.
Marzy o tym, aby otrzymywać interesujące wieści.





Imię: Ewa Firmowa

Wiek: 36

Zawód: Księgowa

Lokacja: Kraków

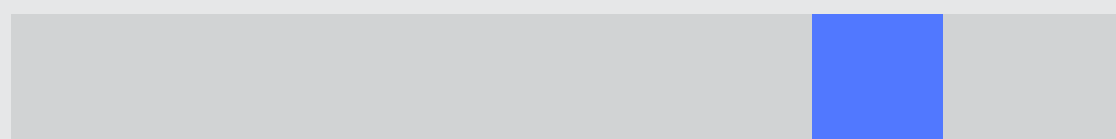
Status: Singiel

Wiedza tech: Średnia

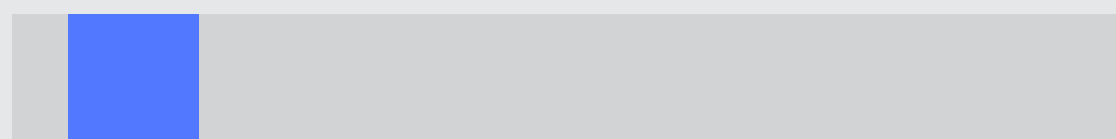
Dokładna

Logiczna

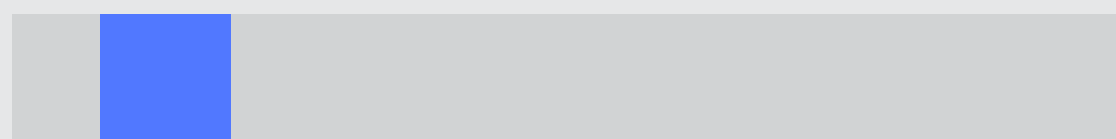
Ekstrawertyzm Introwertyzm



Logika Uczucia



Stołość Otwartość na zmiany



„Poczta Interii jest wystarczająca,
ale nie polecam jej nikomu”

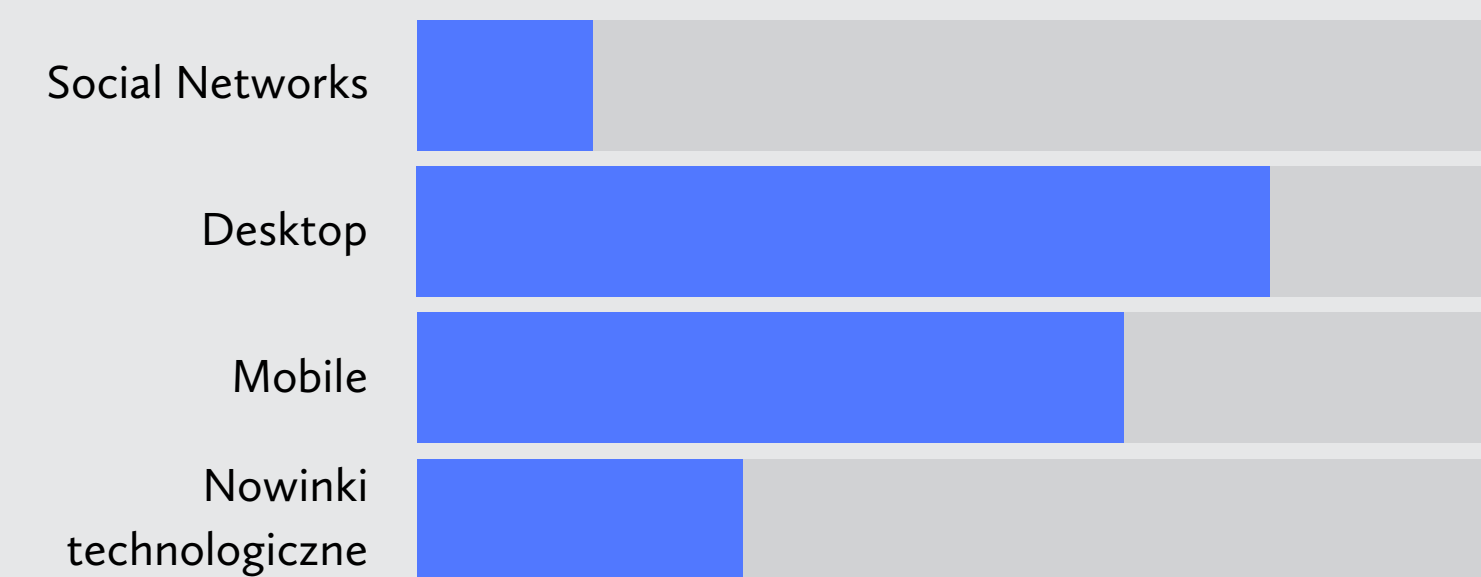
Cele:

- wysyłanie i odbieranie faktur
- prowadzenie korespondencji firmowej

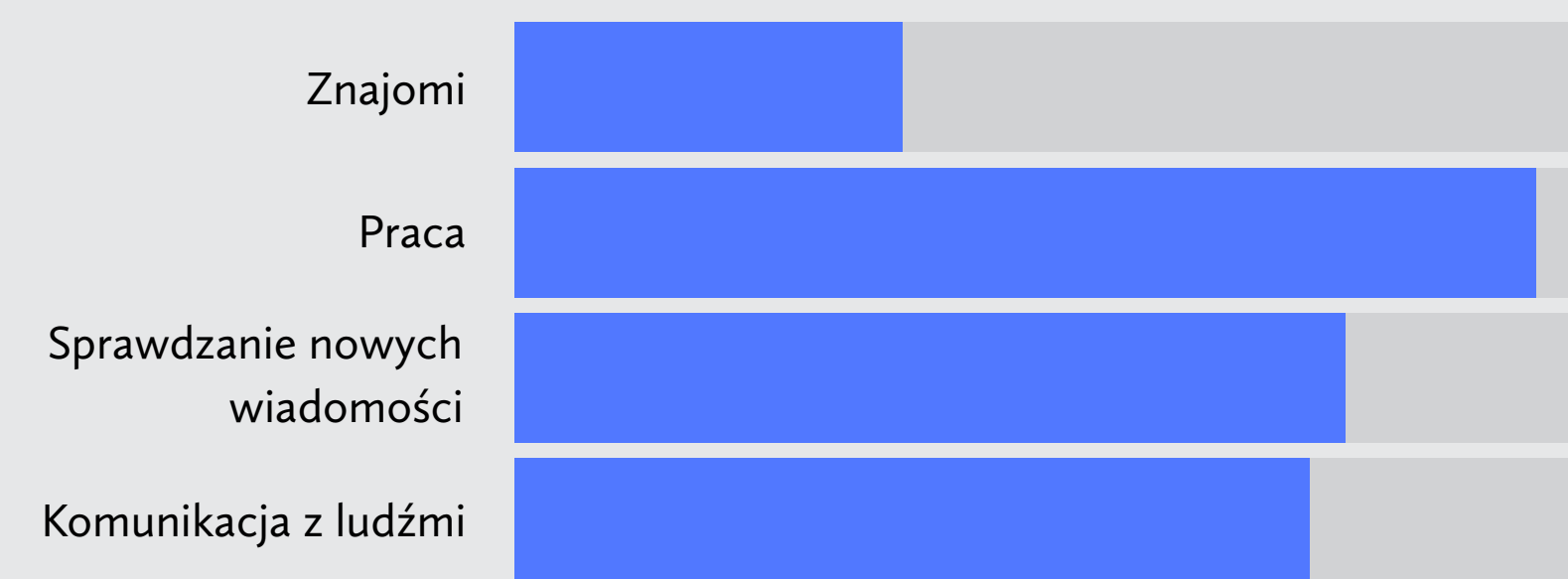
Frustracje:

- konieczność płacenia za brak reklam
- obawia się, że poczta przełączy ją znowu odgórnie na nową wersję i nie będzie mogła wrócić do aktualnej, z której korzysta

Umiejętności:



Motywacje:



Poczty:



1. Z kim się utożsamiamy?

Ewa pracuje jako księgowa, posiada własną firmę. W codziennej pracy zawodowej integruje pocztę z innymi narzędziami. Jest zabiegana i nie znosi nieuporządkowanej korespondencji.

2. Co potrzebuje robić?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe faktury? Prowadzi księgowość, pozyskuje nowych klientów.

3. Co dostrzega na co dzień?

Widzi dużą ilość spamu w poczcie, toteż zdecydowała się płacić za ich blokowanie.

4. Co mówi?

Mówi, że szuka lepszej poczty od Interii, ale na razie nie jest zdecydowana z uwagi na obecne kontakty.

