



Собираем все UX-находки в одном месте:  
как обработать и не потерять весь  
найденный фидбек клиентов

Михаил Правдин, UX Research lead

*- Как давний пользователь Вашего ресурса,  
хочу Вам с уверенностью сообщить, что  
обновление - УЖАСНОЕ, абсолютно  
завышенное по ценам и неоправданное.*

Сергей, Томск



ПрофсоУХ



Профсо~~УХ~~СХ

**В каждой компании есть потенциал сделать работу команд гораздо эффективнее, просто открыв им доступ к клиентскому опыту**

«Игра на понижение»





Что такое клиентский опыт?

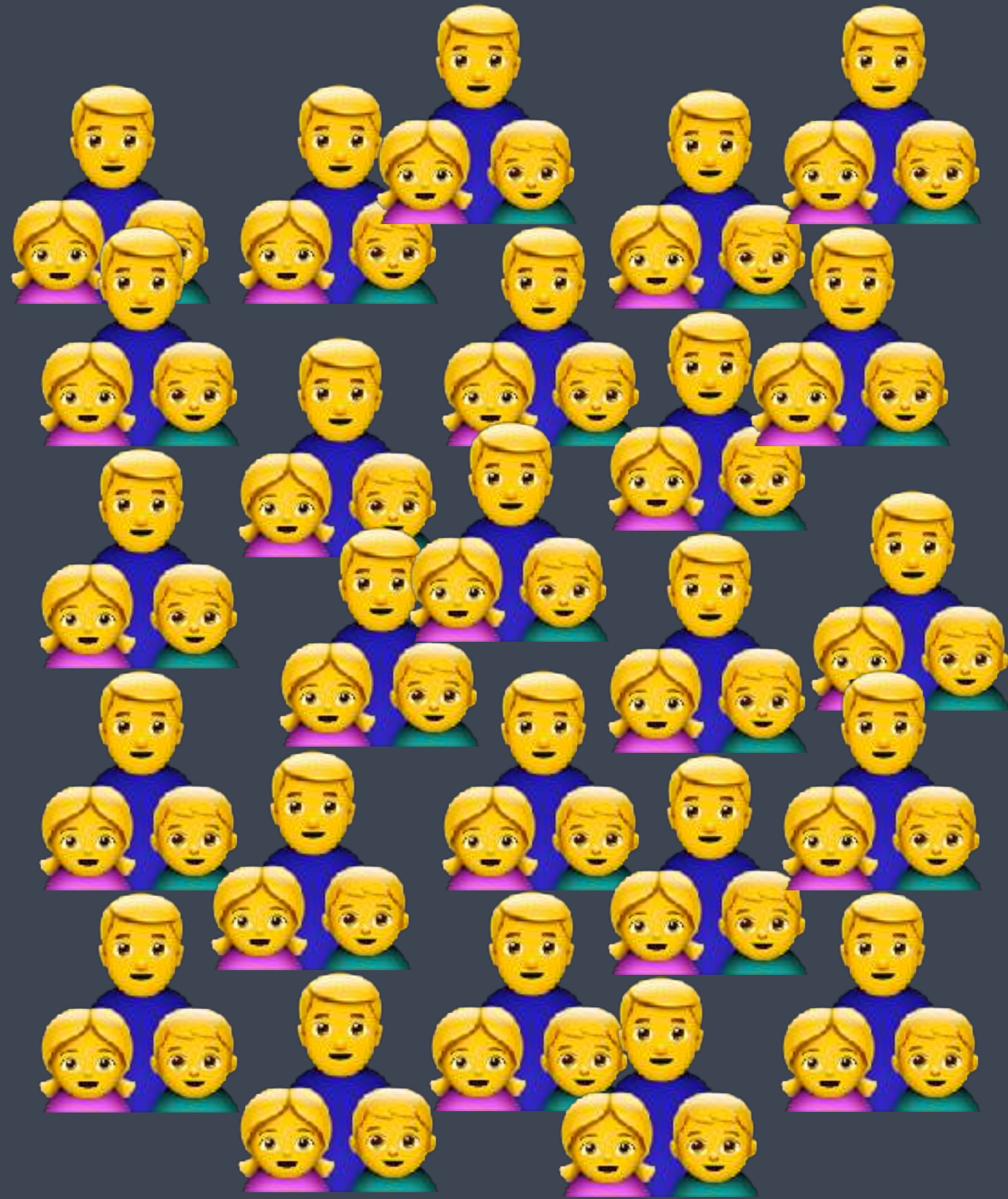
Как его понять и собрать?

Как и кто должен с ним работать?



