

МАСТЕРСКАЯ ПО
CUSTOMER DEVELOPMENT



НАДЕЖДА ЯНУШКЕВИЧ

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ
«РАЗВИТИЕ ИТ-ОБРАЗОВАНИЯ»



ТИМУР АКАЖАНОВ

МЕНЕДЖЕР ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ
ПРОЕКТАМ

ОТКУДА
БЕРУТСЯ
ИДЕИ
ПРОДУКТОВ

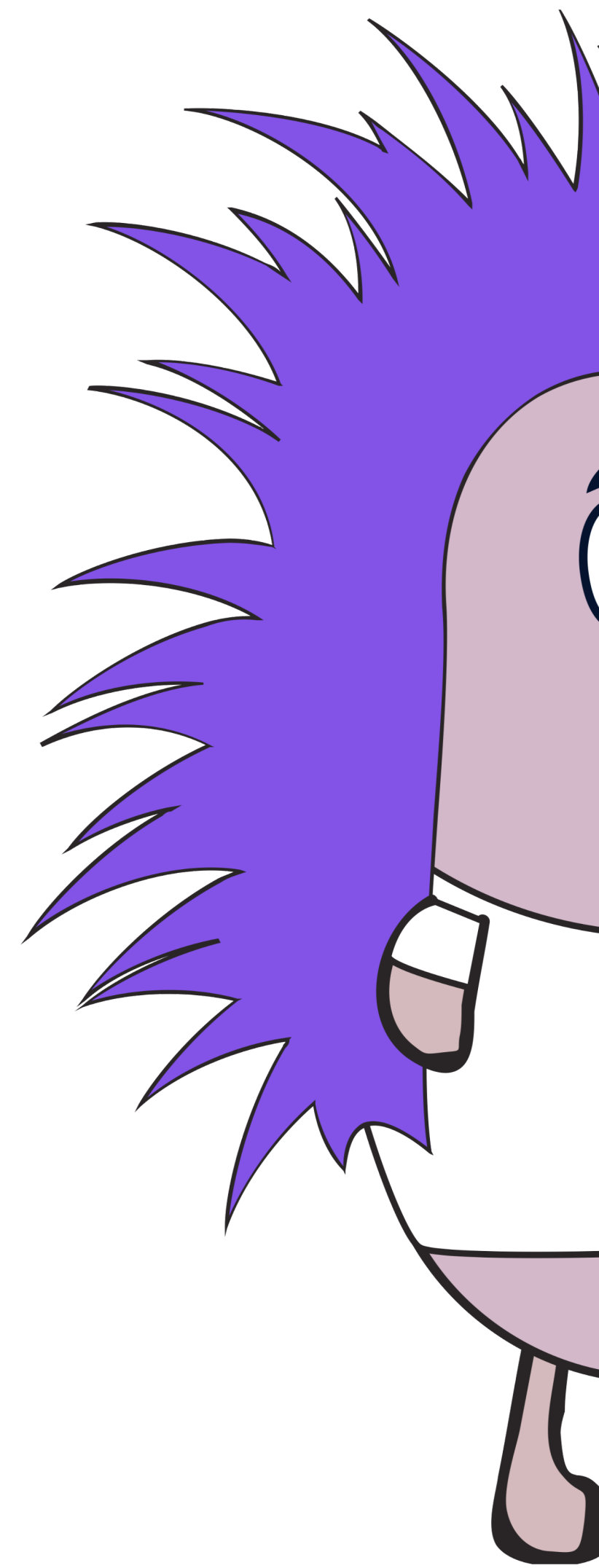


ЕСЛИ НАМ
ВСЕ ОЧЕВИДНО
И ПОНЯТНО,
НО ЭТО НЕТОЧНО,
ТО ЭТО —



CUSTOMER DEVELOPMENT

И ПЕРВЫЙ ШАГ ЕГО –
ПРОБЛЕМНОЕ
ИНТЕРВЬЮ



ПОЧЕМУ
ЕЖУПА
ВСЁ ЕЩЕ
С НАМИ?



ПОЧЕМУ
ЕЖУПА
ВСЁ ЕЩЕ
С НАМИ?

