

17 отличных инструментов UX – и как они могут улучшить пользовательский опыт

Описание

Пользовательский опыт имеет значение. Даже одного неудачного опыта работы с вашим приложением или веб-сайтом может быть достаточно, чтобы оттолкнуть потенциальных клиентов. Фактически, исследование PWC показало, что 32% покупателей прекратят сотрудничество с любимившимся им брендом после одного неудачного опыта. Суть? Правильный UX очень важен для того, чтобы удержать потенциальных клиентов и продвинуть их по пути от первого клика до конечной конверсии. Проблема? Разработать и внедрить надежный UX с нуля не так-то просто. В этом материале мы расскажем о 17 отличных инструментах UX, которые помогут улучшить пользовательский опыт и повысить эффективность вашей работы в Интернете. Давайте начнем.

Исследование влияния UX

Почему UX имеет такое большое значение? Потому что он помогает пользователям понять, что они должны делать и как они должны это делать. Мы сталкиваемся с примерами UX каждый день в реальной жизни – и хотя мы обычно не используем этот термин для их описания, процессы и потенциальные разочарования идентичны.

Рассмотрим это изображение входной группы:



Видите проблему? В то время как плоские металлические накладки говорят о том, что двери нужно толкать, надпись на правой двери указывает на то, что пользователь должен тянуть, несмотря на то, что на самом деле нет никакого способа достичь этой цели. Это классический случай плохого UX-дизайна. Смешанные сообщения и контр-интуитивные функции делают неприятным даже просто смотреть на эту дверь, не говоря уже о попытках ее открыть. Наиболее вероятный сценарий для потенциального посетителя? Развернуться и уйти – либо найти другой вход, либо посетить другой бизнес. Для эффективного UX существует

простое эмпирическое правило: он должен быть простым, понятным и доступным.

Трехэтапный подход к улучшению UX

Когда дело доходит до разработки отличного цифрового UX, решающее значение имеют три этапа: захват, создание и подтверждение.

- **Этап захвата:** Этот этап сосредоточен на исследовании пользователей – процессе сбора данных о том, чего хотят потенциальные клиенты, чего они не хотят, и где ваш UX нуждается в улучшении.
- **Этап создания:** Эта стадия посвящена дизайну. Здесь вы прикладываете усилия для разработки онлайн UX, который соответствует данным исследований.
- **Этап подтверждения:** На этом этапе основное внимание уделяется тестированию пользователей, чтобы убедиться, что ваш UX работает так, как задумано, как с чисто функциональной точки зрения, так и с точки зрения пользователей, взаимодействующих с вашим сервисом или приложением.

Ниже мы рассмотрим 17 инструментов UX, которые относятся к этим различным этапам.

Инструменты UX

1. User Interviews
2. Dovetail
3. Google Analytics
4. Airtable
5. Dscout
6. Lucidchart
7. Omnigraffle
8. Adobe XD
9. InVision Studio
10. Sketch
11. Axure
12. FlowMapp
13. Google Optimize
14. Crazyegg

