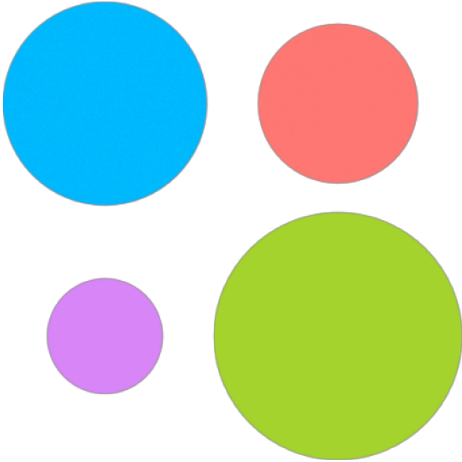




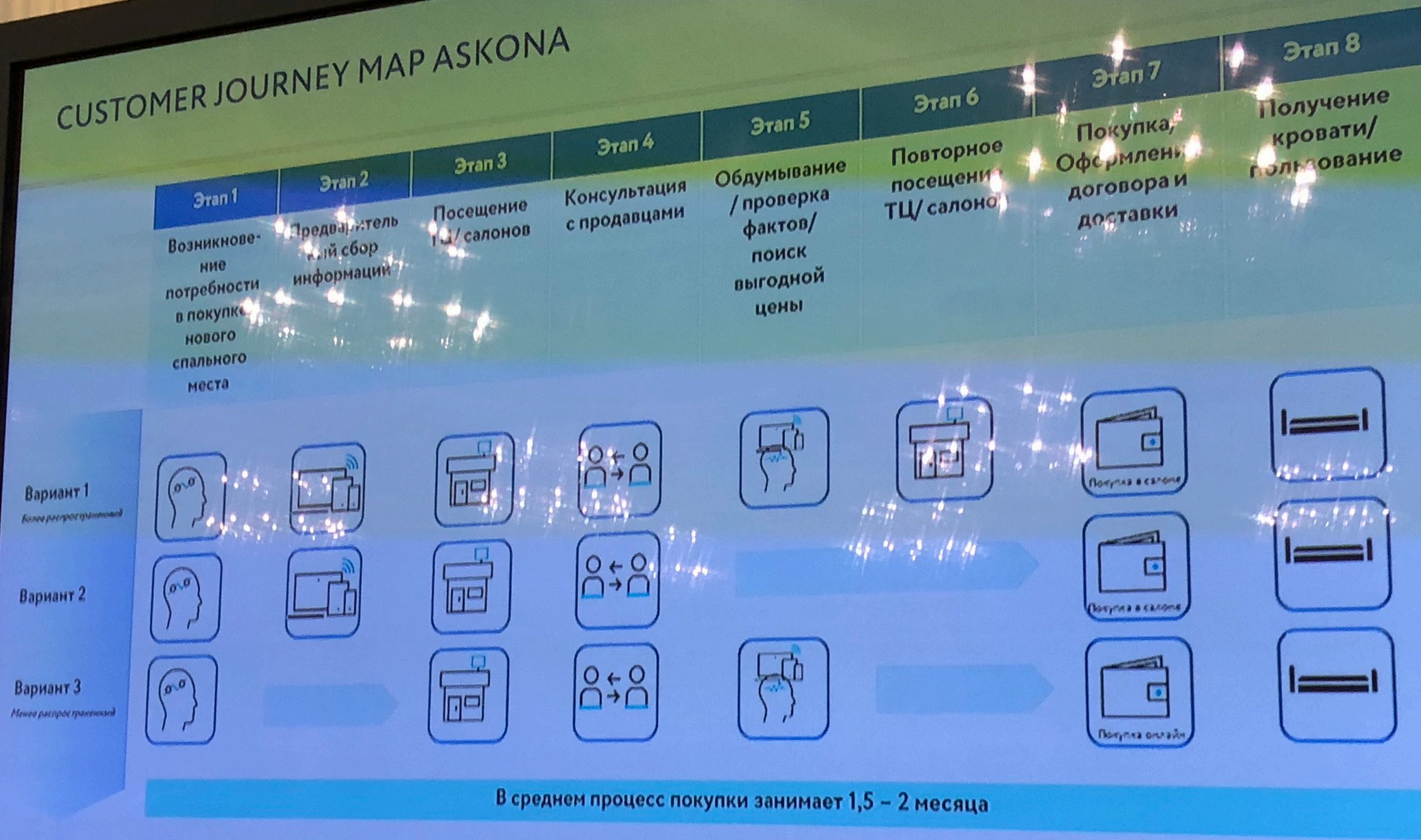
Avito



Клиентоцентричность в большой компании:
собираем весь клиентский опыт в одном месте

Михаил Правдин, UX Research lead

CUSTOMER JOURNEY MAP ASKONA





40 млн



1700



,

25

*- Как давний пользователь вашего ресурса,
хочу Вам с уверенностью сообщить, что
обновление - УЖАСНОЕ, абсолютно
завышенное по ценам и неоправданное.*

Сергей, Томск

Я на авито уже 9 лет. И с тех пор произошли изменения просто невероятные. Нет ничего, ни одного изменения, которое бы пошло во вред честному покупателю и честному продавцу. За это время я продал б/у товаров и (не б/у) услуг более чем на 4млн

Николай, Москва

**В каждой компании есть потенциал
сделать свой продукт для клиента еще
лучше, просто открыв командам доступ к
клиентскому опыту**

«Игра на понижение»



