



знак  
маркетинг

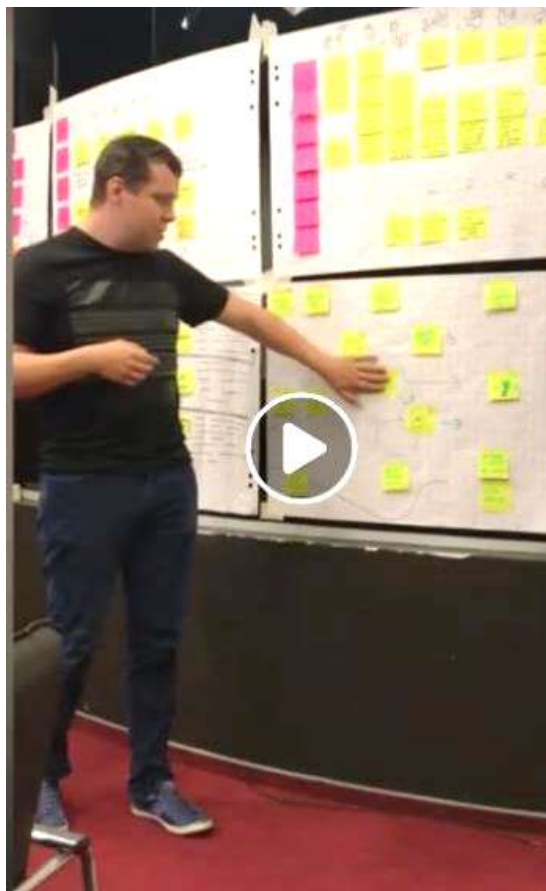


Как превращать пользовательские инсайты  
в новые продукты?

