Яндекс

Яндекс

productcamp

Применение метода True Intent Study для поиска проблем в продукте

Сергей Титков, Менеджер продуктов

Пару слов о себе

Опыт:

- Менеджер продуктов в Яндексе (yandex.ru/tutor и др.)
- Менеджер проектов (market.yandex.ru, shop.bmw.ru, tinkoffinsurance.ru, dobrolet.ru, и др.)
- Интернет-маркетолог

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как находить проблемы?:

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как находить проблемы?:

- Метрики

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как находить проблемы?:

- Метрики
- Опросы

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как находить проблемы?:

- Метрики
- Опросы
- UX

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

Продукт

Как находить проблемы?:

- Метрики
- Опросы
- UX
- Эксперименты

Как связаны трафик и продукт?

Трафик

- Текущее состояние
- Прогноз
- Зона для роста

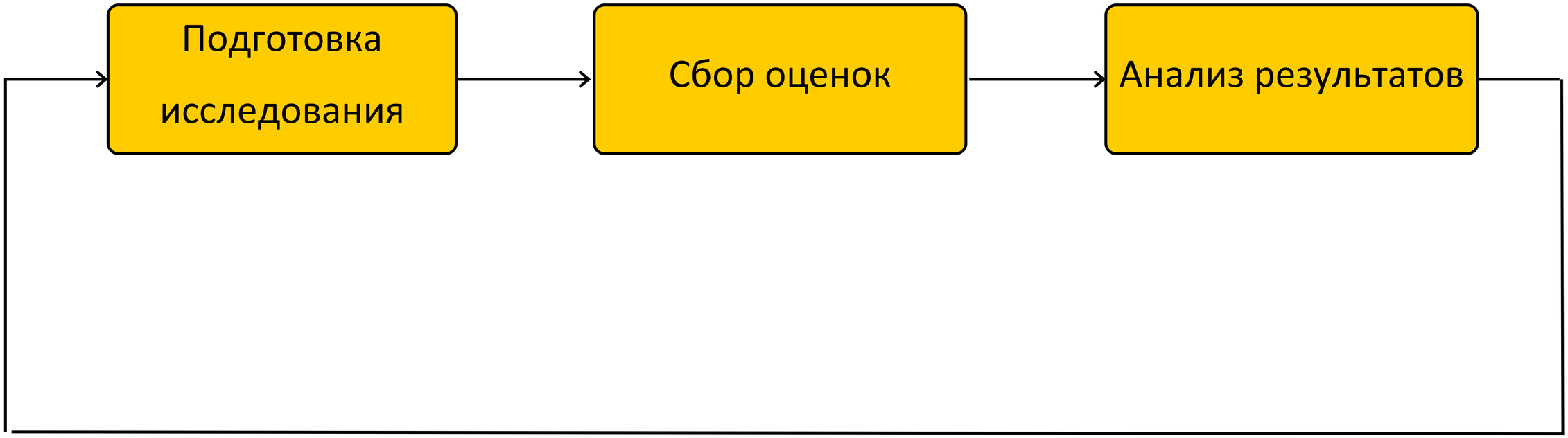
Продукт

Как находить проблемы?:

- Метрики
- Опросы
- UX
- Эксперименты
- Продуктовое видение

True Intent Study

- Объединяем качественное и количественное исследование



Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:28

Яндекс.Маркет — выбор и

tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru

ЯНДЕКС ▾ Диаграммы @ Вики https://study.yandex-te Планы группы МВО @ Осенний массовый пе Планы маркета 2016 Метрики направлений Еженедельные 2016г ПРОЕКТЫ ▾ Дистрибуция Маркета »

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о Яндекс.Маркете — это поможет нам сделать его лучше

Открыть опрос

Яндекс Маркет

Найти

Москва Сравнение Отложенные Корзина Войти

Электроника Компьютеры Бытовая техника Детские товары Зоотовары Дом, дача, ремонт Одежда и обувь Красота и здоровье Ещё

Витрина

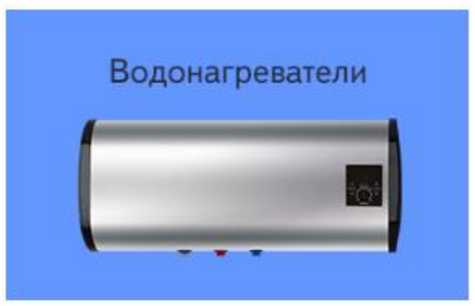
Новинки, скидки, рекомендации

Каталог

Более 1500 категорий товаров

Шопинг на ходу

Скачайте приложение Яндекс.Маркет



Подгузники

Корма для кошек и собак

Реально купить нереальные ощущения!

