



26-29 ноября 2019 г
Неделя маркетинга в Ижевске

picom

Бесплатный семинар

Digital-трансформация бизнеса: инструменты и технологии

27 ноября 2019



Мастер-класс

Разработка сайта: страшный сон или лучший кейс в портфолио маркетолога

Василиса Кашеева

Ведущий аналитик, «Пиком», Ижевск

Бизнес-цель

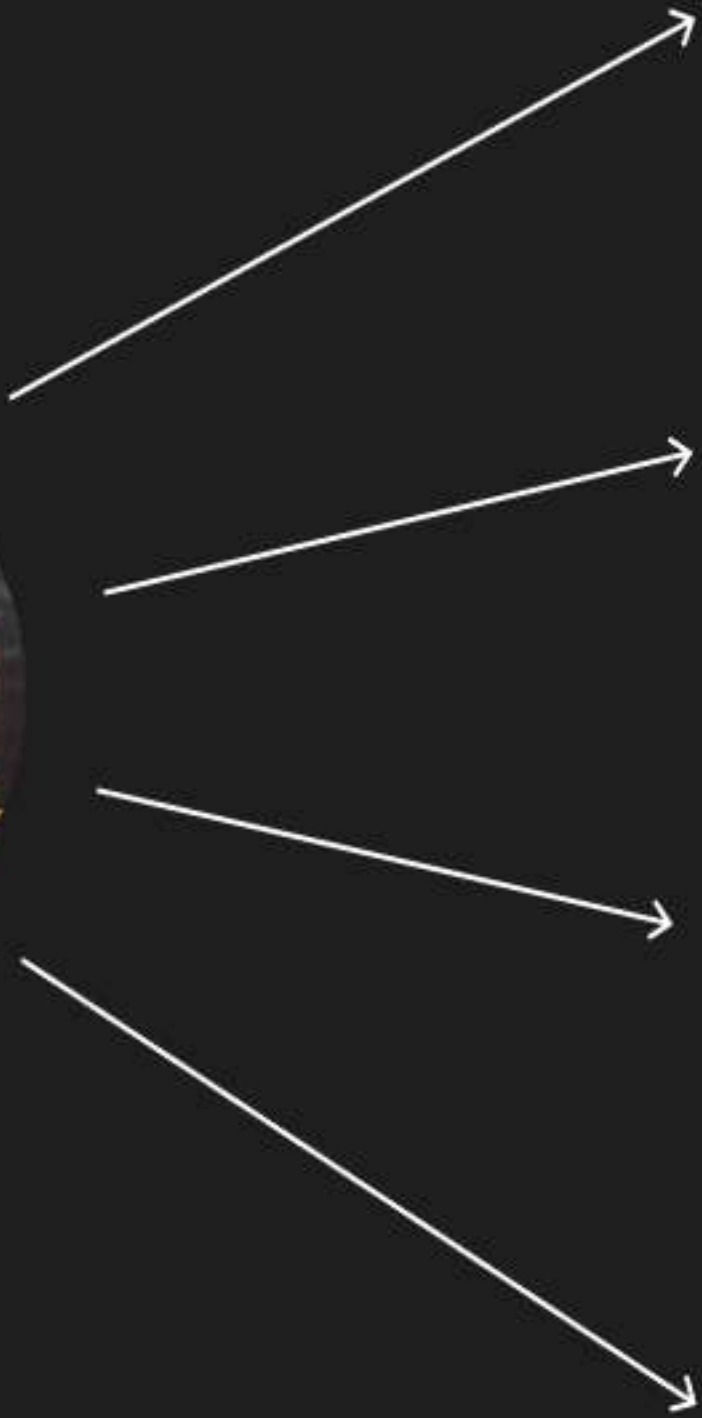
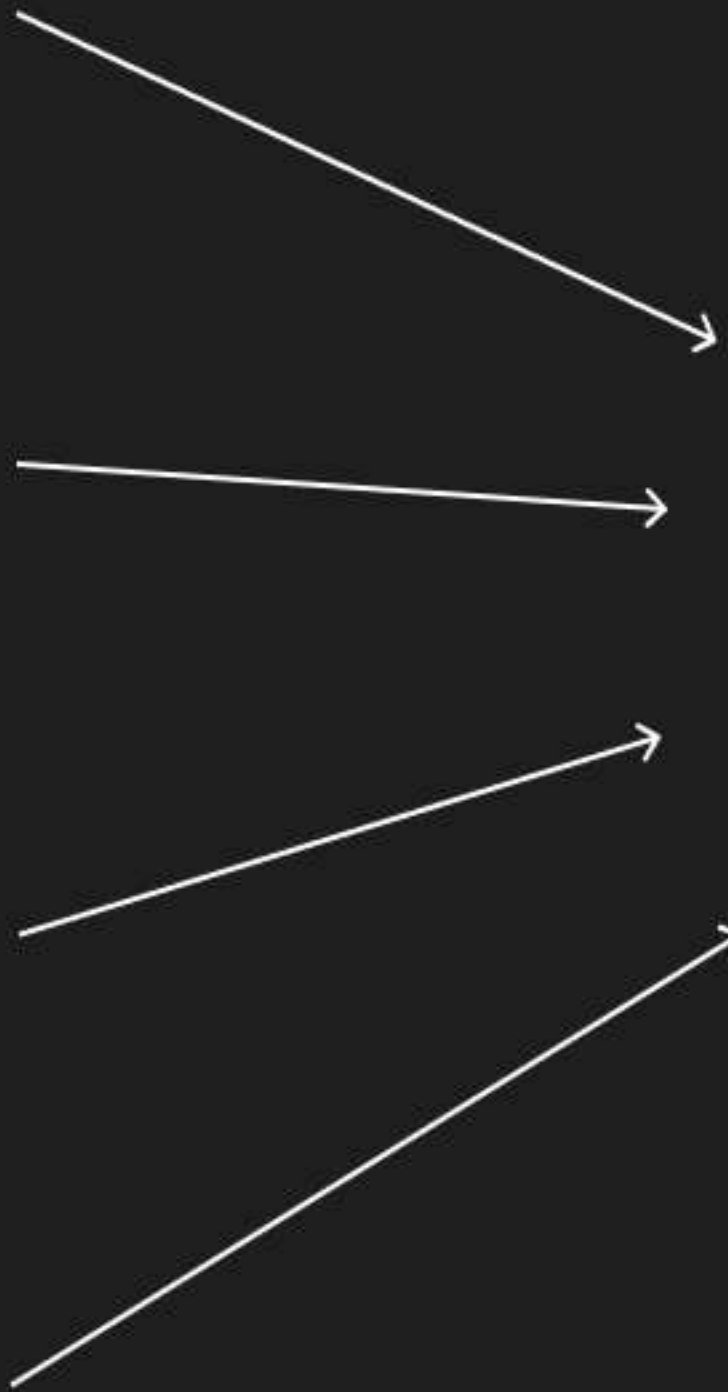
Рентабельность, производительность, управление изменениям, качество работы.