- совокупность впечатлений, эмоций, ощущений, которые получает клиент при взаимодействии с компанией, которая оказывает ему услугу или поставляет товар



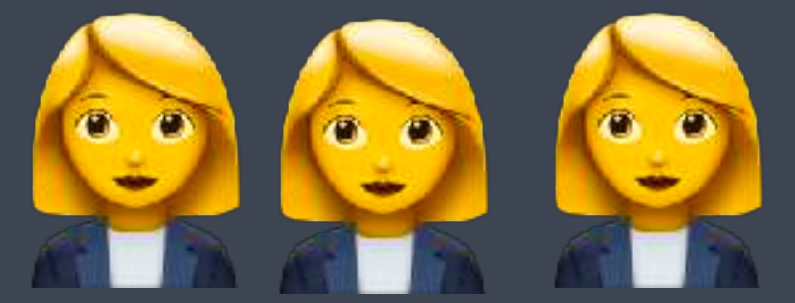


x25

Product Designer Analyst

x3

Marketing



x5

UX research



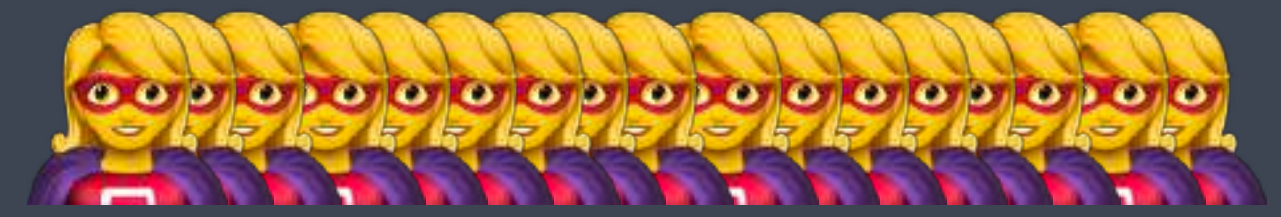
x400

Support



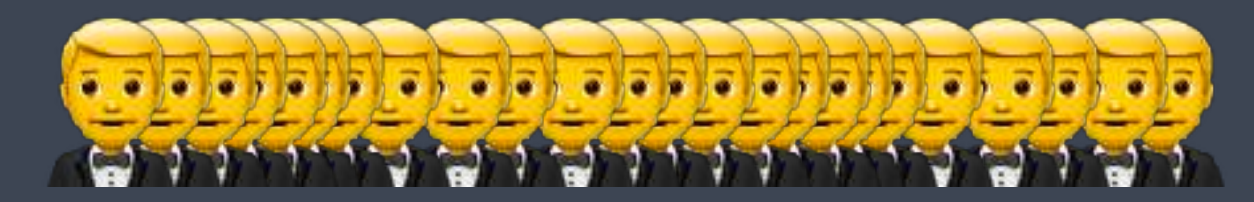
x150

SMM



x200

Sales





**Общение**

Интервью  
Чаты  
Звонки  
Опросы

**Usability тесты**

Коридорные  