ПрофсоUX 2019



ПрофсоUX

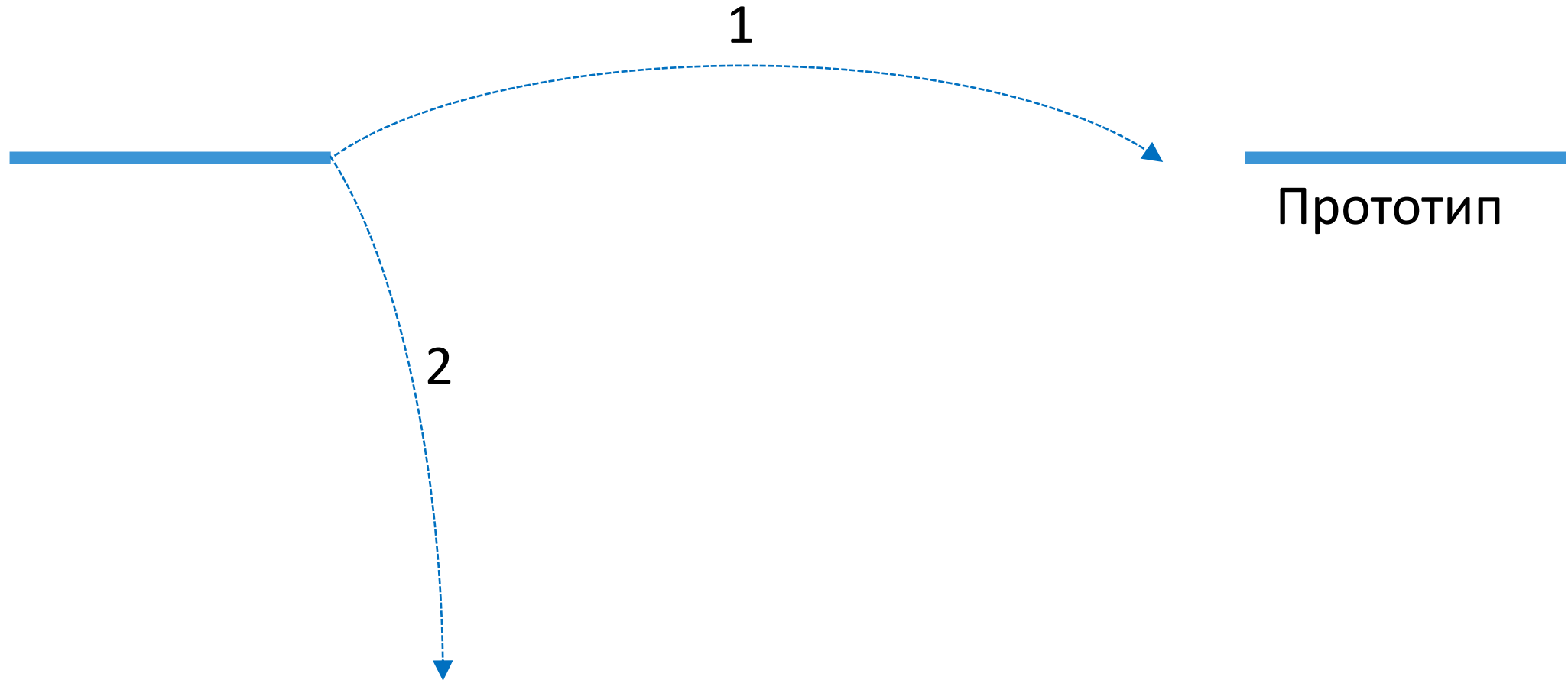


# Результат исследования — прототип, а не отчёт



Прототип

# Две «стратегии» создания продукта



# Кейс 1. Производитель