6. Co słyszy?

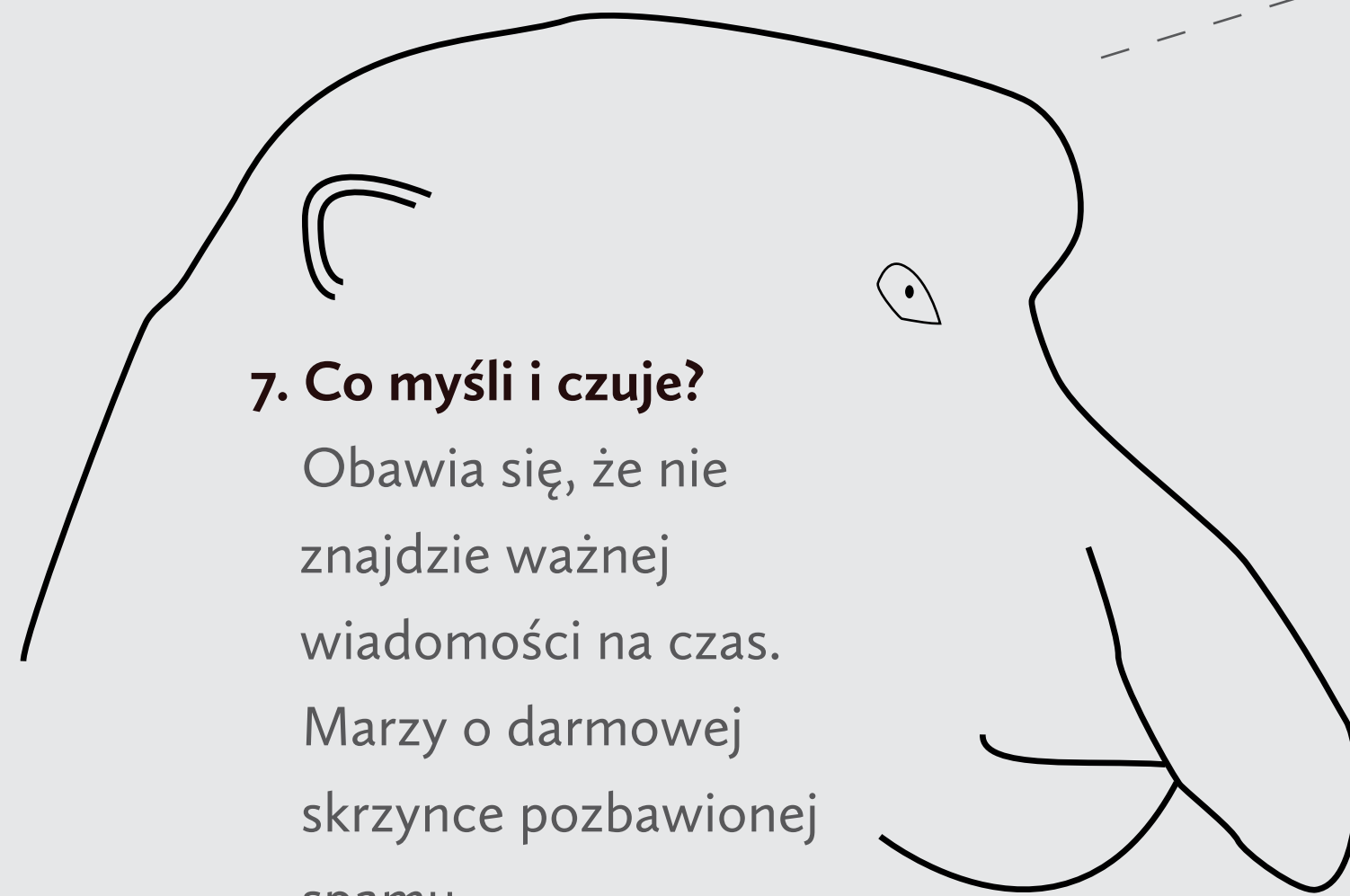
W firmie często słyszy zachęty do przejścia na bardziej zaawansowaną pocztę.

5. Co robi?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe faktury? Poszukuje lepszej poczty z większą ilością funkcjonalności do zarządzania kontem.

7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że nie znajdzie ważnej wiadomości na czas. Marzy o darmowej skrzynce pozbawionej spamu.





Imię: Sonia Oficjalna

Wiek: 64

Zawód: Malarka

Lokacja: Katowice

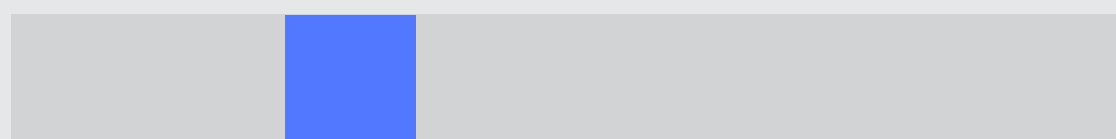
Status: Zameżna

Wiedza tech: Podstawowa

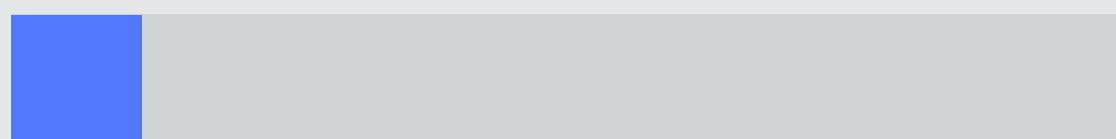
Cierpliwa

Zdeterminowana

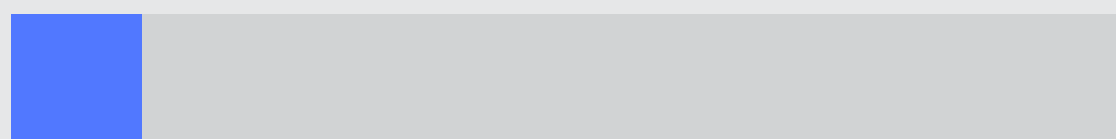
Ekstrawertyzm Introwertyzm



Logika Uczucia



Stołość Otwartość na zmiany



„Jak – krok po kroku – wrócić do starej wersji?”

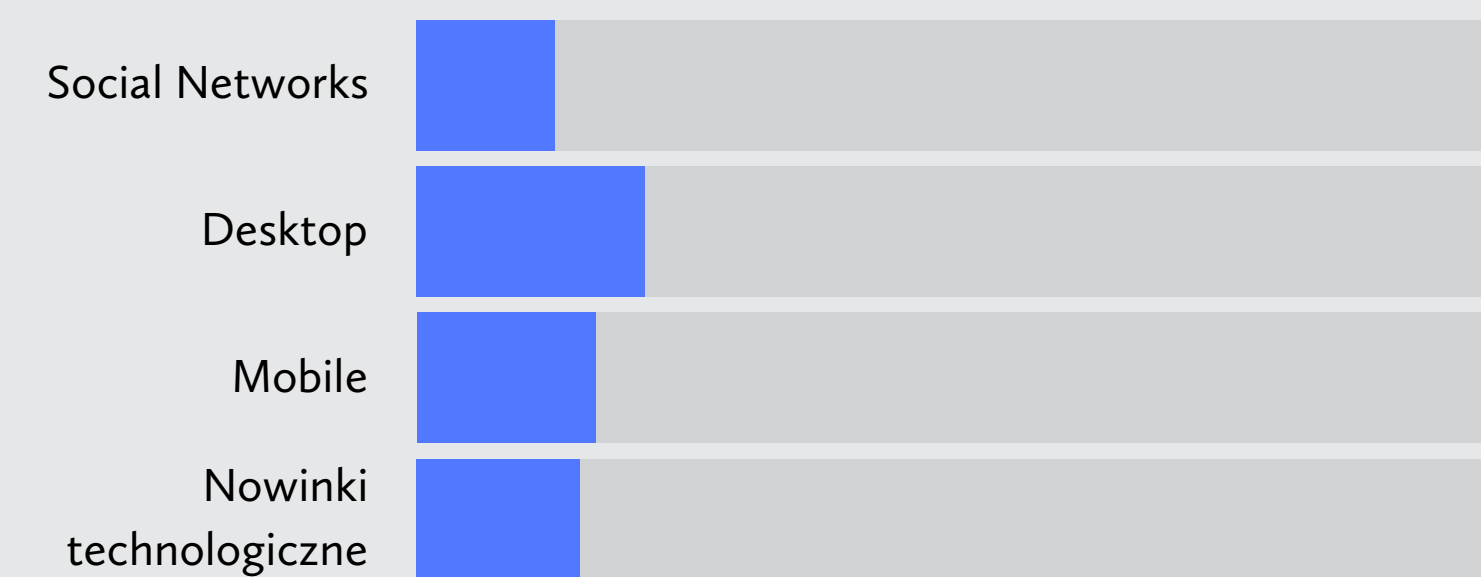
Cele:

- kontaktowanie się ze znajomymi, którzy nie mają Facebooka
- prowadzenie korespondencji ze studentami oraz innymi wykładowcami
- prowadzenie oficjalnej korespondencji z galeriami sztuki

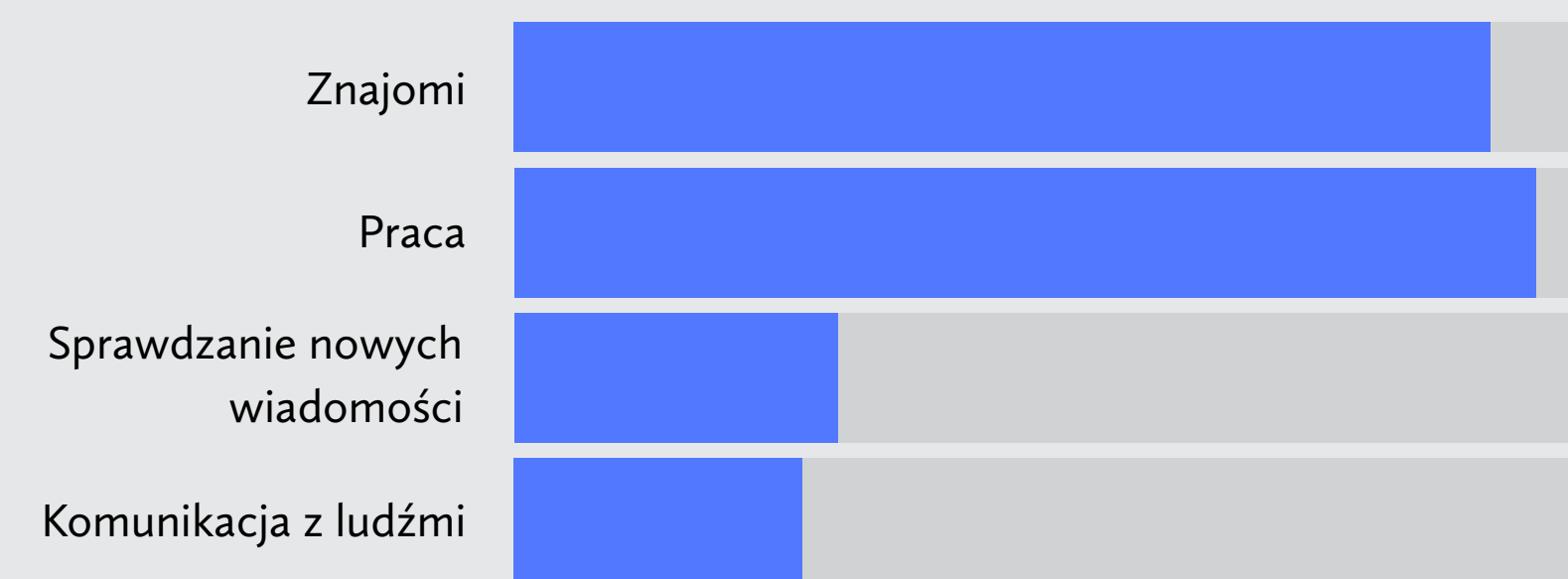
Frustracje:

