




Запустить проект и не потерять пользователей

опыт запуска клиентской панели

Состояние «0»

- Большое количество лояльных пользователей, привыкших к системе
- Моральное устаревание
- Технологическое устаревание
- Огромные затраты на сопровождение и развитие
- «доребрендинговый» дизайн

Вот так это выглядело...



профессиональный хостинг

панель управления

Добро пожаловать, Богданов Борис Михайлович

Последний раз Вы заходили 19 Апрель 2011, 14:11:54 с адреса 111.111.111.11

Быстрый переход: -- Сделайте выбор --

назад выход

новости

Управление Сервером

Почтовый менеджер

SSH-консоль

Паутина

Магазин **new!**

Заказать домен

Управление доменами

Управление поддоменами

Настройка сайта

Установка программ

Файл-менеджер

Log файлы

Базы MySQL

Базы PostgreSQL

Базы Firebird

Управление CRONTAB

Управление DNS

Управление BACKUP

Доп. FTP аккаунт

Пополнение баланса

Дополнительные услуги

Менеджеры

тарифный план: Staff

документы для бухгалтерии: посмотреть

договор: посмотреть

сервер: DETROIT

домашняя дир-я: /home/c/celerru

login: celerru

пароль: Изменить

баланс (руб.): 44.85

бонус (руб.): 444.00

доменные бонусы: 0

осталось дней: 0

платежи: Просмотреть

диск, квота: 3000 Мб

занято: 2184 Мб (73%)

свободно: 816 Мб (27%)

базы Firebird: 0 / 10

базы MySQL: 10 / 10

базы PostgreSQL: 1 / 1

почтовые ящики: 32

FTP-аккаунты: 5 / 10

[2011-02-11] Плановые работы в дата-центре

[2010-11-03] Проведение работ в Петерстаре

[2010-11-01] Мошенническая рассылка

[2010-09-10] Предупреждение о мошеннической рассылке

[2010-09-07] 11.09.2010 возможны задержки регистрации доменов .ru и .su

[2010-07-22] Дополнительные возможности "Почтового менеджера"

[2010-06-15] Изменение почтового адреса SpaceWeb

[2010-05-05] Плановые работы на серверах СУБД PostgreSQL

[2010-05-05] Предупреждение о мошеннической рассылке

[2010-04-28] Изменения в графике работы офиса

Но были и плюсы

- Большое количество *лояльных* пользователей, привыкших к системе
- «Персоны» – портреты пользователей, созданные на основе *реальных* данных
- Четко проработанный набор требований
- Выстраданный список изменений

Вот так выглядела первая версия



плати:
далеко не
придется идти

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ



сделай сам:
создай свой сайт
и будешь рад

СМС, БЛОГ, ФОРУМ



Аккаунт: [calgary1](#)

Последний визит: 31.03.2010 в 13:05

С IP: 91.204.69.82

[лог операций](#)

ВЫЙТИ

[Панели](#) / [Панель управления VPS](#)

АККАУНТ [calgary1](#)

Организация: supsweb

e-mail: support@swweb.ru

телефон: -

Баланс: -304,70 руб.
[платежи](#)

Бонус: 0,00 руб.

Блокировка: Через 933 дня,
25.10.2012

Доменные бонусы: 0

Документы: [Акты](#)
[Договор](#)

Сообщений: 0 / 0

УСЛУГА [ВИРТ. ХОСТИНГА](#)

Тариф: SX-2

Квота: 25 / 2000 Мб

Домены: 1 / [неорг.](#)

Мультидом: 1 / 4

Поддомены: 13 / [неорг.](#)

MySQL: 4 / 4

ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ВИРТУАЛЬНЫМ ХОСТИНГОМ

Управление хостингом



[Файловый менеджер](#)



[Почтовый менеджер](#)



[SSH-консоль](#)



[Настройка сайта](#)



[Log файлы](#)



[Управление DNS](#)



[Базы MySQL](#)



[Базы Firebird](#)



[Базы PostgreSQL](#)



[Заказ домена](#)



[Управление доменами](#)



[Управление поддоменами](#)



[Ftp аккаунты](#)



[Бэкапы](#)



[Установка программ](#)



[Управление Crontab](#)

ОТЗЫВ

Отправляйте нам любые пожелания и предложения.