15. ClickTale
16. Refiner
17. Loop11

Этап захвата: Инструменты для проведения UX-исследований

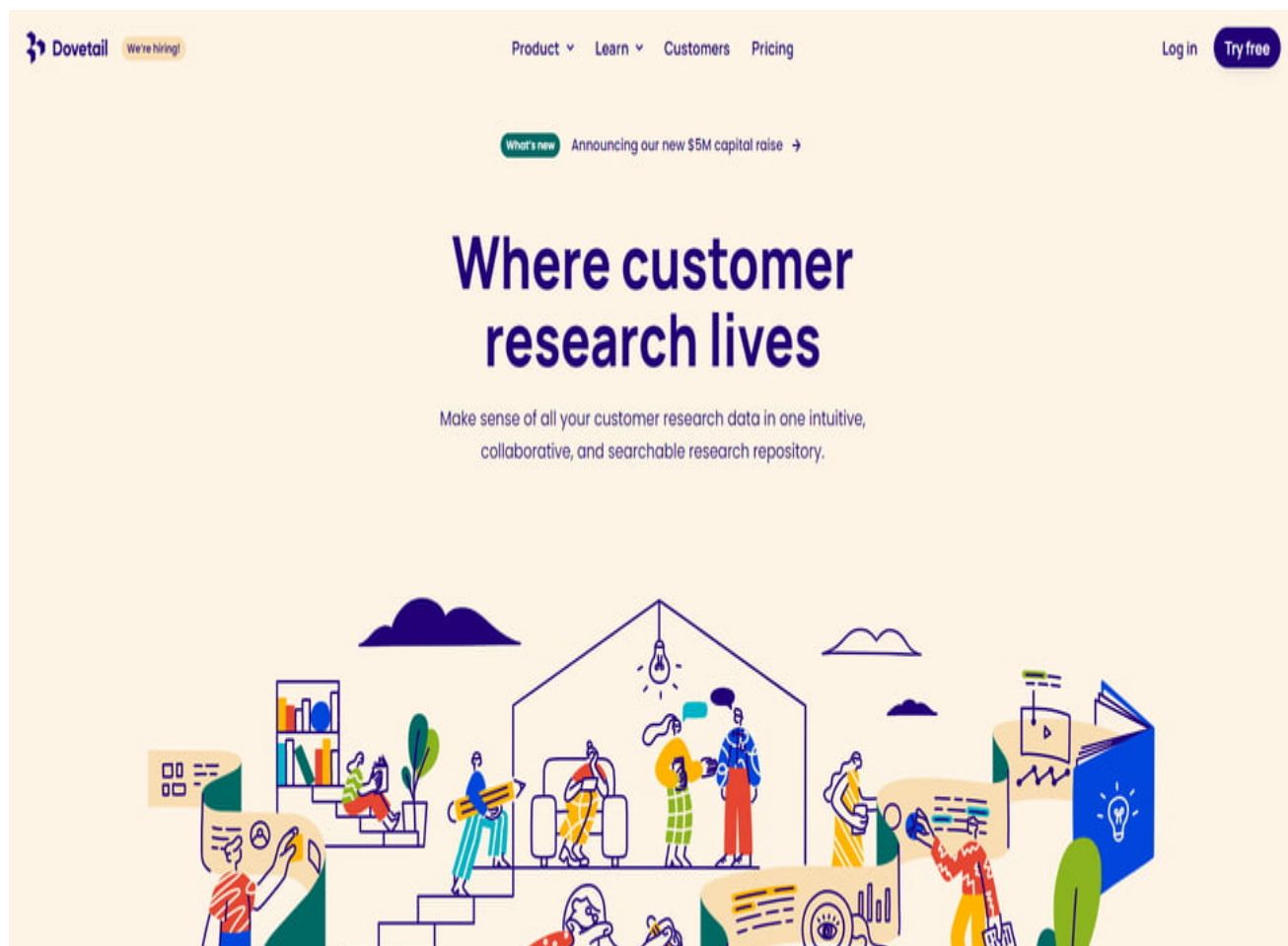
User Interviews

The screenshot shows the landing page for User Interviews. At the top, there is a navigation bar with 'USER INTERVIEWS' in green, followed by 'Products', 'Pricing', and 'Resources' with dropdown arrows. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Sign Up To Participate', 'Log In', and a green 'Sign Up' button. The main content area features a large heading: 'The fastest way to recruit research participants'. Below this heading is a sub-headline: 'Make better product decisions with seamless access to quality participants.' There are two main call-to-action buttons: a green one that says 'Recruit users for research' and a blue one that says 'Earn money participating'. Under the green button, it says 'Recruit your first three participants free!'. Under the blue button, it says 'Get paid to give feedback on new products.' Below these are two feature cards. The first card is titled 'Recruit User Interviews participants' and has a green icon of a magnifying glass over a document. The text below the icon says 'Get fast, targeted access to our diverse audience of over 400,000 vetted'. The second card is titled 'Bring your own users with Research Hub' and has a green icon of two speech bubbles. The text below the icon says 'Talk to your users simply and consistently with CRM and automations to build an...'. In the bottom right corner, there is a chatbot window with a green robot icon and the text: 'Hi there! 🙋 Are you a researcher looking to recruit participants?'.

User Interviews – это именно то, что вы ожидаете: Инструмент, позволяющий проводить опросы пользователей, чтобы узнать, чего люди хотят от вашего UX, что им нравится (или не нравится) в вашем текущем пользовательском опыте и какие у них есть предложения, чтобы сделать его лучше. Инструмент может похвастаться доступной пользовательской аудиторией до 400 000 проверенных участников, которые могут быть выбраны по географическому, демографическому и другим критериям, или вы можете пригласить своих собственных пользователей.

Ценообразование:

Вы платите только за завершённые сеансы интервью.

Dovetail

Dovetail – это облачная исследовательская платформа, позволяющая собирать и хранить все, начиная от заметок, стенограмм и заканчивая видео- и аудиозаписями, а затем анализировать это хранилище данных на предмет общих тенденций, которые можно использовать для улучшения UX.

Ценообразование:

Наряду с бесплатной пробной версией базовых функций, вы можете получить доступ к аналитике Dovetail за 15 долларов в месяц или к анализу и функциям хранилища данных за 100 долларов в месяц.

Google Analytics

Welcome to Google Analytics

Google Analytics gives you the free tools you need to analyse data for your business in one place, so you can make smarter decisions.

Start measuring

Complete information

Understand your site and app users to better check the performance of your marketing, content, products, and more.

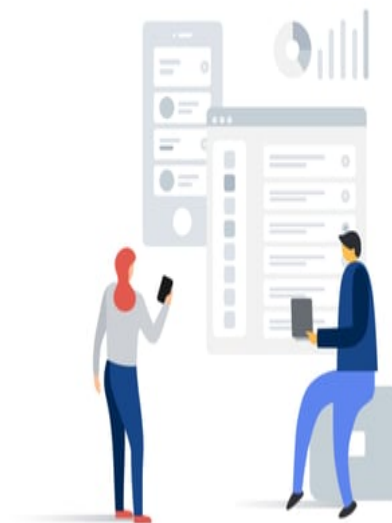
Get insights only Google can give

Access Google's unique insights and machine learning capabilities to make the most of your data.

Connect your insights to results

Analytics works with Google's advertising and publisher products, so you can use your insights to deliver business results.

[Learn more about Google Analytics](#)



©2021 Google | Analytics Terms | Terms of Service | Privacy Policy | IT Support

Google Analytics пользуется большой известностью, и не зря – этот инструмент имеет доступ к огромному количеству пользовательских данных. Использование Google Analytics ничего не стоит, и его можно использовать для отслеживания ключевых показателей, таких как коэффициент отказов, источники трафика и демографические данные пользователей. По сути, этот инструмент позволяет исследовать не только мнение пользователей, но и их поведение и выяснить, где, когда и почему они переходят или покидают ваш сайт.

Ценообразование:

Бесплатно.

Airtable

	Name	Session type	Date	Person interviewed	Overall feedback score
8	Robin Jaffe—Initial interview	Initial interview	5/28/2019	Robin Jaffe	★
9	Skyler Xu—Initial interview	Initial interview	5/21/2019	Skyler Xu	★★★★
10	Lee Szabo—Initial interview	Initial interview	5/2/2019	Lee Szabo	★
11	Quinn Nguyen—Initial interview	Initial interview	5/24/2019	Quinn Nguyen	★★★★★
12	Kelly Sall—Initial interview	Initial interview	5/14/2019	Kelly Sall	★★
13	Harley Holbrook—Initial interview	Initial interview	5/16/2019	Harley Holbrook	★★★