электротоваров

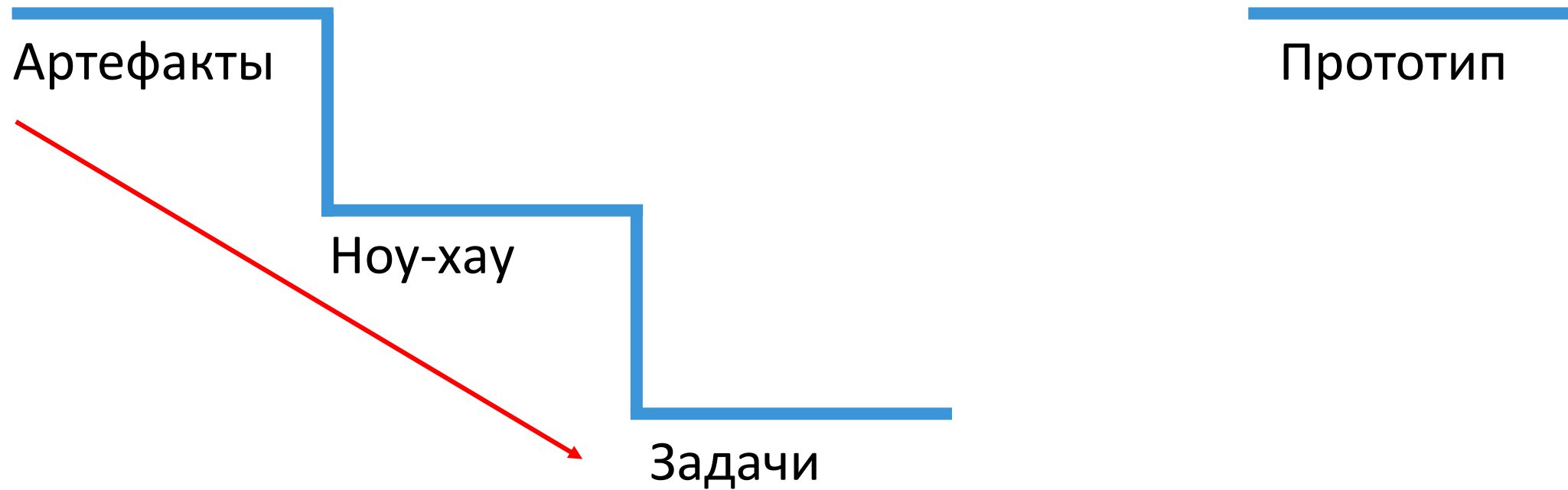


- Профессиональные покупатели — электрики
- Этнография

# Исучаемые ситуации в жизни электриков



# Где искать инсайты?

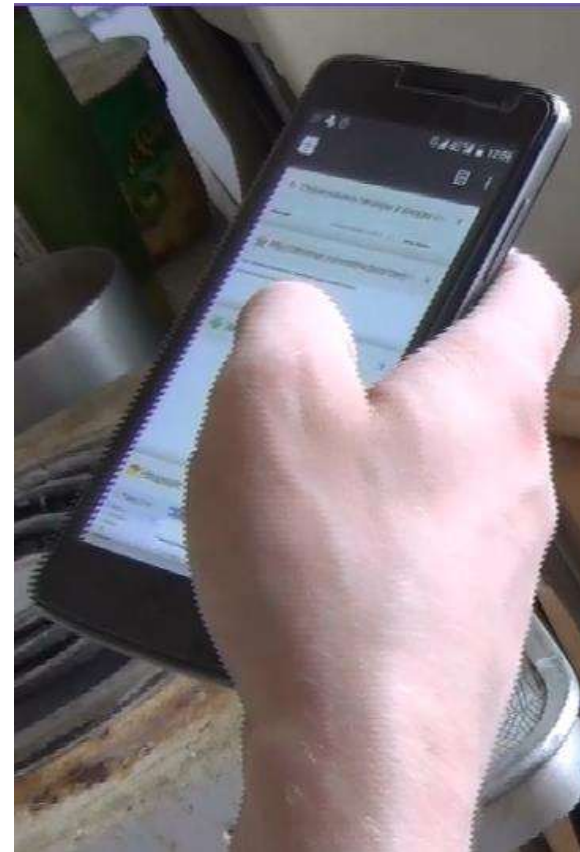