Company goals



**Company
goals**



**Team key
results**

**Company
goals**



**Team key
results**



**Team ideas
roadmap**

**Company
goals**



**Team key
results**



**Team ideas
roadmap**

**Choose the
right thing**

**Define
problems &
opportunities**

**Validate
& prioritize**

**Company
goals**



**Team key
results**



**Team ideas
roadmap**

**Choose the
right thing**

**Build the
thing right**

**Define
problems &
opportunities**

**Validate
& prioritize**

**Create
solution
hypothesis**

**Test
solution
hypothesis**

**Company
goals**



**Team key
results**



**Team ideas
roadmap**

**Choose the
right thing**

**Build the
thing right**

**Define
problems &
opportunities**

**Validate
& prioritize**

**Create
solution
hypothesis**

**Test
solution
hypothesis**

**↑
PoV**

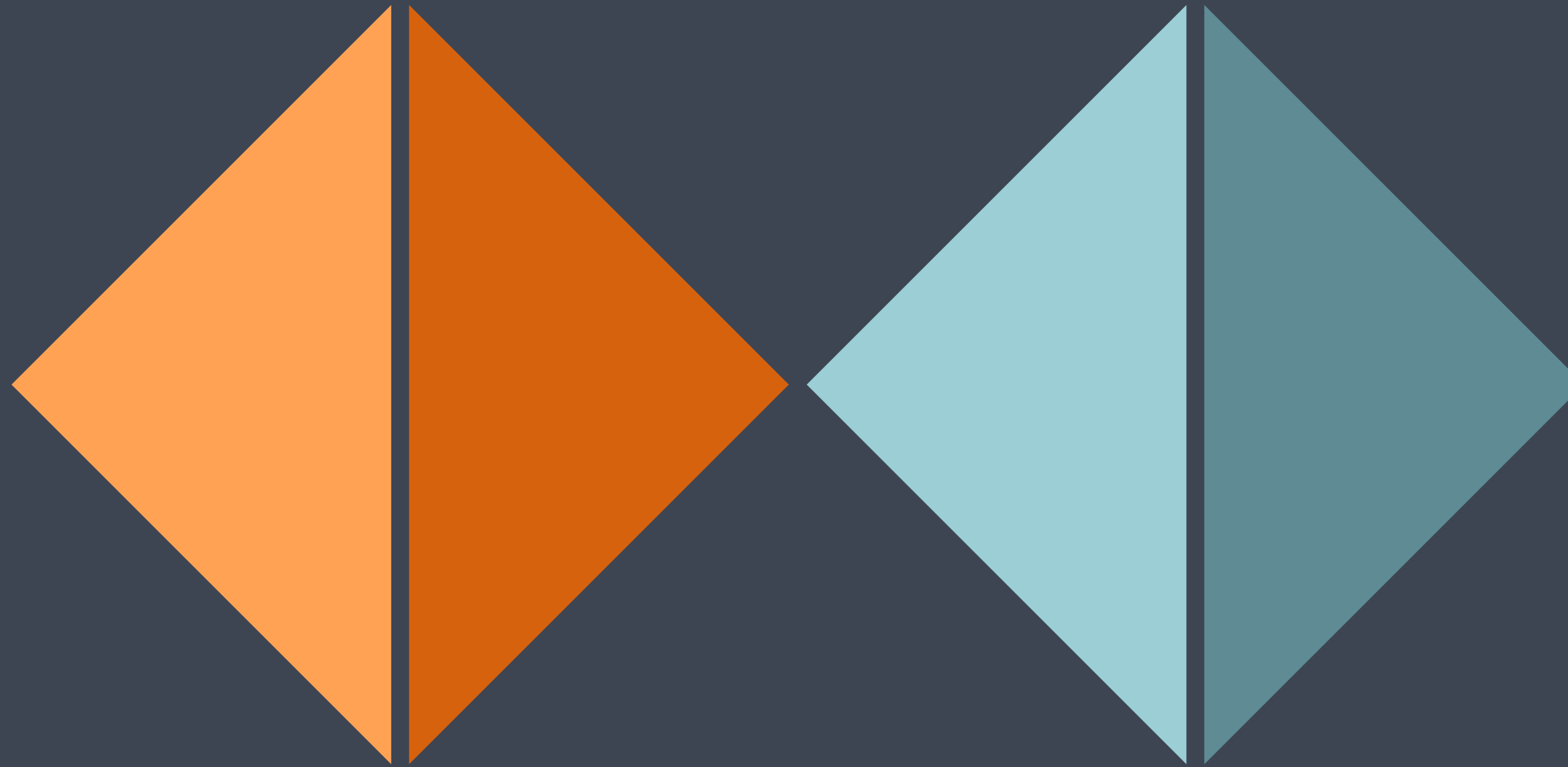
**↑
PoS**

Discovery

G

KR

I



Discovery

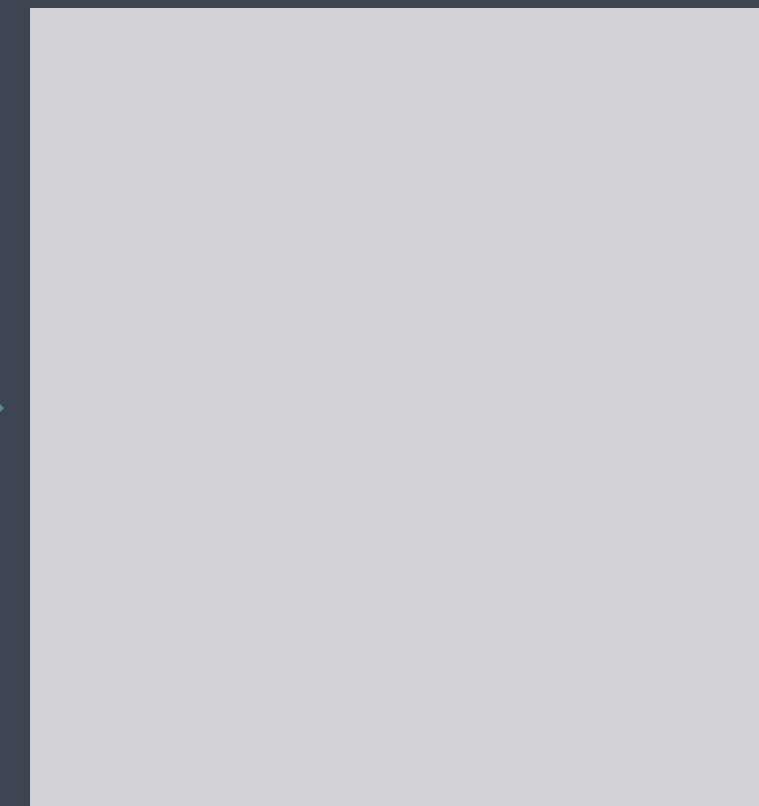
Development

G

KR

I

KR



Discovery

Development

G

KR

I

KR

0%

0%

10%

90%

0%



Discovery

Development

G

KR

I

KR

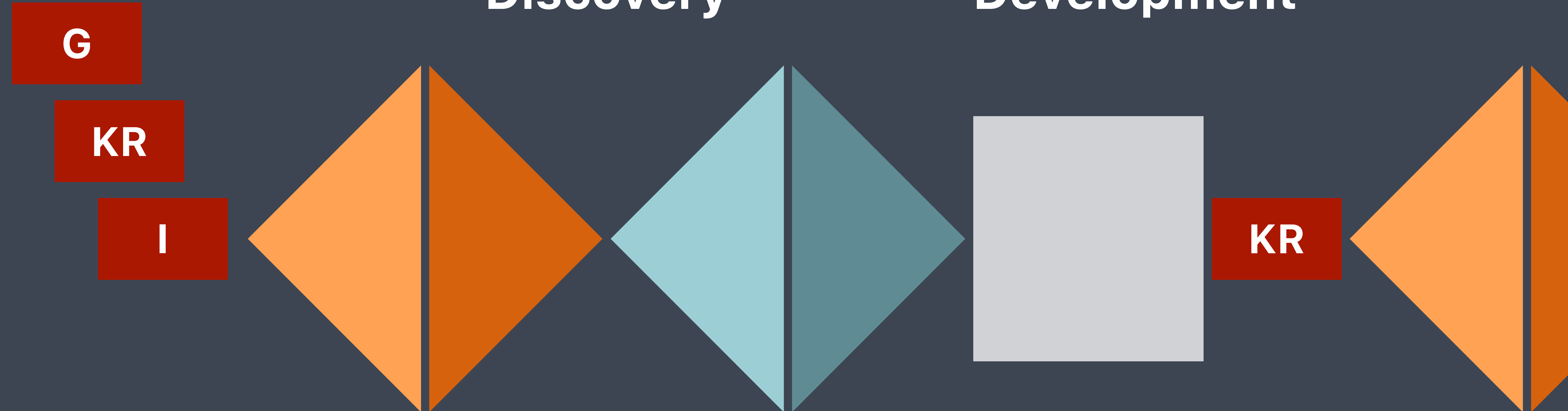
10%

20%

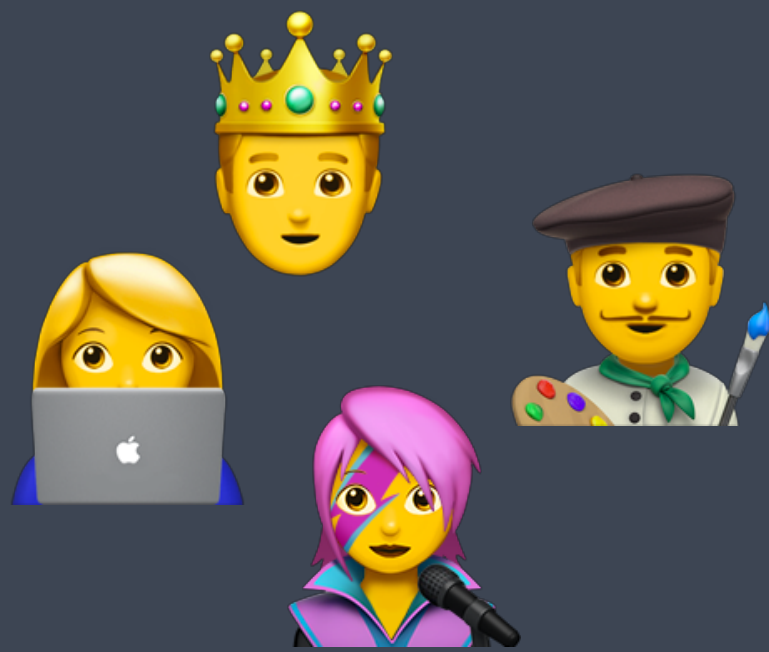
20%

40%

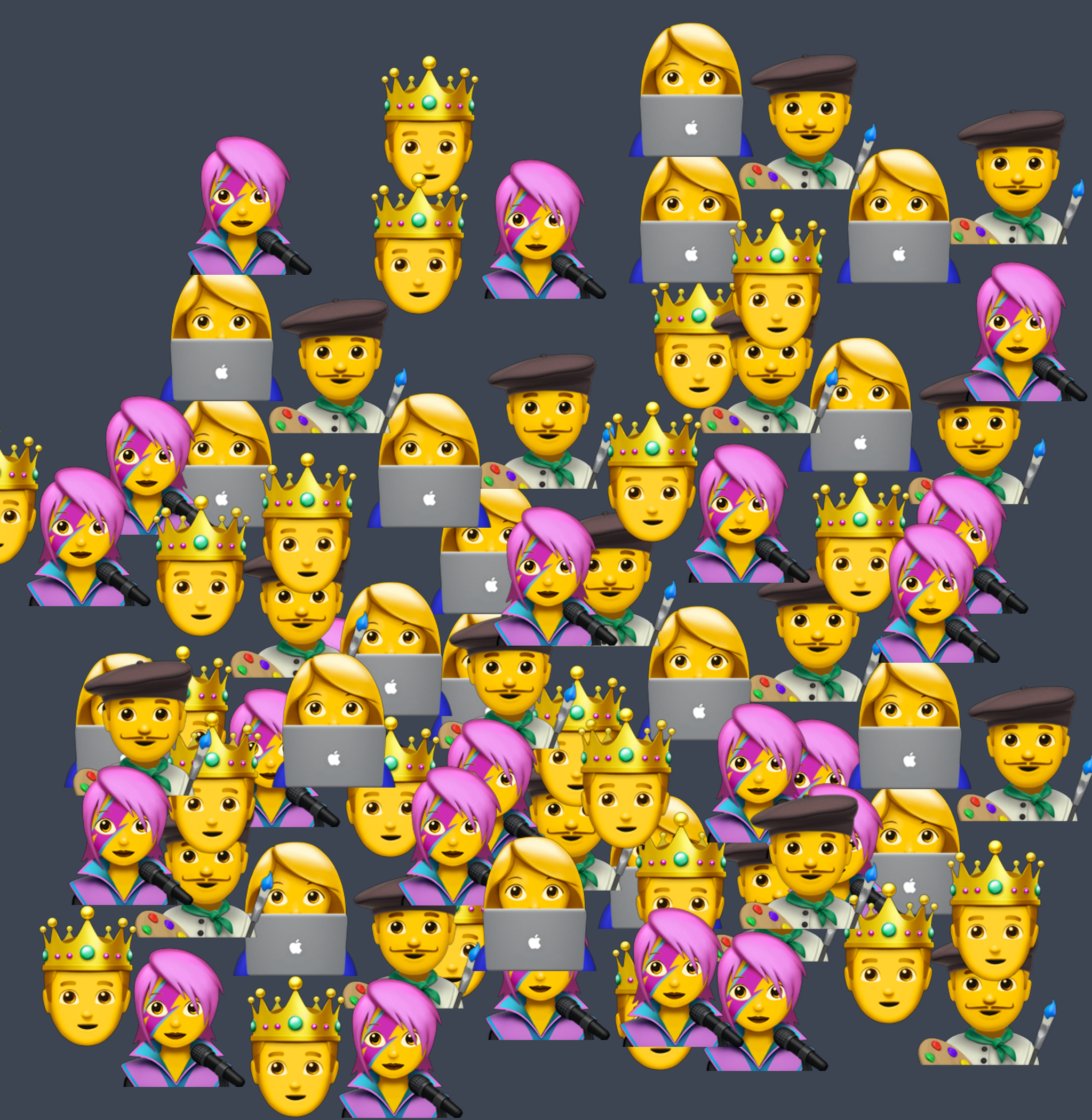
10%



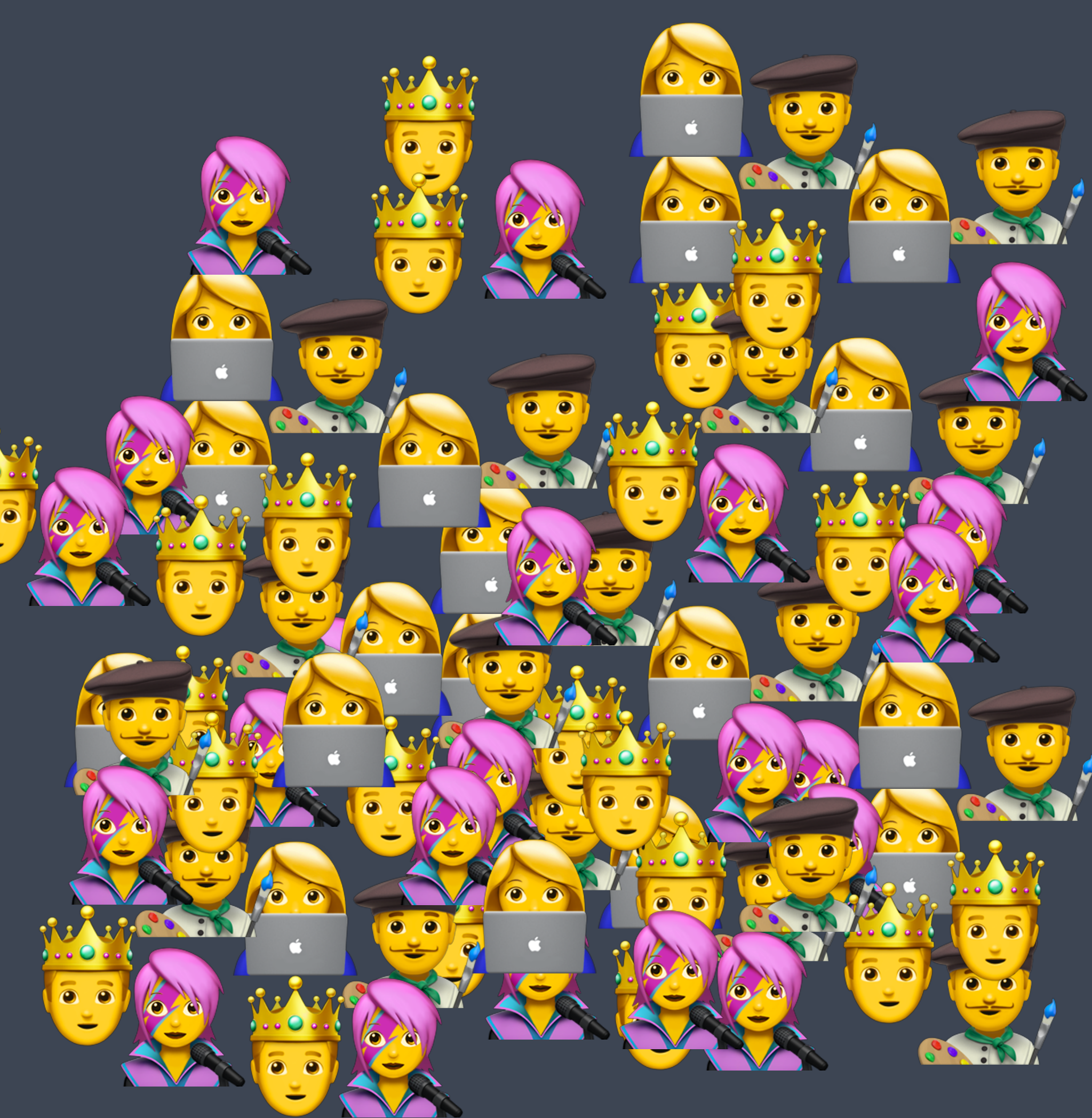




Product
Designer
Analyst
PMM



x25
Product
Designer
Analyst
PMM



x25