ОТПРАВИТЬ

или CTRL + ENTER

Вы всегда можете вернуться в [обычную панель управления](#).

НОВОСТИ

[Примите участие в акциях SpaceWeb и выиграйте приз!](#) (2010-02-19)

[Работы на почтовой системе](#) (2010-02-04)

[Плановые работы в дата-центре](#) (2010-01-22)

[SpaceWeb дарит Купоны Google AdWords!](#) (2010-01-19)

[Оплата услуг SpaceWeb в новогодние праздники](#) (2009-12-29)

Запуск?.. Страшно!

- Множество внутренних тестов
- Перевод на новую панель всех сотрудников

Но:

- Сотрудники – не слишком честная выборка. Непосредственно о разработчиках и говорить не приходится
- Тесты с пользователями со стороны... Да, многое показывают, но лишь поверхностные проблемы

Решение

- Лучшие и самые заинтересованные экзаменаторы – пользователи
- Отбор самых активных из наиболее «старых» наших пользователей
- Индивидуальные приглашения, активная работа с отзывами
- Возможность в любой момент переключиться на привычную панель

Слушайте пользователей!



выбирай:
смешные цены
на все домены



сделай сам:
создай свой сайт
и будешь рад



от 370 руб.

CMS, БЛОГ, ФОРУМ

Предыдущий визит

Аккаунт [celerru](#)

[ВЫЙТИ](#)

[Панели](#) / [Панель управления VPS](#) / [Файловый менеджер](#)

АККАУНТ [celerru](#)

[/ ajaxwriter](#)

с выбранными: [удалить](#) [копировать](#) [\(раз\)архивировать](#) [переместить](#) с новыми: [создать](#) [загрузить](#)

Папок: 1, файлов: 11

имя	размер	права	изменен
public_html		— drwxr-xr-x	21.10.2009
.bash_history	0 B	-rw-r----	26.04.2009
.bash_logout	240 B	-rw-r--r--	26.04.2009
.bash_profile		-rw-r--r--	26.04.2009
.bashrc	812 B	-rw-r--r--	26.04.2009
access_log	10 MB	-rw----r--	11.11.2009
access_log.1.gz	1 MB	-rw----r--	08.11.2009
access_log.2.gz	996.56 KB	-rw----r--	
access_log.3.gz	1.16 MB	-rw----r--	
access_log.4.gz	1.05 MB	-rw----r--	27.10.2009
access_log.5.gz	1.13 MB	-rw----r--	23.10.2009
error_log	891.72 KB	-rw----r--	11.11.2009

Простая и нужная пользователям функция -- отметить все, снять выделение. Еще -- Серёж, а можно по клику на строке её выделять? Ну и разом ставить галку.

Бонус: 1 371,93 руб.

Дом. бонусы: -

Наведенная строка. Контекстное меню показываем по клику

Непонятно, почему сейчас название самой папки/файла/действия не является ссылкой. Стоит сделать ссылкой вместе с иконкой. Оформление ссылки -- цвет #6DC6F2, подчеркивание 1px dotted #6DC6F2;

скачать
переименовать
пароль

Стоит убрать этот карандашный лес и просто сделать надпись ссылкой. Оформление ссылки -- цвет #6DC6F2, подчеркивание 1px dotted #6DC6F2;

Надо убрать отсюда эти дискиеты -- убрать всё в контекстное меню, как на LastFM, и не плодить лишние сущности.

Хочу сказать!

