

# Когда приходит крупный клиент и просит фичу

b2b

Обо мне



# Диана Нурекеева

UX — исследователь в Авито

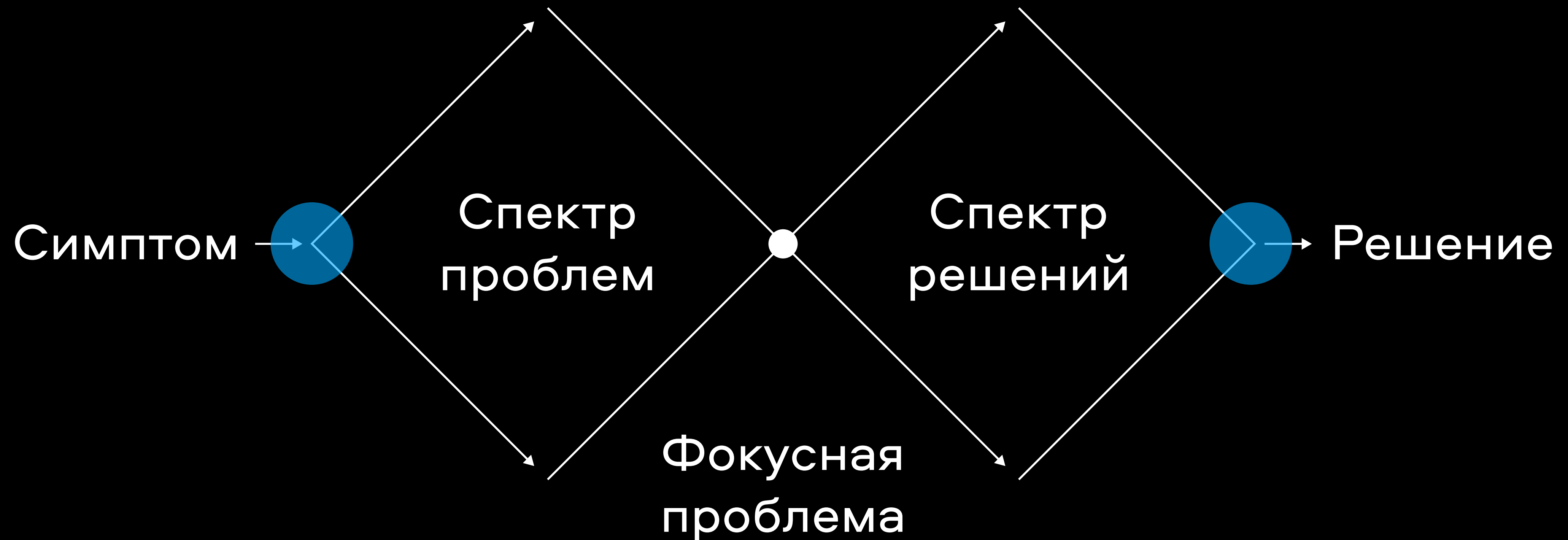
Выстраиваю процесс дискавери и провожу исследования в трех командах, в которых раньше не было исследователя.



# Немного о продукте и наших процессах



Автохаб - сервис для управления  
ключевыми бизнес-процессами  
автодилера: от выкупа до продажи.



**Что делать, если крупный клиент пришел  
и сказал, что ему нужен конкретный функционал?**



# Что делать, если крупный клиент пришел и сказал, что ему нужен конкретный функционал?



## Стратегический подход

Есть крупные клиенты, которые являются в то же время нашими партнерами, они приходят к нам с идеями.

# Что делать, если крупный клиент пришел и сказал, что ему нужен конкретный функционал?



## Стратегический подход

Есть крупные клиенты, которые являются в то же время нашими партнерами, они приходят к нам с идеями.

## Фича

Снятие объявлений с классифайдов для экономии денег.

А как вы думаете, что мы сделали,  
когда один из крупных клиентов  
пришел к нам и попросил сделать  
конкретную фичу?

# Шаг 1 — проверка потенциала



Снимают ли другие пользователи объявления с классифайдов для экономии маркетингового бюджета?