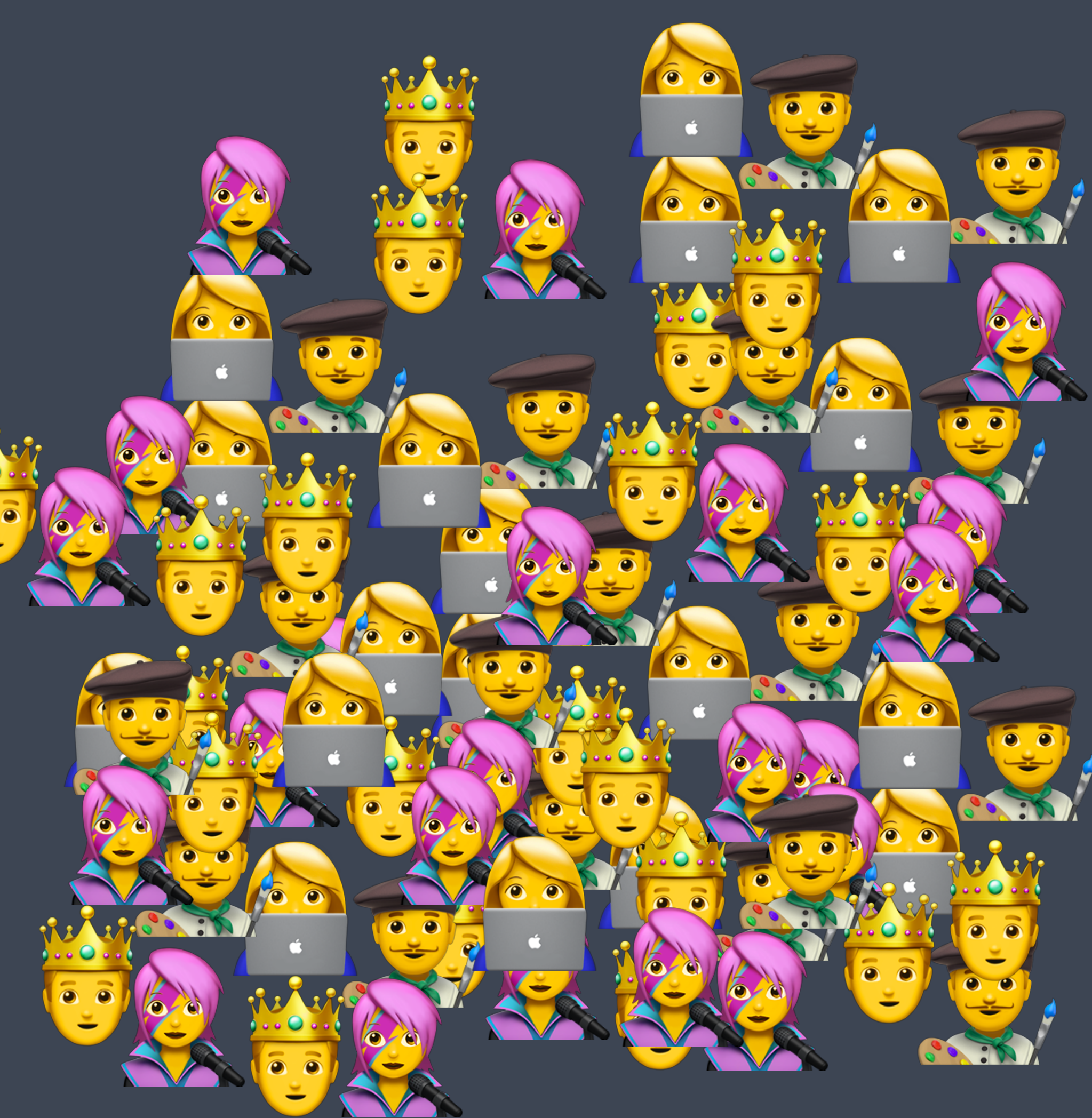
Product
Designer
Analyst
PMM



x3

Marketing





x25

Product
Designer
Analyst
PMM



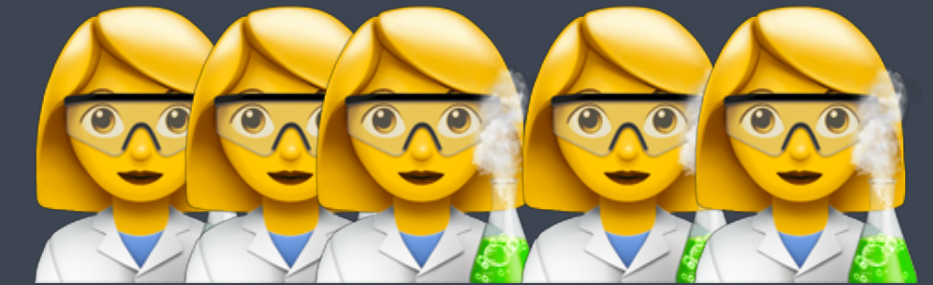
x3

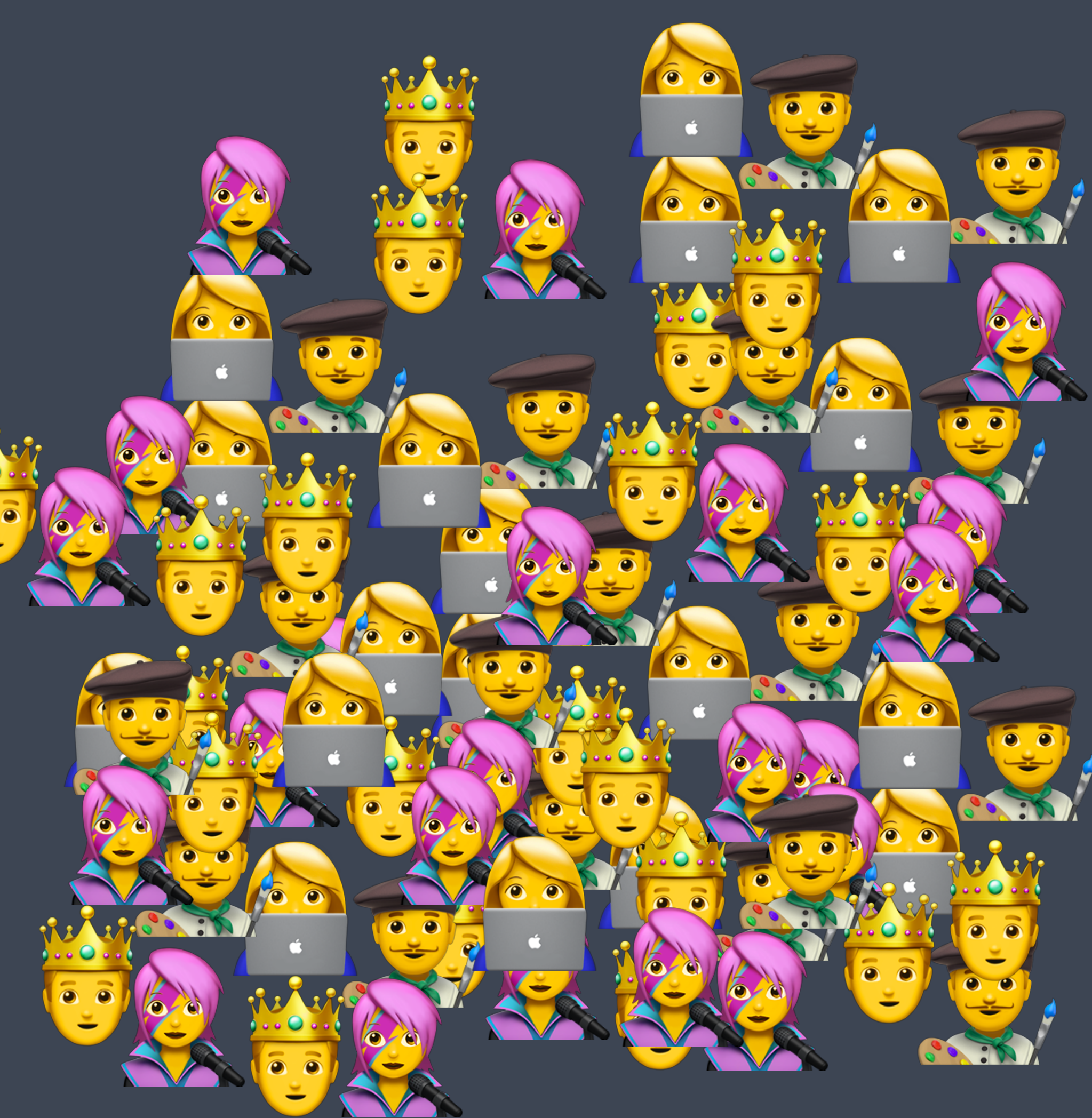
Marketing



x5

UX research





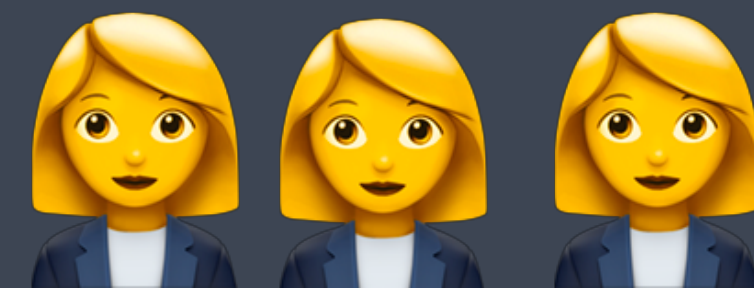
x25

Product
Designer
Analyst
PMM



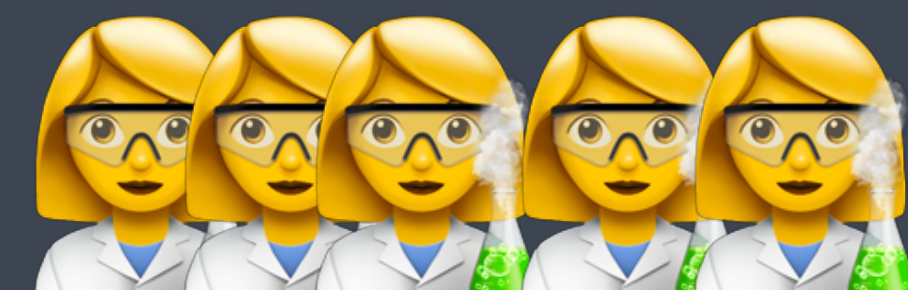
x3

Marketing



x5

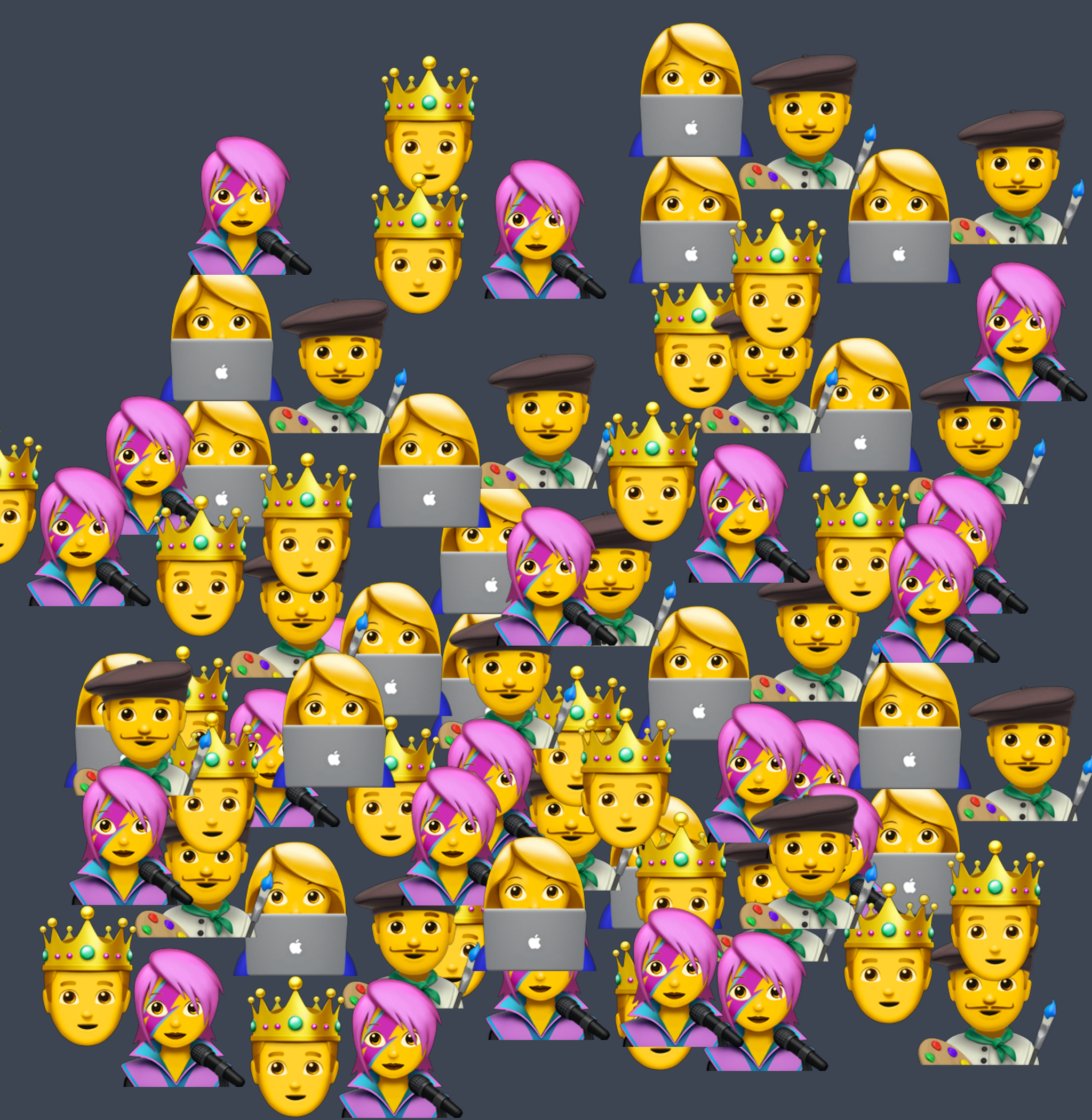
UX research



x400

Support





x25

Product
Designer
Analyst
PMM



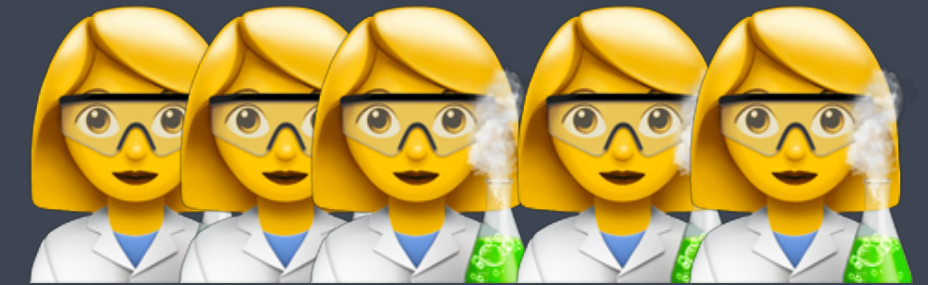
x3

Marketing



x5

UX research



x400

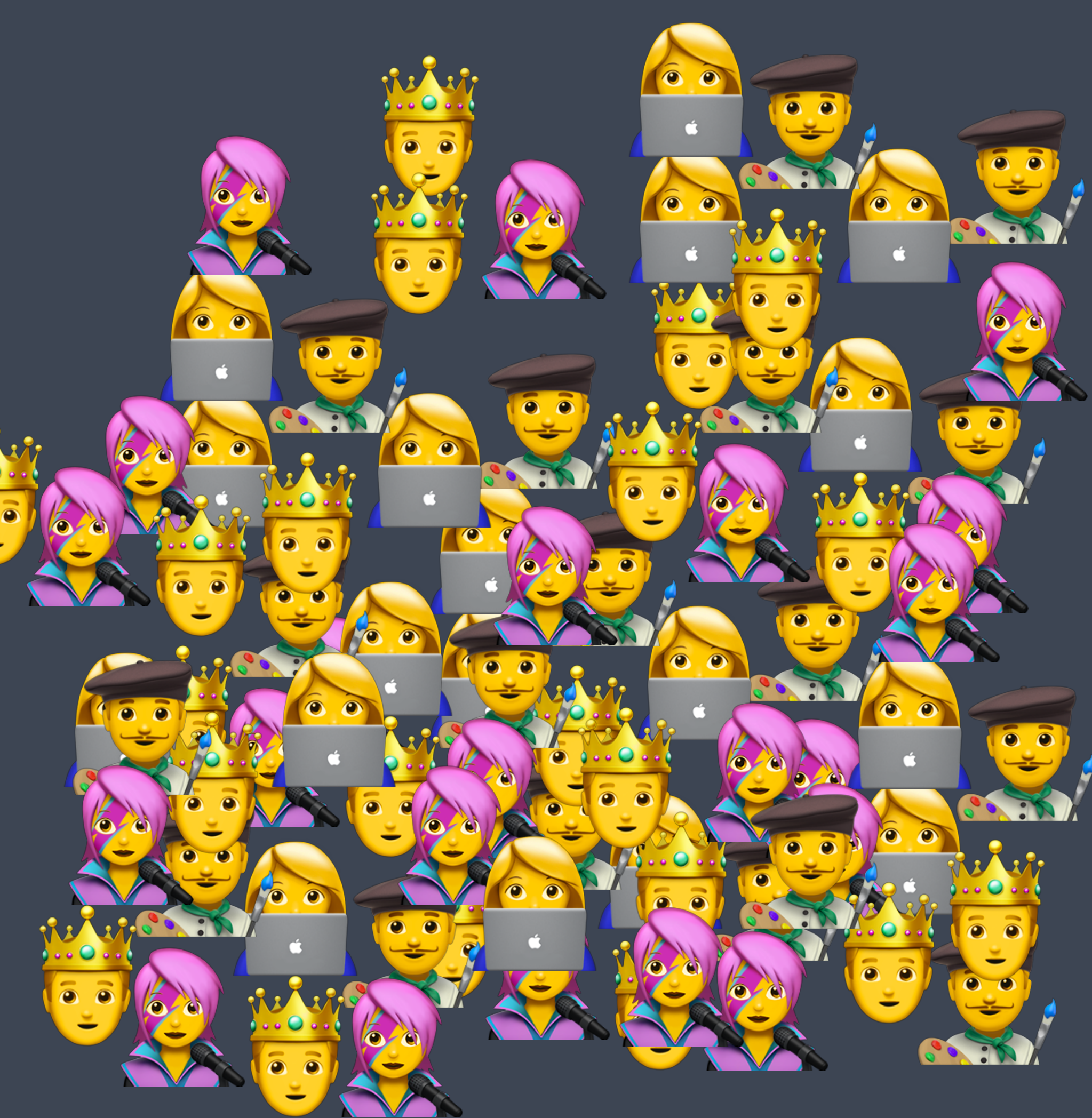
Support



x150

SMM



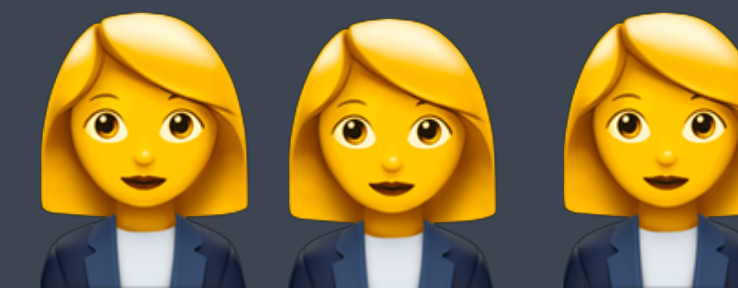