Лабораторные  
Удаленные  
Немодерируемые

**EatYourDogFood**

Сами используем  
Просим коллег

**Маркетинговые**

Опросы  
Рыночные  
Фокус группы  
Обзвоны  
S2S тесты

**Аналитика**

Поведение  
A/B тесты  
Воронки

**Наблюдения**

Удаленное  
Анализ ввода

**Обращения**

Баги, жалобы  
Предложения

**Отзывы**

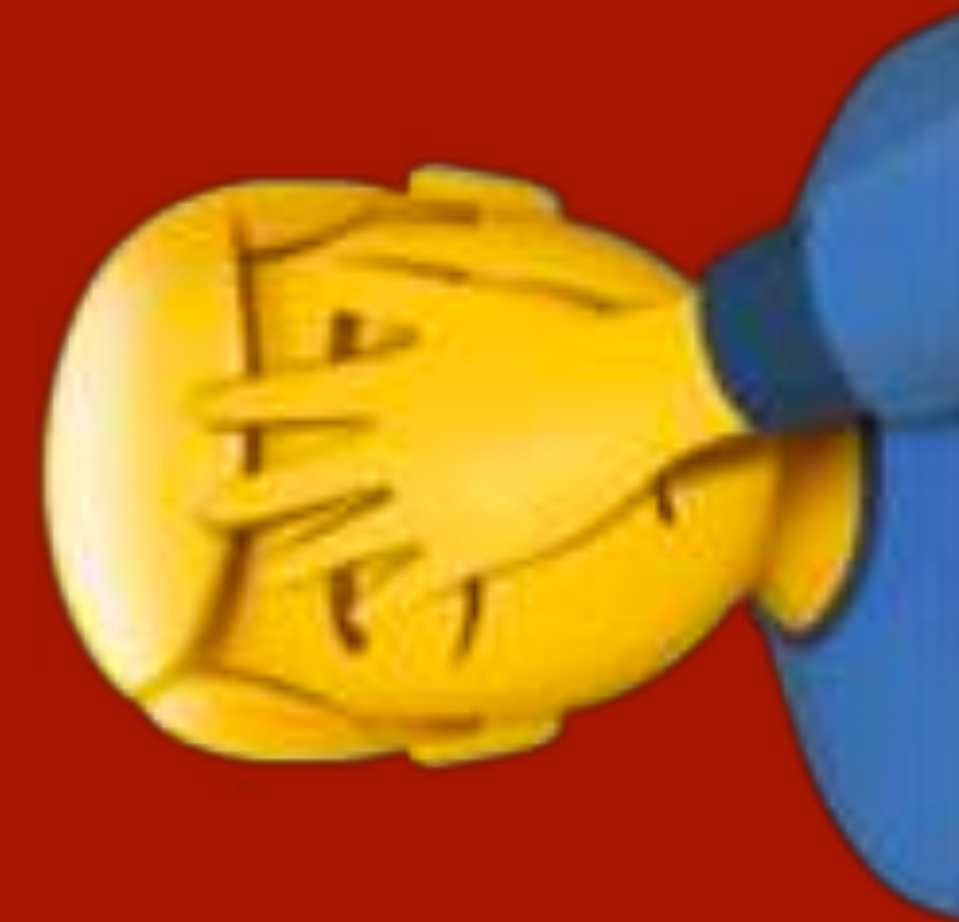
Социальные сети  
Приложения

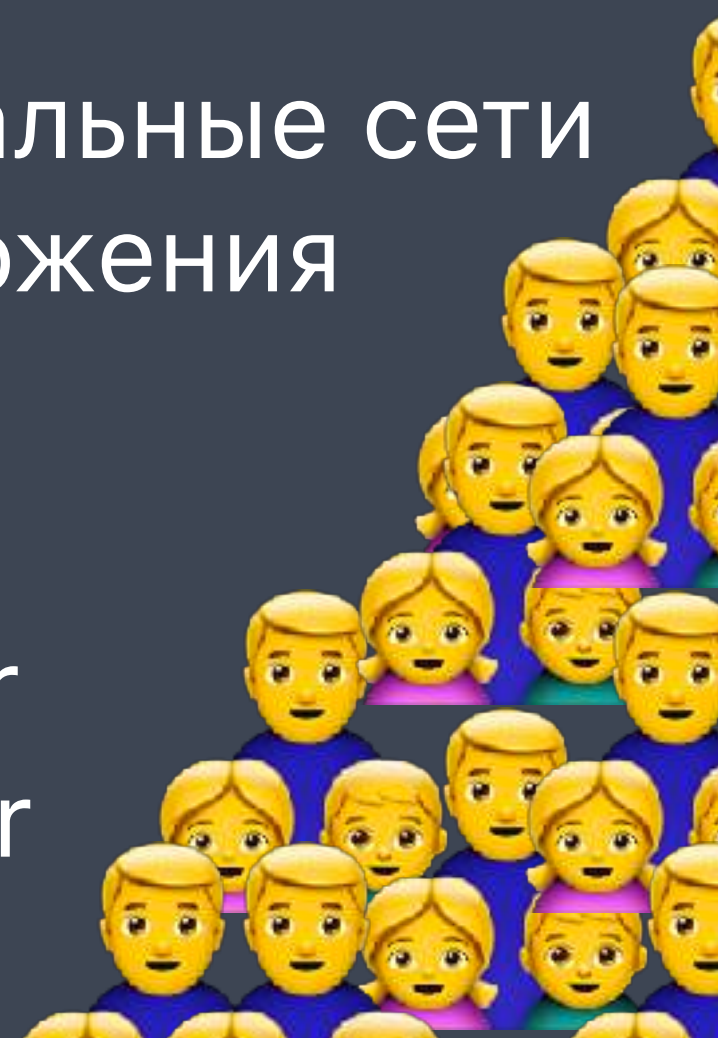
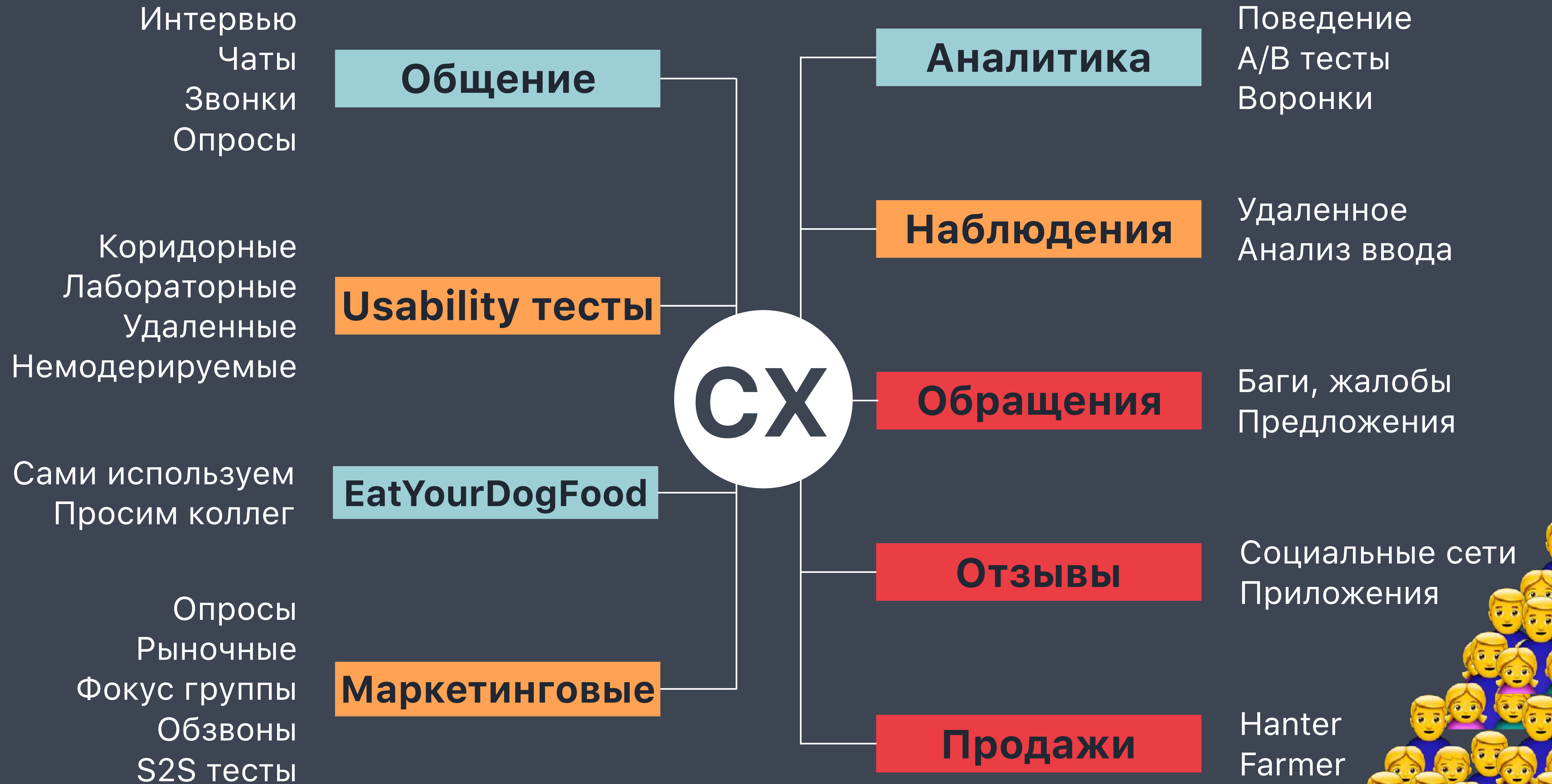
**Продажи**