Быстрое приготовление

Высокая мощность в 1000 Вт

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:29

Image successfully saved

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

Яндекс Маркет

Спасибо, что согласились принять участие. Один вопрос, пока вы ещё не начали работать с Маркетом:

* Зачем вы сегодня пришли на Маркет?

- [ ] Купить конкретный товар (например, конкретную модель телефона).

Осенний массовый пе | Планы маркета 2016 | Метрики направлений | Еженедельные 2016г | ПРОЕКТЫ | Дистрибуция Маркета

Найти | Москва | Сравнение | Отложенные | Корзина | Войти

Детские товары | Зоотовары | Дом, дача, ремонт | Одежда и обувь | Красота и здоровье | Ещё

Шопинг на ходу
Скачайте приложение Яндекс.Маркет

Подгузники

Корма для кошек и собак

SAMSUNG Galaxy S7 edge

Реально купить нереальные ощущения!

реклама

LG Life's Good

Smart Inverter

Быстрое приготовление
Высокая мощность в 1000 Вт

* Технология «Умный» инвертор

реклама

Мебель

Зимние шины

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:29

Image successfully saved

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

* Зачем вы сегодня пришли на Маркет?

- [ ] Купить конкретный товар (например, конкретную модель телефона).
- [ ] Купить товар с определёнными характеристиками (например, гель для душа с запахом лаванды).
- [ ] Определиться с характеристиками нужного товара и купить его (например, подобрать одежду для пробежек).
- [ ] Посмотреть, что есть похожего на интересующий товар, сравнить.
- [ ] Узнать подробности про товар, посмотреть отзывы.
- [ ] Посмотреть ассортимент и цены.
- [ ] Найти магазин для покупки в офлайне.
- [ ] Посмотреть отзывы на магазин.
- [ ] Просто посмотреть.
- [ ] Другое

Осенний массовый пе | Планы маркета 2016 | Метрики направлений | Еженедельные 2016г | ПРОЕКТЫ | Дистрибуция Маркета

Найти | Москва | Сравнение | Отложенные | Корзина | Войти

Детские товары | Зоотовары | Дом, дача, ремонт | Одежда и обувь | Красота и здоровье | Ещё

Шопинг на ходу
Скачайте приложение Яндекс.Маркет

Подгузники

Корма для кошек и собак

SAMSUNG
Galaxy S7 edge

Реально купить нереальные ощущения!

реклама

LG Life's Good

Smart Inverter

Быстрое приготовление
Высокая мощность в 1000 Вт

* Технология «Умный» инвертор

реклама

Мебель

Зимние шины

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:29

Image successfully saved

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

купить его (например, подобрать одежду для пробежек).

- [ ] Посмотреть, что есть похожего на интересующий товар, сравнить.
- [ ] Узнать подробности про товар, посмотреть отзывы.
- [ ] Посмотреть ассортимент и цены.
- [ ] Найти магазин для покупки в офлайне.
- [ ] Посмотреть отзывы на магазин.
- [ ] Просто посмотреть.
- [ ] Другое

Это ещё не всё. Но остальные вопросы будут уже после того, как вы закончите работу с Маркетом.

Продолжить

Осенний массовый пе | Планы маркета 2016 | Метрики направлений | Еженедельные 2016г | ПРОЕКТЫ | Дистрибуция Маркета

Найти | Москва | Сравнение | Отложенные | Корзина | Войти

Детские товары | Зоотовары | Дом, дача, ремонт | Одежда и обувь | Красота и здоровье | Ещё

Шопинг на ходу

Скачайте приложение Яндекс.Маркет

Подгузники

Корма для кошек и собак

SUNG alaxy S7 edge

Реально купить нереальные ощущения!

реклама

LG Life's Good

Smart Inverter

Быстрое приготовление

Высокая мощность в 1000 Вт

* Технология «Умный» инвертор

реклама

Мебель

Зимние шины

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:30

Image successfully saved

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

Яндекс Маркет

Не закрывайте сейчас это окно

Вернитесь к работе с Маркетом. Когда вы закончите и закроете все вкладки с Маркетом, в этом окне появятся оставшиеся вопросы — ответы на них займут всего несколько минут.

Опрос проводится анонимно.