x25

Product
Designer
Analyst
PMM

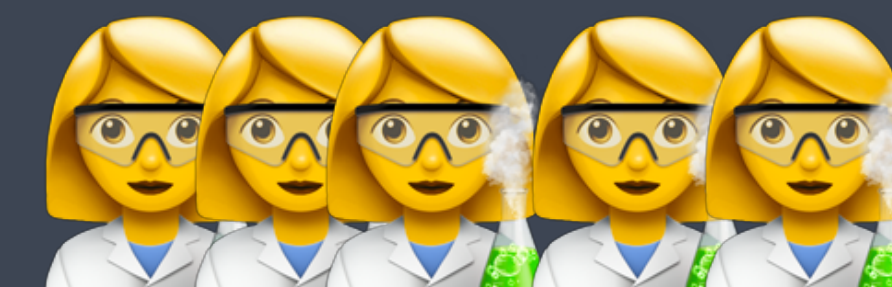
x3

Marketing



x5

UX research



x400

Support



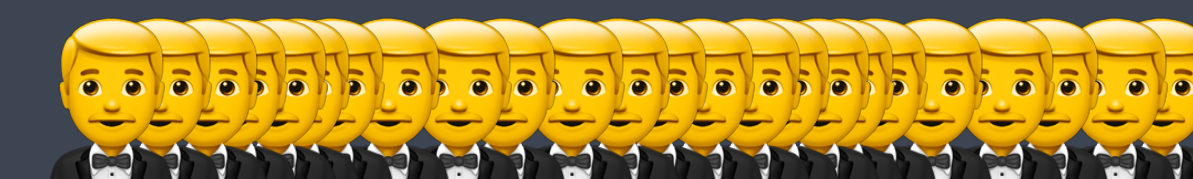
x150

SMM



x200

Sales







Аналитика

Поведение
А/В тесты
Воронки



Аналитика

Поведение
А/В тесты
Воронки

Наблюдения

Удаленное
Анализ ввода



Аналитика

Поведение
А/В тесты
Воронки

Наблюдения

Удаленное
Анализ ввода

Обращения

Баги, жалобы
Предложения



Аналитика

Поведение
А/В тесты
Воронки

Наблюдения

Удаленное
Анализ ввода

Обращения

Баги, жалобы
Предложения

Отзывы

Социальные сети
Приложения



Аналитика

Поведение
А/В тесты
Воронки

Наблюдения

Удаленное
Анализ ввода