13 records

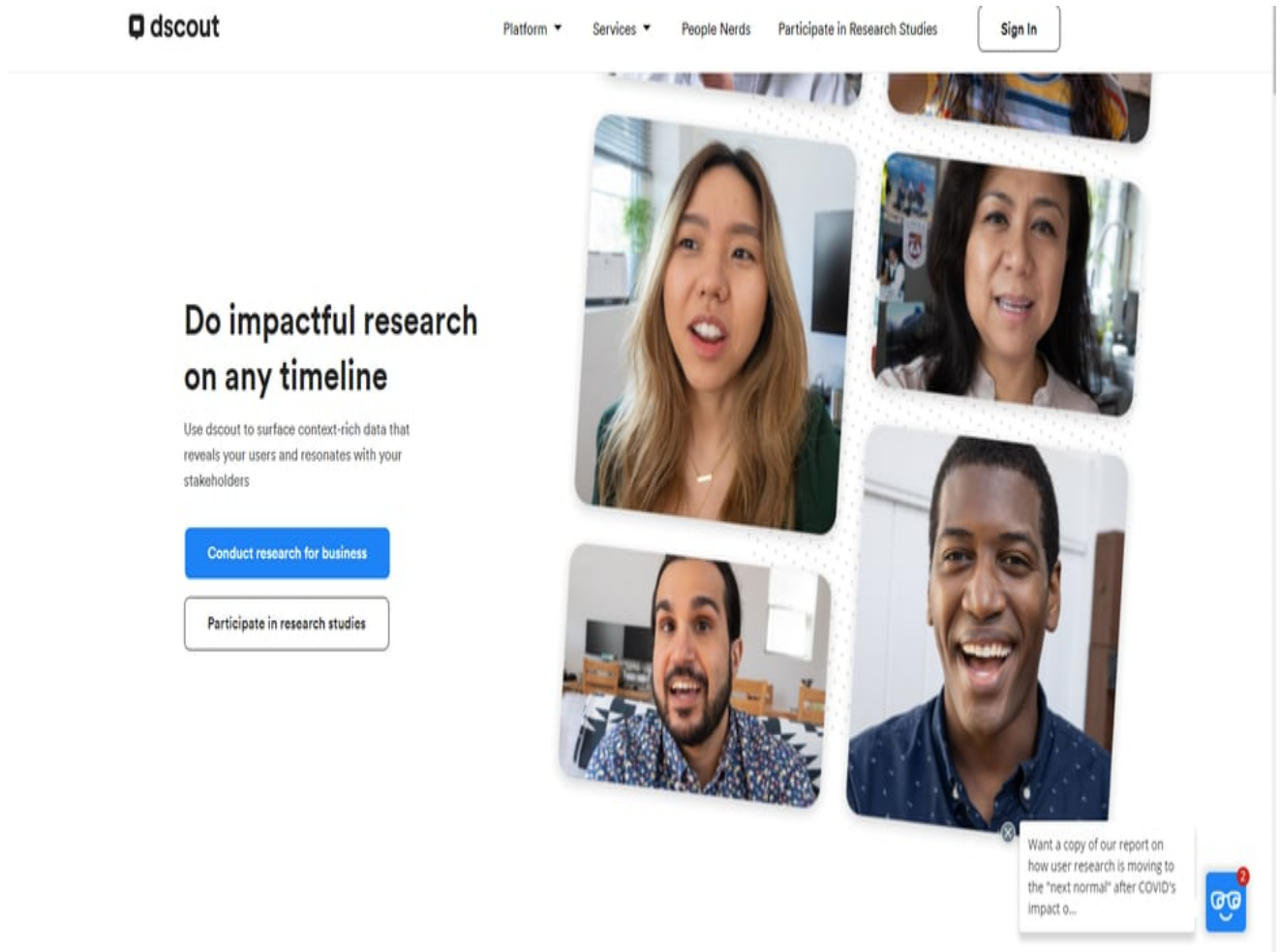
Airtable Copy base View larger version

Airtable позволяет легко планировать и управлять интервью с пользователями, собирать отзывы, а затем группировать их по общим темам или ключевым словам, чтобы помочь выявить важные проблемы. Стоит отметить? Airtable предлагает множество функций рабочего процесса и аналитики, помимо UX-исследований, что делает его отличным универсальным инструментом для онлайн-бизнеса.

Ценообразование:

Если вы только начинаете заниматься UX-исследованиями, можно воспользоваться бесплатными опциями, а можно перейти на версию Plus Airtable за 10 долларов в месяц за одно место.

Dscout



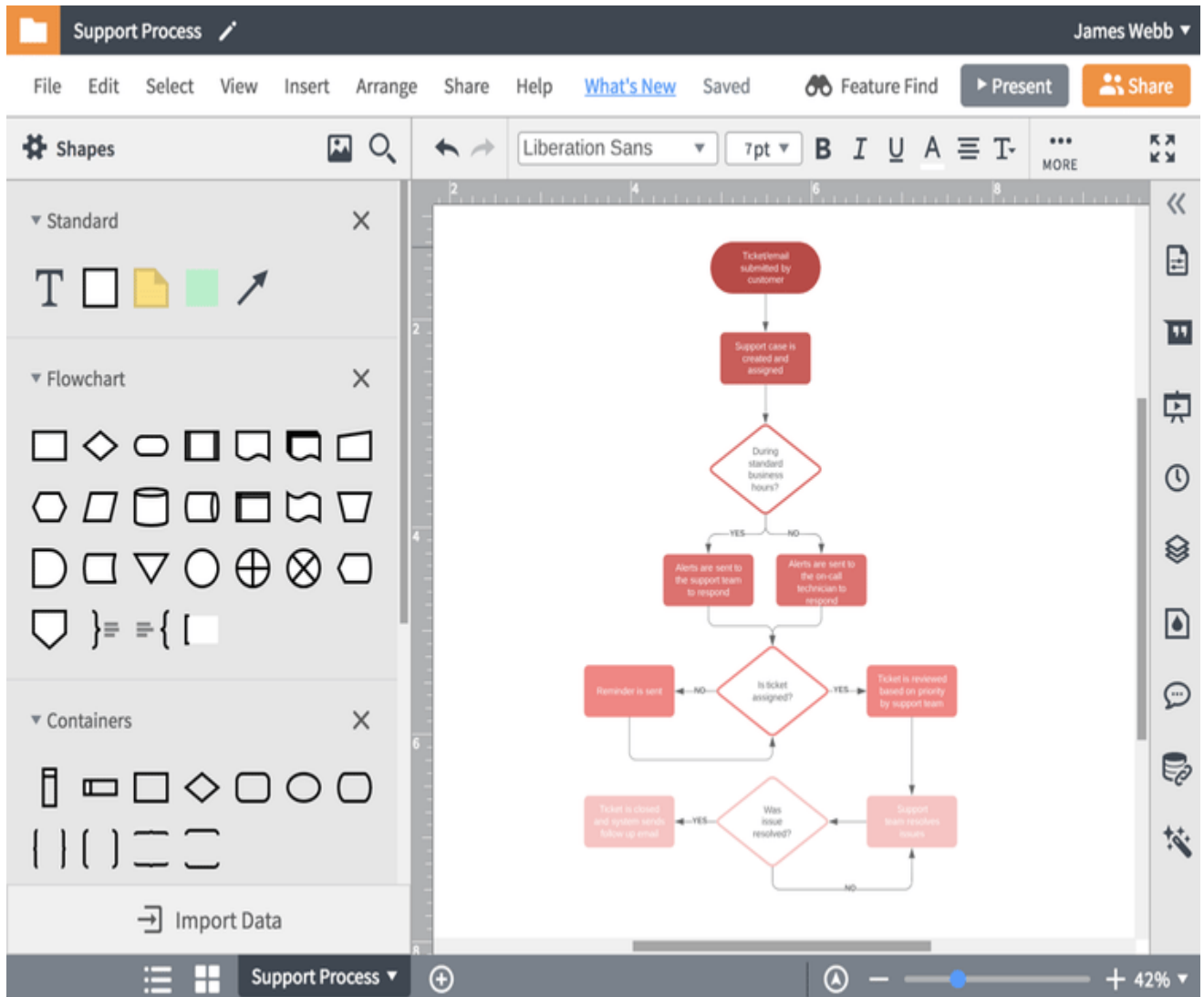
Dscout предлагает более 100 000 потенциальных участников исследования, а результаты можно получить уже через 48 часов. Этот инструмент также уделяет особое внимание ценности немодерируемых видеоисследований, которые позволяют вашей команде увидеть, как пользователи взаимодействуют с вашим сайтом или сервисом в режиме реального времени. Результат? Вы получаете представление о том, где ваш сайт имеет смысл, а где работает не так, как задумано.

Ценообразование:

Чтобы узнать о ценах, вам необходимо связаться с Dscout напрямую.