Hanter  
Farmer



1. Команды не знают, какие источники у нас есть и как ими пользоваться
2. Очень тяжело найти «целевой feedback» и отследить реакцию на свои запуски
3. Редко работаем со старыми данными, чаще проводим новые исследования
4. Мы в основном ориентируемся на метрики, очень редко на feedback клиентов







- Мы запустили новую пошаговую подачу в авто на приложениях. Но конверсия почему то ниже ожидаемой.

Помогите провести usability тесты, чтобы понять причины.

Настя, дизайнер



- All
- Crashes
- First Sessions
- Returning Users
- Loyal Users
- Quick Abandons
- Short Sessions
- Long Sessions
- App Not Responding
- Killed by User
- Offline Sessions new
- Favorites

Devices: Devices

Countries: Select countries

States/Regions: Select regions

Screens: Select screens

Action: None

Events: AB Tests

step\_by: Exists

Duration: Select

App User ID: new\_photopicker-control

User Index: item\_page\_redesign\_ios-delivery\_button\_down

Session #: step\_by\_step\_item\_add\_auto\_ios-test

Crashes: ios\_contactbar\_redesign-fixed\_circle\_mono

filters\_button\_redesign\_ios-test

profile\_redesign\_ios-control

IOS\_map\_counter-with\_counter

search\_query\_in\_filters\_ios-search\_field\_only\_with\_query

ios\_contactbar\_redesign-flying\_color\_icon

[Apply](#)

