



Как мы применяли JTBD для формирования ценностных предложений клиентам

Сергей Будяков, CEO @ usedesk.ru



usedesk^o

Сервис для общения компаний с клиентами
в текстовых каналах

КТО Я?

Сергей Будяков

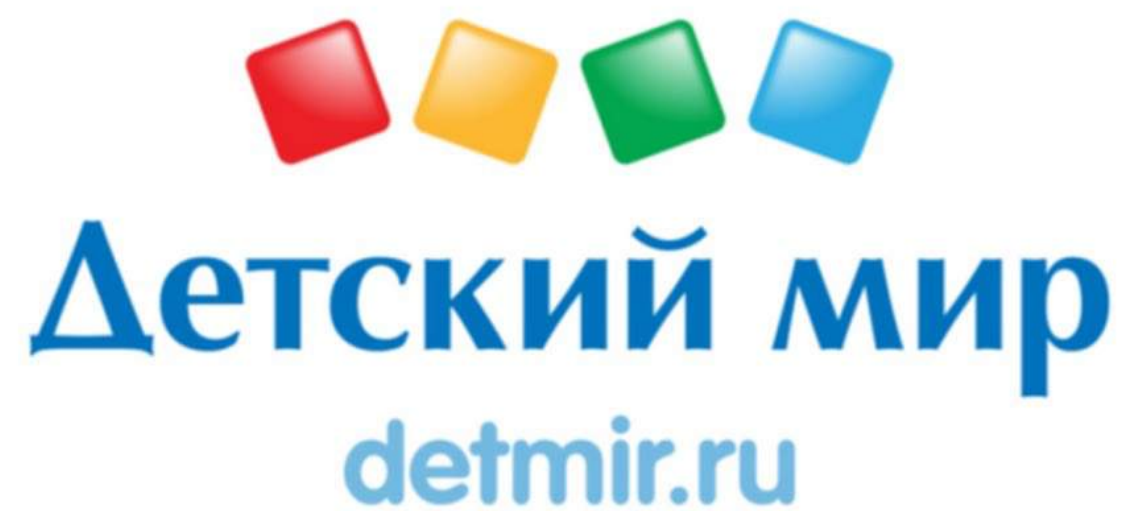
29 лет

Chief Everything Officer (CEO) @
UseDesk

ex Product Director @ PayU

ex Product Advisor @ WebMoney





TL;DR

- Мы стали отказываться от клиентов, которым не подходим или они не подходят нам.
- Подход job to be done работает.
- Мы перестали бояться увольнять клиентов.
- Мы сократили средний цикл сделки с 2 месяцев до 2 недель.
- Мы делали только те задачи, которые важны нашим лучшим клиентам.
- Мы увеличили выручку с 100 тысяч до 2 миллионов в месяц за 2017 год.

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ

- **JTBD как мост между проектным бизнесом и продуктовым.**
- Приоритизация бэклога для быстрого развития продукта.
- Кейс UseDesk: как сегментирование клиентов привело к сокращению цикла сделки в продуктовом IT-стартапе.

Jobs to be done

Продукт, который вы создаете, решает проблему пользователя — «выполняет работу». Пользователи покупают, то есть «нанимают на работу» ваш продукт, чтобы он сделал свою работу — и сделал жизнь пользователя немного счастливее.

4 силы, которые влияют на решение о смене продукта



Вопросы

- Есть ли у пользователя «работа», которую нужно выполнить?
- Где вы видите недостаточное потребление «работы»?
- Какие шорткаты пользователи придумывают, чтобы выполнить работу?
- Какую работу пользователи предпочитают не выполнять?
- Какие удивительные применения продуктам и услугам люди придумывают, чтобы выполнить важную для них работу?

Важно

- «Работа» — упрощенное название действия или задачи, которую пользователь хочет решить при данных обстоятельствах.
- Обстоятельства более важны, чем характеристики пользователя (возраст, рост, семейное положение)
- Инновационные решения — которые решают задачи, которые не имеют адекватного решения.
- «Работа» почти никогда не о выполнении функции, у нее очень большой эмоциональный подтекст, связанный с обстоятельствами.

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ

- JTBD как мост между проектным бизнесом и продуктовым.
- **Приоритизация бэклога для быстрого развития продукта.**
- Кейс UseDesk: как сегментирование клиентов привело к сокращению цикла сделки в продуктовом IT-стартапе.

