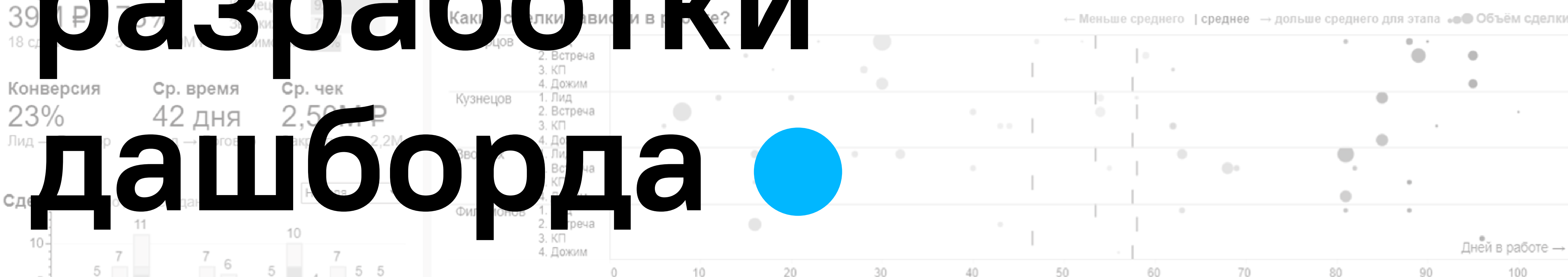


Основные KPI
Все результаты настраиваются в настройках отчета. Для фильтрации других графиков

В воронке	План, руб.	План, %	Конверсия	Ср. время	Ср. чек	Кол-во компаний
2. Встреча 49M Р 16 шт	Скворцов 5 шт. 28 шт. 14M Р	94%	18%	42 дня	2,81M Р	18 шт.
3. КП 12M Р 12 шт	Кузнецов 7 шт. 23 шт. 14M Р	92%	30%	43 дня	2,47M Р	15 шт.
4. Дожим 38M Р 11 шт	Филимонов 4 шт. 19 шт. 8M Р	78%	21%	40 дней	2,58M Р	14 шт.
	Скворцов 5 шт. 28 шт. 14M Р	33%	20%	46 дней	1,54M Р	5 шт.



Количество клиентов по категориям
Нажмите на категорию для фильтрации других графиков

Кол-во сделок	Средний чек клиента
<1 M Р	1-5 M Р
5-10 M Р	>10 M Р

За счет чего достичь плана?

Проведите анализ «Что если?» с помощью ползунков. Выберите менеджера в таблице сверху, чтобы разработать конкретный план. Приросты указаны в шт. и процентах от текущих значений.

Лидов на входе воронки	Конверсия из этапа в этап	Средней чек
+0 шт	+0%	+0%
1. Лид 80 шт. (100%)	2. Встреча 57 шт. (71%)	3. КП 41 шт. (51%)
4. Дожим 29 шт. (36%)	5. Договор, счет 18 шт. (23%)	6. Аванс, старт 8 шт. (10%)

Если при прочих равных увеличить:

Какие источники и продукты работают лучше?

Нажмите на строчку для фильтрации таблиц продуктов и источников

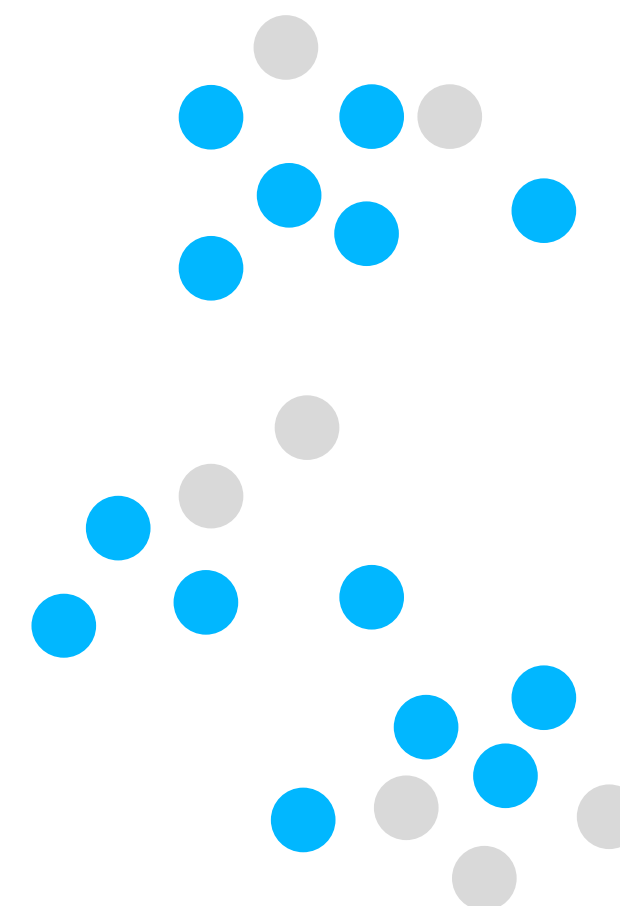
Источник	Сделки	Ср. чек	Ср. время	Всего	Скворцов	Кузнецов	Звонких	Филимон..
Агенты, партнеры	24 шт.	3,3M Р	49 дней	33%	43%	33%	17%	50%
Мероприят..	23 шт.	3,5M Р	29 дней	26%	10%	67%	50%	17%
Реклама	20 шт.	1,2M Р	55 дней	10%	0%	14%	25%	0%
Сайт, поиск	8 шт.	1,3M Р	60 дней	13%	0%	33%	0%	0%
Холодные звонки	5 шт.	1,6M Р	28 дней	20%	50%	0%	0%	0%

Продукт	Сделки	Ср. чек	Ср. время	Всего	Скворцов	Кузнецов	Звонких	Филимон..
Сквозная а..	20 шт.	3,4M Р	28 дней	15%	0%	50%	29%	0%

Зачем нужен алгоритм?