Этап создания: Инструменты UX-дизайна

Lucidchart



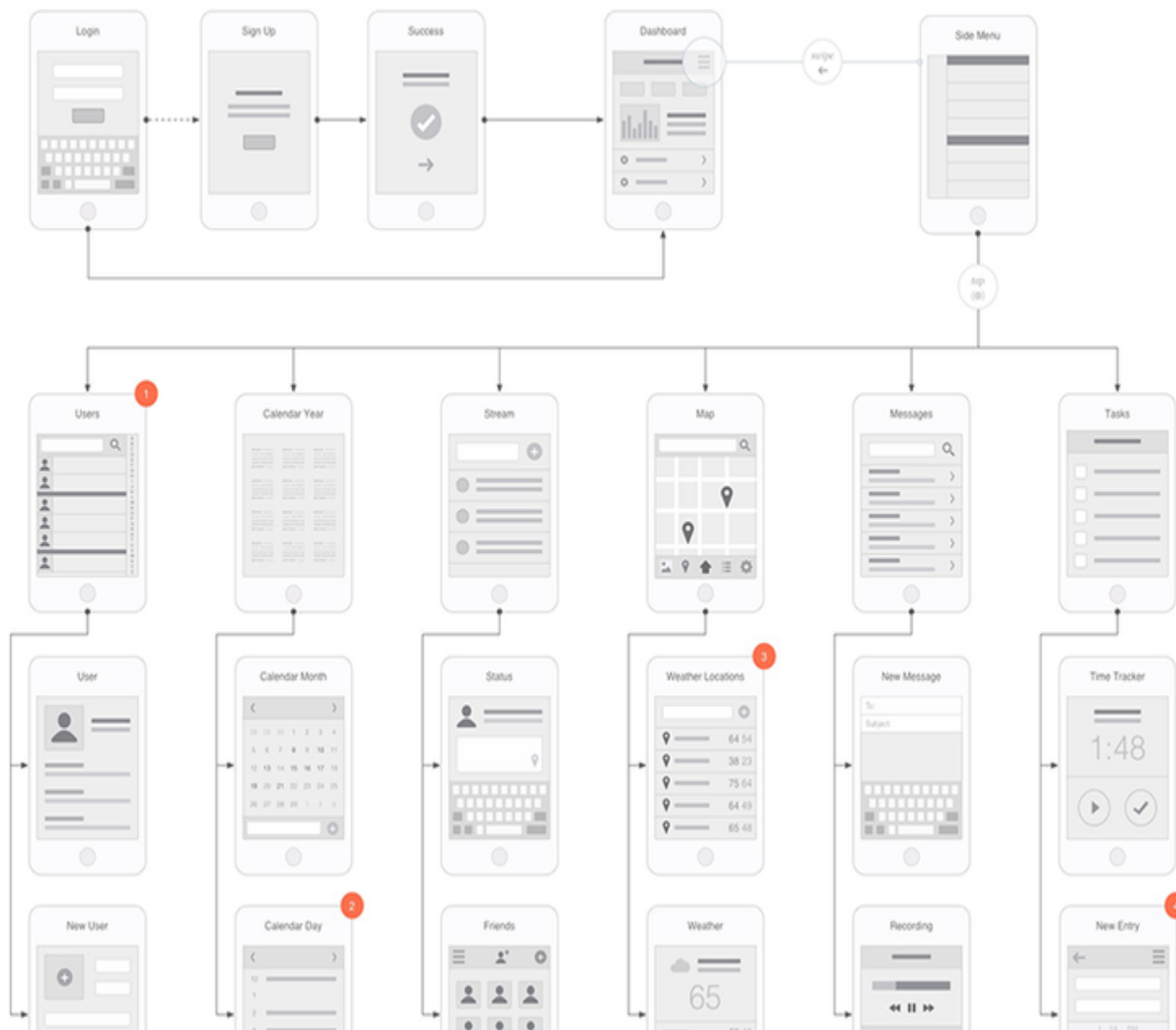
Lucidchart – это инструмент для создания блок-схем, который позволяет легко увидеть, как связаны процессы и функции на вашем сайте. Инструмент обладает функцией drag-and-drop и возможностью совместной работы в режиме реального времени, а также может быть подключен к другим сервисам, включая GitHub, Salesforce или Microsoft Office. Поскольку решение является облачным, нет никаких ограничений на то, когда и где вы можете разработать свою следующую функциональную блок-схему.

Ценообразование:

Если вы только начинаете заниматься UX-дизайном, вы можете бесплатно редактировать три документа с помощью Lucidchart или заплатить \$7,95 за

неограниченный доступ.