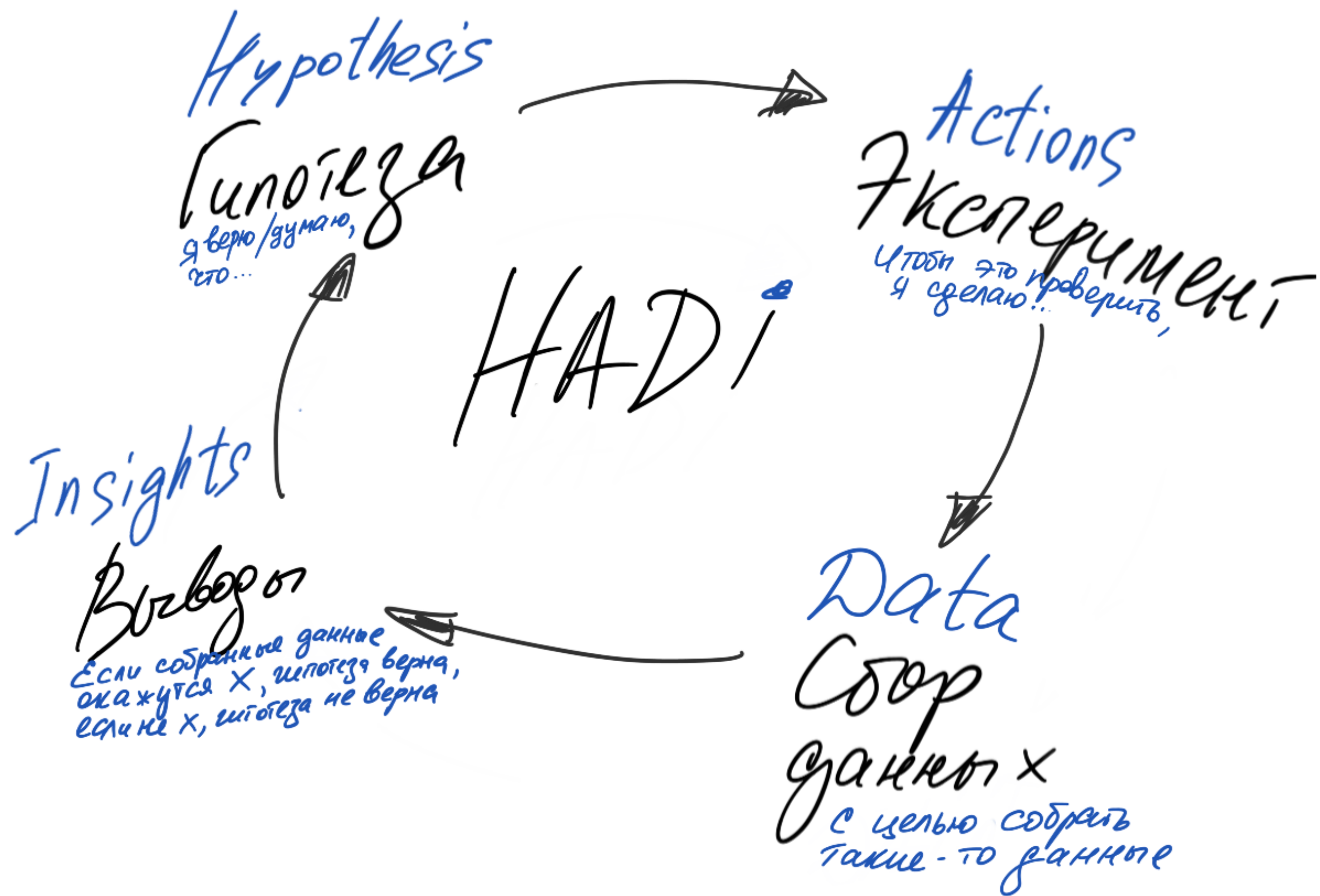


ЧТО С ЭТИМ ДЕЛАТЬ?

ЧТО
НАДО
ПРОВЕРЯТЬ

Какую проблему вы решаете?
Чью проблему вы решаете?
Сколько клиент готов
заплатить за решение
проблемы?

HADI ЦИКЛ



ПРОБЛЕМНОЕ
ИНТЕРВЬЮ

ГИПОТЕЗА
ЭКСПЕРИМЕНТ
ФАКТ

КАКИЕ
ВОПРОСЫ
НЕ ЗАДАЕМ

- Прямые «Есть ли такая проблема»?
- Про будущее
- Про оценки и отношение
- Про гипотетические ситуации
- Без «Если бы»
- Про других людей
- Закрытые
- И не продаем!!!

КАКИЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЕМ

- Про прошлое и то, что уже случилось
- Про факты
- Про деятельность и процесс
- Про фактические последствия решений, потери
- Про личный опыт
- Про самого человека, с которым беседуете
- Открытые вопросы (ответ на которые подразумевает рассказ, историю)

ПОДРОБНОСТИ

ВОПРОСЫ О ПРОЦЕССЕ

[Отсекающий вопрос]
Вам когда-нибудь
приходилось/Вы когда-
нибудь делали?

Можете припомнить, как это было,
при каких обстоятельствах?
Расскажите, как вы это делали? Из
каких отдельных шагов состоит этот
процесс? Почему вы приняли это
решение? Как вы понимаете, что
этот шаг нужно сделать? А для чего
этот шаг? Какие сложности тут
возникают?

ВОПРОСЫ О ПРОБЛЕМЕ

Возврат своими
словами: правильно
ли я понял, что ...
<повторяете описание
процесса своими
словами>

Если проблемы в описанном
процессе нет, пробуем
найти частный случай: все
ли ситуации одинаковы?
Бывает ли какой-нибудь
особенный случай в
процессе (Если да –
используем вопросы про
процесс).

ВОПРОСЫ О ЗНАЧИМОСТИ

Насколько часто проявляется эта проблема? Какие у этого были последствия? К чему это привело? Какие были потери (в деньгах, во времени, в репутации и т.п.) Сколько теряете в год/месяц/неделю?

Что является главным в этом? Зачем вы это делаете? Чем можно пожертвовать, а от чего точно нельзя отказаться?

Вы пытались решать эту проблему? Как? Получилось? Вы довольны решением? Какие есть недостатки у существующего решения? Кто ещё вовлечен в этот процесс?

ПОПРОБУЕМ?

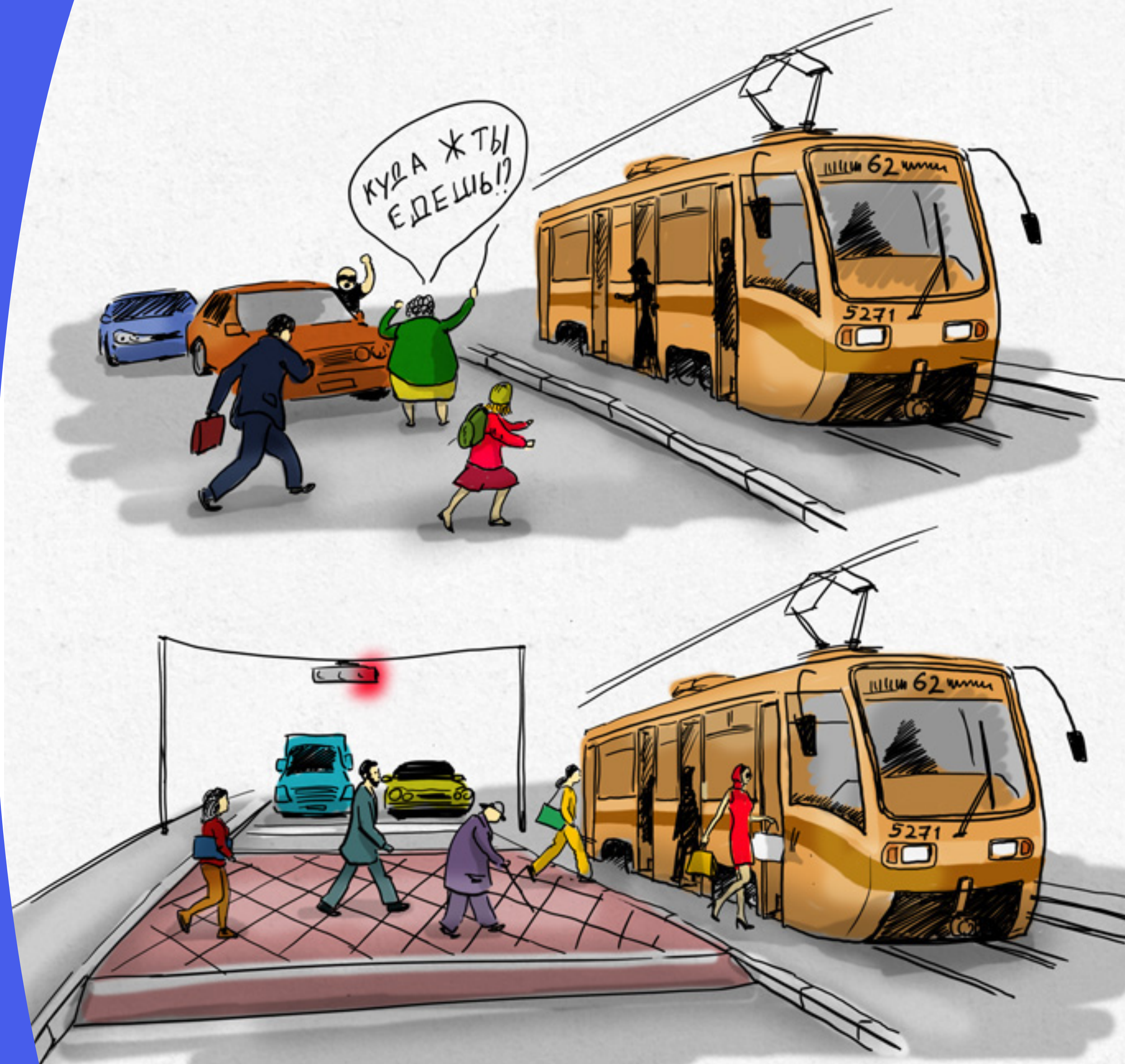
1. Объединимся в команды.
2. У каждой команды будет гипотеза о проблеме
3. На эту гипотезу вы экспрессом придумаете продукт
4. Затем придумаете 7 хороших вопросов, которые помогут вам проверить гипотезу о проблеме и гипотезу о такого типа продукте (но не продаем!)