**Что будет, если просто опросить клиентов  
и узнать, нужна ли им такая фича?**



# Что будет, если просто опросить клиентов и узнать, нужна ли им такая фича?



Клиентский  
менеджер

Гайд

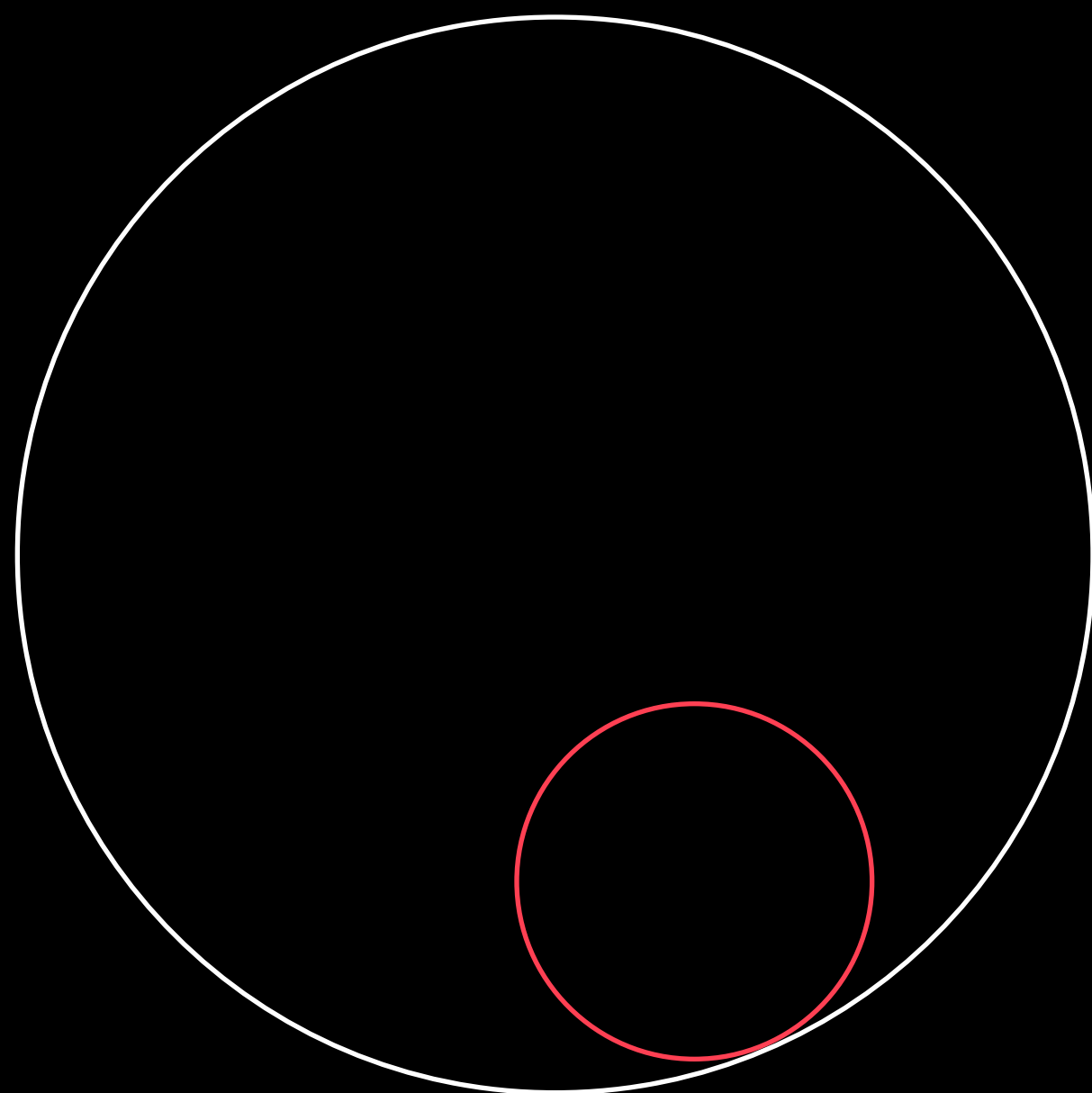


Клиент

# Шаг 2 — доверяй, но проверяй

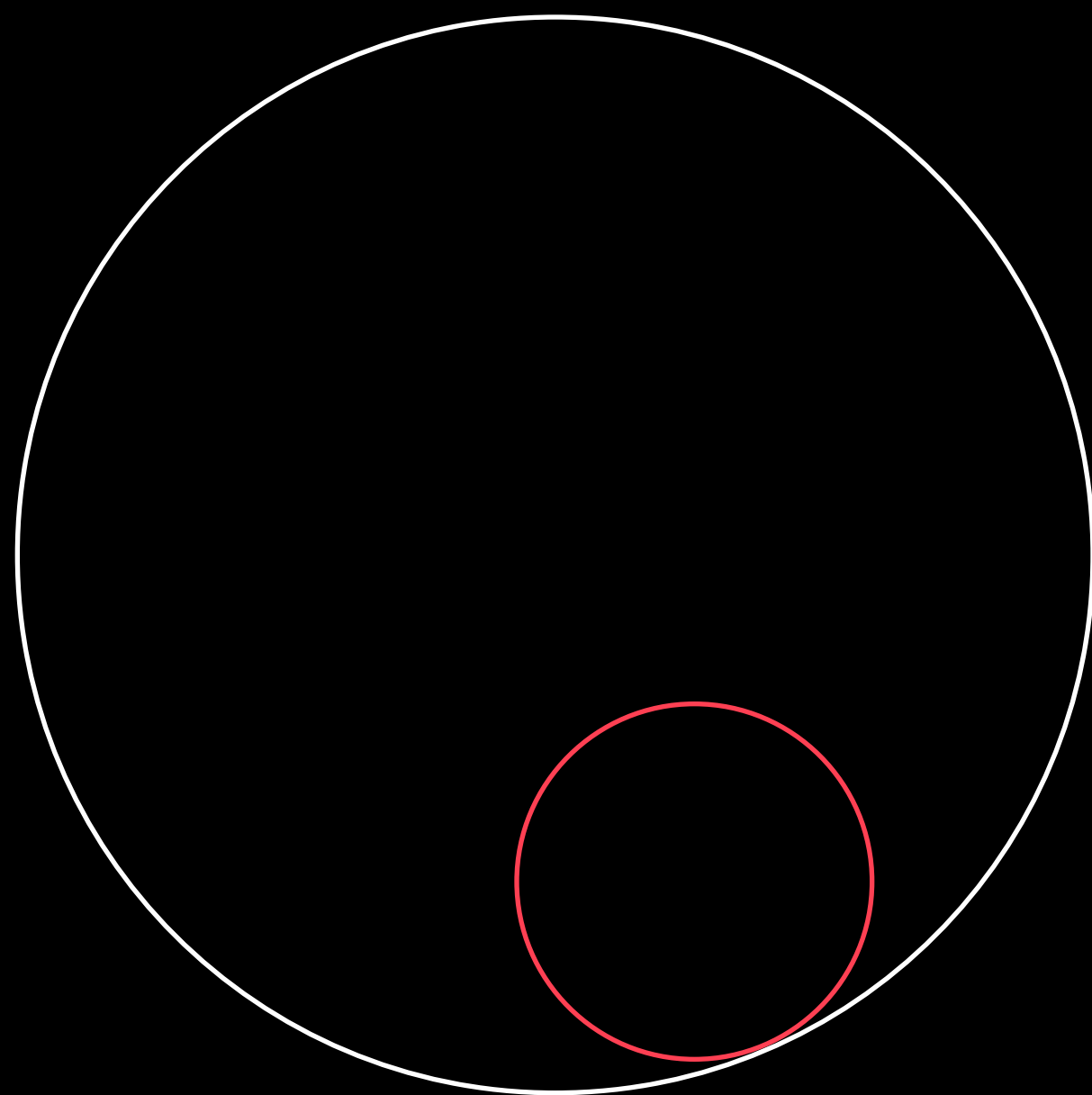


## Шаг 2 — доверяй, но проверяй

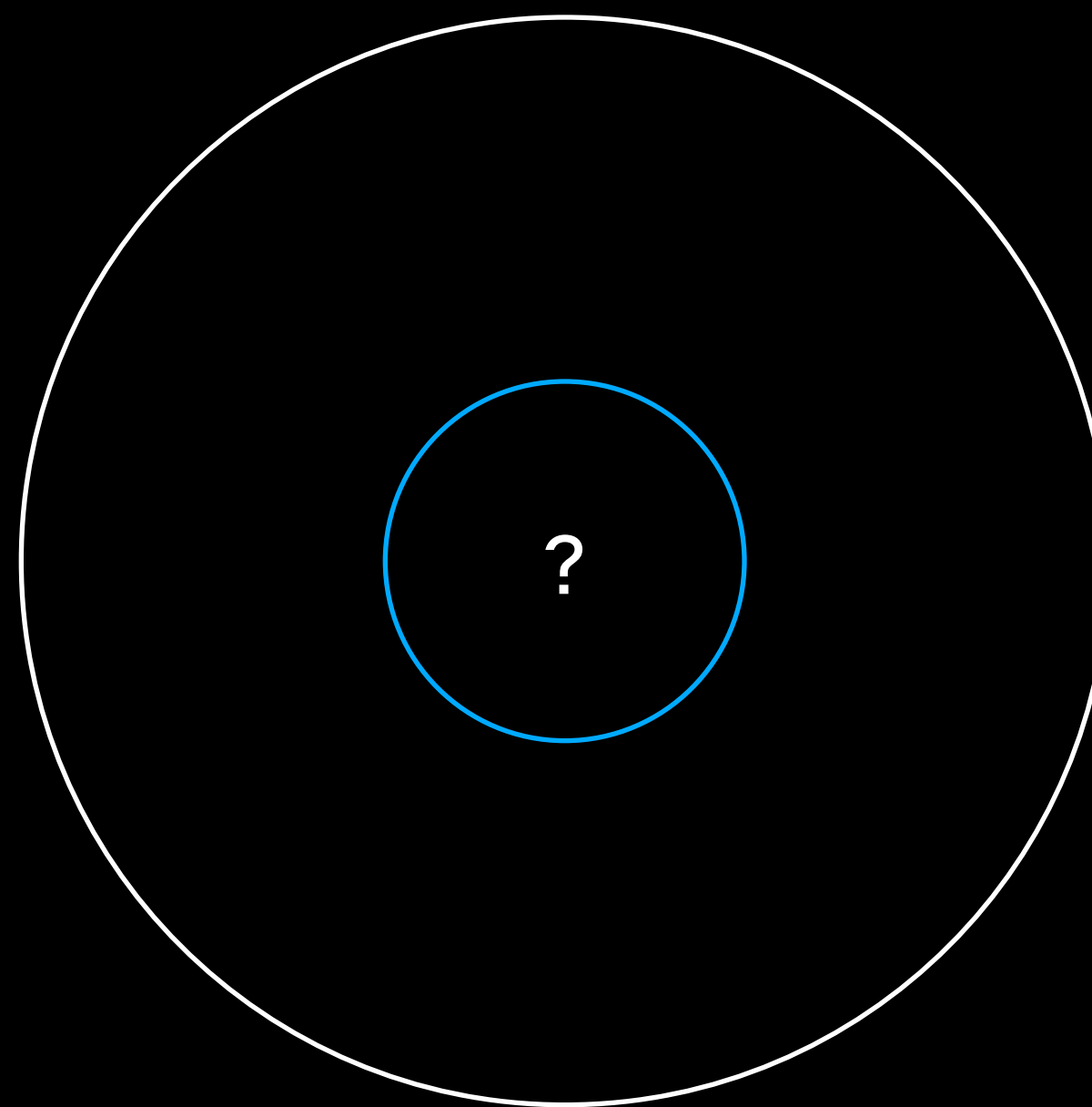


У части клиентов клиентские менеджеры обнаружили потребность в снятии объявлений с классифайдов.

## Шаг 2 — доверяй, но проверяй



У части клиентов клиентские менеджеры обнаружили потребность в снятии объявлений с классифайдов.