- widok nowej wersji poczty różni się diametralnie od starej i nic nowego nie wnosi
- bardzo duża ilość spamu
- brak możliwości przeprowadzenia wideokonferencji

Umiejętności:



Motywacje:



Poczty:

interia

1. Z kim się utożsamiamy?

Sonia jest malarką, zajmuje się też tkaniną artystyczną oraz nauczycielką sztuki. W codziennej pracy zawodowej używa e-maila do korespondencji ze studentami i uczelnią.

2. Co potrzebuje robić?

Sprawdza wiadomości: czy pojawiły się nowe informacje o radzie wydziału?

6. Co słyszy?

Od bratanka, który pomaga jej w prowadzeniu konta, słyszy, że zmiany w poczcie są nieuniknione.

7. Co myśli i czuje?

Obawia się, że zostanie ponownie przełączona do nowej wersji i nie będzie w stanie powrócić do starej.

5. Co robi?

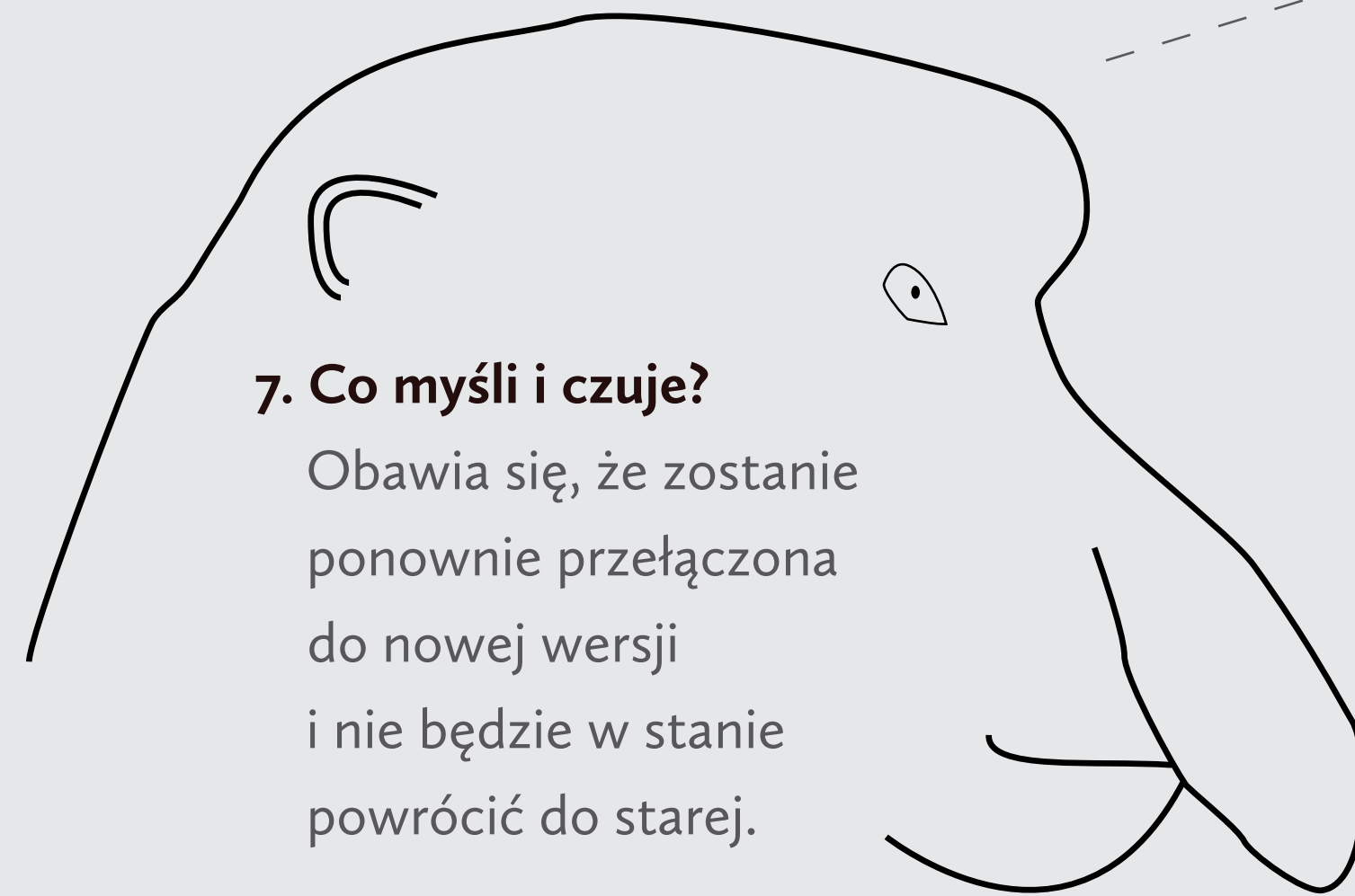
Sprawdza przychodzące wiadomości niemal codziennie: musi być na bieżąco z wymaganiami pracy.

3. Co dostrzega na co dzień?

Widzi zalety tradycyjnej korespondencji pocztowej i dostrzega szybkie zmiany technologiczne, za którymi nie nadąża.

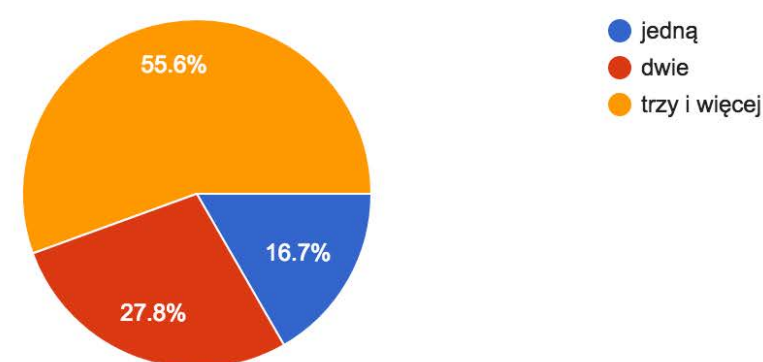
4. Co mówi?

Mówi, że wielu jej znajomych nie posiada poczty elektronicznej i chciałaby cofnąć się w czasie do ery papierowych listów.



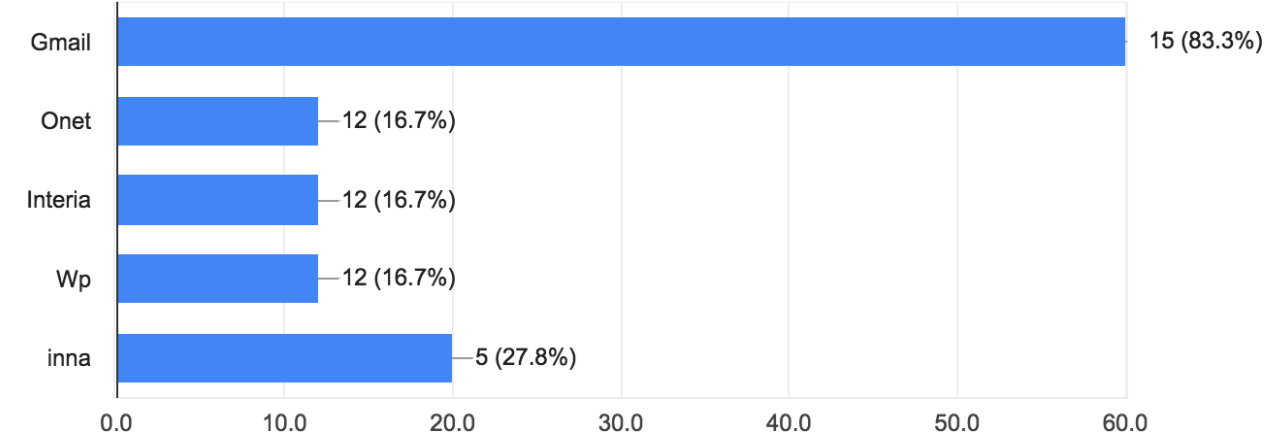
Ile posiadasz skrzynek pocztowych, z których regularnie korzystasz?

72 responses



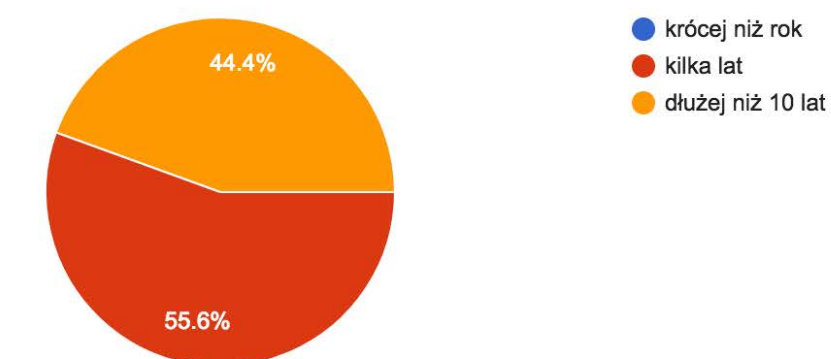
Z której poczty najczęściej korzystasz? Możesz zaznaczyć kilka odpowiedzi.