Работает когда:

- Есть заказчик
- Не ad-hoc запрос



Алгоритм разработки отчета

1. Команда
2. Интервью с заказчиком и понимание задачи
3. Портрет пользователя
4. Контекст и формат взаимодействия
5. Вопросы и бизнес-решения
6. Реальность, источники и структура данных
7. Основные блоки отчета и типы графиков, подбор форматов
8. Верстка и прототип, защита прототипа

Реализация

9. Запуск и тестирование





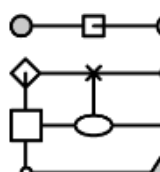
Команда

1



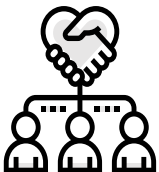
Вопрос → Формат
Список графиков

7



Понимание задачи

2



Тестирование и поддержка

9



Пользователи

3



Данные

6



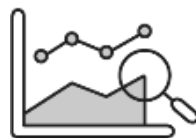
Контекст и формат
взаимодействия

4



Макет

8



Бизнес-решения и Вопросы

5



1. Команда

Возможные роли:

Заказчик, Менеджер проекта/продукта, Инженер данных, Аналитик, Дизайнер, ВІ-разработчик, Тестировщик, Специалист поддержки.

Скорее всего роли выполняет один-два человека, но нужно заранее понять кто и какие. Создайте общее рабочее пространство для команды: чат, доску, канбан-доску или просто гугл-документ.



2. Интервью и понимание задачи

В армии ответственность за постановку задачи лежит на командире. Если его приказы будут размытыми и нечёткими, солдаты вляпаются в болото или забредут на минное поле. Солдаты не имеют права на размышления и инициативу, а отвечать за неудачу будет командир. Командир — военный профессионал.

Сервис устроен иначе. Клиент ставит задачу профессионалу, но профессионал не имеет права рассчитывать на то, что клиент окажется хорошим командиром. Чаще всего клиент вовсе и не хочет им быть — он заказывает услугу и ждёт хороший сервис. Человеческие отношения [построены на ожиданиях](#), и первым делом нужно узнать — чего же именно ждёт клиент.

Отсюда универсальное правило — исполнитель понимает задачу. Профессионал не начинает работу, пока не убедится, что он понял задачу и что клиент согласен с этим пониманием.



Понимание задачи. Пример

Наша компания является маркетплейсом по продаже товаров. Подразделение заказчика управляет финансовой моделью бизнеса: отвечает за проекты по оптимизации расходов и формирование комиссий. Для этого строится юнит-экономика на один заказ. Юнит-экономика показывает насколько эффективно работает наш бизнес и позволяет проводить тонкую настройку расходов и прибыли. Заказчик хочет дашборд для контроля юнит-экономики.

Цель — анализировать структуру доходов и расходов в разрезе товарной группы, поставщика или региона. Необходимо отслеживать динамику каждой компоненты во времени, их выбросы или отклонения. В идеале — иметь возможность проводить факторный и what-if анализ, чтобы можно было оценить влияние той или иной компоненты расходов или доходов на итоговую маржинальность.

Сейчас юнит-экономика строится каждый месяц на выгрузках в эксель и потом делается презентация. Хочется автоматизировать подготовку данных и дать возможность смотреть данные на уровне недели и месяца, а не только недели.

Проект стартует 15 ноября и должен завершиться до конца года.



3. Основные пользователи

Если пользователей мало (до 10-15 человек), то узнайте имя и позицию каждого и включите их в тестовую группу. Если их много, выберите по 3-5 представителя от каждой позиции.

Пример

Топ-менеджеры

Видеть общую картину по компании и возможность понять почему произошли те или иные отклонения. Смотрят отчет раз в месяц.

Менеджеры товарных групп

Следят за экономикой своей товарной группы. Отчет нужен для тонкой настройки комиссий и переговоров с поставщиками. Не должны видеть товарные группы других менеджеров. Следят еженедельно.

Аналитики и менеджеры проектов

Смотрят конкретные регионы или группы товаров перед запуском экспериментов или проектов по оптимизации, чтобы понимать как они могут повлиять на юнит-экономику и какие результаты получаются. Смотрят перед запусками и во время проекта на ежедневной основе.



4. Контекст и формат взаимодействия

Дашборд нужен для совещаний или для самостоятельного использования? Нужен ли доступ с мобильного? Отчет будут использовать каждый день, только раз в квартал или когда случится какое-то событие? Нужно ли показывать отчет на большую аудиторию при презентациях?

От этих ответов будет зависеть верстка и интерфейс отчета.

Примеры

Два контекста для дашборда:

- Еженедельное совещание. Смотрят на мониторе.
- Менеджеры проводят индивидуальный анализ. Смотрят на ноутбуках.

Два контекста для дашборда:

- Менеджер по продажам заходит в отчет с мобильного перед встречей с клиентом, чтобы проверить детали.
- После встречи менеджер заносит данные в CRM и анализирует работу за неделю на ноутбуке.