Обращения

Баги, жалобы
Предложения

Отзывы

Социальные сети
Приложения

Продажи

Hanter
Farmer



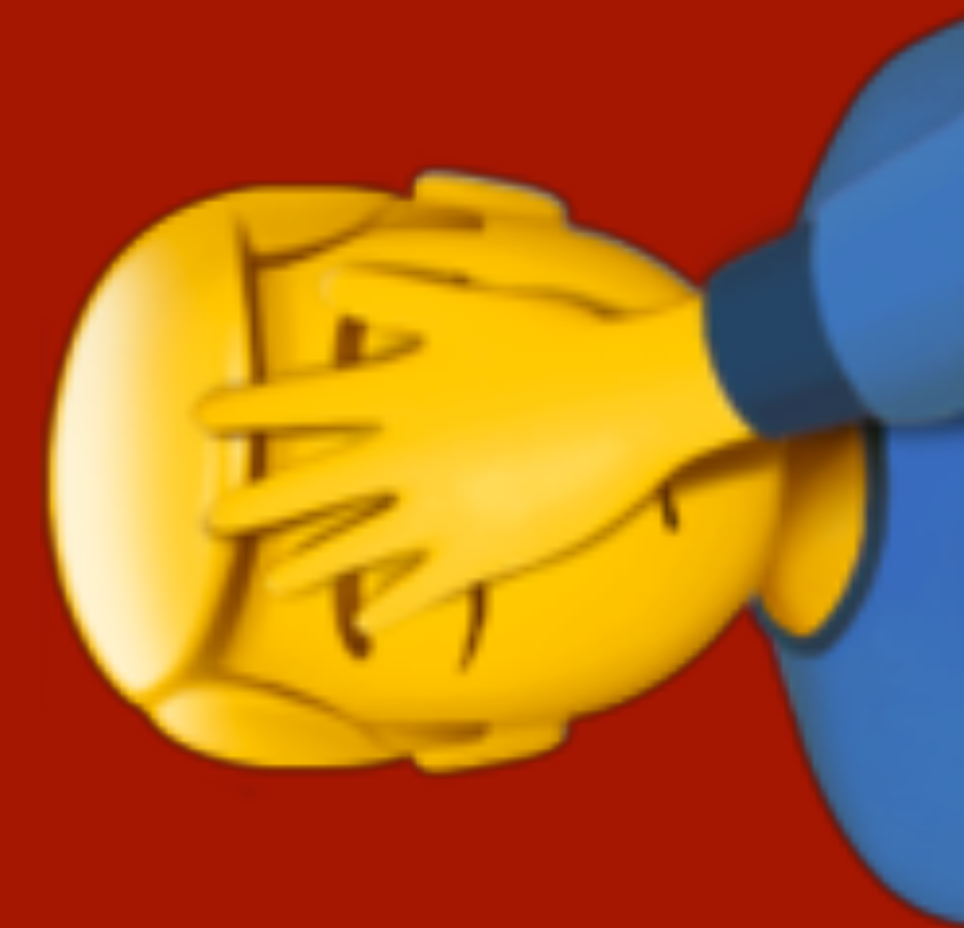








- 1. Нет единого понимания процесса и постоянного контакта с пользователями**
- 2. Команды не знают, какие источники СХ у нас есть и как ими пользоваться**
- 3. Очень тяжело найти «целевой СХ» и отследить реакцию на свои запуски**
- 4. Редко работаем со старыми данными, чаще проводим новые исследования**
- 5. Мы в основном ориентируемся на метрики, очень редко на feedback клиентов**



- Мы хотим раскатывать продукт «Доставка» на новые категории и выходить в регионы.