72 responses



Jak długo korzystasz ze swojej najważniejszej poczty?

72 responses



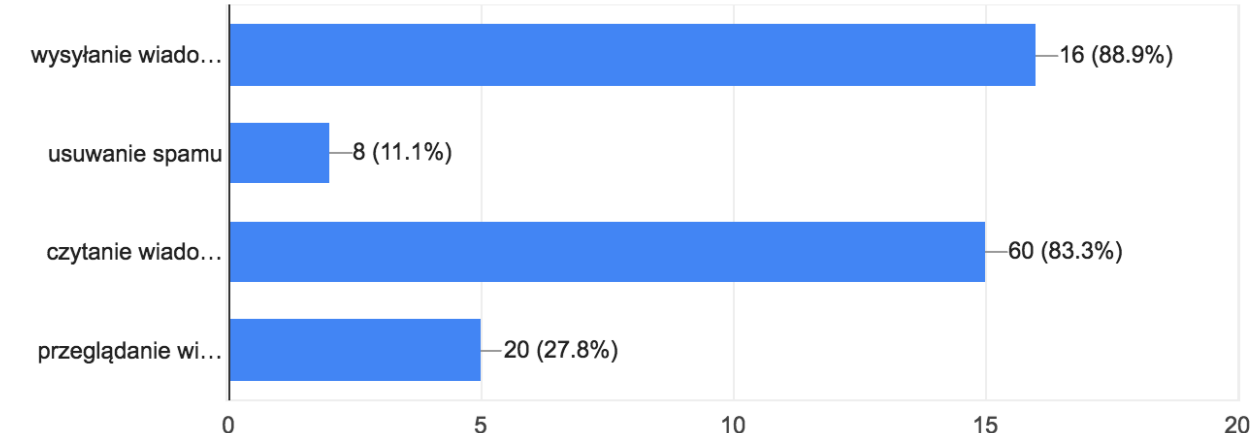
Jakie emocje towarzyszą Ci podczas korzystania z poczty?

72 responses

- ciekawość (2)
- Żadne
- brak
- Wszystkie, w zależności od tego, z kim i o czym wymienia się korespondencję (tak wiem, że to nie przymiotniki, ale pytanie tak sformułowane jest debilne).
- Za każdym razem otwierając skrzynkę pocztową boję się, że wyskoczy z niej potwór.
- Żadne
- Takie jak czytanie SMS lub czytanie gazety, w zależności od treści maila.
- w ogóle jakies? Czasem znudzenie, czasem rozbawienie, czasem wkurzenie.
- Wkurza mnie, jak po kilku dniach mam ponad 30 maili, a wiekszość z nich mnie nie interesuje
- żadne
- Traktuję pocztę jako narzędzie, raczej mniej wygodne niż inne przez to, że muszę się logować, podawać dokładny adres e-mail odbiorcy, czasem obawiam się, że w wiadomości popełniłam błąd lub nie dodałam odpowiedniego załącznika

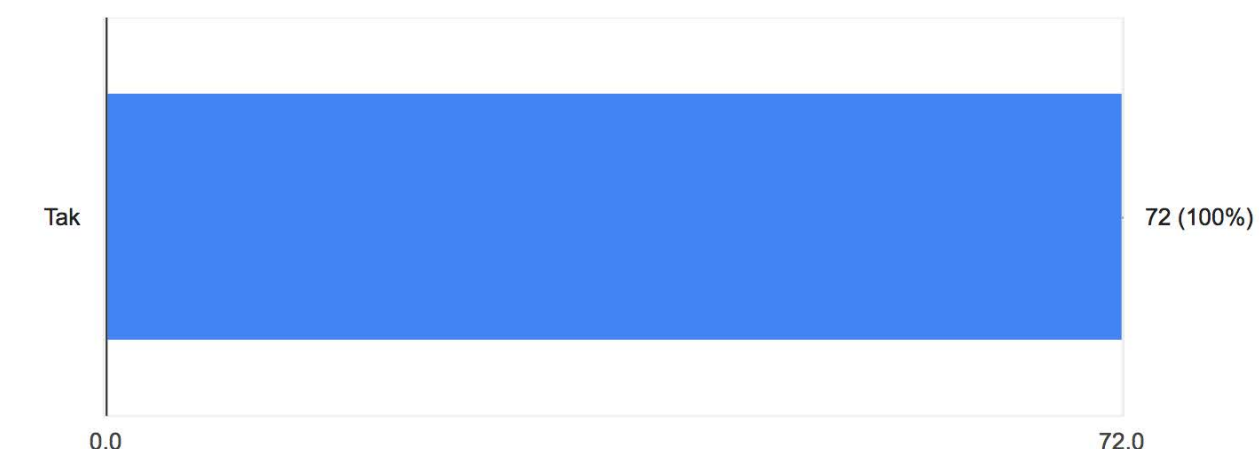
Z której funkcji najchętniej korzystasz? Możesz zaznaczyć kilka odpowiedzi.

72 responses



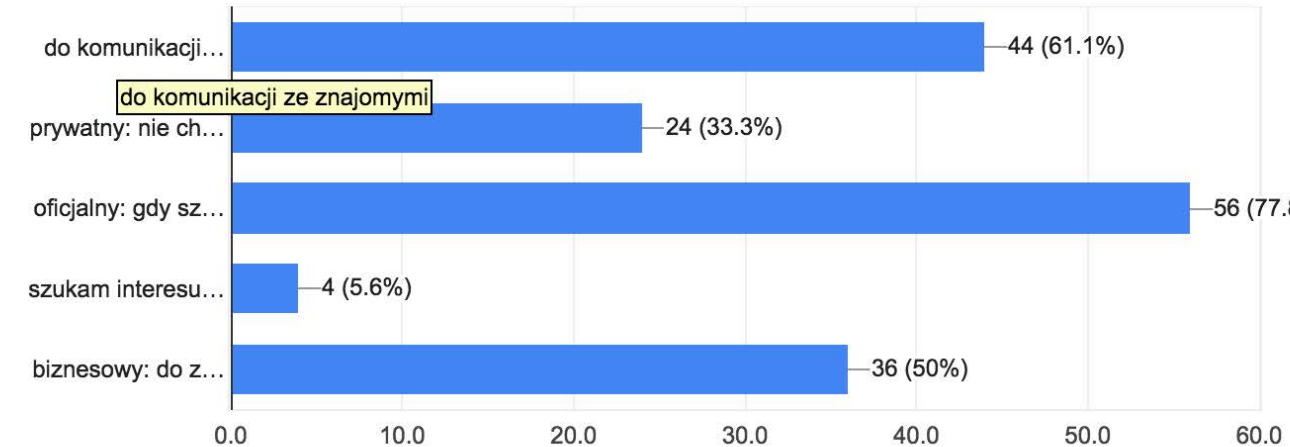
Czy masz nadal styczność z serwisem, gdzie założyłaś / założyłeś pierwszy e-maila?

72 responses



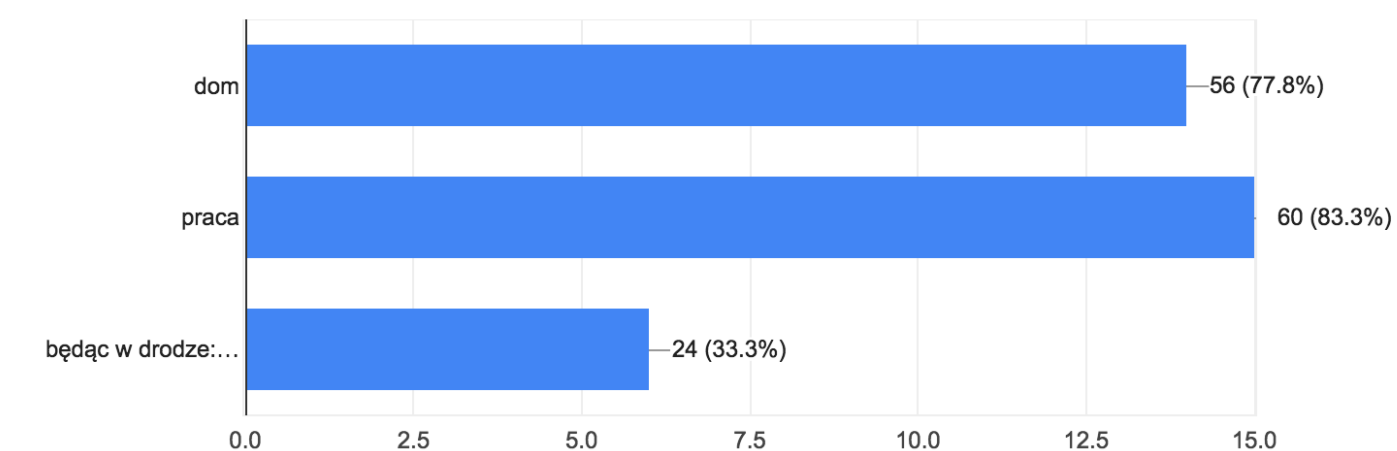
Jaki jest Twój główny powód korzystania z e-maila? Możesz zaznaczyć kilka odpowiedzi.

72 responses



Z którego miejsca najczęściej wysyłasz e-maile?