5. Вопросы и бизнес-решения

Определяем на какие вопросы пользователь должен увидеть ответ и что происходит после того, как пользователь посмотрел дашборд. То есть цели и портреты пользователей на этом этапе превращаются в конкретные действия. Исходя из набора этих действий и вопросов и проектируются конкретные визуализации и интерфейс дашборда.

Примеры

Как изменилась метрика X относительно прошлой недели?

Какова доля продукта Y в общем портфеле?

Какая динамика метрики Z?

Что случилось с метрикой X после запуска эксперимента?

В каких регионах наибольшая метрика Y?

Если метрика Z отличается от плана на X%, то я звоню менеджеру региона и выясняю подробности.

Если метрика Y выросла на Z%, а метрика X не достигла плана, то я отключаю в личном кабинете рекламную компанию.



Вопросы для интервью

1. Расскажи, как работает ваше подразделение
2. Как вы понимаете, что вы хорошо или плохо работаете? Какие основные KPI вашего подразделения?
3. От чего зависят изменения этих метрик? Что вы делаете, чтобы их менять?
4. Какой дашборд вы хотите? Зачем он вам нужен? Как решаете задачу сейчас?
5. Кто будет им пользоваться? Кого можно включить в тестовую группу?
6. Как будете пользоваться? Когда?
7. Какие основные сценарии и контексты при использовании?
8. Что делаете после того как посмотрели дашборд? Какие решения принимаете и как?
9. Когда хотели бы получить результат? Почему именно в это время?
10. Какие данные можно посмотреть?
11. Что я забыл спросить?



Интервью

1. Подготовьте план интервью
2. Используйте шаблон анкеты
3. Проводите интервью парами
4. Слушайте, а не командуйте
5. Перефразируйте, перефразируйте, перефразируйте
6. Используйте косвенные подходы
7. Не задавайте слишком много вопросов
8. Применяйте тактику Коломбо
9. Напишите письмо-резюме



6. Реальность и структура данных

Опишите реальность данных — что происходит в реальном мире и создает данные. Какие данные нужны, чтобы решить задачу пользователя, кто и как сможет их подготовить. Опишите источники и структуру данных — какой формат данных (широкий или длинный), способ хранения и подключения подойдёт для решения задачи.



6. Данные. Пример

Реальность данных

В определённый момент времени пользователь заходит на сайт и создает заказ, формируется заявка на сборку, которая поступает на склад, происходит сборка заказа, затем логистическая служба распределяет заказ и формирует маршрутный лист для водителя, тот звонит пользователю и привозит заказ. Пользователь получает уведомление с просьбой получить заказ и оставляет оценку.

Источники → структура данных

- Метрика → Таблица логов использования сайта в виде юзерских сессий
- CRM → Ежедневная выгрузка таблицы статусов заказа
- Карты → История пробок по маршруту доставки
- CRM → История оценок заказов



7. Основные блоки и подбор форматов

На основе блоков «Контекст и формат взаимодействия», «Вопросы и бизнес решения» и «Данные» выписываем список блоков и графиков отчета и предложение по их формату. Идея в том, чтобы на каждый вопрос и тип данных определить подходящий формат визуального отображения. Рекомендую почитать книгу Александра Богачева «Графики, которые убеждают всех».