Цель должна быть измеримой, но крі могут не всегда известны, в действительности.

Бизнес-задача

Идея о том, как можно достигнуть цель

picom



Product manager

picom

- Разработка новых продуктов и продвижение.
- Управление ассортиментом (продуктовой линейкой поставщика).
- Планирование KPI продукта на краткосрочной и долгосрочной основе, мониторинг исполнения KPI.
- Ценообразование.
- Прогнозирование продаж.
- Ведение аналитических данных по конкурентам.
- Исследования рынка и отрасли, анализ тенденций развития, анализ конкуренции.
- Создание программ по стимулированию продаж.
- Подготовка технических материалов.
- Подготовка и проведение презентаций.
- Написание и публикация материалов по продукту.
- Консультирование партнеров по техническим вопросам.
- Участие в переговорах с клиентами.
- Развитие клиентов (Customer Development).
- Составление плана развития продукта и выбор стратегии действий.
- Участие в маркетинговых семинарах, выставках, конференциях.



User Experience (UX)

Пользовательский опыт – это субъективное ощущение. Это то, что успел накопить пользователь до того как столкнулся с продуктом.

UCD (проектирование, ориентированное на пользователя)

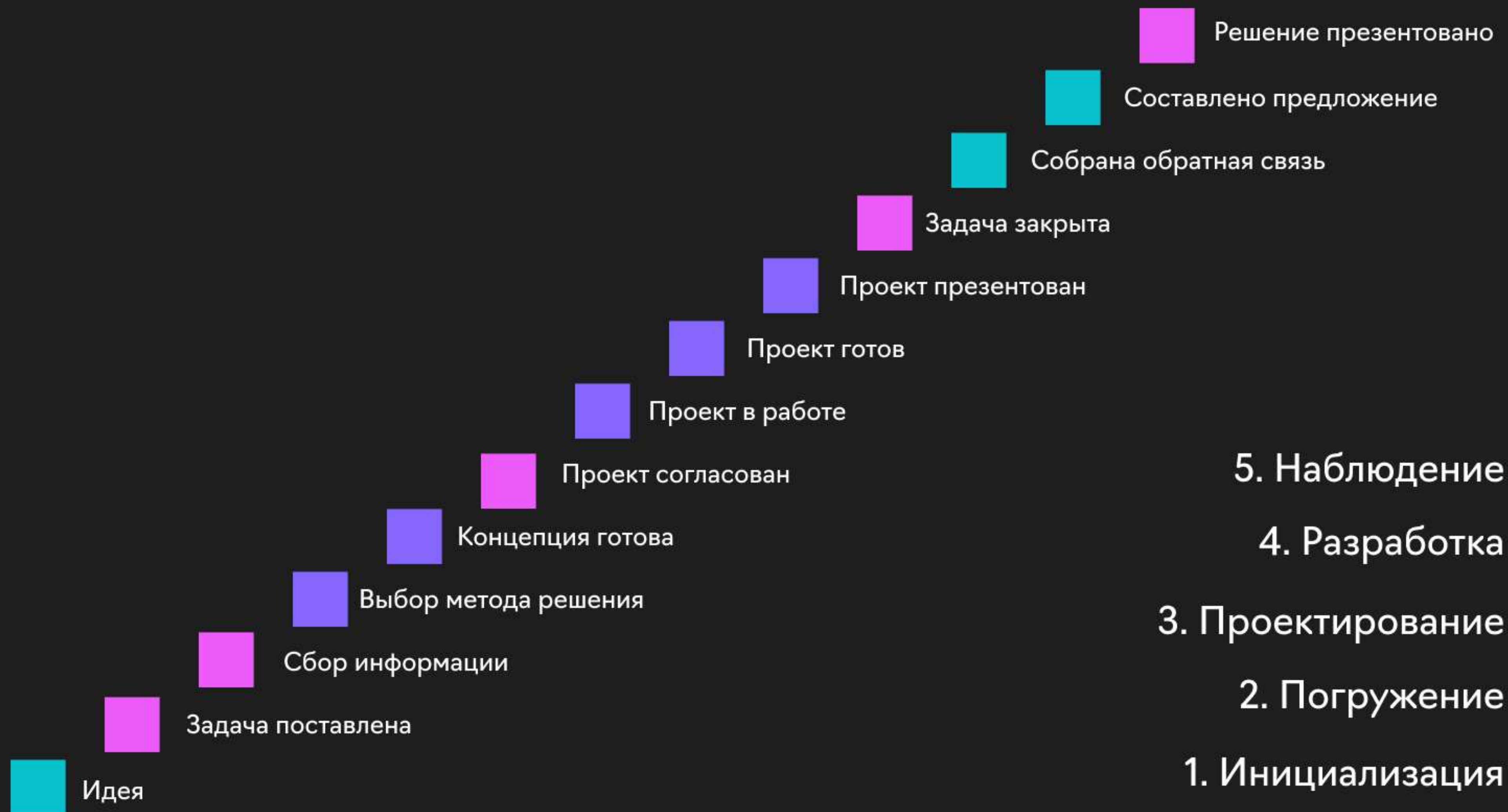
Анализа ожиданий, задач и ограничений пользователя