72 responses



Grupa docelowa

Ze starej wersji poczty Interii korzystają użytkownicy w różnych grupach wiekowych, którzy założyli pierwsze konto kilka lat temu; brak nowych użytkowników, zakładających konta; ankiety potwierdzają przywiązanie do pierwszej założonej skrzynki.

Motywacje

Znajomość interfejsu, bezpieczeństwo, niechęć do zmian powoduje pozostanie w starej wersji.

Obsługa nowej wersji

Większość poprawnie wykonuje podstawowe czynności (odbierz, wyślij wiadomość).

Nowa wersja

Budzi wiele negatywnych emocji, zarówno w kontekście interfejsu, jak i doświadczenia użytkownika (pozostawienia samemu sobie bez pomocy).

Środowisko komputerowe

Użytkownicy Interii korzystają niezmiennie z tego samego sprzętu komputerowego na przestrzeni lat. Sporadycznie korzystają z urządzeń mobilnych.

Wiadomości spamowe

Obie badane grupy chciałyby otrzymywać spersonalizowane wiadomości, a nie spam reklamowy, który muszą usuwać.

Co może zyskać biznes, a co użytkownik?



kontekst biznes

zysk większy ruch na stronie, generowany przez urządzenia mobilne

brak ryzyka, że nowy użytkownik przejdzie na starą wersję i zniechęci się do usługi

mniejsze koszty utrzymania serwisu, gdzie nie trzeba wprowadzać aktualizacji dla dwóch wersji jednocześnie



użytkownicy starej wersji poczty

~~szybsza aplikacja umożliwi większe możliwości zarządzania pocztą~~

~~możliwość swobodnego przełączania się między wersjami~~

~~pewność, że nowa wersja poczty jest nowoczesna~~

| jako | chcę | po to, aby |
|---------------------------------|---|--|
| użytkownik starej wersji poczty | mieć zawsze możliwość powrotu do starej wersji | czuć się bezpiecznie w znanym środowisku |
| użytkownik starej wersji poczty | mieć możliwość wyboru wersji | dostosować pocztę do swoich potrzeb |
| użytkownik starej wersji poczty | nie mieć styczności z widocznymi zmianami w interfejsie | oszczędzać czas i nie rozpraszać uwagi |

2. Wezwanie do wyprawy

W jaki sposób ~~skutecznie~~ **bezboleśnie** przekonać ~~użytkownika~~ **użytkowników** korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego, ~~bez konieczności~~ ~~"siłowego" przepinania go na nową usługę pocztową~~ **wiedząc**, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

Jak wygląda model przejścia?

Jakie są wzorce przemian?

Dobre przykłady

User journey: model przejścia



NOWA WERSJA INTERII?

I NIE WIESZ, JAK TERAZ WRÓCIĆ...



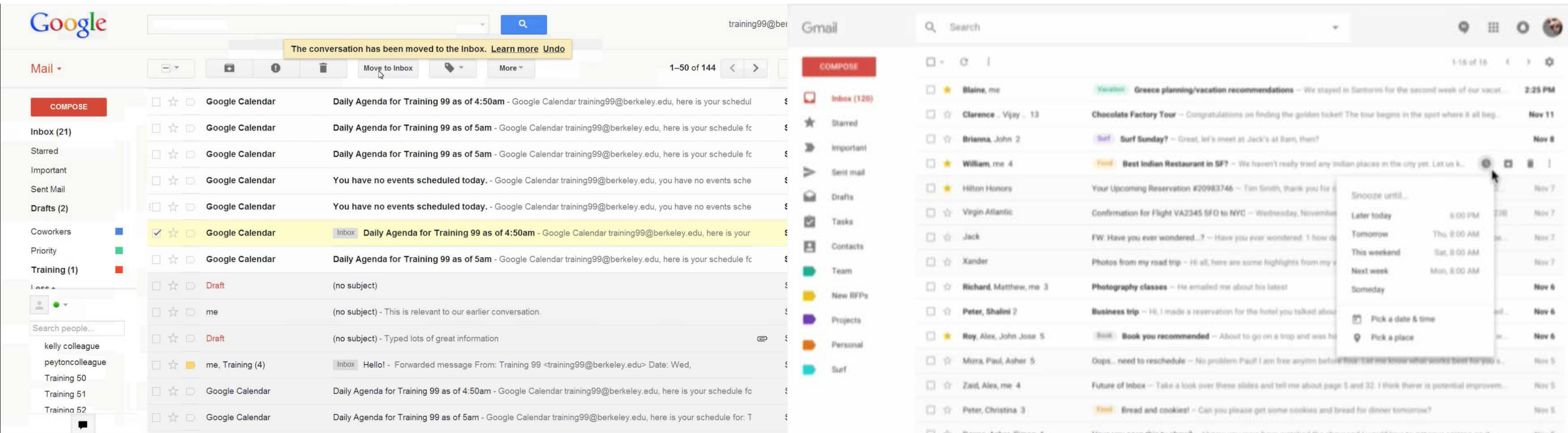
| nazwa produktu | adres URL | uzemname / hasło | unikalni użytkownicy | pojemność konta | maksymalny załącznik | rok założenia | zasięg | czas korzystania / dzień | personalizacja | przewaga konkurencyjna |
|------------------|--|--|------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|--|--|
| Interia Inbox | https://poczta.interia.pl https://int.pl https://www.google.com/ | bartek.skrzyzcek@interia.pl / 6 917 890 A bartek.skrzyzcek@interia.pl | brak danych | nieograniczona 15 gb | 100 mb 25 mb | 1999 2002 2011 2015 | 11,86% A | 1.2 h brak danych | wątkowanie wiadomości od tego samego nadawcy modyfikacja interfejsu | INT: poczta bez spamu zawansowane algorytmy do zarządzania spamem |
| Gmail | https://www.google.com/ | bart.skrzyzcek@gmail.com / 6 917 890 A | 6 917 890 A (Polska) A | 15 gb | 25 mb | 2004 | 20,05% A | 37 minut | modyfikacja interfejsu | integracja z innymi produktami Google |
| Outlook | https://outlook.live.com/ | bartek.skrzyzcek@outlook.com / brak danych | brak danych | nieograniczona | 20 mb | 2012 | brak danych | brak danych | Outlook posiada sekcję, która automatycznie kategoryzuje wiadomości | integracja z innymi produktami Windows |
| Onet | https://poczta.onet.pl/#/C | basart1@onet.pl / 6 917 890 A | 6 917 890 A | nieograniczona | 2 gb | 1999 | 19,07% A | 2.1 h | modyfikacja interfejsu | Jedna skrzynka, trzy adresy |
| WP | https://mail.zoho.eu/ | ek-ba@wp.pl/qazw / 6 943 639 A | 6 943 639 A | nieograniczona | 100 mb | 1996 | 28,16% A | 3 h A | modyfikacja interfejsu | - |
| o2 | https://poczta.o2.pl/ | basart1-a@o2.pl / 2 209 324 A | 2 209 324 A | 30 gb | 100 mb | 1999 | 8,06% A | 24 min A | modyfikacja interfejsu | - |
| Zoho | https://mail.zoho.com/ | bartek.skrzyzcek@zoho.com / brak danych | brak danych | 5 gb | 25 mb | 2004 | brak danych | brak danych | narzędzia (np. rozbudowane foldery) | Zoho podkreśla, że dokłada wszelkich starań, aby zapewnić najwyższą jakość usług |
| Yahoo! | https://login.yahoo.com/ | bracxexqd@yahoo.com / brak danych | brak danych | 1gb | 25 mb | 1996 | brak danych | brak danych | Importu kontaktów z Facebooka, Google i innych | automatyczne szyfrowanie poczty |
| Tutanota | https://tutanota.com/pl/en | bartek123@tutanota.com / brak danych | brak danych | 1gb | 25 mb | 2011 | brak danych | brak danych | 1 euro / mies: otrzymuje się konto Premium oferujące dodatkowe funkcje | automatyczne szyfrowanie poczty |

Źródła:
 A http://www.virtualnmedia.plartyul/poczty-mailowa-gmail-dogoni-wp-pl-tier-pl-mocno-w-gare-dzialki-o2-pl_1#
 B [https://productforums.google.com/forum/#!topic/gmail-pl/YEa_N8NZOOM;context=place-topic/search/gmail-pl/category/\\$3Ainbox-by-gmail%7Csort=relevance%7Cspell=false](https://productforums.google.com/forum/#!topic/gmail-pl/YEa_N8NZOOM;context=place-topic/search/gmail-pl/category/$3Ainbox-by-gmail%7Csort=relevance%7Cspell=false)
 C <http://firma.interia.pl/uslugi/poczta>
 D <https://www.poworld.pl/news/Najlepsza-darmowa-poczta-e-mail-Poznaj-osiem-naszych-propozycji,405809.html>

Gmail wkrótce liderem?

Czy Gmail zdominuje wkrótce rynek, pozostawiając konkurencję daleko w tyle?