Omnigraffle

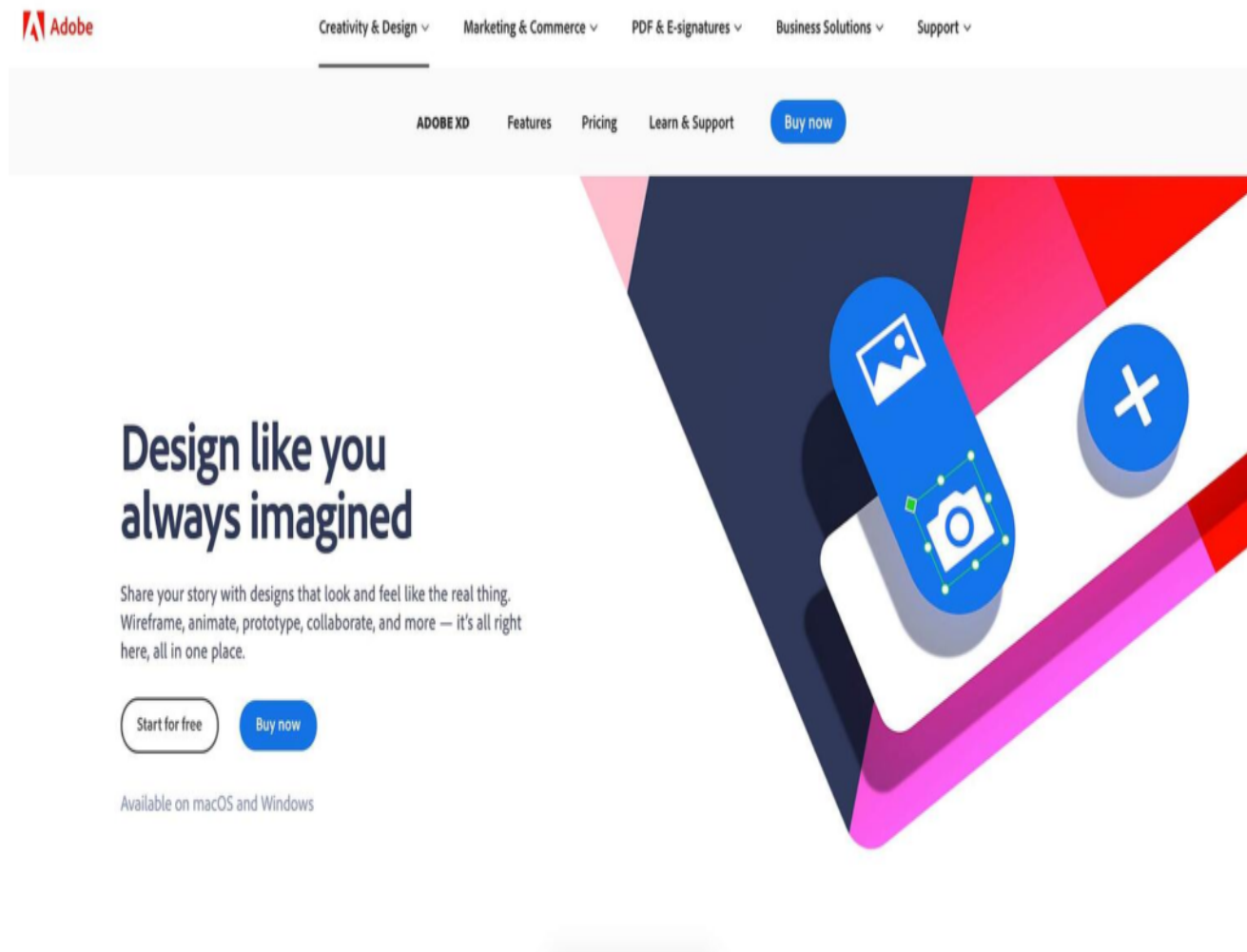


Omnigraffle разработан специально для iOS и Mac, что позволяет создавать макеты программного обеспечения и веб-сайтов. Хотя инструменты, не зависящие от ОС, отлично подходят для большинства дизайнерских функций, есть основания для создания UX, специфичного для iOS, особенно если эта платформа приложений является для вас приоритетной. Пользователи Apple предъявляют очень высокие требования к пользовательскому опыту – Omnigraffle поможет вам сделать все правильно с первого раза.

Ценообразование:

Этот UX-инструмент поставляется с 14-дневной бесплатной пробной версией. После этого вы можете выбрать подписку за \$12,49 в месяц или заплатить \$149,99 за стандартную лицензию.

Adobe XD



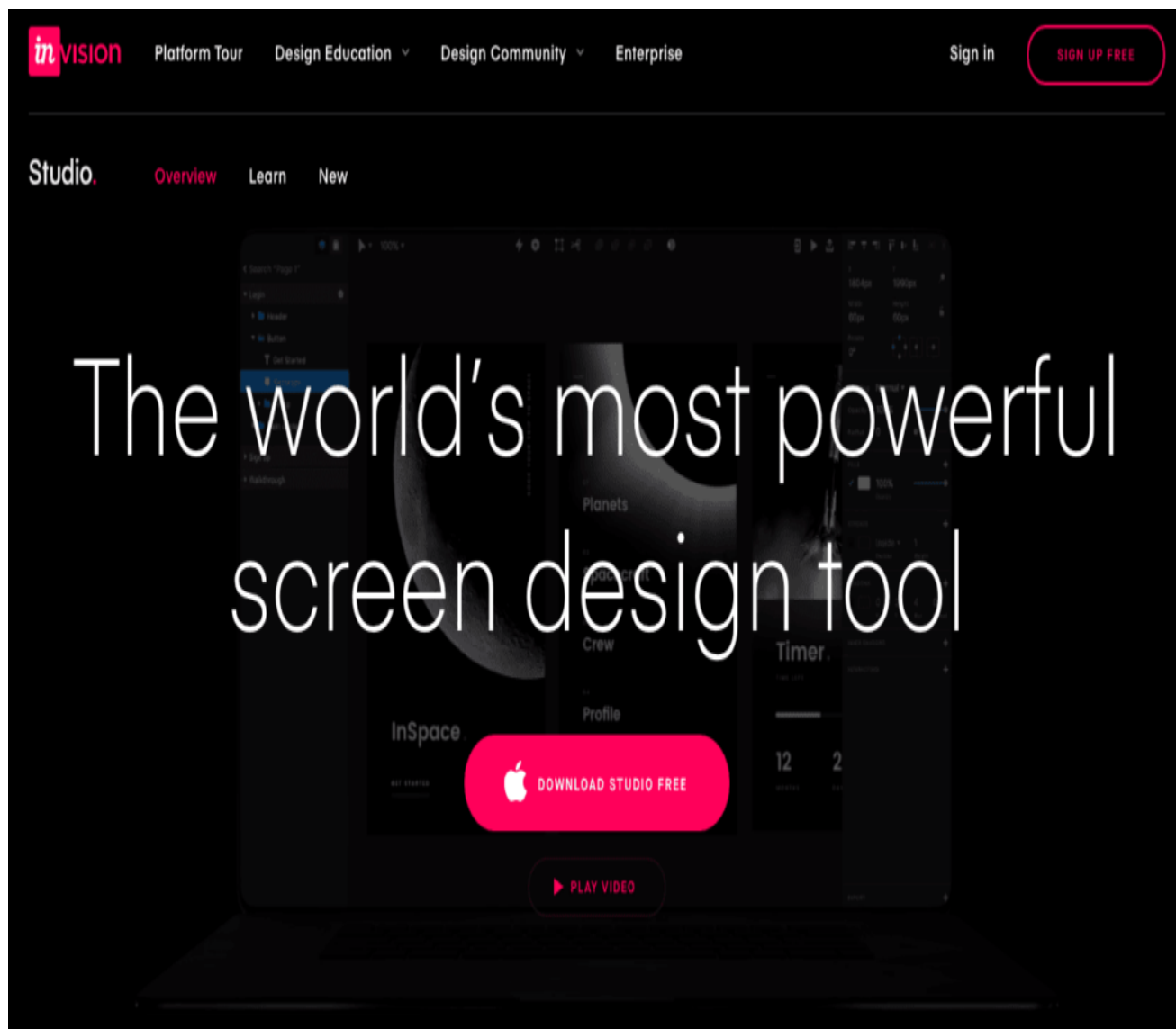
Adobe XD – это инструмент для создания электронных схем как для MacOS, так и для Windows. Он позволяет создавать эскизы, макеты и прототипы веб-сайтов в одном файле дизайна и имеет минималистичный интерфейс, который помогает оптимизировать процесс UX-дизайна.

Ценообразование:

Стартовый тарифный план Adobe является бесплатным и включает в себя 2 ГБ дискового пространства и один прототип, доступный для совместного использования. За \$9,99 в месяц вы можете создавать неограниченное количество

прототипов и обмениваться ими со 100 ГБ облачного хранилища.