У меня [благодарность](#)

Благодарность

[ОТПРАВИТЬ](#)

[Полная версия](#)

LiveChat
горячая линия



[Клиентская служба](#)

[Доменная служба](#)

[Тех. поддержка](#)

Стадии перехода

- 4 февраля – внутренний запуск
- 1 марта – приглашённые пользователи
- 3 мая – все регистрирующиеся клиенты по умолчанию получают новую панель
- 10 мая – доступ в новую панель получают все клиенты
- 5 июля – объявление о закрытии старой панели
- 1 сентября – перевод всех клиентов в новую панель

Аккаунт

Логин	celerru Изменить пароль
ФИО:	Богданов Борис Михайлович
e-mail:	b.bogdanov@sweb.ru
телефон:	-
Баланс:	45,85 руб. платежи
Бонус:	444,00 руб.
Блокировка:	Через 0 дней , 03.05.2011 2 недели до получки!
Доменные бонусы:	0
Документы:	Акты Договор (pdf) Доп. сог. 4.3 Заявления
Сообщений:	0 / 0

Панель вирт. хостинга

Тариф:	Staff
Квота:	2198 / 3000 МБ
Домены:	62 / неогр.
Мультидом.:	10 / 10
Поддомены:	22 / неогр.
MySQL:	10 / 10
Firebird:	0 / 10
PostgreSQL:	1 / 1
Почт. ящики:	32 / 512
FTP:	5 / 10
SSH:	вкл.
Сервер:	DETROIT
IP:	77.222.40.236

Управление хостингом

 Файловый менеджер	 Почтовый менеджер	 SSH-консоль	 Настройка сайта
 Log файлы	 Управление DNS	 Базы MySQL	 Базы Firebird
 Базы PostgreSQL	 Заказ домена	 Управление доменами	 Управление поддоменами
 Ftp аккаунты	 Бэкапы	 Установка программ	 Управление Crontab
 Jabber	 Доп. IP	 Нагрузка	

Аккаунт

 Доп. услуги	 Пополнение баланса	 Логи операций	 Менеджеры
 Паутина	 Магазин	 Смена тарифа	 Вопросы и ответы

Обращение по электронной почте

куда: [Техподдержка](#)

Ваше сообщение

[прикрепить еще один файл](#)

или CTRL + ENTER

Новости

- [Юбилейный 100 000 домен в зоне .RU!](#) (2011-04-27)
- [Отключение электропитания в офисе](#) (2011-04-27)
- [Мошенническая рассылка](#) (2011-04-27)
- [Плановые работы в дата-центре](#) (2011-02-11)
- [Проведение работ в Петербурге](#) (2010-11-03)
- [Мошенническая рассылка](#) (2010-11-01)
- [Предупреждение о мошеннической рассылке](#) (2010-09-10)
- [11.09.2010 возможны задержки регистрации доменов .ru и .su](#) (2010-09-07)
- [Дополнительные возможности "Почтового менеджера"](#) (2010-07-22)
- [Изменение почтового адреса SpaceWeb](#) (2010-06-15)

Кайдзен

- Пользуйтесь *сами* своим сервисом
- Аналитики, проектировщики и разработчики должны видеть клиентские сообщения
- Работа с клиентской службой
- Публичный запуск – не повод остановить работу
- Улучшения, небольшие, но непрерывно
- Если возможно – изменения через эксперименты

Спасибо за внимание!

Борис Богданов,
руководитель отдела разработок
b.bogdanov@sweb.ru

www.sweb.ru

The screenshot displays the SpaceWeb website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'УСЛУГИ', 'ОПЛАТА', 'ПАРТНЕРАМ', 'ПОЧТА', 'ПАУТИНА', 'ПОДДЕРЖКА', 'О КОМПАНИИ', and 'КОНТАКТЫ'. A prominent banner features a cartoon spider and the slogan 'Берем домены на поруки'. Below the banner, a 'ТАРИФЫ' table lists different hosting plans with their respective specifications and prices.

Тариф	Место (Гб)	Сайтов	БД	Почта	Цена (руб/мес)*
SX-1	1	1	0	30	65
SX-2	2	4	4	+∞	120
SX-4	4	8	8	+∞	210
SX-8	8	16	16	+∞	360

* при оплате за год

Additional services listed include VIP-хостинг, VDS, аренда серверов, and CMS-хостинг. The website also features a 'СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ' section with contact details for Saint-Petersburg and Moscow, and a 'Почему клиенты выбирают нас?' section.