Benchmark konkurencji: interfejs

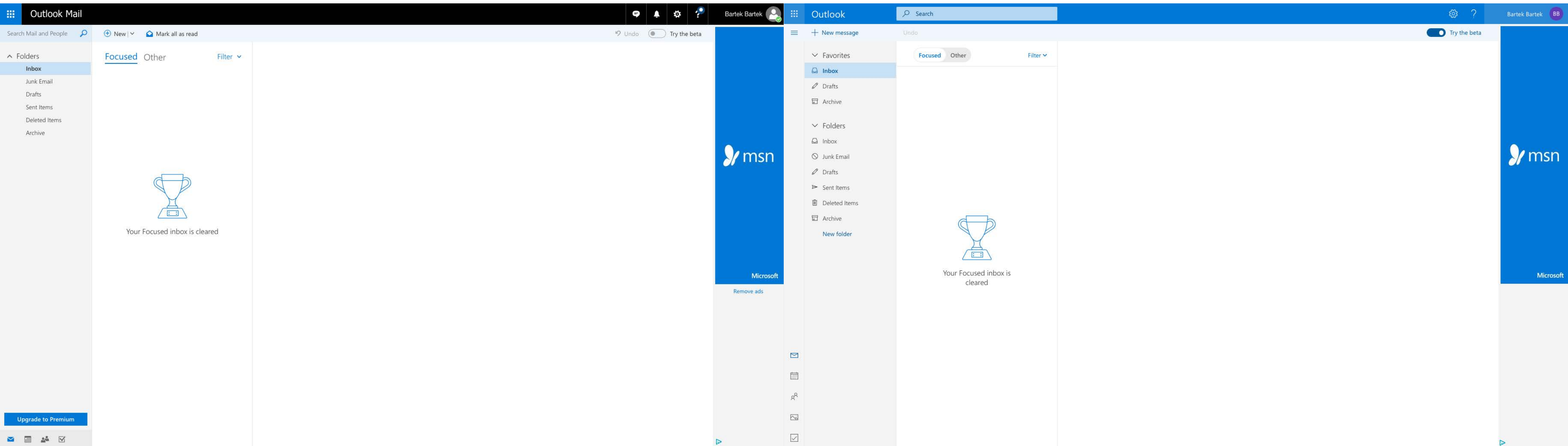


Gmail

Nadchodzące zmiany w interfejsie zachowują ten sam układ interfejsu.

Benchmark konkurencji: interfejs

31

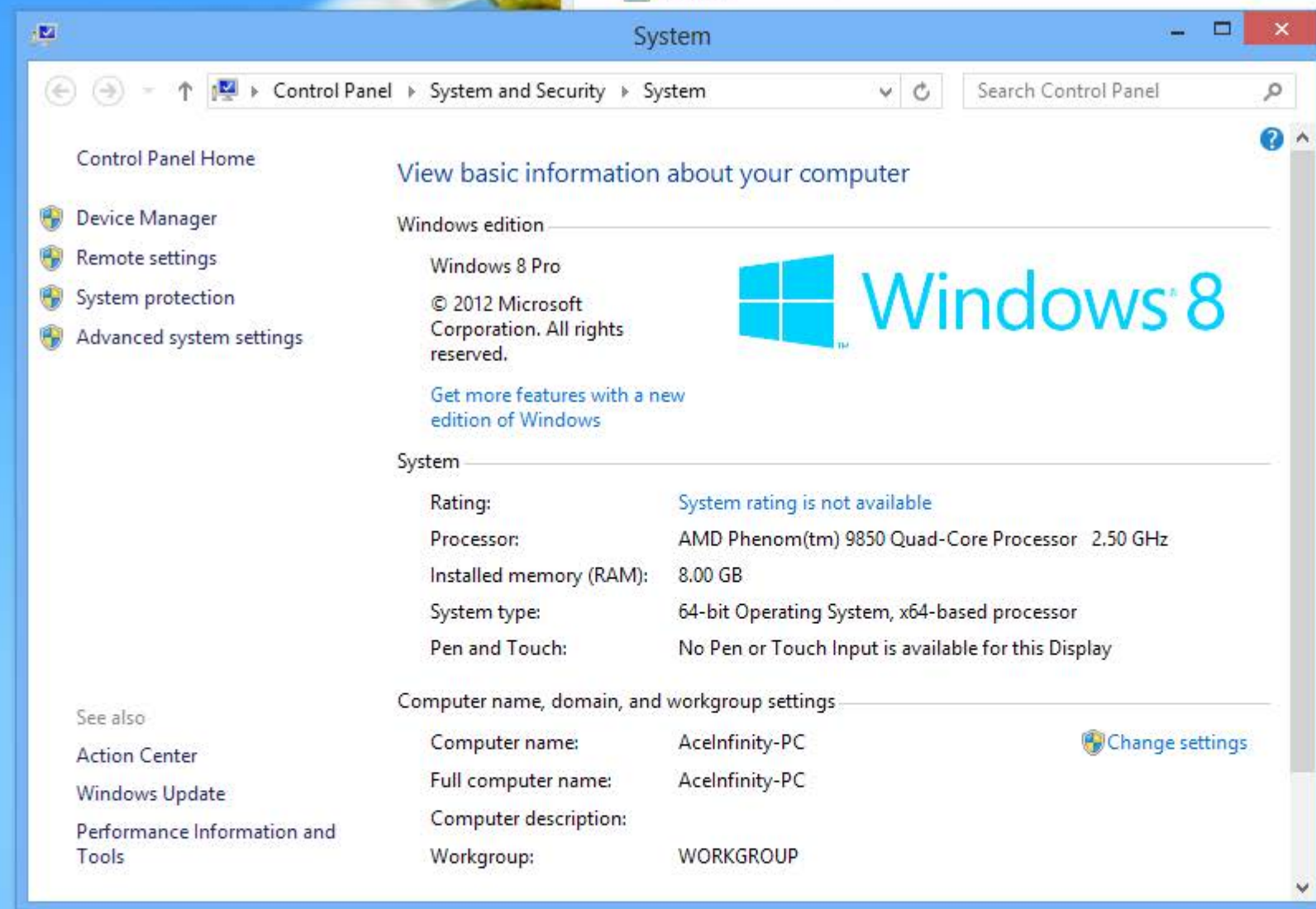


Microsoft Outlook

Dwie wersje do wyboru? Nawet niewielkie zmiany w interfejsie mają dedykowany przycisk wyboru.

Zmiany rewolucyjne?

32



Powered By! Google X Mirror made by: [Tech info Blog!](#) - Feel free to make this page your home page. It will be here for a while.

[Feedback](#) - [Discuss](#) - [Terms of Use](#) - [About Google](#)

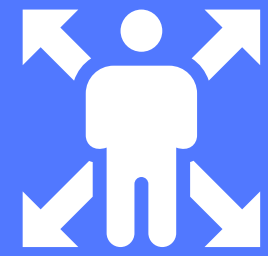
"Roses are red. Violets are blue. OS X rocks. Homage to you."
©2005 Google - Searching 8,058,044,851 web pages

Windows 8

Usunięty przycisk start został przywrócony w następnej wersji.

Google x

Interfejs wersji x wyszukiwarki został wycofany po pierwszym dniu.



chęć podjęcia własnej decyzji
odnośnie zmiany wersji



brak onboardingu; użytkownicy
czują się zagubieni w nowym
środowisku



biznes może odnieść szereg
zysków na całkowitej migracji



wprowadzone zmiany w nowej
wersji są zbyt rewolucyjne:
niemożność przyzwyczajenia się
do zmian w krótkim czasie



wsparcie użytkownika: należy
okazać mu szacunek, dziękować
za korzystanie z serwisu, nie
pozostawiać samemu sobie!



dobre przykłady zmian
interfejsu zachodzą
długofalowo

Koncepty wspomagające proces zmian

| koncept | UI | przypadek |
|---|------------------|-------------------------|
| 1. prezentacja zalet nowego layoutu, którą można swobodnie zamknąć | modal, karuzela | wysyłane cyklicznie |
| prezentacja nowego layoutu, z którą trzeba zapoznać się w całości | modal, karuzela | |
| wskazanie na funkcjonalność nowego layoutu przy korzystaniu ze starego layoutu | | |
| wybór nowego layoutu po kliknięciu opcji nowa wersja | modal | "W nowej poczcie" |
| załadowanie nowego layoutu na początku korzystania ze starego layoutu; wróć na starą wersję poczty | button | dostępne zawsze |
| Nowa wersja poczty jest udoskonaloną wersją: prosimy przejść do nowej poczty dla Twojego najlepszego doświadczenia. Nowa poczta działa naprawdę szybciej! | cały interfejs | tylko dla użytkowników |
| samouczek dla użytkowników, którzy przeszli na nową wersję | modal, karuzela | |
| podziękowanie za bycie użytkownikiem Interii | modal | |
| podziękowanie za bycie użytkownikiem Interii | modal powitalny | dla każdego użytkownika |
| podziękowanie za bycie użytkownikiem Interii | modal pożegnalny | dla każdego użytkownika |
| grywalizacja: zbieraj punkty (notyfikacja?) | | |
| zmiany ewolucyjne? | cały interfejs | dla użytkowników |
| ALERT DANGER ZONE: Twoja aktualna wersja poczty nie jest dalej wspierana: w celu najlepszego performance, wybierz nową wersję, która jest szybsza, gdyż | | |
| 2.modal: użytkownikowi, nie zapoznałeś się z nową wersją poczty! | | |
| 3.wskazanie na funkcjonalność nowego layoutu przy korzystaniu ze starego layoutu | | |
| 4.wybierz termin, kiedy możemy opowiedzieć Ci o nowej wersji? | | |
| 5.informacja: aktualna wersja poczty nie jest dalej wspierana: prosimy przejść do nowej poczty dla Twojego najlepszego doświadczenia. Wszystkie Twoje emaile są tam bezpieczne! | | |
| załadowanie nowego layoutu na początku korzystania ze starego layoutu + CTA wróć na starą wersję poczty (stopniowy tutorial: wymagane zapoznanie się z krokami 1,2,3,4,5) | | |
| dbając o Twoje bezpieczeństwo i szybkość działania poczty: prosimy o przejście na nową wersję. Nowa poczta działa naprawdę szybciej! | | |

3. Nowy Świat

– Design

W jaki sposób skutecznie ~~bezbolesnie~~ przekonać **zaprojektować** stopniowy proces przeniesienia użytkownika użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego, ~~bez konieczności "siłowego" przepinania go na nową usługę pocztową,~~ wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji

36

The image shows a screenshot of the Interia Poczta web interface. A notification dialog is overlaid on the screen, featuring a green header with the word "Cześć!" and a personalized greeting: "Bartłomiej, miło Cię widzieć ponownie w Interii!". Below this, a question asks if the user knows that the new version of the mailbox contains "szereg ulepszeń" (a series of improvements) not available in the current version. The dialog includes a green "Przejdź do Nowej Poczty" button, a blue "Dowiedz się więcej" button, and a grey "Później" button. In the background, a table of emails is visible, and a large green and white overlay on the right side of the screen reads "Jest szybsza!" (It's faster!) and explains that the new mailbox works faster because it uses the latest solutions and cooperates with the latest devices. This overlay also features a green "Wypróbuj" button and a blue "Dowiedz się więcej" button. At the bottom of the overlay, there is a navigation bar with five numbered buttons, where the first button is highlighted in green.