Мы также захотели проверить потенциал количественно

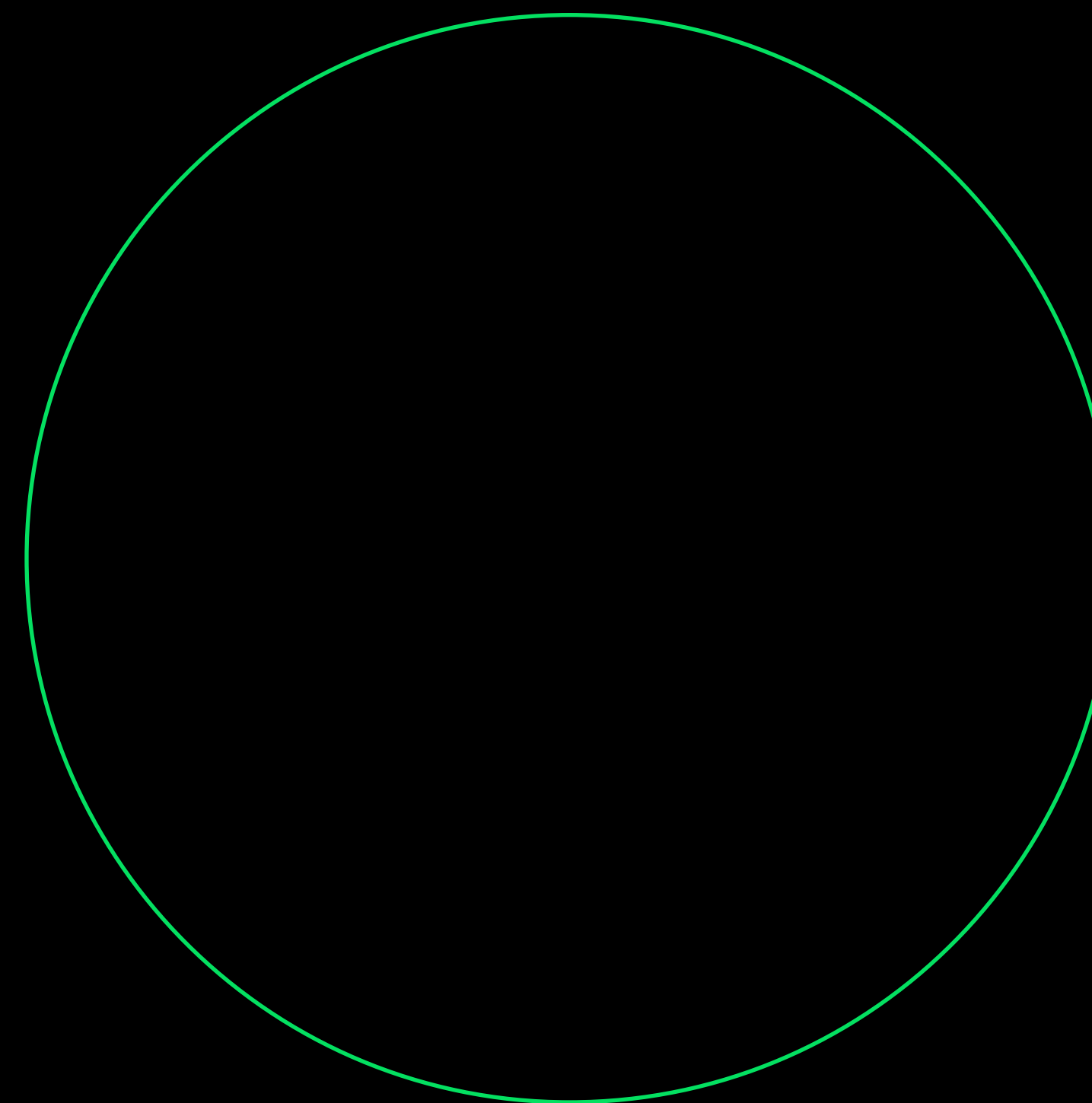
**Шаг 4 — потенциал нужно оценивать  
не только в цифрах**