Осенний массовый пе | Планы маркета 2016 | Метрики направлений | Еженедельные 2016г | ПРОЕКТЫ | Дистрибуция Маркета

Найти | Москва | Сравнение | Отложенные | Корзина | Войти

Детские товары | Зоотовары | Дом, дача, ремонт | Одежда и обувь | Красота и здоровье | Ещё

Шопинг на ходу

Скачайте приложение Яндекс.Маркет

Подгузники

Корма для кошек и собак

SAMSUNG Galaxy S7 edge

Реально купить нереальные ощущения!

реклама

LG Life's Good

Smart Inverter

Быстрое приготовление

Высокая мощность в 1000 Вт

* Технология «Умный» инвертор

реклама

Мебель

Зимние шины

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:30

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

Яндекс Маркет

Вы поработали с Яндекс.Маркетом. Расскажите, как всё прошло.

Опрос анонимный.

* Удалось ли вам сегодня достигнуть цели?

- Да
- Не полностью
- Нет

* С какими сложностями или проблемами вы столкнулись?

- Никаких сложностей не возникло
- Было сложно найти нужные товары или магазины
- Были проблемы, не связанные сайтом (например, цена на товар оказалось выше ожидаемой).
- Не хватило информации о товаре.
- Сайт неудобный — пришлось делать много лишних шагов.
- Не оказалось фильтра по нужной характеристике.
- Другое:

* Насколько в целом удобно было пользоваться Маркетом?

5 — самая высокая оценка, 1 — самая низкая.

- 5.

Monosnap File Edit Window Russian Thu 3 Nov 01:30

Опросы — Яндекс.М

Image successfully saved

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

* Удалось ли вам сегодня достигнуть цели?

- ○ Да
- ○ Не полностью
- ○ Нет

* С какими сложностями или проблемами вы столкнулись?

- ☐ Никаких сложностей не возникло
- ☐ Было сложно найти нужные товары или магазины
- ☐ Были проблемы, не связанные сайтом (например, цена на товар оказалось выше ожидаемой).
- ☐ Не хватило информации о товаре.
- ☐ Сайт неудобный — пришлось делать много лишних шагов.
- ☐ Не оказалось фильтра по нужной характеристике.
- ☐ Другое:

* Насколько в целом удобно было пользоваться Маркетом?

5 — самая высокая оценка, 1 — самая низкая.

- ○ 5.
- ○ 4.
- ○ 3.
- ○ 2.
- ○ 1.

Что нужно было бы изменить в Маркете, чтобы вам стало удобнее с ним работать?

Monosnap File Edit Window Russian Thu 3 Nov 01:30

Опросы — Яндекс.М

Image successfully saved

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

- [ ] Никаких сложностей не возникло
- [ ] Было сложно найти нужные товары или магазины
- [ ] Были проблемы, не связанные сайтом (например, цена на товар оказалось выше ожидаемой).
- [ ] Не хватило информации о товаре.
- [ ] Сайт неудобный — пришлось делать много лишних шагов.
- [ ] Не оказалось фильтра по нужной характеристике.
- [ ] Другое:

* Насколько в целом удобно было пользоваться Маркетом?

5 — самая высокая оценка, 1 — самая низкая.

- ( ) 5.
- ( ) 4.
- ( ) 3.
- ( ) 2.
- ( ) 1.

Что нужно было бы изменить в Маркете, чтобы вам стало удобнее с ним работать?

Yandex File Edit View History Bookmarks Window User profiles Help Russian Thu 3 Nov 01:30

Опросы — Яндекс.Маркет

https://tis.market.ci.pepelac02ht.yandex.ru/poll

Яндекс Маркет

Вы поработали с Яндекс.Маркетом. Расскажите, как всё прошло.

Опрос анонимный.

Спасибо! Ещё минутку внимания

Яндекс проводит не только онлайн-опросы, но и исследования в интерфейсной лаборатории. Вы можете приехать в офис «Яндекса» и принять участие в таком исследовании — это интересно и совсем не страшно.

Узнать подробности и записаться

Результаты

- Пользователей, которые прошли оба опроса: 9 тыс.
- Конверсия: 0,04%
- Заполнили ответ в свободной форме: 30% (ответы довольно подробные)
- Маркет потерял немного денег (innovation costs)

Как связаны трафик и продукт?

Срез по источник+лендинг	Результативность (% пользователей ответили, что достигли цели)	Отклонение от средней по Маркету результативности ([redacted])	Доля сессий, в которых встретился срез
[redacted]	[redacted]	6.02	[redacted]
[redacted]	[redacted]	1.2	[redacted]
[redacted]	[redacted]	1.2	[redacted]
[redacted]	[redacted]	0	[redacted]
[redacted]	[redacted]	0	[redacted]
[redacted]	[redacted]	-2.41	[redacted]
[redacted]	[redacted]	-6.02	[redacted]
[redacted]	[redacted]	-8.43	[redacted]
[redacted]	[redacted]	-10.84	[redacted]

Как связаны трафик и продукт?