Cześć!

Bartłomiej, miło Cię widzieć ponownie w Interii!

Czy wiesz, że nowa wersja poczty zawiera **szereg ulepszeń**, niedostępnych w obecnej, z której korzystasz?

[Przejdź do Nowej Poczty](#)

[Dowiedz się więcej](#) [Później](#)

Jest szybsza!

Nowa poczta **działa szybciej** niż stara, bo korzysta z najnowszych rozwiązań i lepiej współpracuje z najnowszymi urządzeniami.

[Wypróbuj](#) [Dowiedz się więcej](#)

1 2 3 4 5

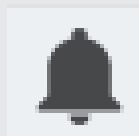
link: <https://preview.uxpin.com/oe285ae3868c2925491c2170432db72db631b3e7#/pages/79345290/simulate/sitemap?mode=i>

Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji: UI

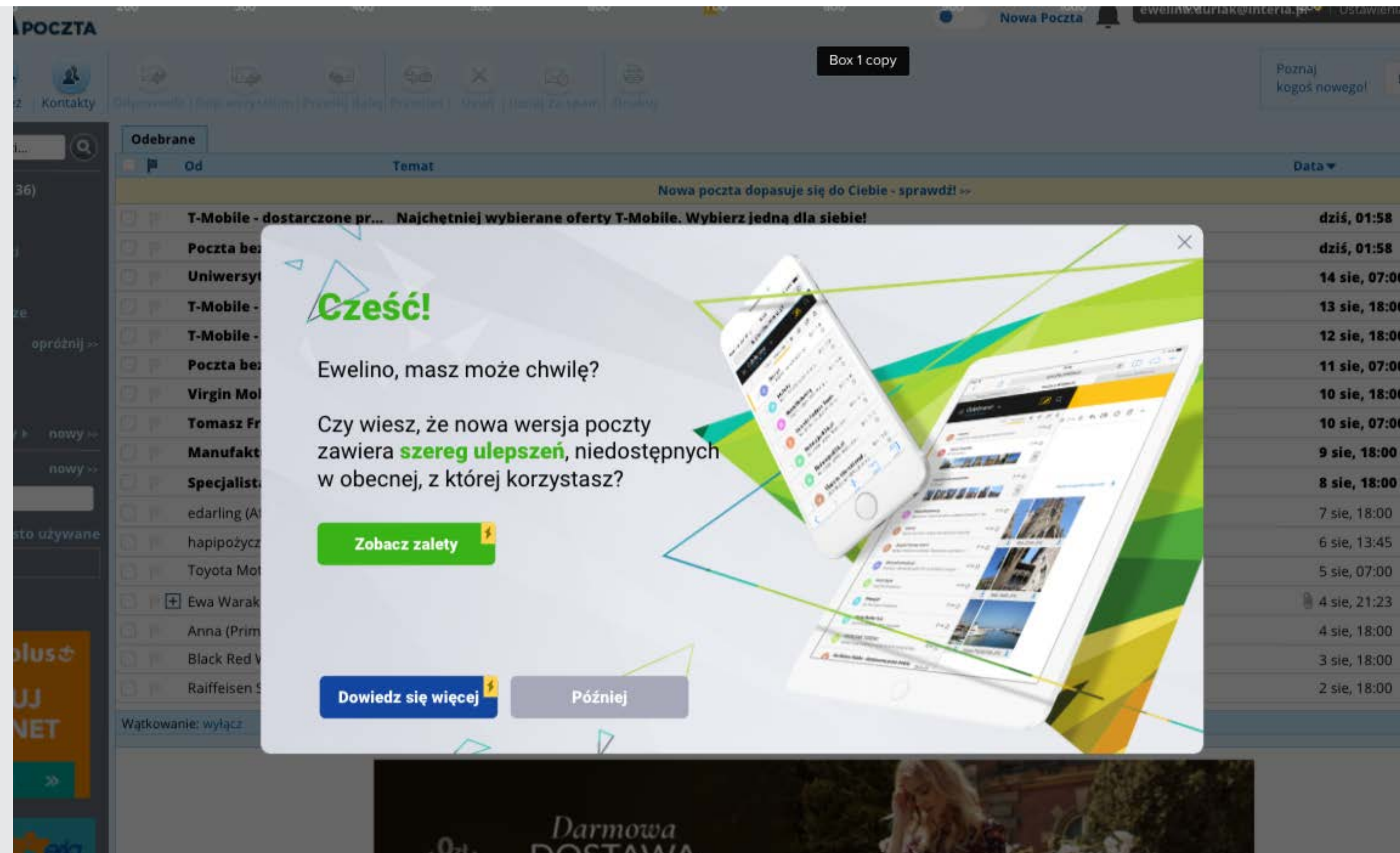
37

Nowa Poczta

przycisk umożliwiający bezpośrednio przejście do Nowej Poczty i powrót z niej



notyfikator informujący o kolejnych powiadomieniach związanych z Nową Poczta



modale zachęcające do przejścia na Nową Poczta

Prototyp przedstawiający zalety nowej wersji

38



jak często

komunikat przedstawiający zalety wyświetlany jest co 3 sesje; podziękowanie za używanie poczty co 1 sesję



gdzie

po zalogowaniu, w trakcie sesji i po wylogowaniu;



skala

globalna: dla wszystkich użytkowników bez wyjątku



zmiana częstotliwości

jeśli komunikaty są ignorowane: stają się stopniowo coraz bardziej intruzywne, wymagające coraz większej uwagi od użytkownika (kontekst biznesowy jest ważniejszy)

Prototyp przedstawiający zmiany ewolucyjne

39

The image displays two side-by-side screenshots of the interia POCZTA email interface, illustrating a prototype with evolutionary changes. Both screenshots show the 'Odebrane' (Received) folder with a list of emails. The interface includes a search bar, navigation icons (Nowa, Odśwież, Kontakty, Odpowiedz, Odp.wszystkim, Prześlij dalej, Przenieś, Usuń, Uznaj za spam, Drukuj), and a list of email subjects and senders. The left screenshot shows a list of emails with subjects like 'Wyrzedaż Mitsubishi - Outlander już od 89 990 zł' and 'Prosta pożyczka ratalna. Decyzja nawet w 15 min.'. The right screenshot shows a list of emails with subjects like 'Najchętniej wybierane oferty T-Mobile. Wybierz jedną dla siebie!' and 'Uwolnij się od reklam. To proste!'. The interface is clean and modern, with a focus on readability and ease of use.

link: <https://preview.uxpin.com/od8fe1a37eac66eab66c64c13041012d54do79d6#/pages/77893679/simulate/sitemap?mode=i>

demo: <https://rawgit.com/bartekbart/interia/master/starter.htm>

Prototyp klikalny: zmiany ewolucyjne

40



jak często

1 iteracja = 14 unikalnych sesji logowania (1 sesja = 1 dzień)



gdzie

cały interfejs



skala

lokalna: zmiany dostosowane do pojedynczego użytkownika

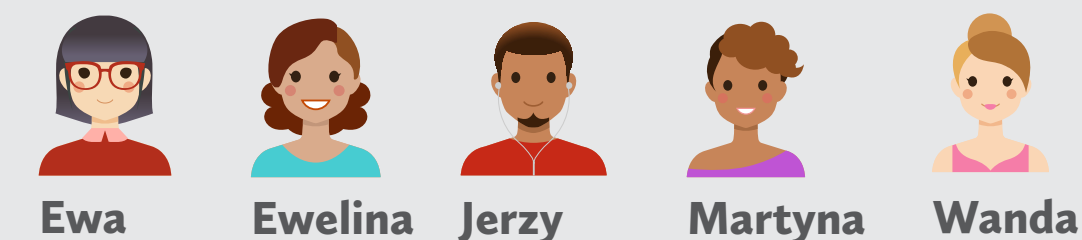
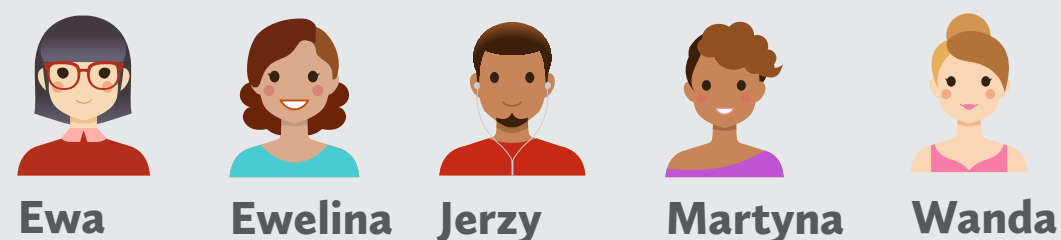
4. Jaskinia mroku – Measure

W jaki sposób skutecznie bezboleśnie przekonać zaprojektować i przetestować, czy stopniowy proces przeniesienia użytkownika użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego jest niezauważalny, bez konieczności "siłowego" ~~przepinania go na nową usługę pocztową~~, wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

wersja zachęcająca do nowej wersji

ewolucyjna

uczestnicy



metoda obserwacja, głośne myślenie,
wywiad moderowany

obserwacja, głośne myślenie,
wywiad moderowany

cel czy komunikaty przedstawiające
zalety zachęcają do przejścia na nową wersję
są skuteczne?

czy częstotliwość zachodzących zmian
interfejsu w kontekście najważniejszych
funkcjonalności nie jest zbyt intruzywna?

scenariusz: https://docs.google.com/document/d/1NpbVlo6FtuwAT__eAqSPCXTLKHsU_FCpAd5_HSkVZO4/edit?usp=sharing
https://docs.google.com/document/d/1NpbVlo6FtuwAT__eAqSPCXTLKHsU_FCpAd5_HSkVZO4/edit?usp=sharing



interia POCZTA

Nowa | Odśwież | Kontakty

Odpowiedz | Odbierz wiadomości | Prześlij dalej | Przenieś | Usuń | Uznanie za spam | Drukuj

Szukaj wiadomości...

