

Неработающие сервисы.
Как с ними быть?

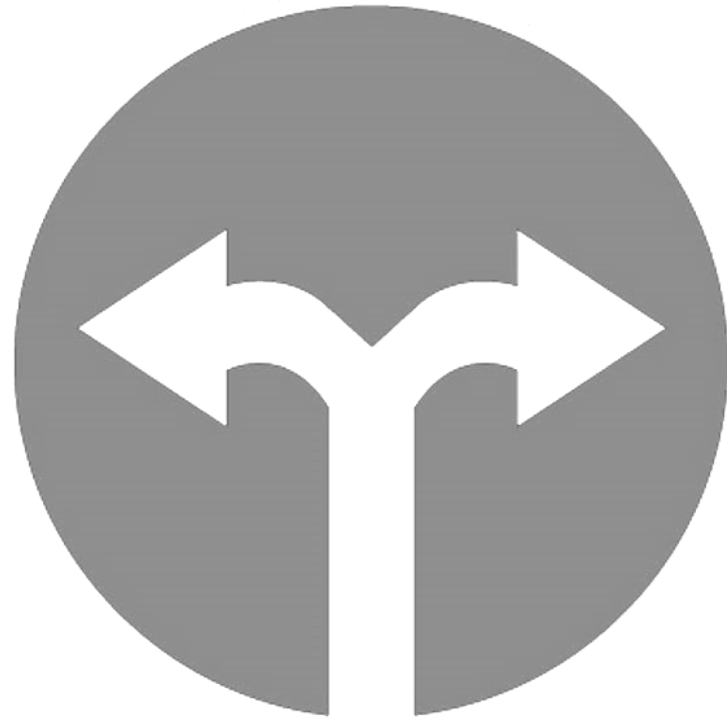
87% россиян
«ГОТОВЫ К раздельному
сбору мусора»



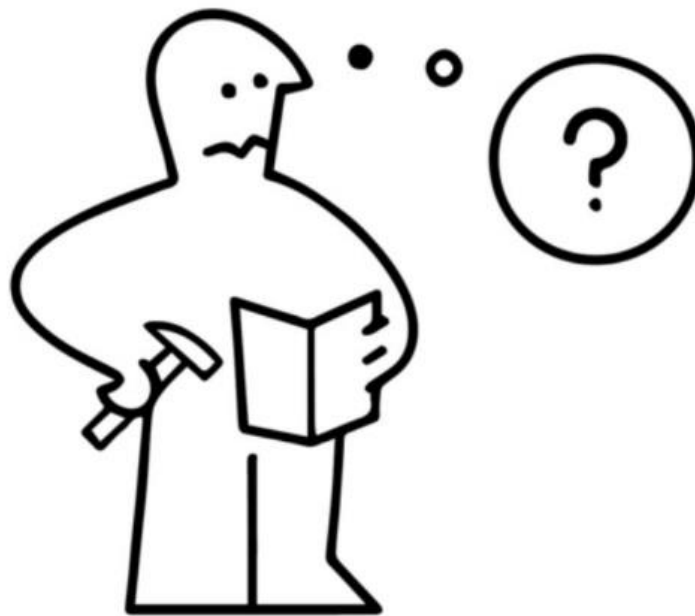
Сборка сервиса из существующих элементов



Альтернативы и критические условия полезности



Сложно пользоваться тем,
о чем не знаешь

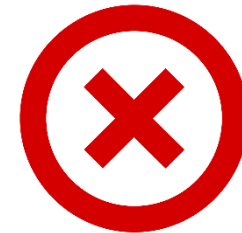
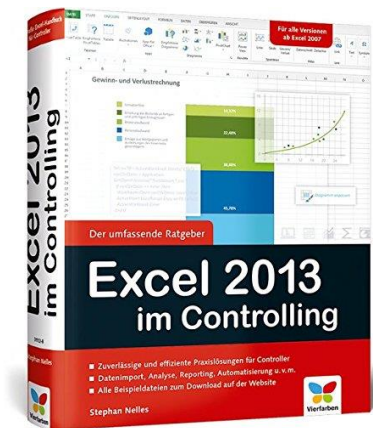
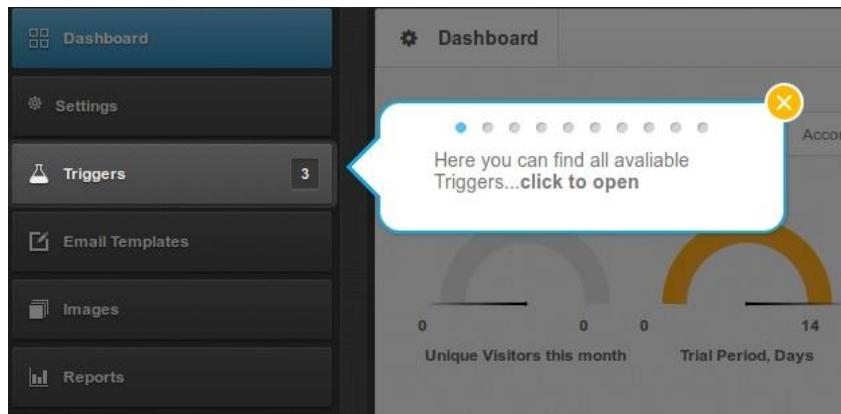


Каталог сервисов не работает

Все сервисы

A	Авиабилеты	Л	Лавка	С	Спорт
	Автобусы	М	Маркет		Справочник
	Авто.ру		Мессенджер		Сувениры
	Аудитории		Метрика		Счёт в Плюсе
	Афиша		Метро	T	Такси
Б	Беру		Музыка		Такси для бизнеса
В	Вебмастер	Н	Народная карта		Таланты
	Взгляд		Недвижимость		Телепрограмма
	Видео		Новости		Телефония
	Время	О	Облако		Технологии
Г	Голосовой помощник Алиса		Отели		Толока
Д	Дзен	П	Патенты		Трекер
	Директ		Переводчик	У	Услуги
	Диск		Плюс		Учитель
	Диск для бизнеса		Погода	Ф	Формы
	Дисплей		Поиск	Ш	Школа
	Доставка		Поиск для сайта	Э	Эфир
	Доставка Яндекс Go		Поиск по блогам	Я	Яндекс.DNS
	Драйв		Почта		Яндекс.Авто
Е	Еда		Практикум		Яндекс.Браузер
	Едадил		Пробки		Яндекс.ОФД
Ж	Ж/д билеты		Путешествия		Яндекс.Учебник
З	Заправки	Р	Работа	А	AppMetrica
	Здоровье		Радар	Х	XML
И	Игры		Радио		
	Интернетометр		Район		
К	Календарь		Расписания		
	Картинки		Реклама		
	Карты		Рекламная сеть		
	КиноПоиск		Репетитор		
	Коллекции				
	Конструктор карт				

Встроенное обучение вытесняет руководства пользователя



Зачем прячут сервисы?



Публичные обещания



Как превратить неработающие сервисы в работающие?

1. Исследуйте альтернативы клиента
2. Определяйте критические условия полезности сервиса
3. Оценивайте знание сервиса клиентами
4. Интегрируйте коммуникацию сервиса в наиболее актуальные моменты
5. Думайте о том, кто может быть не заинтересован в сервисе
6. Убирайте этих людей от управления сервисом или давайте им мотивацию
7. Доносите информацию о сервисе в виде публичного обещания

Контакты

Сергей Цветков

Менеджер по развитию клиентского опыта

ИКЕА Россия

cx.tsvetkov@gmail.com

fb @cx.tsvetkov