# Погружение в жизнь пользователей

Артефакты



Ноу-хау



Задачи



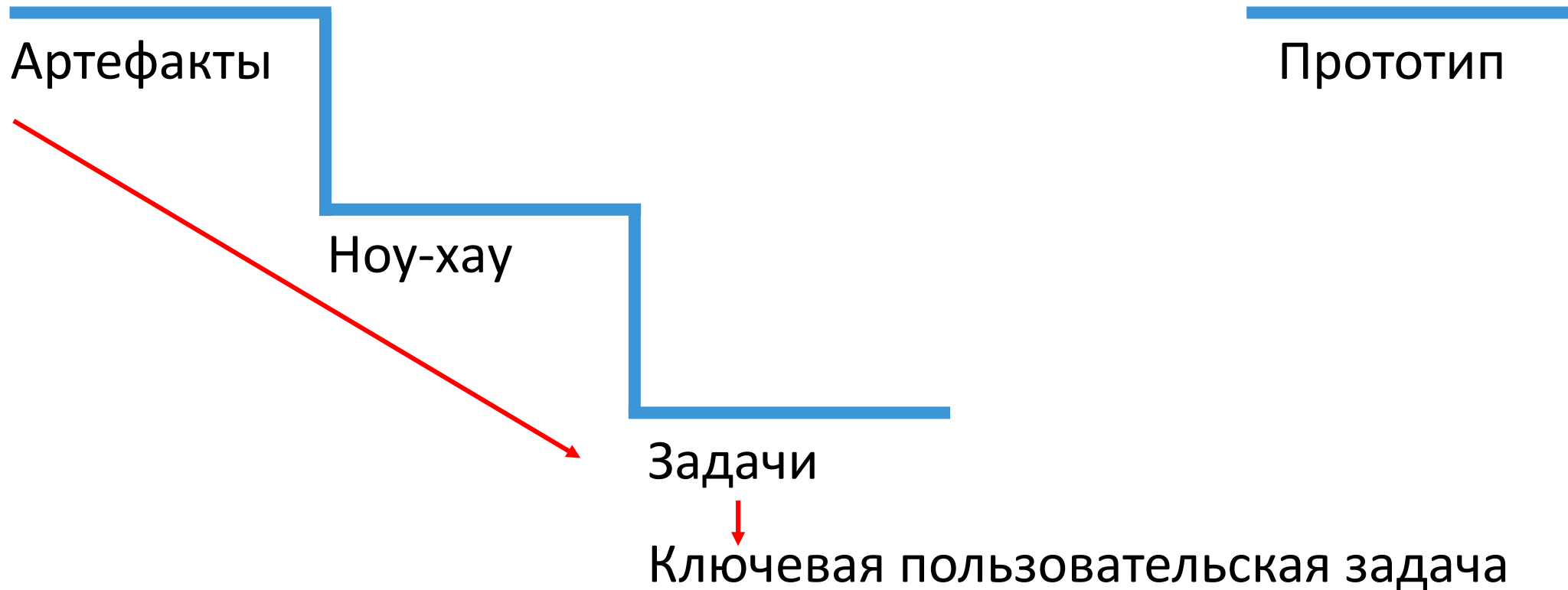


# Группировка задач на CJM

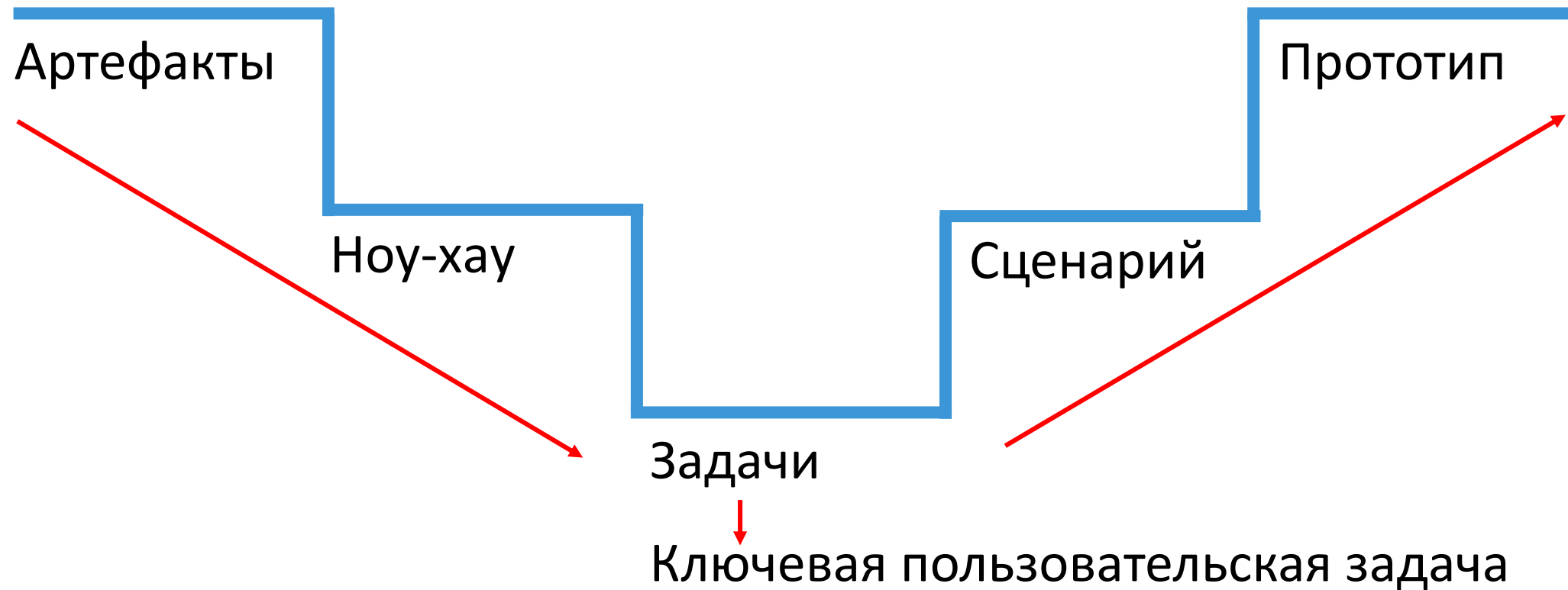