InVision Studio



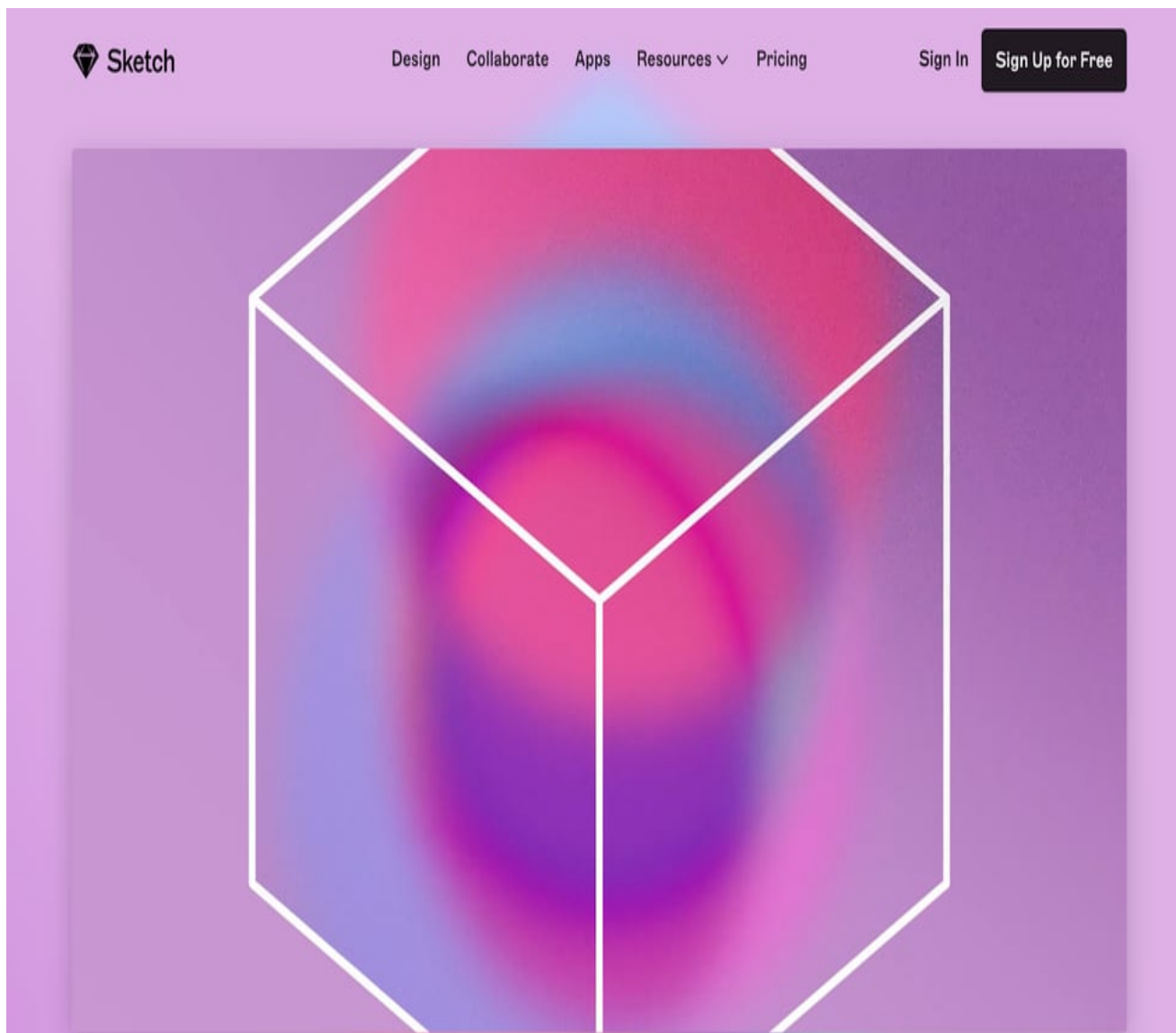
InVision предлагает централизованную среду проектирования, разработки и создания продукта, которая упрощает прохождение этапа создания UX. Выпущенный в 2018 году, этот инструмент завоевал значительную популярность благодаря оптимизированной совместной работе и поддержке Jira для лучшего управления проектами. Стоит отметить? Этот инструмент доступен только для MacOS.

Ценообразование:

За \$7,95 в месяц вы получаете тарифный план Pro, который включает

неограниченное количество документов и архивирование для 15 участников, в то время как бесплатная версия позволяет трем активным пользователям работать над тремя активными проектами.

Sketch



Sketch – еще один инструмент для MacOS и высококачественный инструмент для создания каркасов. Этот легкий инструмент векторного дизайна интуитивно понятен, итеративен и позволяет командам быстро разрабатывать схемы сайта или сервиса. Хотя сам инструмент довольно прост, он предлагает легкую интеграцию с другими инструментами проектирования, что, в свою очередь, делает его отличной отправной точкой для создания UX-каркасов.

Ценообразование:

Sketch предлагает тарифные планы за 9 долларов в месяц или 99 долларов в год.

Axure



Axure расширяет возможности прототипирования и позволяет вашим командам легко отслеживать рабочие процессы UX-дизайна. Это решение использует противоположный подход по сравнению с Sketch, предлагая полнофункциональные и высокоточные проекты, а также функциональное тестирование и легкую передачу разработчикам после создания прототипов.

Ценообразование:

Наряду с бесплатной пробной версией, Axure предлагает тарифные планы Pro, Team и Enterprise, которые включают неограниченное количество прототипов и обзоров. В

тарифном плане Team добавляется облачный хостинг, а в тарифном плане Enterprise – домен компании для внутреннего использования.

FlowMapp



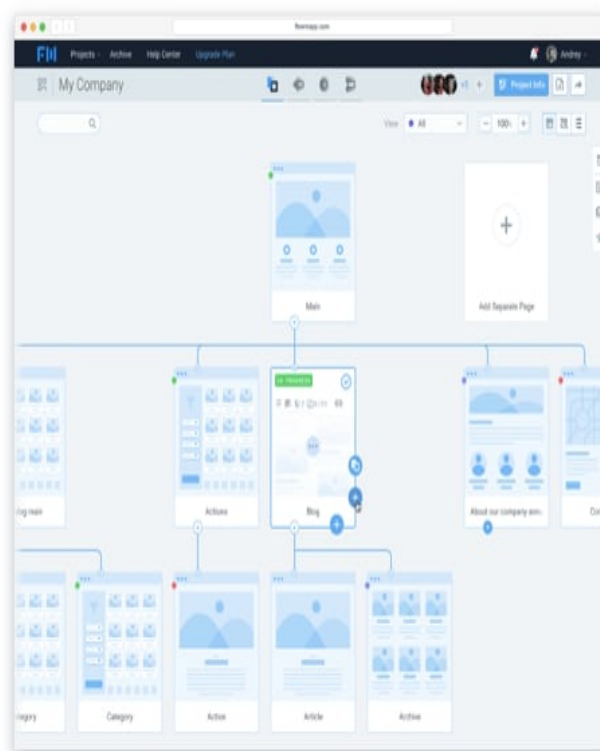
[Demo Project](#) [Features](#) [Pricing](#) [Help Center](#) [Blog](#)

[Sign in](#) [Sign up free](#)

Create Sitemap

Intuitive sitemaps for everyone on your team to see workflows at a glance.