Odebrane (136)

Oferty

Spolecznosci

Wysłane

Kopie robocze

Kosz opróżnij >>

Spam

Załączniki

Moje foldery > nowy >>

Kontakty nowy >>

Szukaj kontaktów

Wszystkie | Często używane

Bartek

Odebrane

Od Temat

Nowa poczta dopasuje się do Ciebie - sprawdź! >>

T-Mobile - dostarczone pr... Naichetniej wybierane oferty T-Mobile. Wybierz jedna dla siebie!

Poczta be...

Uniwersyt...

T-Mobile -

T-Mobile -

Poczta be...

Virgin Mo...

Tomasz Fr...

Manufakt...

Specjalist...

edarling (A...

hapipozycz...

Toyota Mot...

Ewa Warak...

Anna (Prim...

Black Red V...

Raiffeisen S...

Wątkowanie: wyłącz

Ewelino,

Czy wiesz, że nowa wersja poczty zawiera **szereg ulepszeń**, niedostępnych w obecnej, z której korzystasz?

Zawsze będziesz mogła wrócić do obecnej wersji.

Zobacz zalety

Dowiedz się więcej **Później**

Kopie robocze

Kosz

Spam (1) opróżnij >

Załączniki

Moje foldery > nowy >>

Wakacje

Ważne

new

Kontakty nowy >>

Szukaj kontaktów...

Wszystkie | Często używane

Praca

Reklama

PLUSH SMARTFONY

OD 1 ZŁ NA START

SPRAWDŹ >

Szczegóły w regulaminach promocji na www.plushbezlimita.pl

Strefa.pl - dostarczone pr... Taka okazja! 24 zł/rok >>

Shoperia.pl - dostarczone... Szukasz prezentu dla Niej? Tysiące pomys...

Extraportfel (Creamfinan... Szybka i bezpieczna pożyczka na 45 dni za...

Dostarczone przez Interię Świąta bez wstydu? Musisz znać kolędy!

Pożyczka online (Wonga.... Brakuje na zakupy? Pożycz z wonga.com.

ING Bank Śląski - dostarc... Otwórz Konto Direct w promocji i odbierz

Marvint - dostarczone prz... Wyprzedaż markowych kurtek zimowych C...

Extraportfel (Creamfinan... Szybka i bezpieczna pożyczka na 45 dni za...

Dostarczone przez Interię Świąta bez wstydu? Musisz znać kolędy!

Pożyczka online (Wonga.... Brakuje na zakupy? Pożycz z wonga.com.

Wątkowanie: **włącz**

Re: Informacja

Od: KrystynaZak@interia.pl

Do: Wanda Sidło <Wanda.Sidlo@interia.pl>

Cześć Wandziu,

Przepraszam za późną odpowiedź, ale jestem na wczasach z ograniczonym dostępem do internetu. Niestety, nie potrafię odpowiedzieć Ci na pytanie, czy pojawiły się zmiany w sposobie obliczania emerytury. Czy kontaktowałaś się może z Ewą? Jak będziesz wiedzieć więcej, daj mi proszę znać: sama jestem ciekawa.

Twoja Krysia

On Mon, Nov 30, 2017 at 5:53 PM, Wanda.Sidlo@interia.pl wrote:

Proszę podaj czy w nadchodzącym roku kwota emerytury ulegnie zmianie Wanda

Odpowiedz | Odp. wszystkim | Prześlij dalej | Przenieś | Usuń | Uznanie za spam | Drukuj

plus+ TESTUJ INTERNET Sprawdź >>

0 zł Darmowa DOSTAWA tylko teraz **TOP SECRET**

Szukasz księcia z bajki? Pogadaj z kimś nowym **LOSUJ OSOBĘ** →

NIE SŁUCHAM BARCI

wersja zachęcająca do nowej wersji

ewolucyjna

cytat

„Nowa wersja jest szybsza? Mam mocny komputer i moja stara jest jeszcze szybsza”

„Czy tu się coś zmieniło, bo nie zauważyłam?”



Ewa, 36

**POWOLNE, STOPNIOWE ZMIANY
NATURALNEGO ŚRODOWISKA**

**POZWOLĄ ZACHOWAĆ TEN WYMIERAJĄCY GATUNEK
I ZWIĘKSZYĆ ZYSKI Z TURYSTYKI (BIZNESU)**

wersja zachęcająca do nowej wersji

różnice wymaga uwagi użytkownika

intruzywna, agresywna

odnosi się do nietrafionego użytkownika
(który niezainteresowany nie przeszedł na
nową wersję 3 lata wcześniej)

brak zainteresowania komunikatami ani
zaletami, brak poczucia bezpieczeństwa;
zalety poczty odbierane jako wady; **deklaracja
opuszczenia poczty na rzecz innego serwisu**

ewolucyjna

transparentna

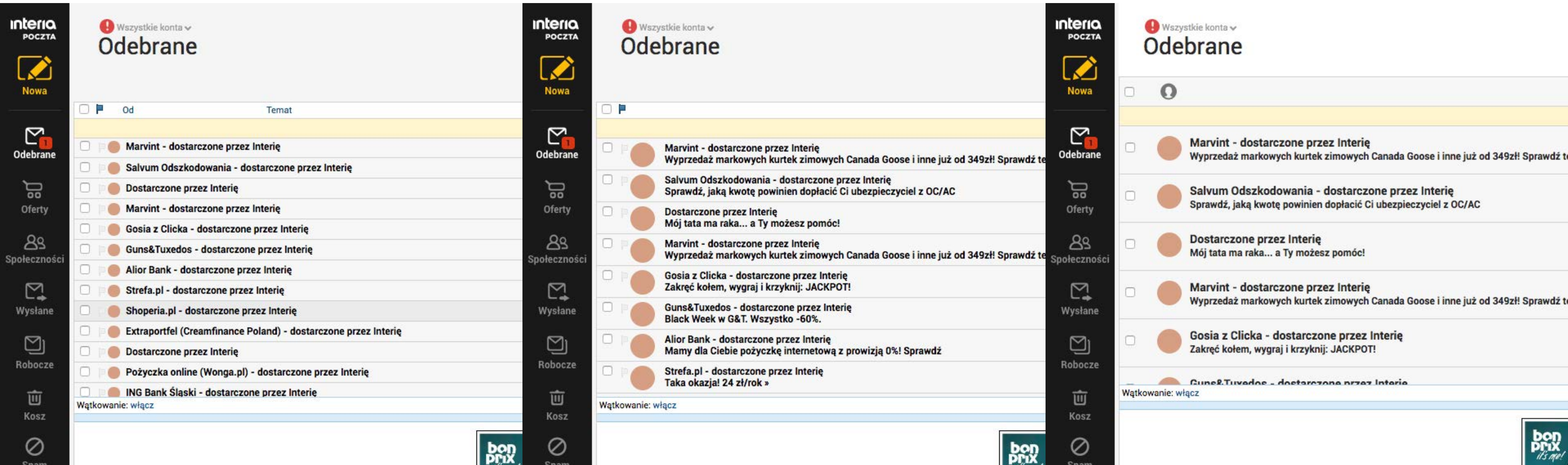
nie budzi wątpliwości, bezpieczna

trafiona do użytkownika

liczba iteracji może być częstsza w krótszym
czasie; komunikaty o zmianach w poczcie
nie są konieczne; wylogowanie powinno
kierować na stronę główną wraz
z podziękowaniem za korzystanie z poczty

Wprowadzone zmiany

47



Większa ilość iteracji

Dodanie większej ilości widoków pomiędzy najbardziej zauważalnymi iteracjami sprawi, że proces przejścia będzie bardziej przyjazny.

5. Powrót z eliksirem

W jaki sposób skutecznie bezboleśnie przekonać ~~za~~projektować i ~~prze~~testować, czy stopniowy proces przeniesienia użytkownika użytkowników korzystających najczęściej kilka lat ze starej wersji poczty do wyboru nowego interfejsu pocztowego ~~jest niezauważalny, bez konieczności "siłowego"~~ ~~przepinania go na nową usługę pocztową,~~ wiedząc, że ich dotychczasowe doświadczenie było bardzo negatywne?

Rekomenduję zmiany ewolucyjne: powolny, stopniowy proces przejścia jest niezauważalny dla użytkowników, którzy nie posiadają motywacji wewnętrznej do zmian i którzy nie zdecydowali się na przejście do nowej wersji kilka lat wcześniej.

Wsparcie przejścia użytkownika w formie podziękowania za korzystanie z usługi może przyczynić się do większego przywiązania do usługi, co może pozytywnie wpłynąć na cele biznesowe.

Dziękuję za uwagę!



**GDY POGŁOSKI O OBIGATORYJNYM
WDROŻENIU NOWEGO INTERFEJSU**

OKAZAŁY SIĘ ZŁOŚLIWOŚCIĄ SOMSIADA