БЭКЛОГ

- Новые идеи
- Фичи для роста
- Итерации
- Фидбек
- Качество

БЭКЛОГ

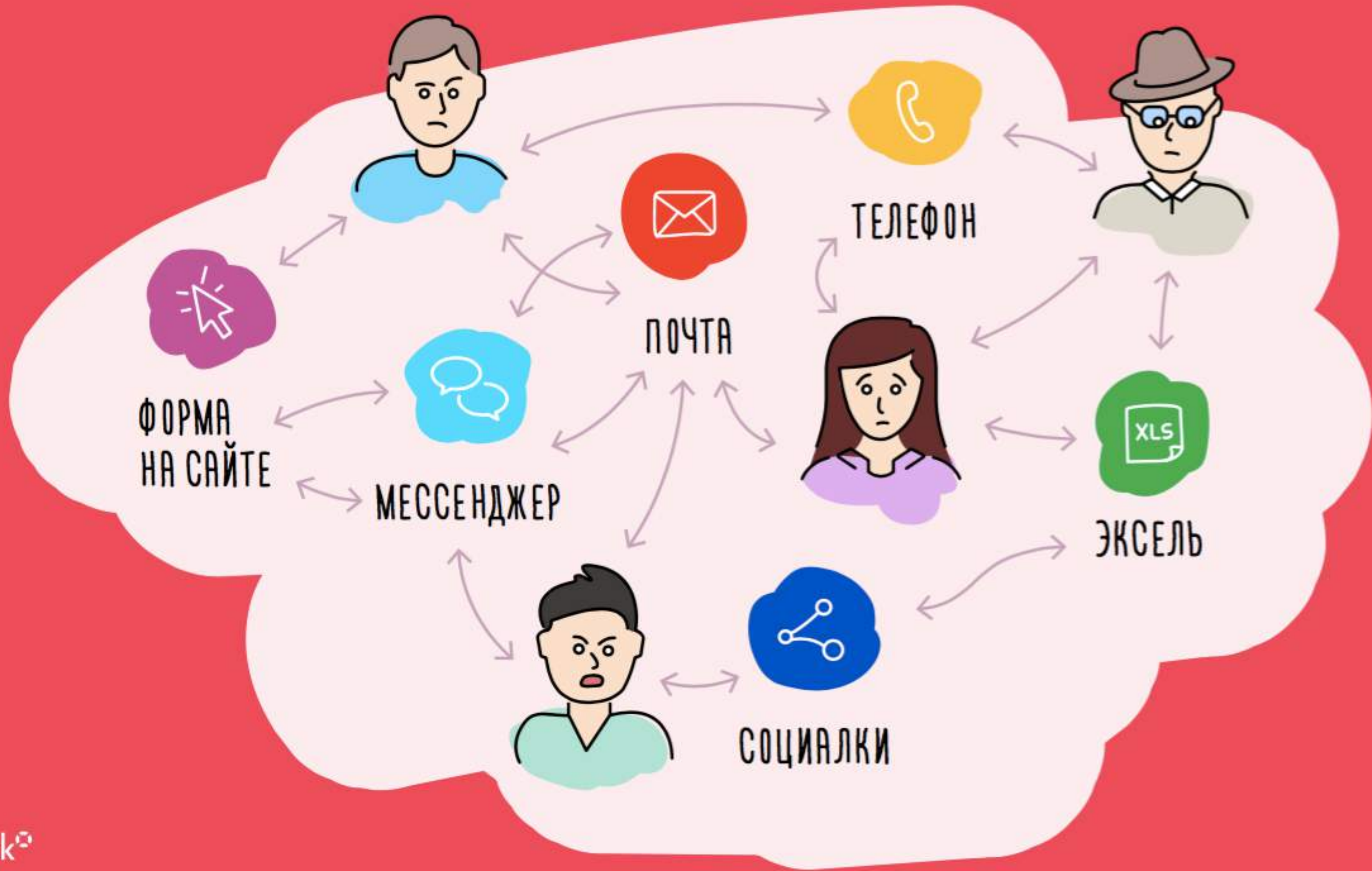
- **Новые идеи**
- **Фичи для роста**
- Итерации
- Фидбек
- Качество