Пример

Как изменилась метрика X относительно прошлой недели? →

Фактоид с индикатором прироста

Как менялась доля продукта Y в общем портфеле? → Area-chart во времени

Какая динамика метрики? Z + Мобильная версия → Фактоид + спраклайн

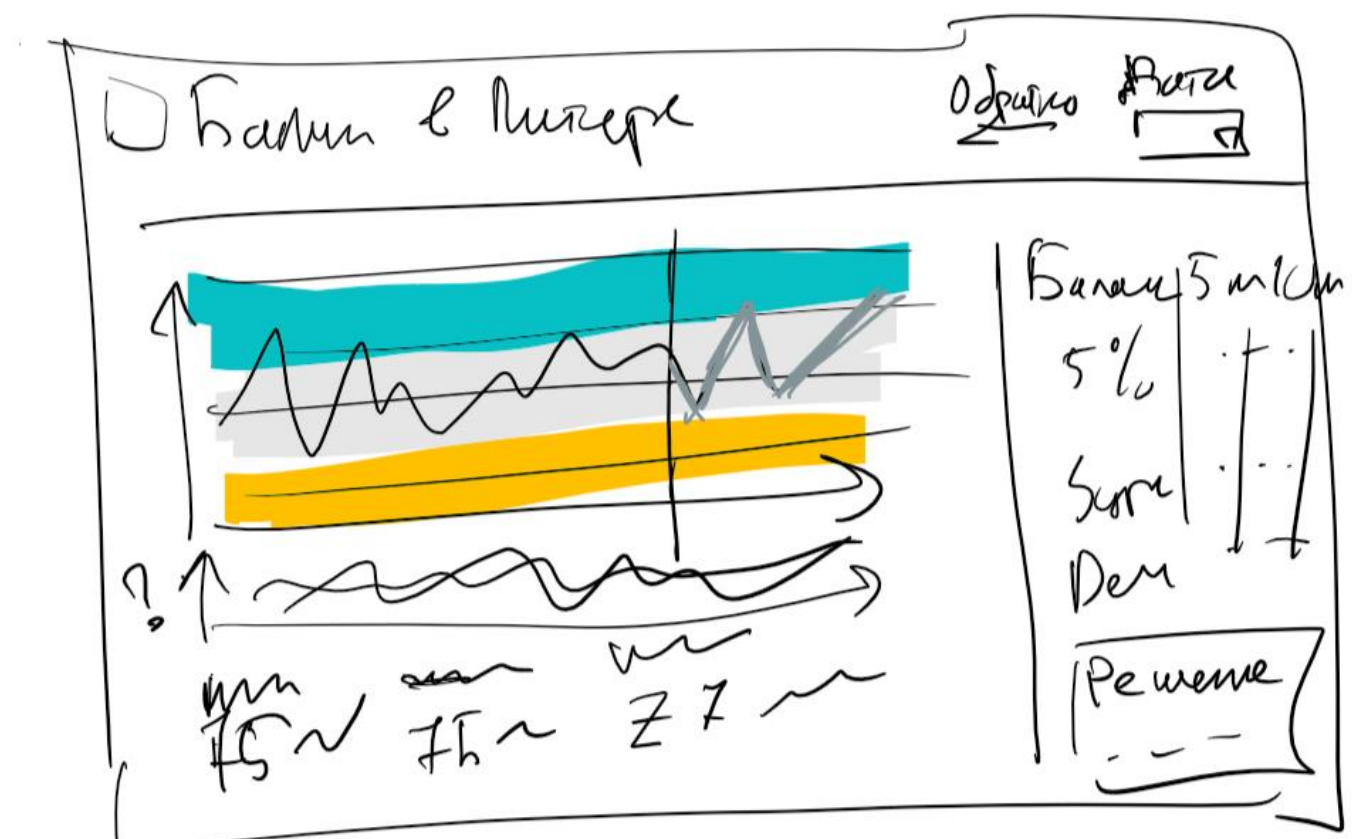
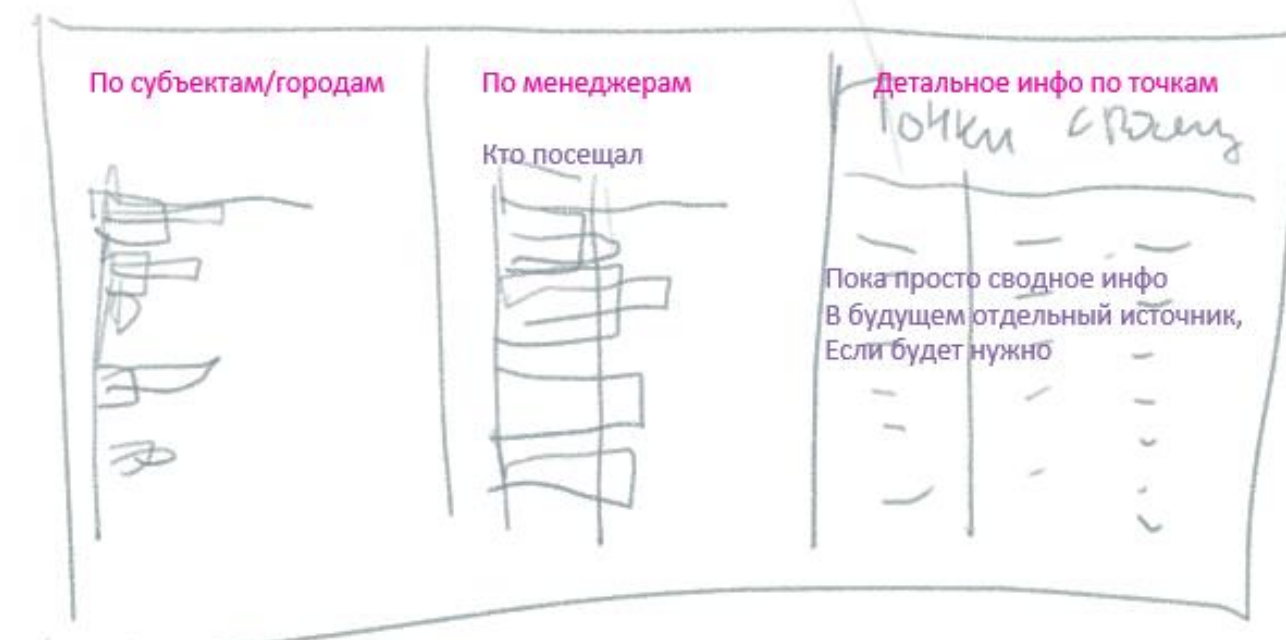
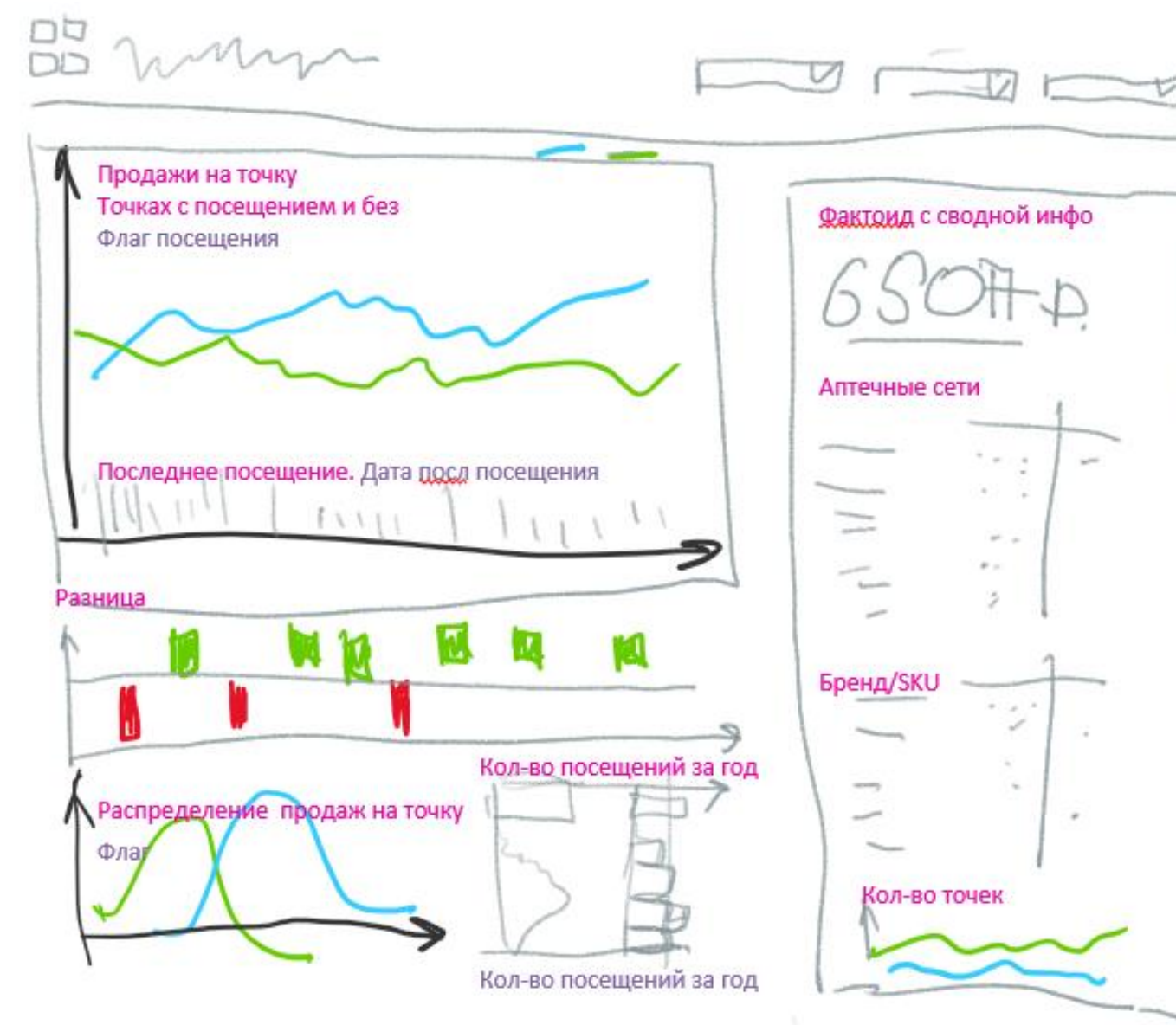