Session	Device	Location	Screens	Actions	Video
4475	iPhone X	Moscow, Moskva	1	0	<a href="#">▶</a>
503	iPhone 6	Zarinsk, Altayskiy Kray	10	16	<a href="#">▶</a>
23121	iPhone SE	Yaroslavl', Yaroslavskaya Oblast'	25	52	<a href="#">▶</a>
1346 *	iPad Pro 12.9	Vakhrushi, Kirovskaya Oblast'	5	8	<a href="#">▶</a>
52	iPhone XR	Izhevsk, Udmurtskaya Respublika	4	10	<a href="#">▶</a>
8	iPhone 6s	Surgut, Khanty-Mansiyskiy Avtonomnyy	2	0	<a href="#">▶</a>
9393	iPhone SE	Usinsk, Komi, Respublika	6	31	<a href="#">▶</a>
	e 7	Kazan, Tatarstan, Respublika	5	6	<a href="#">▶</a>
	e 8 Plus	Saint Petersburg, Sankt-Peterburg	1	1	<a href="#">▶</a>
	e 8 Plus	Saint Petersburg, Sankt-Peterburg	13	20	<a href="#">▶</a>
	e X	Aldan, Saha, Respublika	11	3	<a href="#">▶</a>
	e 6s	Kansk, Krasnoyarskiy Kray	9	3	<a href="#">▶</a>
	e 7	Rostov-Na-Donu, Rostovskaya Oblast'	1	0	<a href="#">▶</a>
	e 6s	Saint Petersburg, Sankt-Peterburg	2	0	<a href="#">▶</a>
	e SE	Vladikavkaz, Severnaya Osetiya, Respubl	6	23	<a href="#">▶</a>

Moscow, Moskva

First Session: янв 18, 2018 22:59:38

Last Session: фев 13 11:16:13

Total Engagement: 107:13:56 (4510 App Launches)

iPhone X

AccountSearchResults

Time: 00:00

[Play Video](#)

[Download Video](#)



step\_by ▾ Exists ▾

9393

iPhone S

|

Duration

Select

App User ID

new\_photopicker-control

User Index

item\_page\_redesign\_ios-delivery\_button\_down

Session #

step\_by\_step\_item\_add\_auto\_ios-test

Crashes

ios\_contactbar\_redesign-fixed\_circle\_mono

+ Add Filter...

filters\_button\_redesign\_ios-test

profile\_redesign\_ios-control

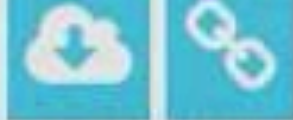
Apply

iOS\_map\_counter-with\_counter

search\_query\_in\_filters\_ios-search\_field\_only\_with\_query

ios\_contactbar\_redesign-flying\_color\_icon

🇷🇺 Moscow, Mosky



Add tag...



User #1

App Version: 48.0



03:27

15 days ago



iPhone XR

iOS 12.1.2 Cellular

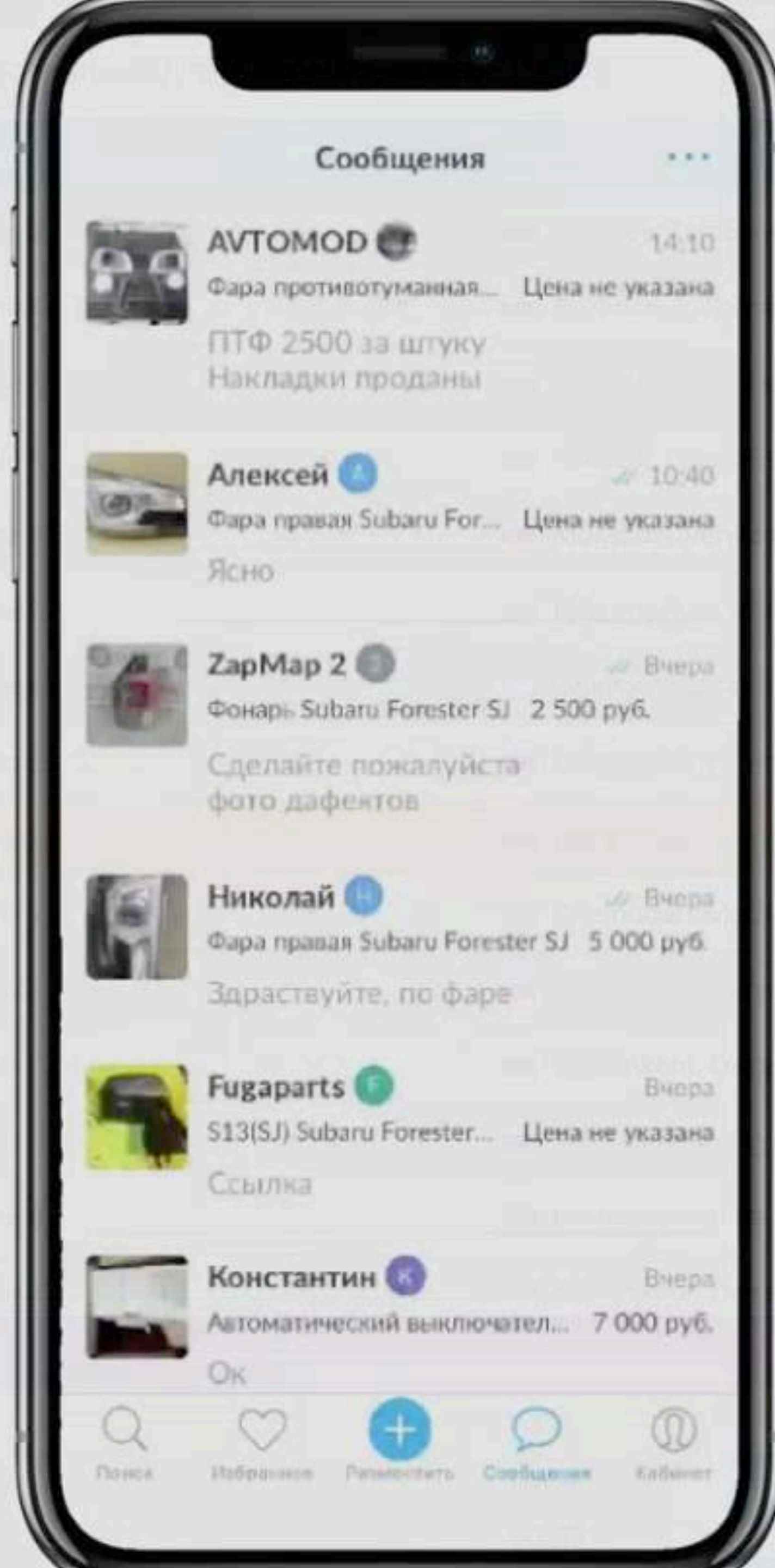
Bezenchuk, Samarskaya Oblast'