БЭКЛОГ

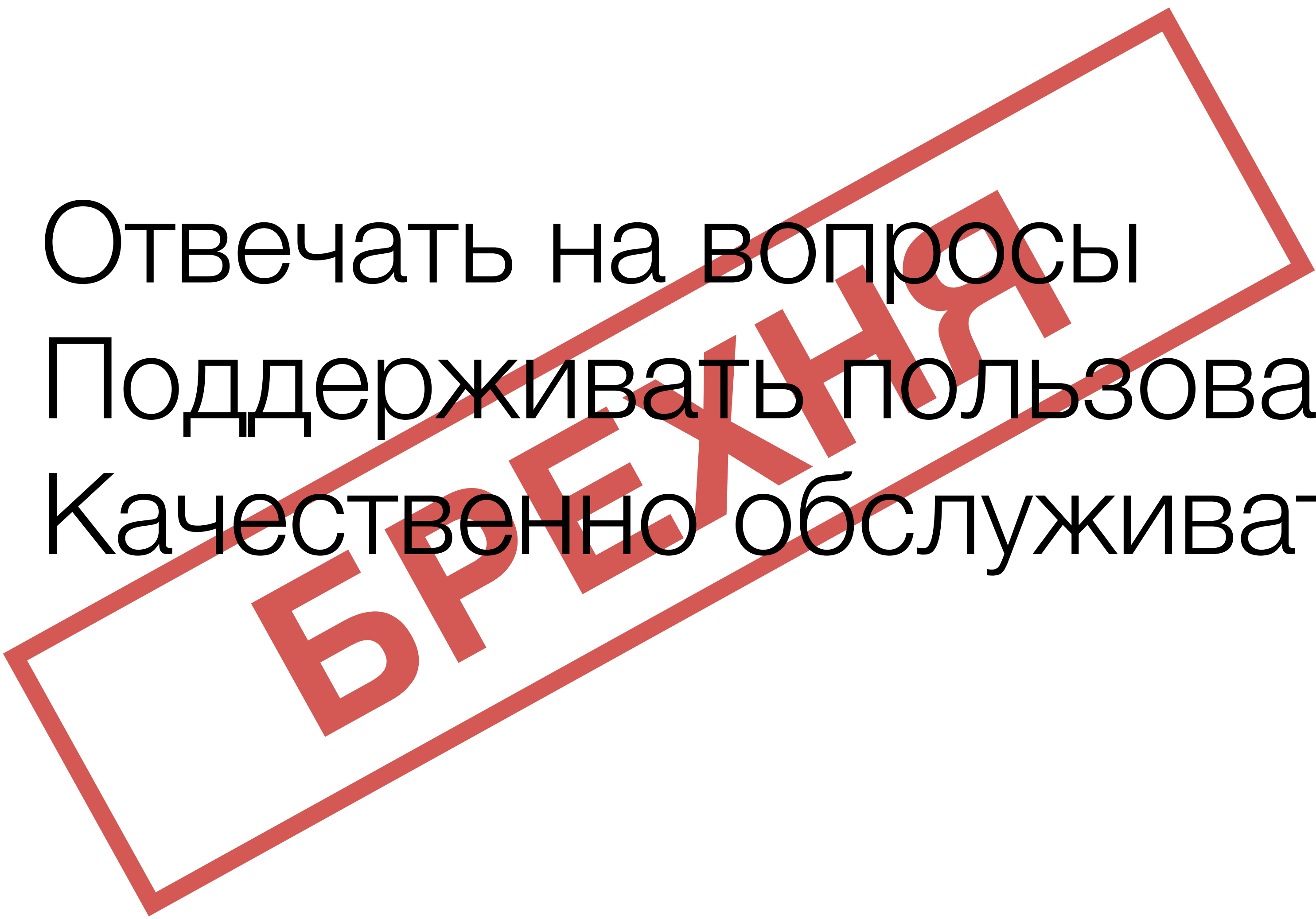
- Новые идеи
- Фичи для роста
- **Итерации**
- **Фидбек**
- **Качество**

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ

- JTBD как мост между проектным бизнесом и продуктовым.
- Приоритизация бэклога для быстрого развития продукта.
- **Кейс UseDesk: как сегментирование клиентов привело к сокращению цикла сделки в продуктовом IT-стартапе.**



1. Отвечать на вопросы
2. Поддерживать пользователей
3. Качественно обслуживать

- 
1. Отвечать на вопросы
 2. Поддерживать пользователей
 3. Качественно обслуживать

1. Заработать больше денег на старых клиентах
2. Сокращать отвал
3. Продавать
4. Допродавать
5. Сокращать издержки