Цель	Путь	Срез по источник+лендинг	Отклонение от средней по Маркету результативности ( )	Результативность (% пользователей ответили, что достигли цели)	Доля среза от всей выборки
			20.48		
			20.48		
			20.48		
			14.46		
			14.46		
			12.05		
			12.05		
			6.02		
			2.41		
			0.0		
			0.0		
			-2.41		
			-2.41		
			-3.61		
			-4.82		
			-7.23		
			-7.23		
			-8.43		
			-8.43		
			-10.84		
			-15.66		
			-16.87		
			-19.28		
			-19.28		
			-20.48		

Фреймворк

Данные:

- Цель визита (например, *Купить конкретный товар*)
- Проблема (например, *Не хватило информации о товаре*)
- Путь (например, *start→search_text→product→shop*)
- Срезы (например, источник трафика, регион, тип товарной категории)
- Ответы пользователей в свободной форме

Метрики по срезам:

- Результативность (достижение целей)
- Доля от общей выборки
- Целевое действие (покупка, переход в магазин и т.д.)

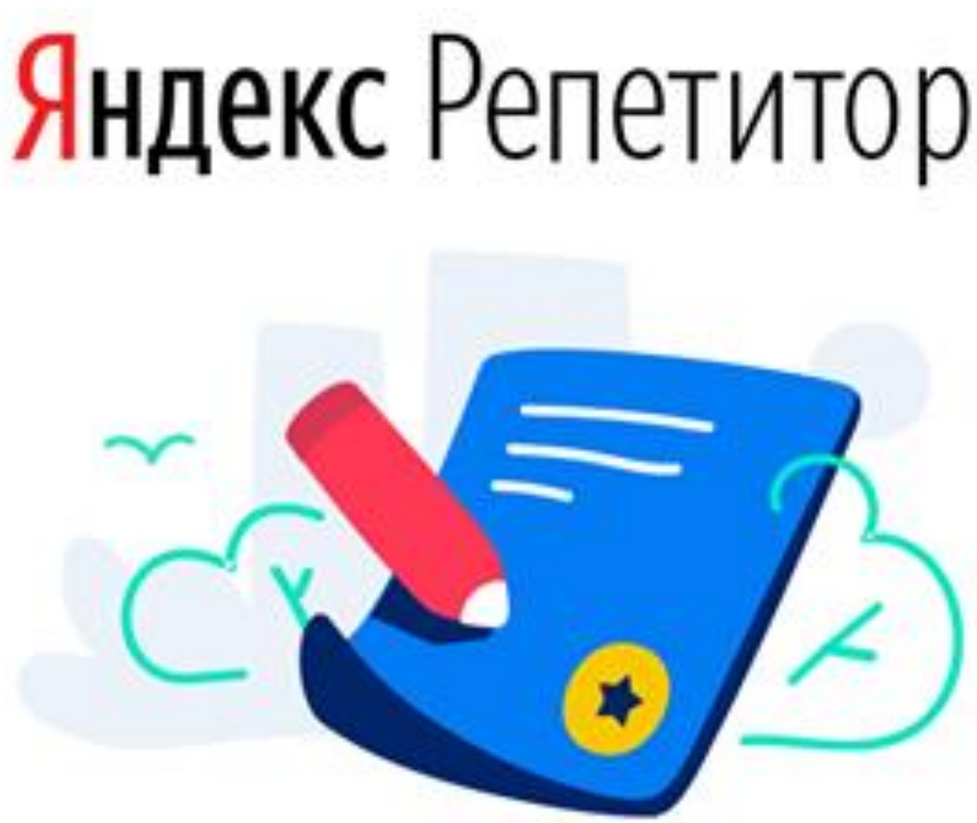
Пример верхнеуровневых проблем из результатов исследования

- Неполные или ошибочные характеристики моделей/кластеров на выдаче
- Затрудненный переход на сайт магазина
- Отсутствие или некорректная работа фильтров по релевантным характеристикам
- Проблемы с навигацией
- Качество поиска (релевантноть, типы запросов и тд)
- и т.д.

Пользуясь случаем…

За обедом обсудим:

- Интернет для школьного образования и ЕГЭ
- Edutech



Вопросы?

Сергей Титков

Менеджер продуктов

optimizer@yandex-team.ru

@sergeytitkov