Для этого важно понимать основные сложности в продукте, что сейчас является блокерами для увеличения объема заказов.

Денис, продакт

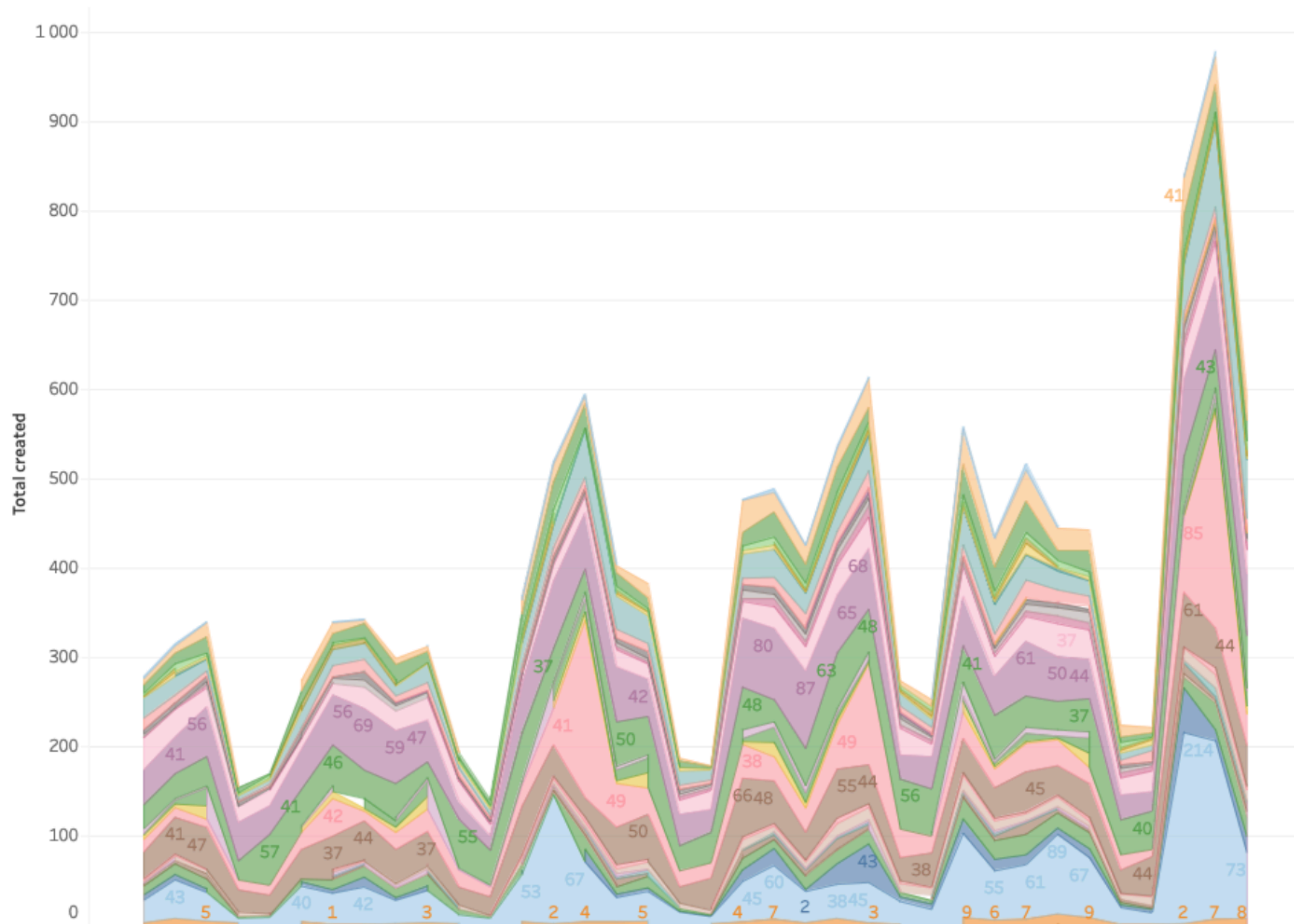




Coloring

- buyer_claim
- buyer_delay
- buyer_editing
- buyer_howto
- buyer_opportunity
- buyer_paytrouble
- buyer_pvztrouble
- buyer_refund
- buyer_rejection
- buyer_x
- delivery_bonus
- dpd
- other_cost
- other_date
- other_howto
- other_info
- other_other
- other_reason
- other_rejection
- other_remrefund
- other_remreturn
- other_tech
- seller_activate
- seller_deadline
- seller_map
- seller_message
- seller_notification
- seller_opportunity
- seller_pack
- seller_privacy
- seller_pvz
- seller_refund
- seller_rejection
- seller_x

