

avito.tech

Как работать с Пользовательским Опытом?

Из чего состоит Пользовательский Опыт?

Из чего состоит пользовательский опыт?

Из чего состоит пользовательский опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбордится?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Из чего состоит пользовательский опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбордится?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Поддержка

- как быстро отвечают?
- решают ли проблему?
- дружелюбно ли разговаривают?

Из чего состоит пользовательский опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбордится?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Поддержка

- как быстро отвечают?
- решают ли проблему?
- дружелюбно ли разговаривают?

Операционка

- решается ли задача?
-

Из чего состоит Пользовательский Опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбордится?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Поддержка

- как быстро отвечают?
- решают ли проблему?
- дружелюбно ли разговаривают?

Операционка

- решается ли задача?

Tone of Voice

- как сервис общается с пользователем?

Из чего состоит Пользовательский Опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбординется?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Поддержка

- как быстро отвечают?
- решают ли проблему?
- дружелюбно ли разговаривают?

Операционка

- решается ли задача?

Tone of Voice

- как сервис общается с пользователем?

Acquisition/Реклама

- как сервис привлекает пользователей?

Из чего состоит Пользовательский Опыт?

Продукт

- как новый пользователь онбординется?
- решает ли продукт проблемы пользователя?
- как пользователь навигирует по продукту?
- как обрабатываются ошибки?

Поддержка

- как быстро отвечают?
- решают ли проблему?
- дружелюбно ли разговаривают?

Операционка

- решается ли задача?

Tone of Voice

- как сервис общается с пользователем?

Acquisition/Реклама

- как сервис привлекает пользователей?

Конечный результат

- Счастлив ли пользователь конечным результатом?

“Проблема 1% пользователей”

Мы часто слышим: нужно приоритезировать и фокусироваться на большЕй доле пользователей.
Не нужно тратить время на маленькую долю пользователей.

“Проблема 1% пользователей”

Мы часто слышим: нужно приоритезировать и фокусироваться на большей доле пользователей. Не нужно тратить время на маленькую долю пользователей.

– Правда ли это?

“Проблема 1% пользователей”

Мы часто слышим: нужно приоритезировать и фокусироваться на большей доле пользователей. Не нужно тратить время на маленькую долю пользователей.

– Правда ли это?

— Отчасти

“Проблема 1% пользователей”

Представьте себя президентом африканского государства, которое провозгласило курс на социальность и счастье граждан.

“Проблема 1% пользователей”

Представьте себя президентом африканского государства, которое провозгласило курс на социальность и счастье граждан.



Правильный ли шаг – обеспечить 1% населения дорогими автомобилями?

“Проблема 1% пользователей”

Представьте себя президентом африканского государства, которое провозгласило курс на социальность и счастье граждан.



Правильный ли шаг – обеспечить 1% населения дорогими автомобилями?



Правильный ли шаг – обеспечить 1% населения с тяжелыми и редкими заболеваниями - лечением?

Сервис, работающий для 95% пользователей – это хорошо работающий сервис.

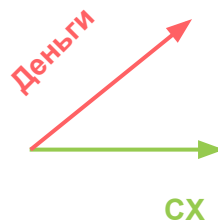
=> Избавить 1% пользователей от проблем, и решить эти проблемы, если они случились - настоящий инкремент Пользовательского Опыта.

Пользовательский Опыт и Деньги

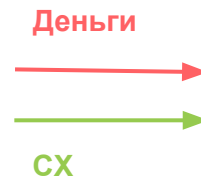
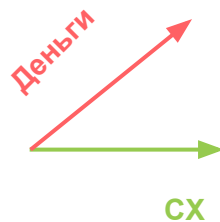
Как бывает?



Как бывает?



Как бывает?



Как бывает?



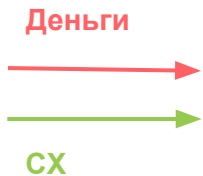
Релевантность

Что за релевантность?

1. Решает ли то, что вы монетизируете, проблему/нужду пользователя?

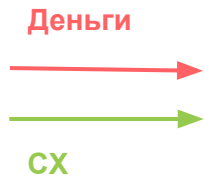
Что за релевантность?

1. Решает ли то, что вы монетизируете, проблему/нужду пользователя?



Что за релевантность?

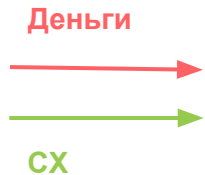
1. Решает ли то, что вы монетизируете, проблему/нужду пользователя?



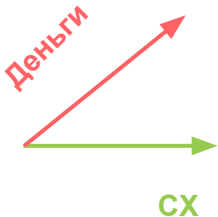
2. Если не решает - релевантно ли ему ваше предложение? Не портит ли оно его опыт?

Что за релевантность?

1. Решает ли то, что вы монетизируете, проблему/нужду пользователя?



2. Если не решает - релевантно ли ему ваше предложение? Не портит ли оно его опыт?



Пользовательский Опыт и Деньги

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel
- Retention: Новых, Старых

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel
- Retention: Новых, Старых

База

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel

- Retention: Новых, Старых

База

- Retention: Столкнувшихся с проблемой

- CSAT и NPS: динамика относительно себя, сравнение с конкурентами

- Восприятие Продукта/Сервиса по болевым точкам

- User Voice: Поддержка, Сторы, Соцсети

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel

- Retention: Новых, Старых

База

- Retention: Столкнувшихся с проблемой

- CSAT и NPS: динамика относительно себя, сравнение с конкурентами

- Восприятие Продукта/Сервиса по болевым точкам

- User Voice: Поддержка, Сторы, Соцсети

Пользовательский
Опыт

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel

- Retention: Новых, Старых

База

- Retention: Столкнувшихся с проблемой

- CSAT и NPS: динамика относительно себя, сравнение с конкурентами

- Восприятие Продукта/Сервиса по болевым точкам

- User Voice: Поддержка, Сторы, Соцсети

Пользовательский
Опыт



Каждое негативное обращение пользователя

Как измерять Пользовательский Опыт?

- Конверсия в полезное действие => Product Funnel

- Retention: Новых, Старых

База

- Retention: Столкнувшихся с проблемой

- CSAT и NPS: динамика относительно себя, сравнение с конкурентами

- Восприятие Продукта/Сервиса по болевым точкам

- User Voice: Поддержка, Сторы, Соцсети

Пользовательский
Опыт



Каждое негативное обращение пользователя



Когда же мы победим Пользовательский Опыт?

Когда же мы победим Пользовательский Опыт?

– Никогда :)

avito.tech

Спасибо!