1. Поиск заказа
2. Закупка материалов
3. Выполнение заказа
4. Сдача работ
5. Эксплуатация объекта



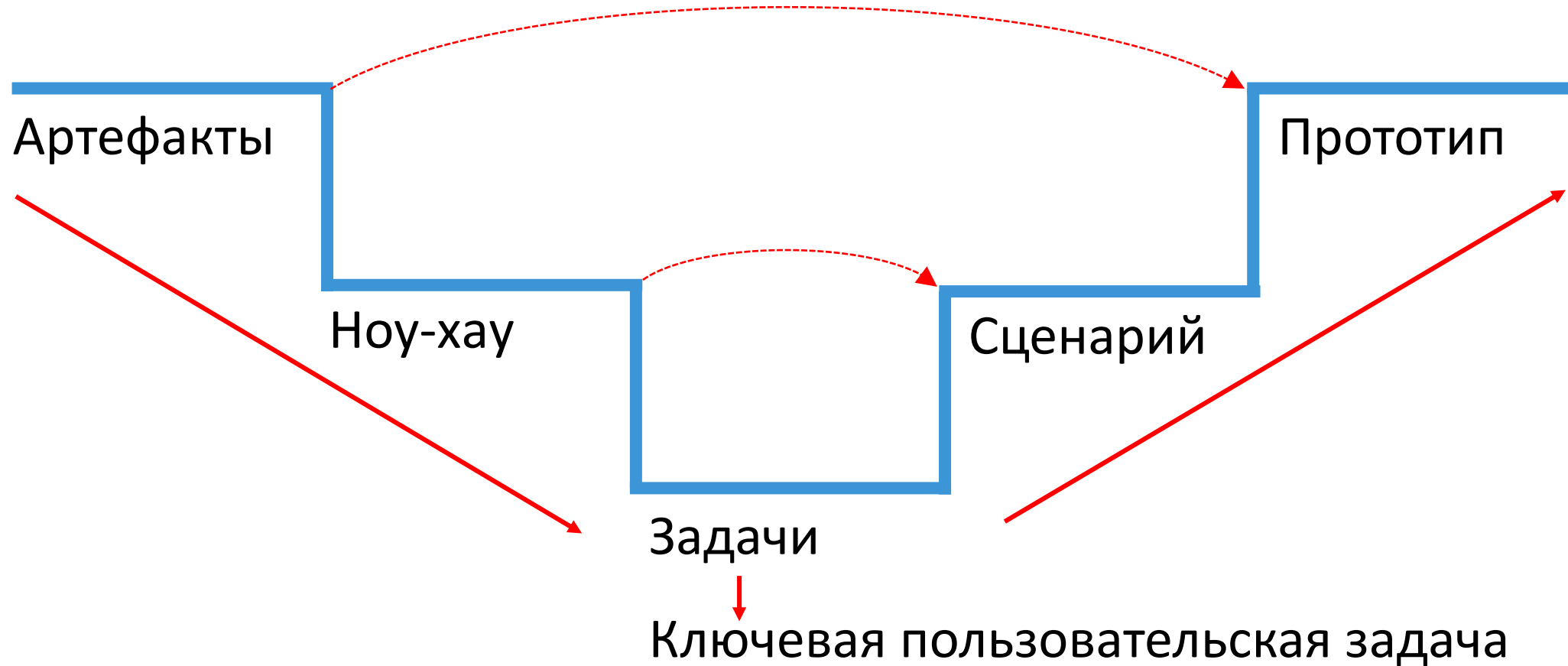
# Выявление ключевой пользовательской задачи