## Timeline

Tap	00:03
Publish New Item	00:03
Wizard	00:03
Tap	00:05
transport	00:05
Subcategory Selection	00:05
Tap	00:06

## User History (442 sessions)

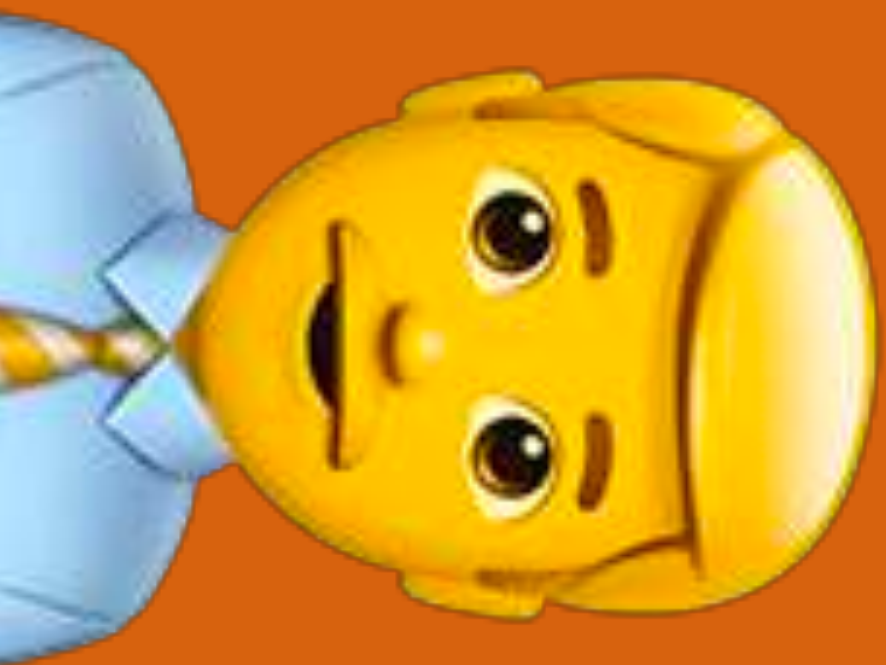
фев 6 14:41:09	00:05
фев 6 15:38:10	03:27
фев 6 15:42:32	00:35
фев 6 16:41:00	00:00