TicketsCreated - DeliveryTags



Create date

1.08 0h

5.09 0h

Exclude last

1d

Coloring

- ☒ by tag
- ☐ by group
- ☐ by partner

delivery_partner

- ☒ (All)
- ☐ boxberry
- ☐ dpd

delivery_tags

- ☒ (All)
- ☒ buyer_claim
- ☒ buyer_delay
- ☒ buyer_editing
- ☒ buyer_howto
- ☒ buyer_opportunity
- ☒ buyer_paytrouble
- ☒ buyer_pvztrouble
- ☒ buyer_refund
- ☒ buver reiection

Cancel

Apply

Private/Company

- ☒ (All)

Поиск

Статус ▾

×

ID

Тема, текст, коммента

E-mail инициатора

Период

Исполнитель ▾

Тема/Проблема ▾

×

seller_refund × ▾

Тип тикета ▾

☐ Включить тестовые

🔍 Найти

Сбросить

С	ID	 Тема	Инициатор		Тип	Стат.	Создано	Обновлено ↑	 Исполнитель
3	9918403	Вопрос по отправке заказа	vlei	com	Вопрос	0	27.02.2018, 20:53:44	07.03.2018, 17:12:35	1 Александр
3	10011020	Вопрос по отправке заказа	use	l.ru	Вопрос	0	08.03.2018, 07:55:16	08.03.2018, 11:52:31	1 Александр
3	9924488	Вопрос по отправке заказа	sha	1ail.com	Вопрос	0	28.02.2018, 12:57:08	08.03.2018, 12:36:57	1 Анна Коло
3	10003330	Вопрос по отправке заказа	tar	@mail.ru	Вопрос	0	07.03.2018, 12:49:34	08.03.2018, 12:39:12	1 Александр
3	10011824	 Вопрос по получению заказа	kur	andex.ru	Вопрос	0	08.03.2018, 10:12:23	08.03.2018, 14:11:57	2 Александр

★ В...	▼ Пл...	≡ Тип	📄 Приложе...	🔗 Ссылка	≡ Продукт / интерфейс	≡ Команда / Юнит



busygina



Guest



Вход и регистрация

Работа Услуги ещё...

Подать объявление

Восстановление доступа

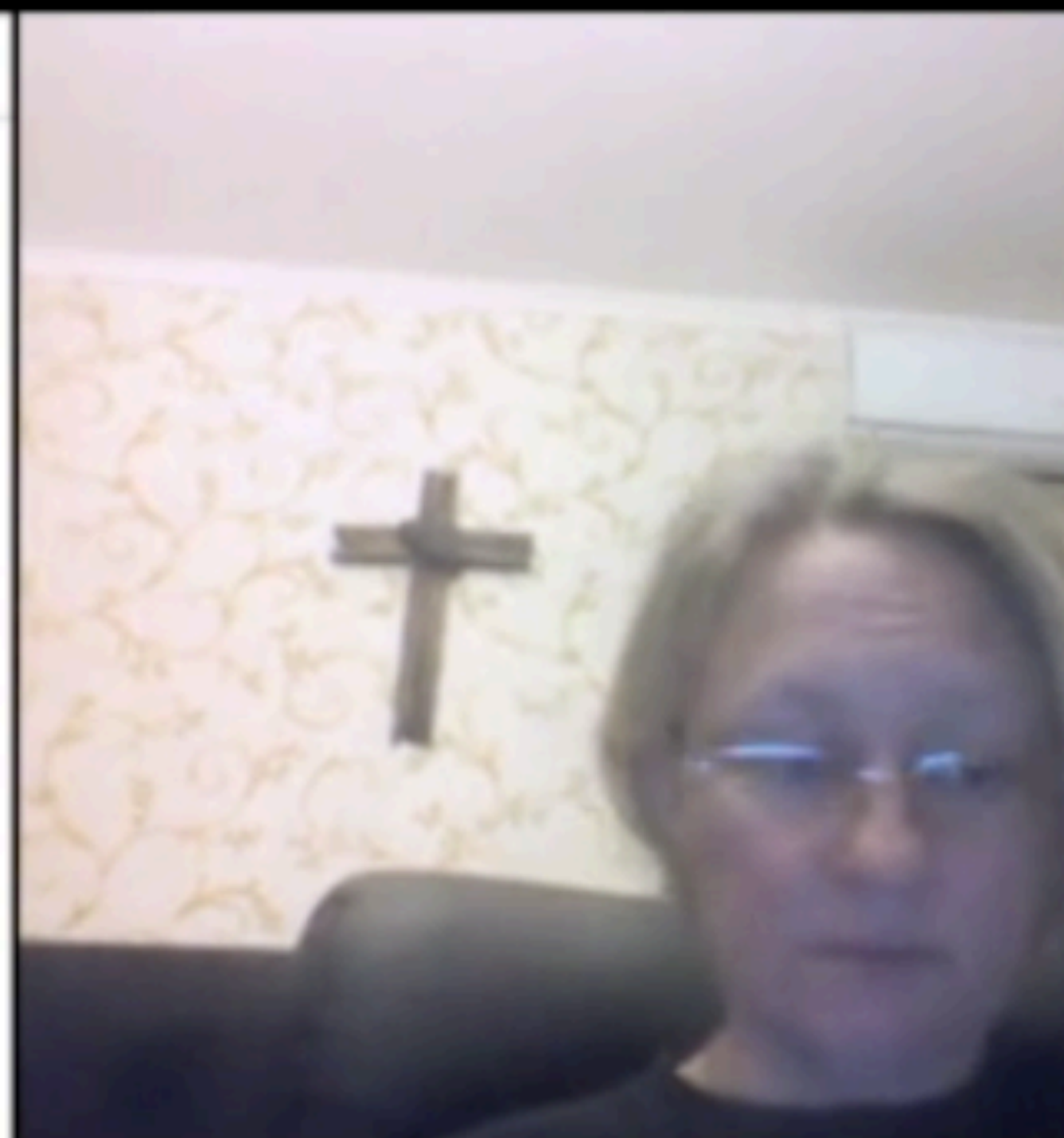
Введите новый пароль для входа на сайт:

Пароль ещё раз

Сохранить новый пароль



- Не менее 6 и не более 70 символов
- Допустимы латинские буквы, цифры и спецсимволы .,:!/?@#5%&^~_+.*=/\`000
- Обязательна комбинация букв и цифр



[Помощь](#) [Безопасность](#) [Реклама на сайте](#) [О компании](#) [Вакансии](#) [Мобильное приложение](#)

Подача объявлений, означает согласие с пользовательским соглашением.
Уведомление о cookies.





**- У меня задача в этом квартале -
переделать навигацию на web.**

**Мне нужны все исследования,
проблемы, наблюдения, инсайты
связанные с перемещением
пользователей по сайту**

Паша, дизайнер



1. Не замыкайте CX на определенных функциях. Клиентский опыт должен проходить через всю компанию
2. Спросите себя: тот фидбек/голос клиента, который собираю я, могут найти и переиспользовать другие команды?
3. Работа с CX должна быть обязательной нормой в компании. Без этого не должны запускаться сервисы и приниматься решения



**В каждой компании есть потенциал
сделать свой продукт для клиента еще
лучше, просто открыв командам доступ к
клиентскому опыту**

Спасибо



Mikhail.Pravdin



MPravdin



<https://www.avito.ru/company/job>



CX & CustDev