[Next Step](#) →



FlowMapp – это все о дизайне карты сайта. В отличие от некоторых из перечисленных выше инструментов, которые предлагают несколько функций в одном пакете, FlowMapp фокусируется на создании простого, упорядоченного и эффективного путешествия пользователя. В настоящее время FlowMapp предлагает решения Sitemap, User Flow, Personas и Customer Journey Map – инструменты Wireframe будут предложены в последующем обновлении.

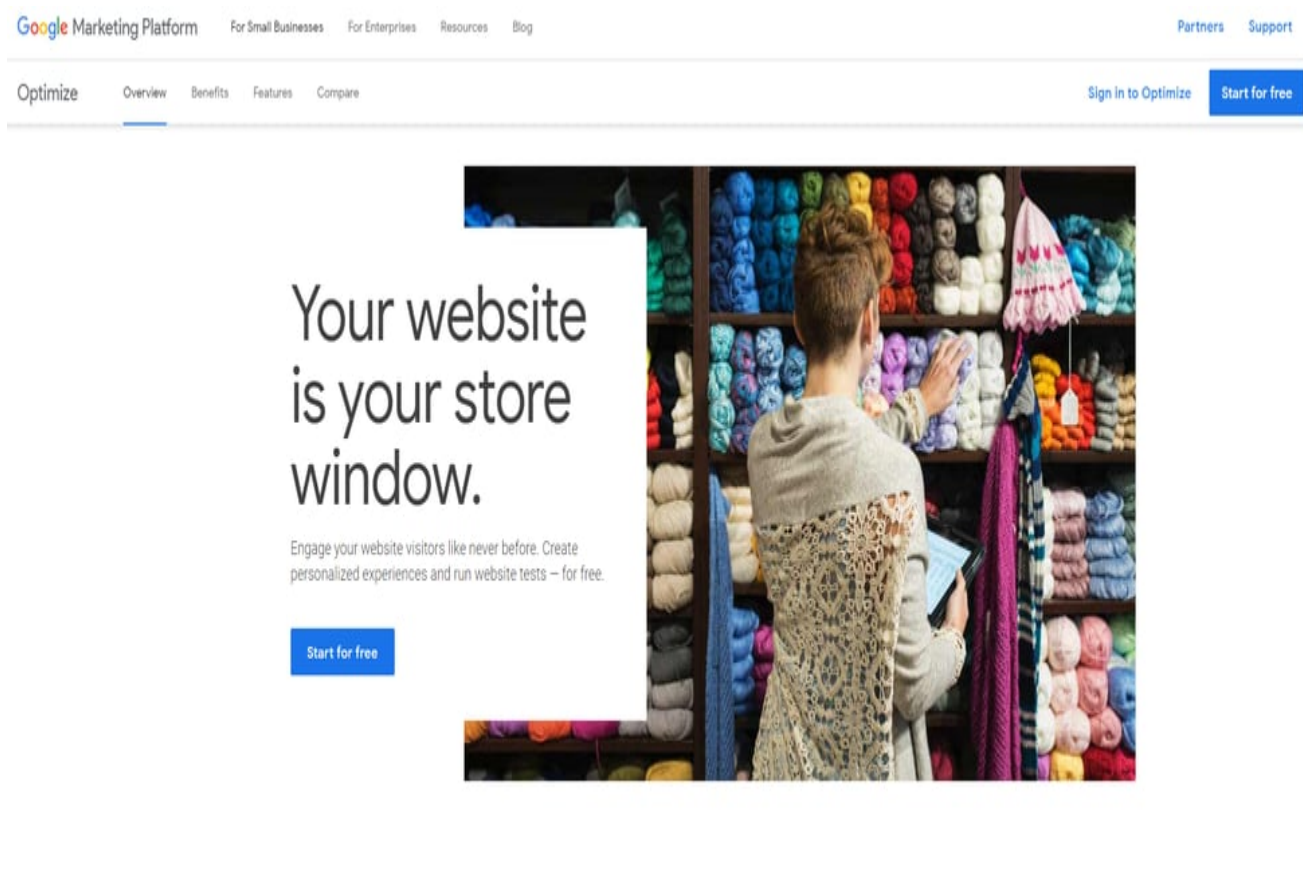
Ценообразование:

Цены на FlowMapp начинаются с бесплатного уровня, который включает один активный проект и 100 МБ пространства, а уровень Pro стоит 99 долларов в год за 7

активных проектов и 12 ГБ пространства.