# Шаг 4 — потенциал нужно оценивать не только в цифрах



Опираясь на аналитику,  
мы подумали, что потенциал  
фичи есть

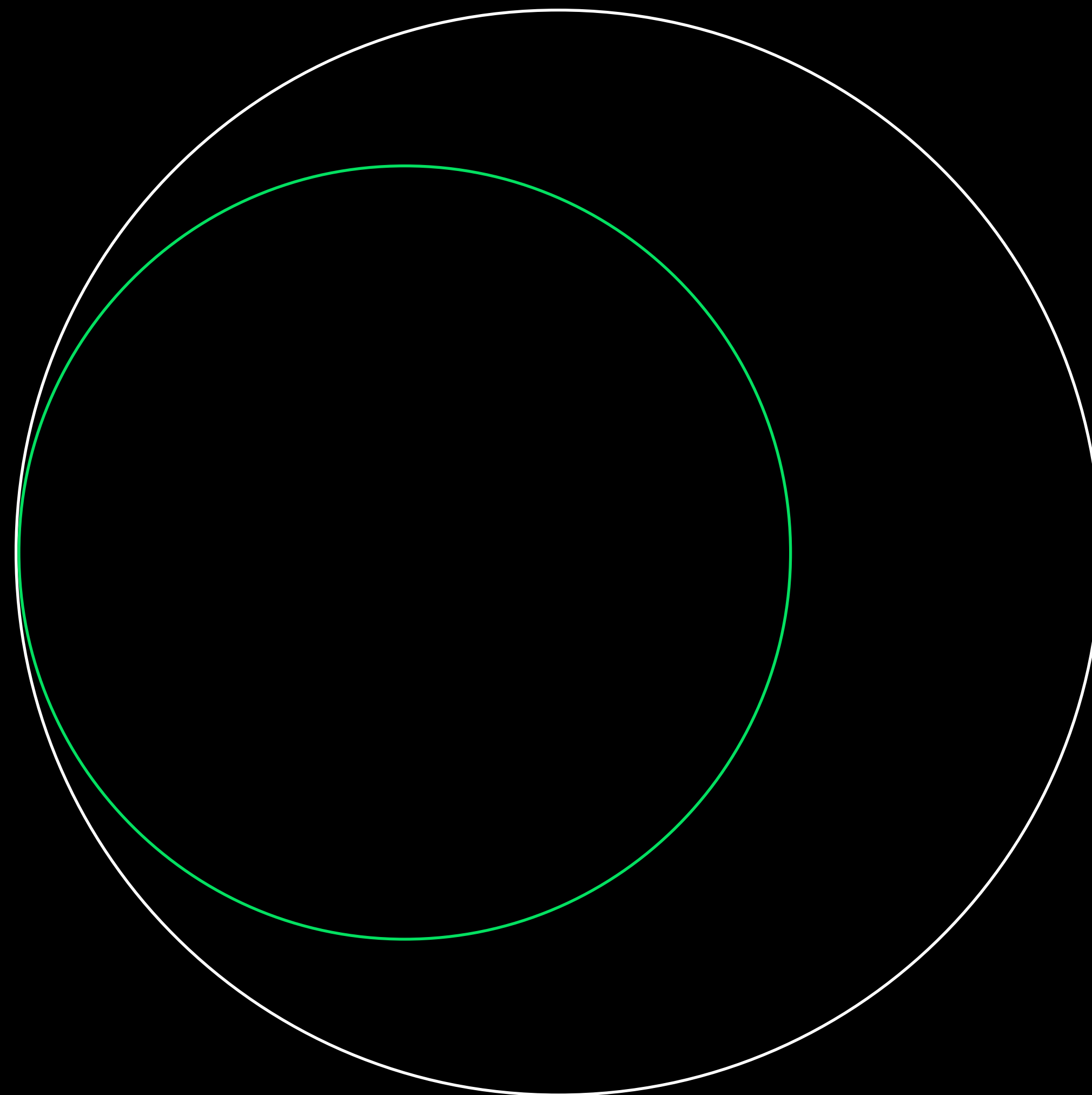


# Шаг 4 — потенциал нужно оценивать не только в цифрах



Опираясь на аналитику,  
мы подумали, что потенциал  
фичи есть

Однако не было ответа  
на вопрос — Почему снимают  
с классифайдов вручную?