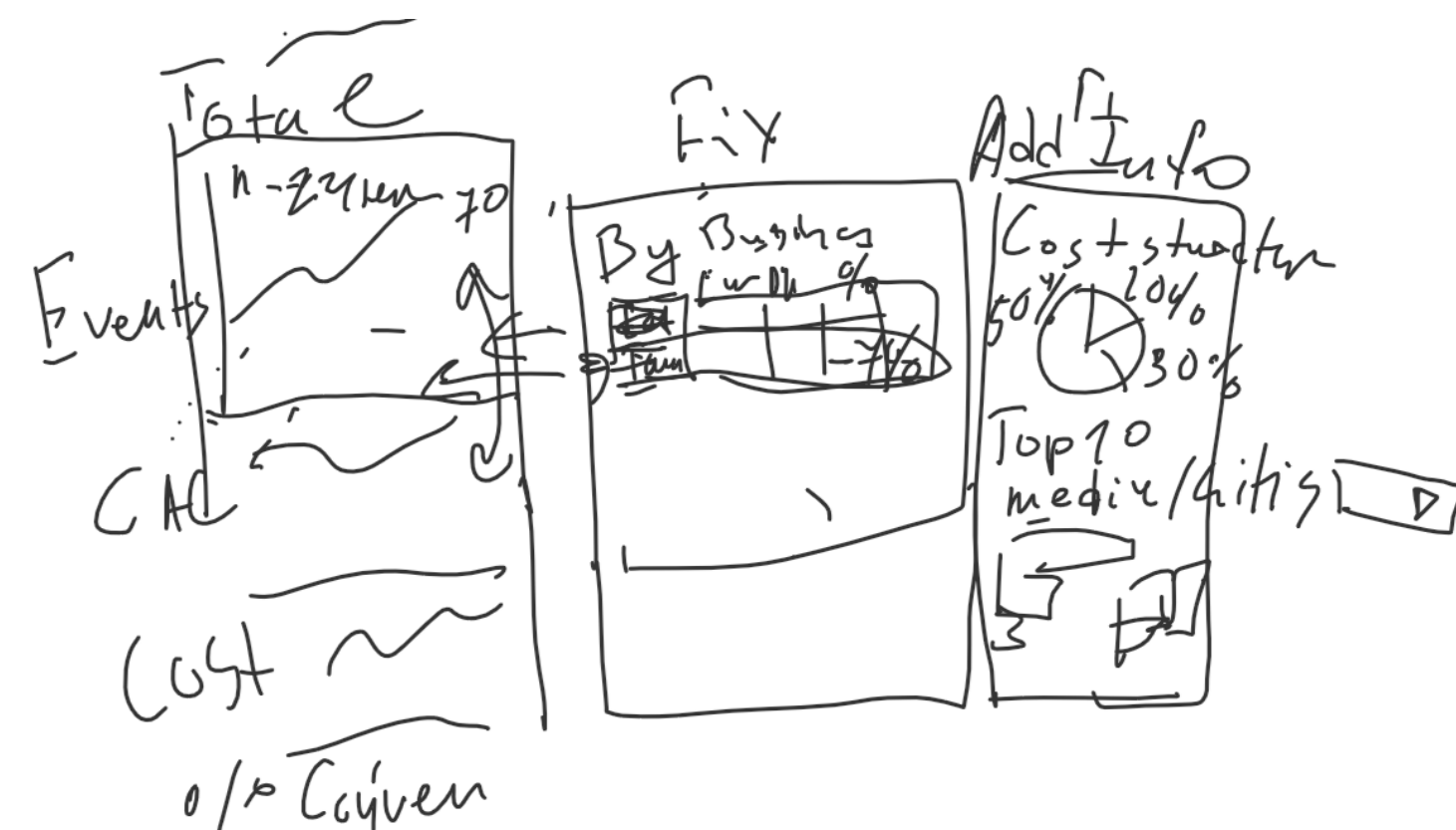
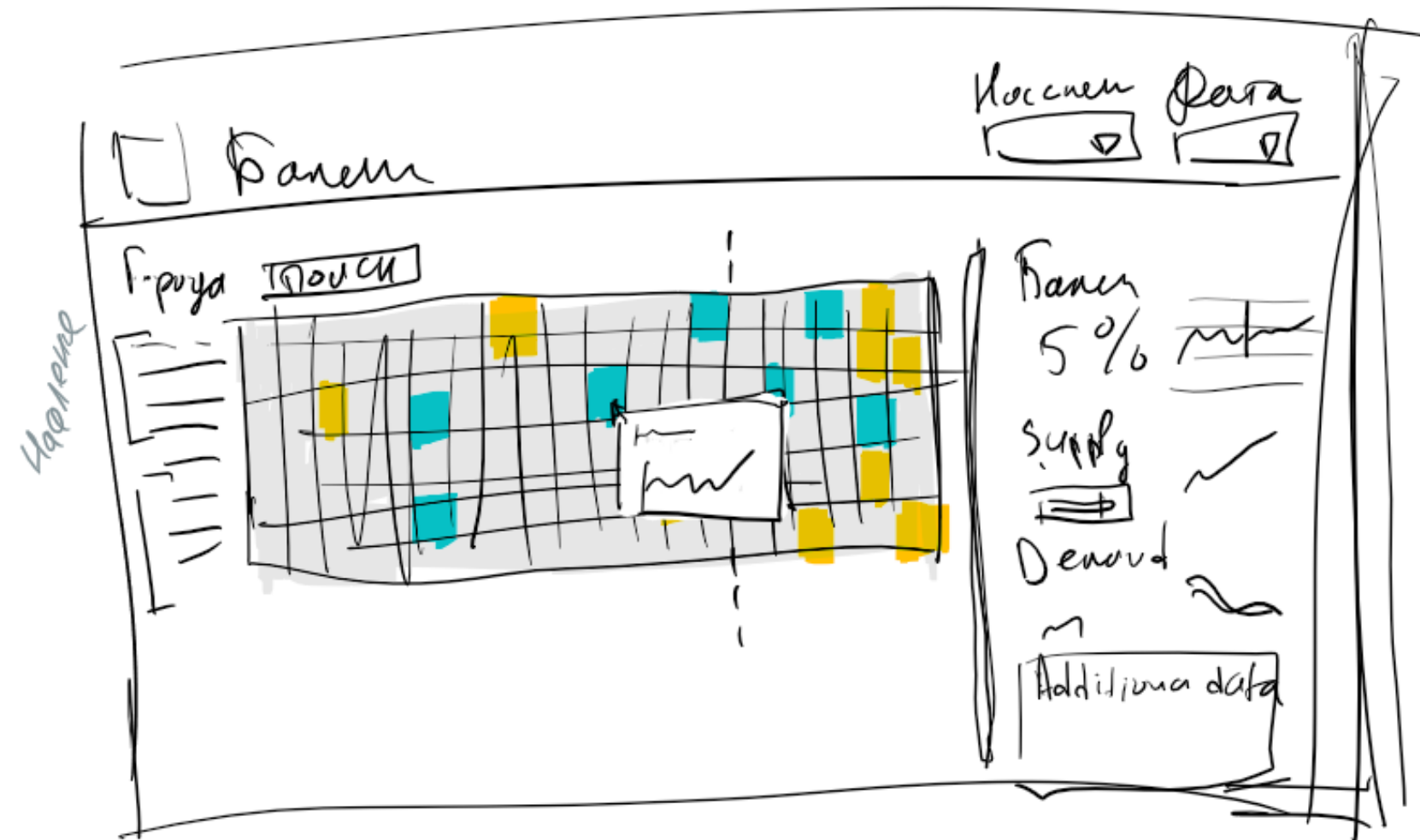
В каких регионах наибольшая метрика Y? → Bar-chart с ранжированием