На все – 10 минут!

ХОРОШАЯ ФОРМУЛИРОВКА ПРОБЛЕМЫ

Наш **<пользователь>**,
хочет **<достигать какую-то цель>**, (одну или
несколько)
но не может, потому что ему мешает **<какой-то
барьер>**, (один или несколько)
а **<существующие решения>** (одно или несколько)
имеют какие-то **<недостатки>** (скорее всего
много)

Наш пользователь, <пассажир трамвая>, **хочет** <выходить из трамвая не опасаясь за свою безопасность>, **но не может**, **потому что ему мешает** <то, что машины едут по проезжей части прямо возле трамвая, не давая пройти; или останавливаются прямо возле дверей трамвая, заслоняя проход; а иногда проезжают на скорости, угрожая сбить выходящих людей>, **а** <существующие решения, такие как правила дорожного движения, предписывающие водителям останавливаться и пропускать пешеходов> **имеют** <существенный недостаток: водители зачастую игнорируют эти правила>



ТЕПЕРЬ СФОРМУЛИРУЕМ ПРОДУКТ

Что это за продукт

Как поможет пользователю
(это про детали)

Как он будет работать

ЗАДАЧА
К 20 АВГУСТА

START

UP

ЧТО СДЕЛАТЬ

- Выдвинуть гипотезу о проблеме
- Выдвинуть гипотезу о решении
- Провести проблемные интервью
- Проанализировать результаты
- Все это представить

КАК НАЙТИ ПРОБЛЕМУ

- ❑ На доске в Мире, каждый сам от себя выпишите на стикерах проблемы, которые вы заметили у школьников или учителей или в семье на удаленке.
- ❑ Объедините похожие проблемы в группы
- ❑ Определите самую острую проблему по мнению большинства. Можно проголосовать/оплюсовать
- ❑ Проверьте формулировку

КАК ОПИСАТЬ РЕШЕНИЕ

- ❑ Что это за продукт
- ❑ Как поможет пользователю
(это про детали)
- ❑ Как он будет работать

КАК ГОТОВИТЬ ИНТЕРВЬЮ

- ❑ Еще раз вспоминаем, как проверять гипотезы
- ❑ Готовим табличку по Cusdev
- ❑ Каждый проводит 3 интервью (беседы 20-40 мин)
- ❑ Сводим в табличку

КАК ПРЕДСТАВЛЯТЬ

- ❑ Гипотеза о проблеме
- ❑ Гипотеза о продукте
- ❑ Существующие решения аналогичных проблем
- ❑ Кто респонденты
- ❑ Результаты интервью
 - ❑ основные вопросы
 - ❑ основные выводы
- ❑ Общие выводы

Куда бежать, если будет тяжело:

@timakazhanov

@yashmich

Удачи!