**Возврат в исходную точку?**



# Причины ручного снятия объявлений





# Причины ручного снятия объявлений



- ◆ Авто находится в очень плохом состоянии и его нужно отправить на переподготовку

# Причины ручного снятия объявлений



- ◆ Авто находится в очень плохом состоянии и его нужно отправить на переподготовку
- ◆ В случае юридических проблем, судебных исков

# Причины ручного снятия объявлений



- ◆ Авто находится в очень плохом состоянии и его нужно отправить на переподготовку
- ◆ В случае юридических проблем, судебных исков
- ◆ И другие причины, не связанные с экономией маркетингового бюджета



Или находка скрытой  
потребности?

Что если явной потребности нет,  
но есть интерес?

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



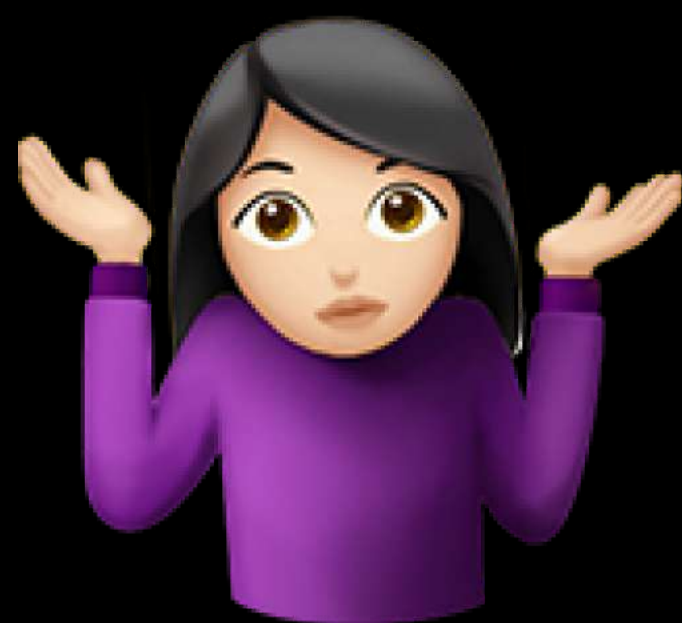


# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Остальные  
клиенты

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Остальные  
клиенты

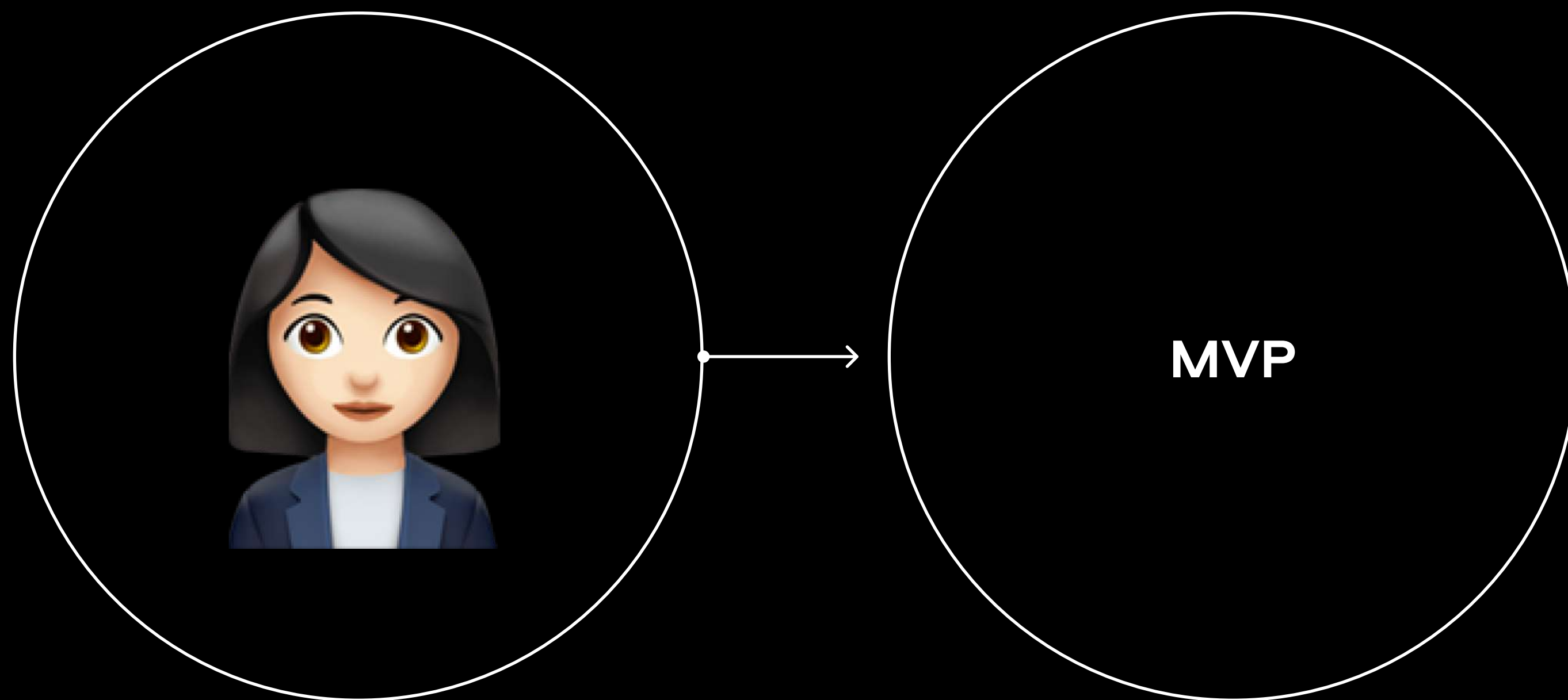


Клиент —  
бизнес партнер

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Запуск MVP

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



## Запуск MVP

- ◆ Механизм снятия авто  
с классифайда



# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



## Запуск MVP

- ◆ Механизм снятия авто  
с классифайда
- ◆ Трафик по конкретному  
классифайду

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Запуск MVP —————→

Контроль после запуска MVP

- ◆ Механизм снятия авто с классифайда