Если метрика Z отличается от плана на X%, то я звоню менеджеру региона и выясняю подробности → Таблица с отклонениями, фактами и планом, возможностью сортировки, с контактной информацией менеджера



8. Верстка и прототип

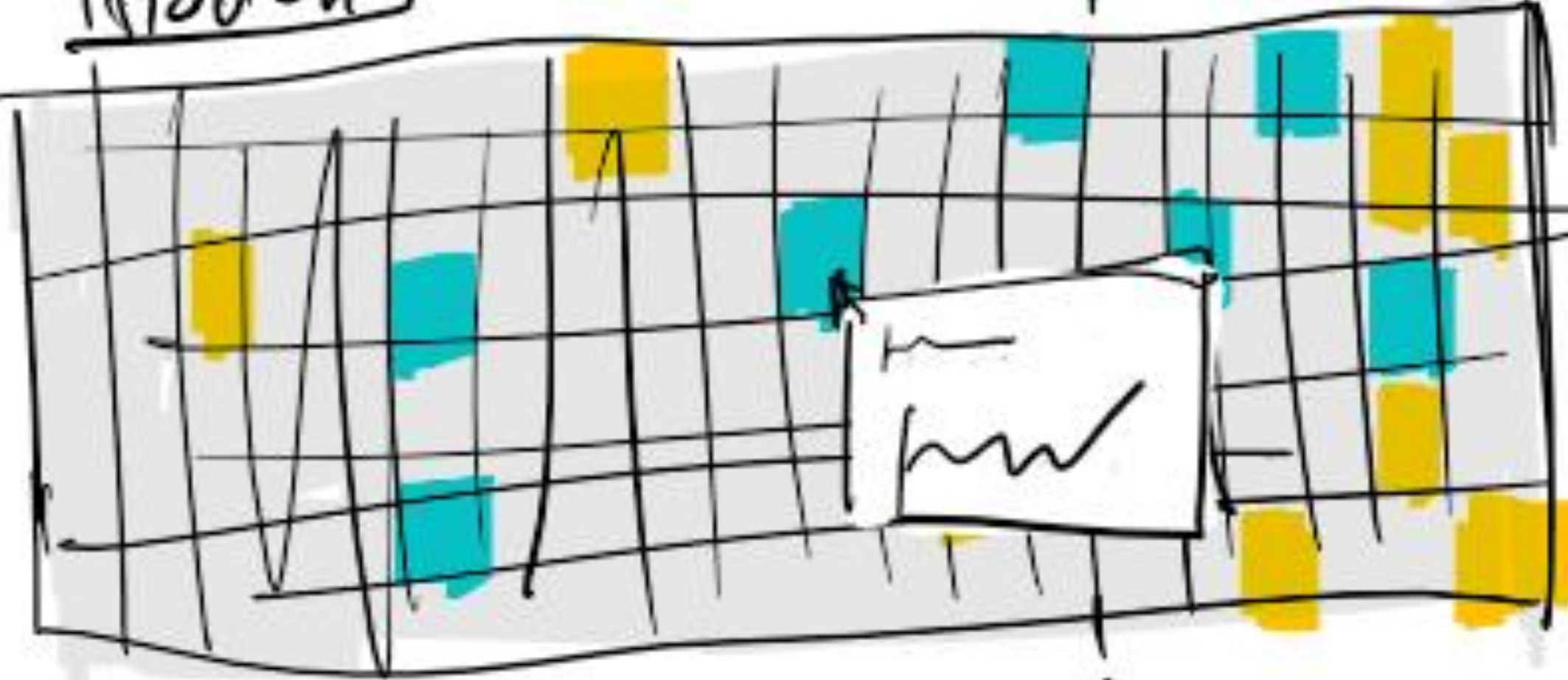
Блоки, которые придумали на предыдущем шаге, нужно расставить в согласии с направлением чтения, правил композиции, важности и контекста.