picom



Процесс

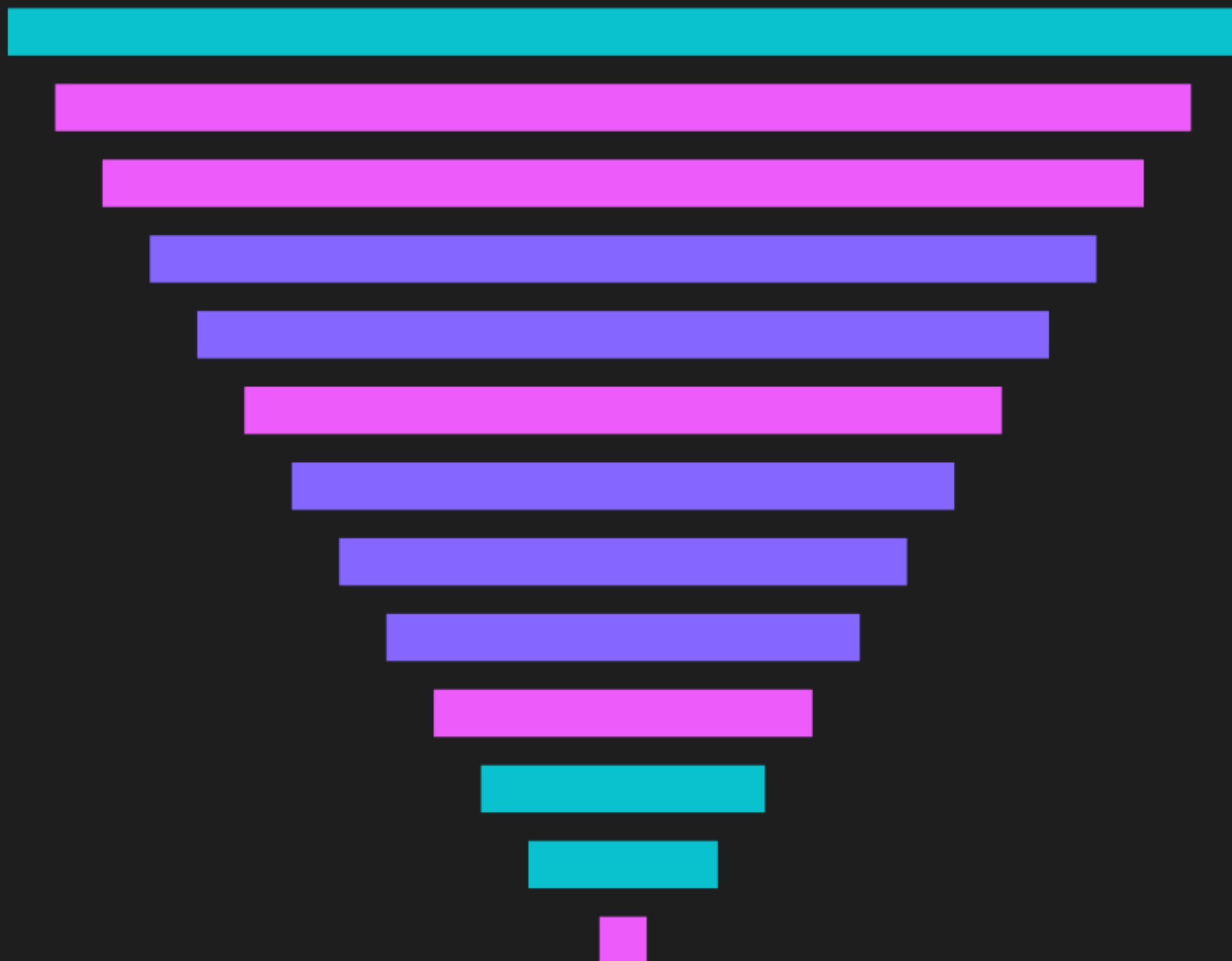
picom



Когда проводить аналитику

В начале и конце каждого цикла

Процесс продажи



picom



Целевая аудитория → сегменты → архетипы

Группы, особенности, мотивация, ограничения, стереотипы.

Цели → сценарии → задачи

Максимально подробно

Кто пользователь?

Когда мы разрабатываем продукт, в первую очередь общаемся с заказчиком. Он является для нас экспертом, знает, как работает его бизнес, и представляет свою ЦА. Но заказчик не пользователь, разработчик не пользователь, и аналитик тоже не пользователь. Или нет..

Для кого создана система

Могут быть сегментированы по географии, частоте использования, САС, задачам..

Кто обслуживает систему

Создает, вносит изменения, наполняет контентом, настраивает интеграции..

Косвенные пользователи

Работает с системой через другие приложения.

Как изучать?

Основные ограничения исследования:

- дорого (если перевести исследование в человеко-часы)
- необходимость поиска представителей пользователей, полевого исследования.

Архетип / портрет

Архетип – типичный представитель класса.

Архетип представляет собой описание гипотетического человека, который является типичным представителем группы пользователей, имеющих похожие характеристики и потребности.

Используется в качестве подстановки, когда у бизнеса нет под рукой реального представителя пользователя.

* Вигерс Карл, Битти Джой

Разработка требований к программному обеспечению



UX-аудит

Оценка экспертом на основе пользовательских сценариев

Этапы ux-аудита

picom

01

Определить задачи целевой аудитории на сайте

02

Составить типовые пользовательские сценарии

03

Согласовать полученные данные с бизнес-заказчиком

04

Провести UX-аудит сайта по выделенным пользовательским сценариям

05

Сформировать список проблем и ограничений

06

Составить список рекомендаций

07

Подготовить информацию для оценки разработки/доработок сайта

08

Презентовать полученные данные

picom

ПРИКЛАДНОЙ ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ

Интенсив

29 НОЯБРЯ 2019



uic.events

CJM (Customer Journey Map)

picom

CJM – это современный метод анализа, который помогает взглянуть на бизнес глазами покупателя, понять его цели, мотивы, ожидания и страхи.

CJM показывает, как на самом деле клиент взаимодействует с вашим продуктом от первого контакта с компанией до совершения покупки или повторных покупок.

Кому поможет CJM?

- **Маркетологу**
Понять, почему уходят клиенты, и как увеличить продажи
- **Владельцу бизнеса**
Увидеть проблемы в бизнес-процессах и сэкономить бюджет
- **IT-департаменту**
Определить границы проекта и приоритеты задач

подробнее на сайте cjm.picom.ru

Информация

Подробнее о CJM

cjm.picom.ru

Узнать больше о методах проектирования

toolkits.dss.cloud/design

Иллюстрации

www.instagram.com/jedeyr/

Будут вопросы? Пишите!

picom



kasheeva@picom.ru