- ◆ Трафик по конкретному классифайду

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Запуск MVP —————→

Контроль после запуска MVP

- ◆ Механизм снятия авто с классифайда
- ◆ Трафик по конкретному классифайду

- ◆ Стоимость лида

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Запуск MVP —————→

- ◆ Механизм снятия авто с классифайда
- ◆ Трафик по конкретному классифайду

Контроль после запуска MVP

- ◆ Стоимость лида
- ◆ Затраты на размещение

# Стратегия - эксперимент вместе с клиентом-партнером



Запуск MVP —————→

- ◆ Механизм снятия авто с классифайда
- ◆ Трафик по конкретному классифайду

Контроль после запуска MVP

- ◆ Стоимость лида
- ◆ Затраты на размещение
- ◆ Срок оборачиваемости

**Выводы**



# Выводы



- ◆ Мне нужен функционал не равно у меня  
есть потребность

# Выводы



- ◆ Мне нужен функционал не равно у меня есть потребность
- ◆ Обогащай сухие цифры инсайтами



# Выводы



- ◆ Мне нужен функционал не равно у меня есть потребность
- ◆ Обогащай сухие цифры инсайтами
- ◆ Найди клиента-партнера для экспериментов

# Выводы



- ◆ Мне нужен функционал не равно у меня есть потребность
- ◆ Обогащай сухие цифры инсайтами
- ◆ Найди клиента-партнера для экспериментов
- ◆ Исследование - это командная работа небольшими итерациями

# Команда



**Саша Козлов**

Продакт, капитан корабля



**Илья Кузьмин**

Продакт, вторая рука



**Ульяна Гусева**

Продакт, третья рука



**Настя Галныкина**

Аналитик



**Нурекеева Диана**

UX — исследователь



Спасибо за внимание!