Panel

Косвен Para

Г-рота TOUCH

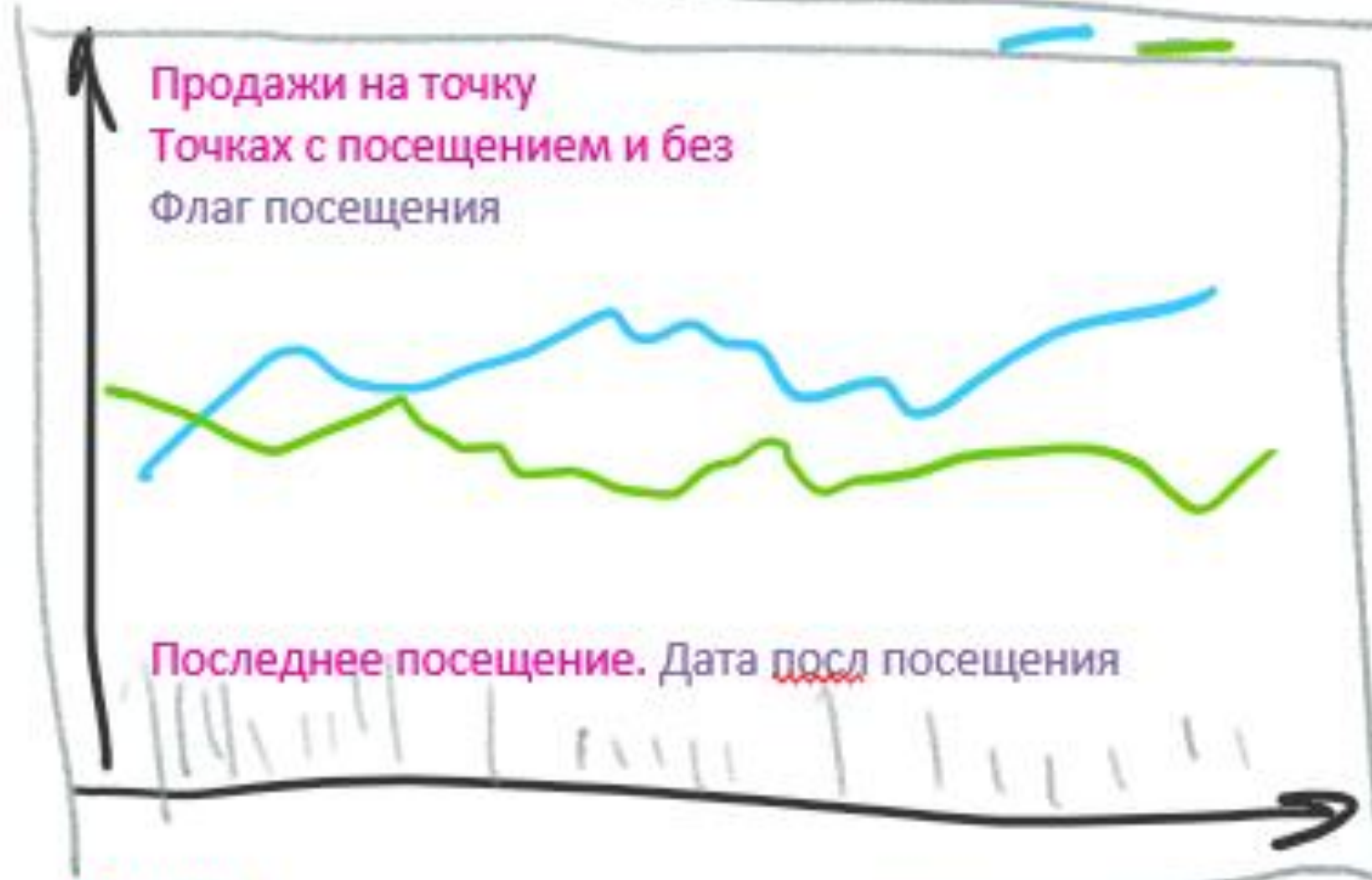
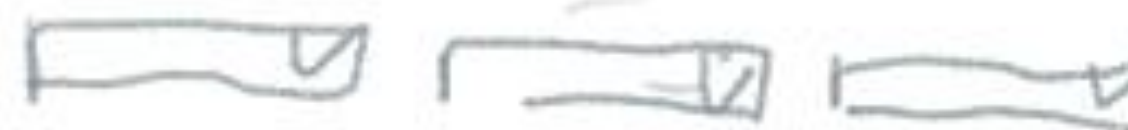


Panel 5% mt

Supply +

Demand ~

Additional data



Разница



Кол-во посещений за год

Кол-во посещений за год

Фактоид с сводной инфо

65077-р.

Аптечные сети



Бренд/SKU



Кол-во точек



По субъектам/городам



По менеджерам

Кто посещал



Детальное инфо по точкам

Точки страны



Реа лиз ац ия



9. Тестирование и поддержка

- Используйте способы быстрых UX исследований: посмотреть «из-за плеча», сделать опрос и проверочные задания, записать видео как пользуются.
- Настройте, если можете, автоматические тесты данных.
- Напишите документацию и сделайте анонс.
- Если нужно сделайте чат поддержки по конкретному дашборду.
- Следите за статистикой использования отчета.
- Определите Success Metric вашего дашборда.




Опросы


Коллеги, привет!


Я продолжаю дорабатывать Custom Dashboards. Обещал сделать вкладку, где для одного региона можно будет выбрать несколько метрик. Основная идея — сверху графики, снизу подробная таблица по дням/неделям.

Я сделал очень грубый прототип, хотел показать вам и узнать, что стоит изменить. Сейчас будут маленькие опросы + пишите в свободной форме что нужно.

Вот ссылка 


изменено 18:33 ✓✓



Вот картинка 

18:33 ✓✓

Нужны ли в этом отчете планы (желтый area chart, как на первом графике)

Опрос 


100% Да ✓

0% Нет

РЕЗУЛЬТАТЫ

18:34 ✓✓

Сколько нужно графиков в верхней части отчета

Опрос 

33% 3 ✓

17% 4


0% 5

50% 6

РЕЗУЛЬТАТЫ

18:36 ✓✓

Если у таблицы и графиков будет один масштаб (день/неделя/месяц) это

Опрос 


50% ОК, это будет удобно ✓

50% Не удобно, лучше настраивать отдельно для графиков и таблиц

РЕЗУЛЬТАТЫ

18:36 ✓✓

Нужны ли график приростов для метрик (синие и оранжевые барчарты)

Опрос 

100% Да, нужны ✓

0% Нет, не нужны

РЕЗУЛЬТАТЫ

18:37 ✓✓

Чек-лист перед запуском в прод

- Отчет сделан на сертифицированном источнике данных
- Настроены уведомления в случае падения сборки данных
- Отчет грузится менее X секунд
- Отчет оформлен по стайлгайду
- Есть описание отчета, тэги, отчет назван по нейминг-конвеншен
- Есть документация на отчет, ссылка на доки есть в отчете
- Проведено обучение основных пользователей отчета
- Сделана рассылка о появлении нового отчета
- Отчет добавлен в реестр отчетов