# Процесс исследования



# Как сократить процесс?

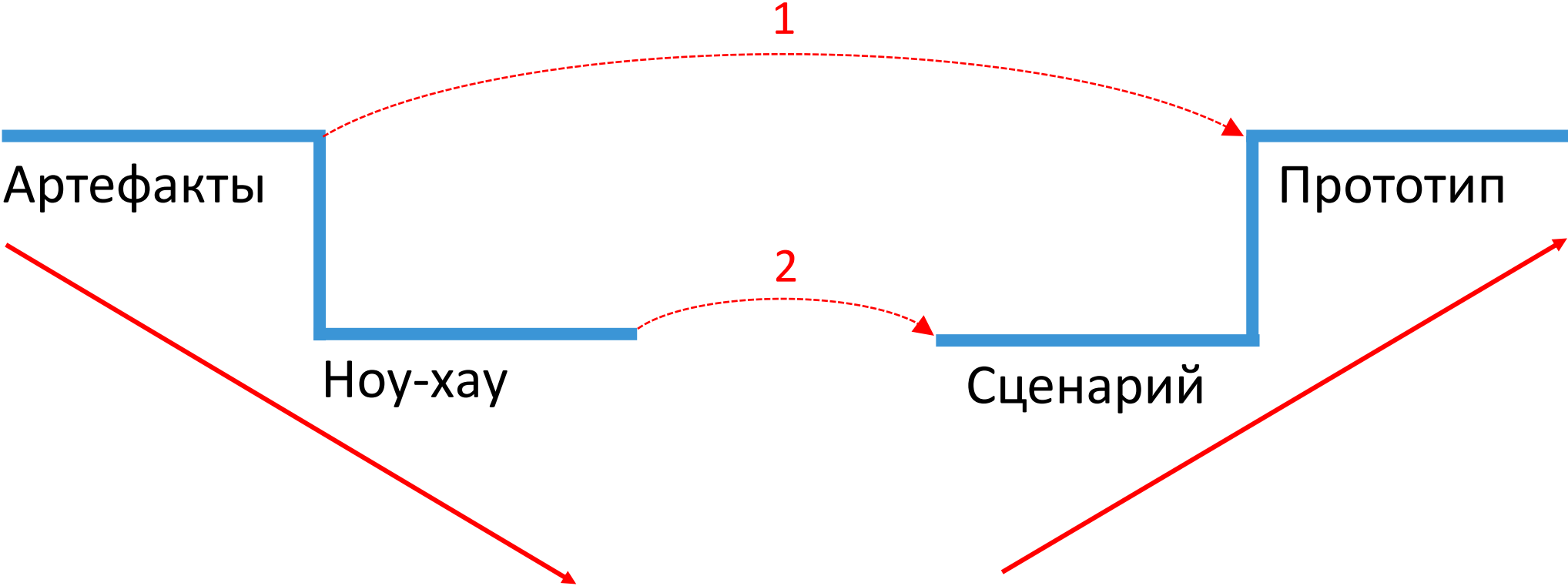


# Кейс 2. Сеть ресторанов



- Розничные покупатели
- Интервью

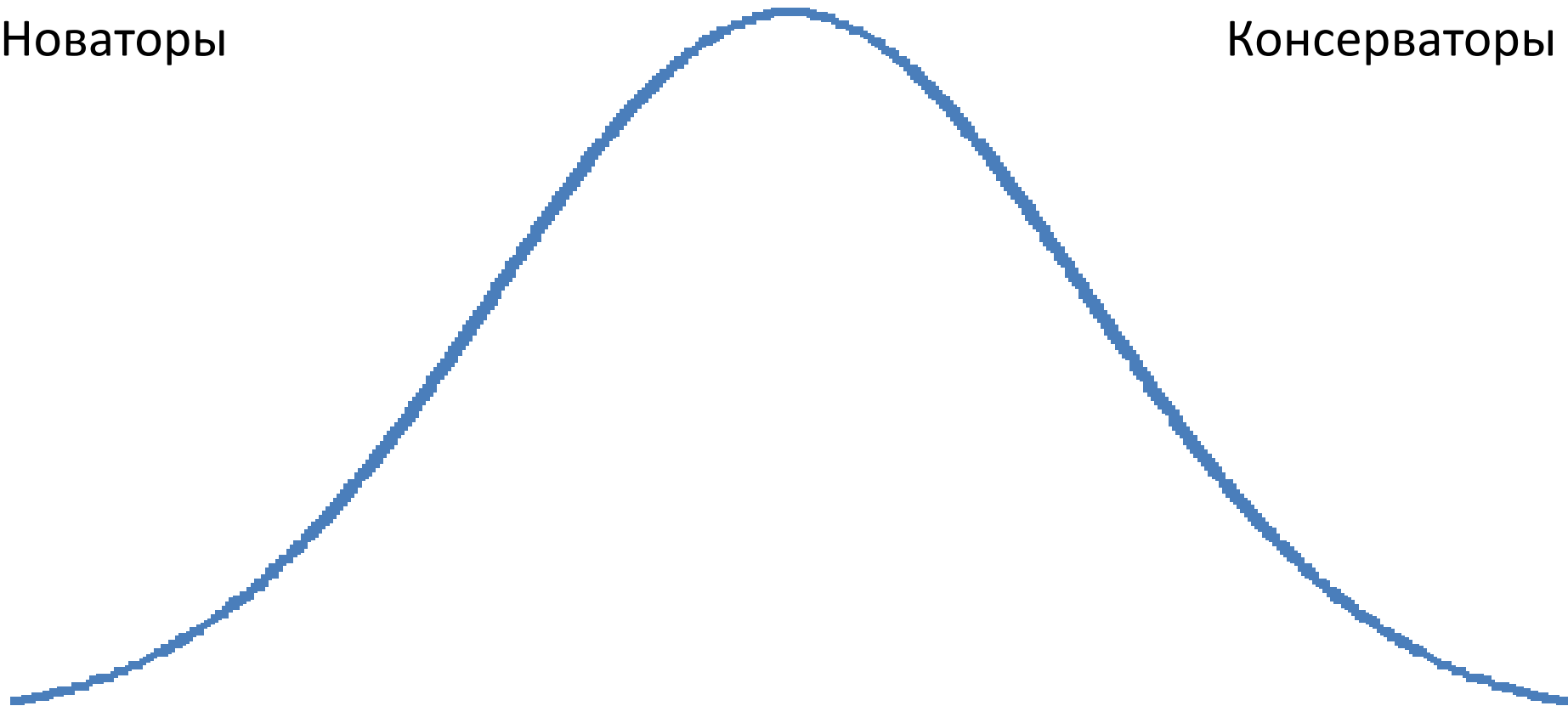
# Сокращенные процессы исследования



# Экстремальные пользователи

Новаторы

Консерваторы



# Экстремальные пользователи в программе лояльности сети ресторанов



Вениамин,  
49 лет



Владислава,  
37 лет



# Как выбрать метод исследования?

Метод  
исследования

Изучаем, что  
пользователи...