**- Мы хотим раскатывать продукт «Доставка» на новые категории и выходить в регионы.**

**Для этого важно понимать основные сложности в продукте, что сейчас является блокерами для увеличения объема заказов.**

**Денис, продакт**





**12.000**  
**в день**

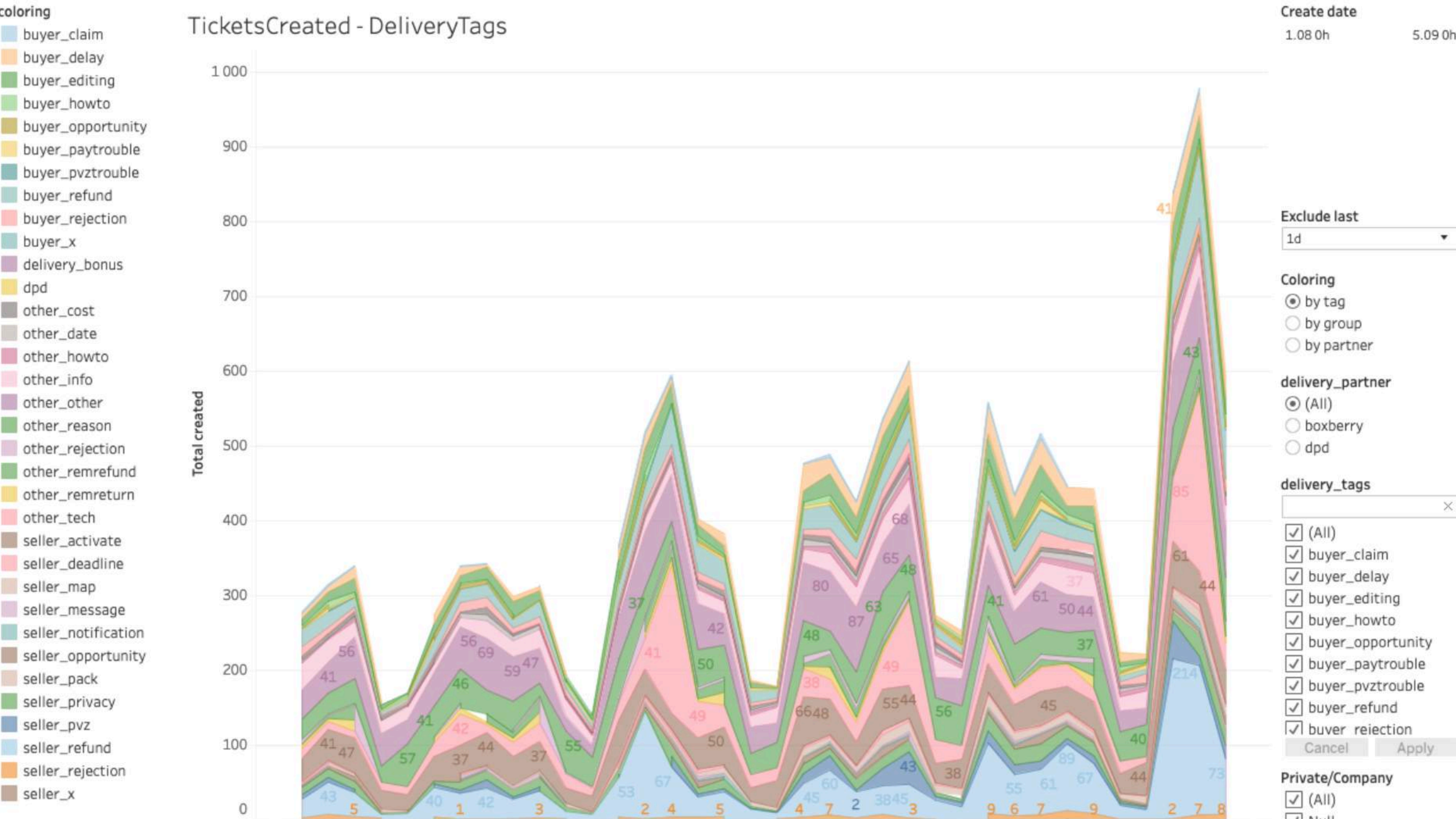




1. Новое обращение
2. Сотрудник выбирает **шаблон ответа**
3. К шаблону привязываются теги
4. Команды мониторят обращения



1. Новое обращение
- 2. Шаблона подходящего нет**
3. Скорее всего новый продукт или фича
4. Редакторы и продукт пишут новый шаблон
5. К шаблону продукт присваивает нужные теги





coloring

seller\_refund

# TicketsCreated - DeliveryTags

Create date

1.08 0h

5.09 0h



Exclude last

1d

Coloring

- by tag
- by group
- by partner

delivery\_partner

- (All)
- boxberry
- dpd

delivery\_tags

(All)

Cancel Apply

Private/Company




- (All)
- Null
- Company
- Private

# Поиск

Статус ▾ × ID Тема, текст, коммента E-mail инициатора Период Исполнитель

Тема/Проблема ▾ × seller\_refund × Тип тикета  Включить тестовые

« ← 1 2 3 4 5 6 —

С	ID	 Тема	Инициатор	Тип	Стат.	Создано	Обновлено ↑	 Исполнитель		
3	9918403	<a href="#">Вопрос по отправке заказа</a>	vlei	com	Вопрос	0	27.02.2018, 20:53:44	07.03.2018, 17:12:35	1	Александр
3	10011020	<a href="#">Вопрос по отправке заказа</a>	use	l.ru	Вопрос	0	08.03.2018, 07:55:16	08.03.2018, 11:52:31	1	Александр
3	9924488	<a href="#">Вопрос по отправке заказа</a>	sha	mail.com	Вопрос	0	28.02.2018, 12:57:08	08.03.2018, 12:36:57	1	Анна Коло
3	10003330	<a href="#">Вопрос по отправке заказа</a>	tara	@mail.ru	Вопрос	0	07.03.2018, 12:49:34	08.03.2018, 12:39:12	1	Александр
3	10011824	 <a href="#">Вопрос по получению заказа</a>	kur	andex.ru	Вопрос	0	08.03.2018, 10:12:23	08.03.2018, 14:11:57	2	Александр

### Участники

Инициатор [Владимир](#)