Этап подтверждения: Инструменты UX-тестирования

Google Optimize

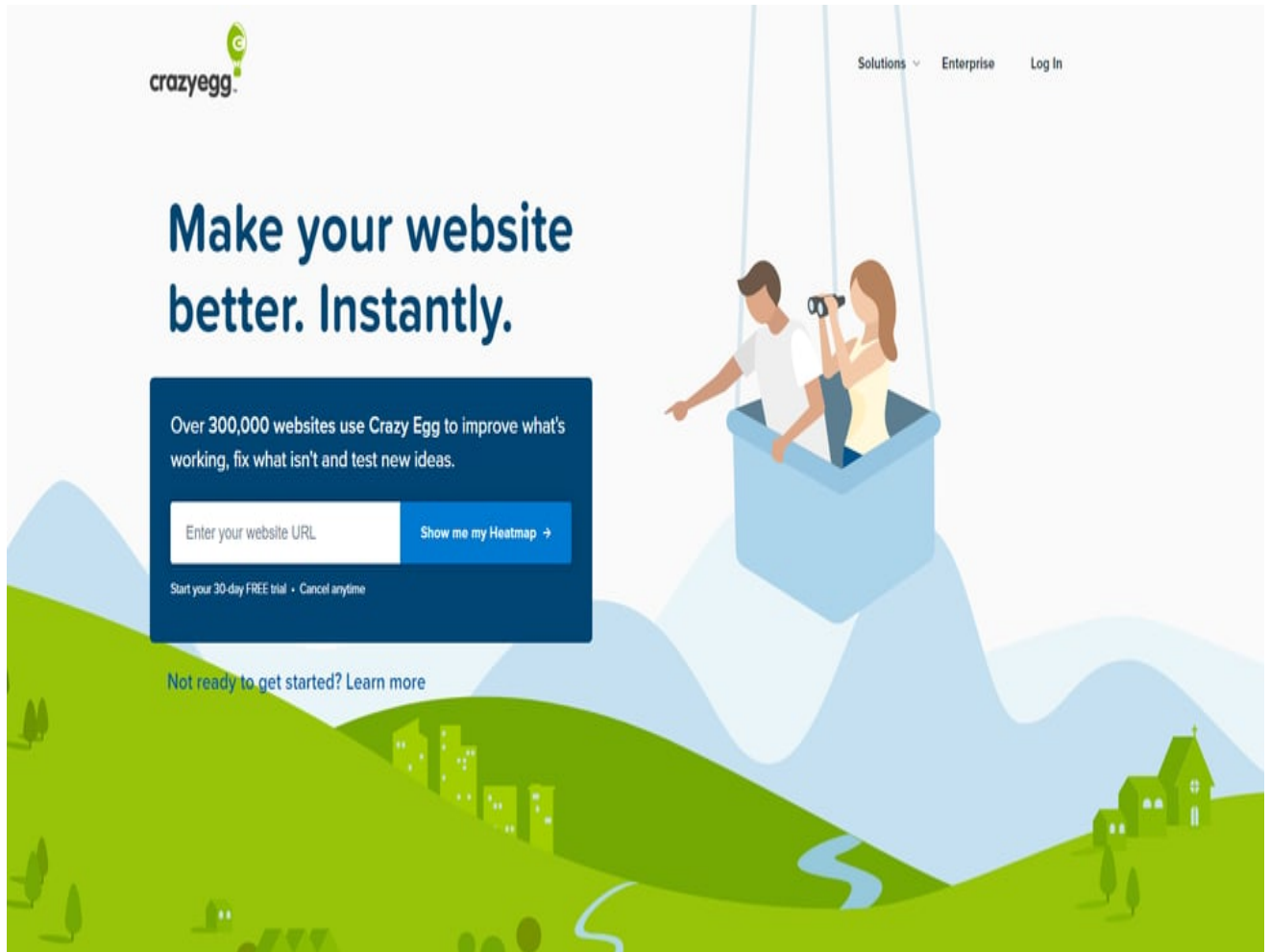


Google Optimize – это бесплатный инструмент A/B-тестирования, который позволяет легко оценить, насколько хорошо работает ваш сайт. Определив веб-страницу, которая нуждается в улучшении, редактор Optimize позволяет внести изменения и провести тесты, чтобы проверить, положительно ли эти изменения влияют на определенные показатели. После завершения тестирования вы можете использовать Google Optimize для запуска версии вашего сайта с наилучшими результатами.

Ценообразование:

Бесплатно.

Crazy Egg



Crazy Egg также предлагает A/B-тестирование, но более известен своей функцией тепловой карты: Используя визуальные отчеты, которые показывают, где пользователи чаще всего кликают и переходят, вы можете выбрать те области вашего сайта, которые работают не так, как задумано, а затем повторно провести тесты тепловой карты, чтобы увидеть, были ли изменения эффективными.

Ценообразование:

Наряду с 30-дневной бесплатной пробной версией, Crazy Egg предлагает множество тарифных планов от базового до корпоративного. Самый популярный тарифный план Plus стоит 99 долларов в месяц и охватывает 150 000 отслеживаемых страниц, 75 снимков и 1 000 записей каждый месяц.

Contentsquare

The Experience Analytics Leader

English Contact Sales Login

CONTENTSQUARE Why Contentsquare Platform Customers Industries Company Insights Get a Demo

CONTENTSQUARE X CLICKTALE

Clicktale is now Contentsquare

We've joined forces to create the global leader in digital experience analytics.

Whether you're analyzing a website or mobile app or troubleshooting performance, our combined technologies will help you bring online customer behavior to life.

Get a Demo Tour the Product

Explore our combined platform

Бывшая компания Clicktale, Contentsquare занимается отслеживанием и устранением проблем с сайтом и сервисом. Инструмент предназначен для обнаружения того, где, как и почему ваше приложение не работает, и помогает устранить основные причины проблемы. Объединяя фактическое поведение клиентов и машинное обучение, Contentsquare может экстраполировать вероятные действия и увидеть, где все работает не так, как задумано.

Ценообразование:

Если вам интересно узнать о ценах Contentsquare, вам придется связаться с отделом продаж, чтобы узнать больше.

Refiner



Refiner позволяет вам замкнуть цикл обратной связи с клиентами с помощью индивидуальных опросов, чтобы узнать, что нравится пользователям, что им не нравится и что они хотели бы улучшить. Уделяя особое внимание

высококонверсионным виджетам опросов, Refiner также помогает увеличить количество респондентов, которые действительно открывают и отвечают на вопросы опроса, что позволяет получить более полное представление о влиянии UX.

Ценообразование:

Цены начинаются от \$49 в месяц за 1 000 ответов в месяц и \$129 в месяц за 5 000 ответов в месяц.

Loop11

The screenshot shows the Loop11 web application interface. At the top, there is a green navigation bar with the Loop11 logo on the left and user account information on the right: "Hello Toby Viewing own account Change Account Log out". Below the navigation bar is a secondary menu with buttons for "Home", "Create New Project" (highlighted), "My Projects", "My Account", "Help Centre", and "Administration".

The main content area features a progress bar with five steps: 1. User Test Details (highlighted), 2. Tasks & Questions, 3. User Test Options, 4. Invite Participants, and 5. Launch. Below the progress bar, the heading "Step 1: User Test Details" is displayed.

The form contains several fields with explanatory text:

- Public title:** Input field with "Kayak Wireframe Testing". Text: "The Public Title will be seen by all participants of your User Test."
- Working title:** Input field with "Kayak-Balsamiq". Text: "The Working Title is only used to identify your User Test."
- Select language:** Dropdown menu with "English" selected. Text: "The language setting allows you to create user tests and accept responses in many languages. [More information about language options](#)"
- Participant introduction text:** Input field with "Thank you for participating in this evaluation. Your feedback will help improve our website." Text: "Participants will see this text before beginning the User Test. Example: Thank you for participating in this evaluation. Your feedback will..."

On the right side, there are three utility boxes:

- CURRENT PROJECT:** Shows "Kayak-Balsamiq" and a "Preview" button with a magnifying glass icon. Below it is a link: "Speed or display issues?"
- COMMON QUESTIONS:** Lists several questions with links, such as "Is your website having performance or display issues?", "How can I preview my user test before it goes live?", "How do I add a question to a user test?", and "How can I copy an existing user test?"
- BUY TEST CREDITS:** A button for purchasing credits, with text: "Pre-purchase credits instead of paying as you go."

Loop11 – это тестирование юзабилити, и этот подход выходит на новый уровень благодаря возможности записывать аудио- и видеозаписи того, как пользователи взаимодействуют с вашим сайтом. Этот вид обратной связи бесценен. Одно дело – анализировать данные письменных опросов, но фактическое взаимодействие позволяет получить нефльтрованный взгляд на то, что пользователям действительно нравится – или не нравится – на вашем сайте.

Ценообразование:

Получите Loop11 за 63 доллара в месяц с неограниченным количеством задач и вопросов для трех проектов в месяц или увеличьте стоимость до 10 проектов в месяц за 239 долларов.

UX: делаем его отличным

Отличный UX – это основа любого успешного сайта или сервиса. Вооружившись правильными инструментами, ваш бизнес сможет обеспечить согласованность всех аспектов процесса UX – от сбора данных до создания и подтверждения – для создания наилучшего возможного опыта для пользователей.

Дата Создания

24.04.2023