сервис-сафари

видят,  
ощущают

интервью

говорят,  
думают

этнография

делают,  
используют

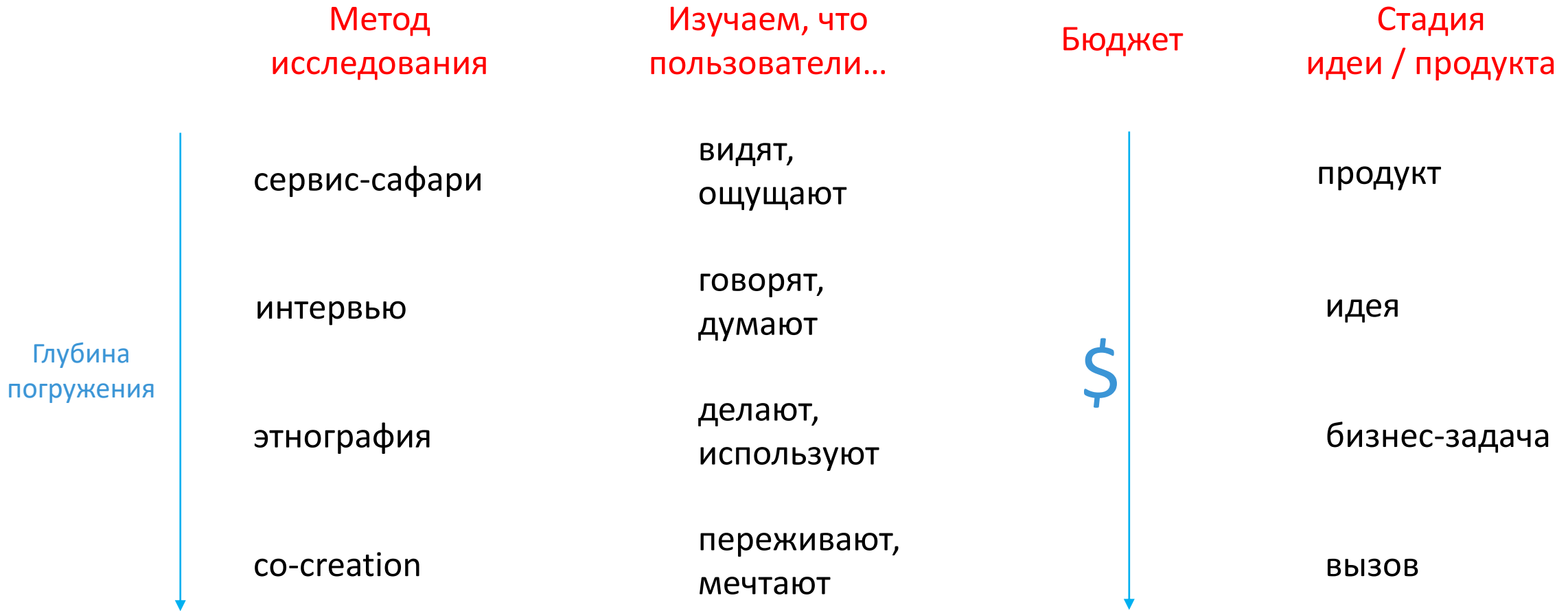
co-creation

переживают,  
мечтают

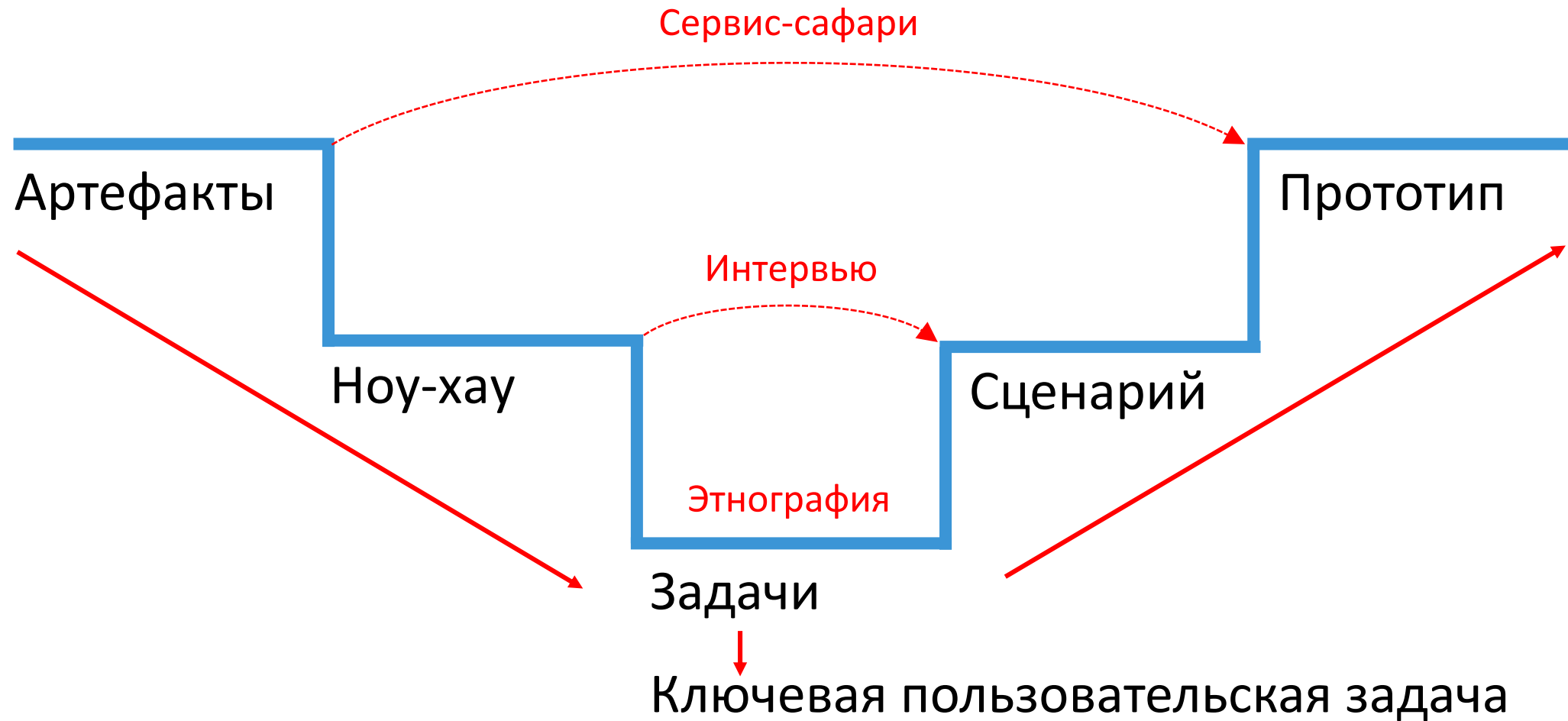
Глубина  
погружения



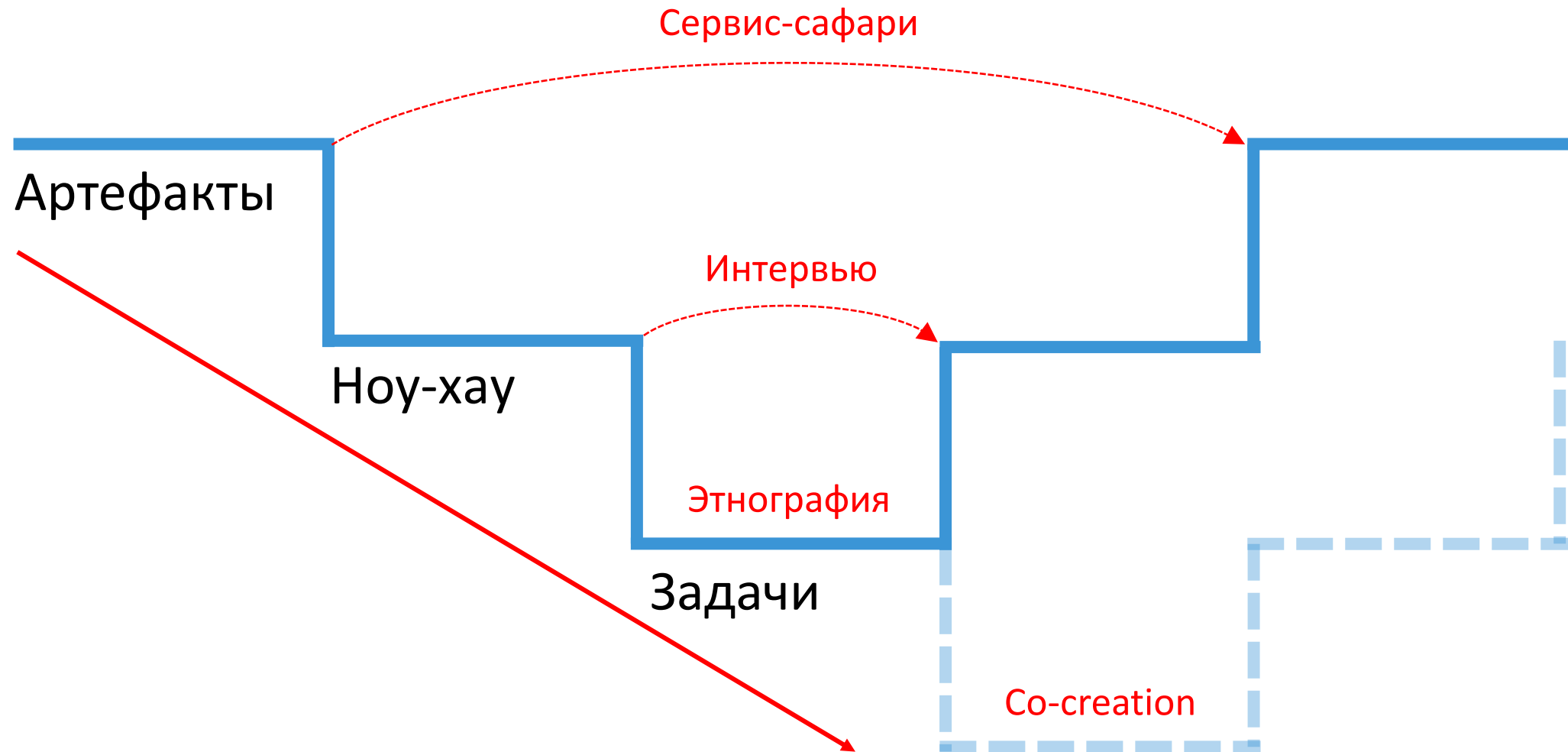
# Как выбрать метод исследования?



# Процесс исследования



# Как исследовать пользователей глубже?





# Будьте *продуктивны!*

«Знак-маркетинг»

+7 (903) 651-61-99

[bugaev@znakmarketing.ru](mailto:bugaev@znakmarketing.ru)

[www.znakmarketing.ru](http://www.znakmarketing.ru)