1. Заработать больше денег на старых клиентах
2. Сокращать отвал
3. Продавать
4. Допродавать
5. Сокращать издержки

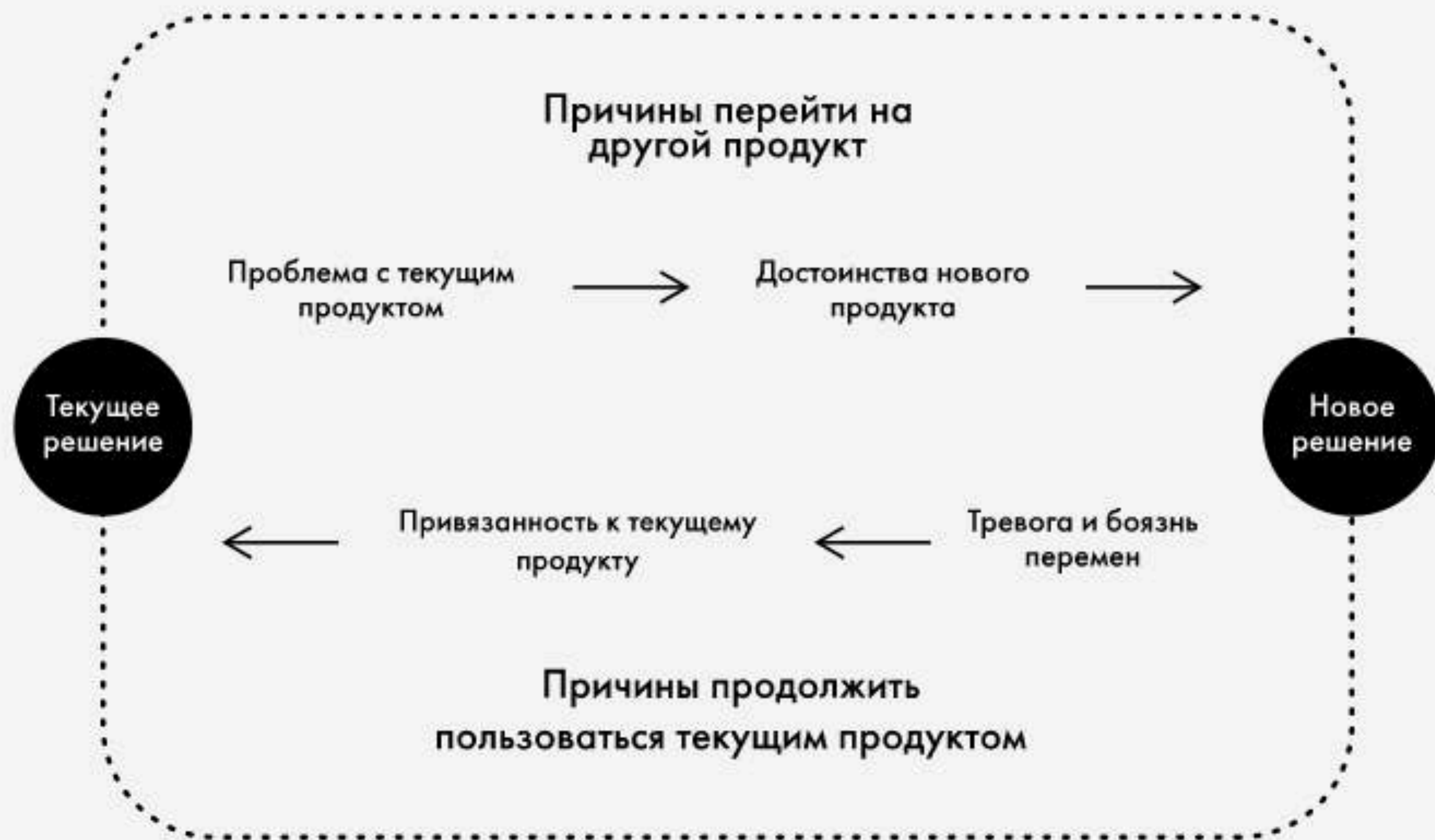
1. Не факапить SLA
2. Выполнять KPI
3. Не собирать отчеты руками
4. Не думать, что делать дальше
5. Не выглядеть глупо

6. Наблюдать за прибором



A B C D X

4 силы, которые влияют на решение о смене продукта





usedesk[®]



productcamp

Спасибо!

Сергей Будяков
CEO

+7 926 246 88 39

s@usedesk.ru

usedesk.ru