Исполнитель undefined

Создатель

### Классификация

Канал Desktop

Адрес support@avito.ru

Тип Вопрос

Связь с проблемой [номер или название](#)

Тема / Проблема Доставка на Авито / Вопрос по отправке заказа

Теги other\_info,seller\_refund,dst\_send

### Техническая информация

Браузер Edge 16.16299

# Вопрос по отправке заказа

закрытое: решён № 9918

[6@gmail.com](#) 27.02.2018, 20:53:44

★★★★★ — Причина не указана

Комментария нет



Владимир

27.02.2018, 20:53:44

Какой компанией доставки я могу воспользоваться для отправки заказа? Каким образом банк партнер узнает о факте отправки? Как я узнаю о получении заказа покупателем? К чему я должен буду привязать карту?

Список

Автопереход к следующему

Вла [1852, сообщения](#)

Logi

vleta

Доставка

Active

Reg: 05.12.2013, 19:52:37

Россия, Новочеркасск

Частное лицо

[1 руб., 96 items](#)

### Пользователи

ID

vletau06@gmail.com

Телефон

Идентификатор социальной сети

Search

### Объявления

ID

Search



**- У меня задача в этом квартале -  
переделать навигацию на web.**

**Мне нужны все исследования,  
проблемы, наблюдения, инсайты  
связанные с перемещением  
пользователей по сайту**

**Паша, дизайнер**



Страницы  Редактирование В избранное Наблюдаемое Поделиться 1 ссылка JIRA  2365 views

# Research

Создал(а) Olga Mukhametzyanova, редактировал(а) Mikhail Pravdin только что, viewed 2365 times

## ↓ Очень полезно для CustDev ↓

- Все исследования UX и маркетинга в [#ux-research](#) и группе лаборатории в [facebook](#)
- Обратиться за помощью к UX редакторам можно и нужно тут
- BI исследования в [#analytics-digest](#) A/B тесты в [#ab-central](#)
- Весь feedback клиентов по всем каналам в [User\\_Feedback](#) и [YouScan](#)
- Проблемы и обращения клиентов в [support](#)
- Тикеты по каждому юниту о проблемах в продукте
- Доступ, настройка и помощь по AppSee в [#appsee](#)
- Какие методы и инструменты исследования применять на каждом этапе
- Найти респондента среди сотрудников и побыть респондентом [#need\\_you\\_to\\_test](#)

# #ux-research

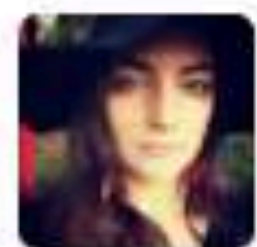
★ | 👤 - | ✎ Add a topic



🔍 Search



May 4th, 2018



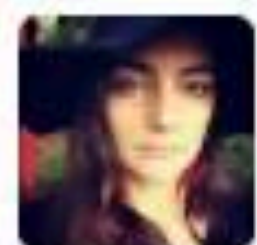
**Sveta Busygina** 4:19 PM

в понедельник продолжим тестировать новые подписки. Приходите в 11, 14 и 17:30 в лабу посмотреть 👁️👁️ если потеряли нить - хватайте <https://cf.avito.ru/pages/viewpage.action?pageId=60542836> (edited)



**2 replies** Last reply 10 months ago

May 7th, 2018



**Sveta Busygina** 11:04 AM

респондент не может припарковаться - ждем и молимся



**3 replies** Last reply 10 months ago



**Mariya Krutko** 11:32 AM

Сегодня в 12:30 и 16:00 будет показывать макеты карточки частным риэлторам - ждем их профессиональной критики.







# UX-тестирование: Пошаговая подача в Авто

Создатель: Yasharin Roman, редактор: Yasharin Roman, 21, 2018, viewed 103 times

Тест на десктопе: Десктоп, Редизайн, Подача

Метки на мебели: Арх: 2 Ян: время: 1 новой подачи Авто, Пешинговость

## Задачи на тестирование

Преприять на реальныx пользователей iOS прототип размещения автомобиля в новом дизайне с VINParser и пошаговостью.

Убедиться, что новая подача не создает новых проблем, работает быстрее и удобнее чем сейчас.

## Гипотезы:

- Пошаговое размещение объявлений не усложняет опыт публикации
- Пользователи внимательно подберут и загрузили фото, чтобы их было видно
- Стартовая подача с фотографией — норма, у большинства владельцев есть фото и их будет загрузить сс старта
- Разделение тех. характеристик и истории автомобиля на разные экраны ускорит подачу
- Пользователи понимают, зачем нужна работа с фото, поэтому оверлей для загрузки подачи
- Кнопка "Продолжить" при отсутствии информации о товаре не является проблемой, так как пользователи привыкли к ней, но замечаются.
- Пользователи могут ошибочно нажать на "закрыть" после съемки или редактирования фото из-за неконсистентной навигации
- Пользователь знает что такое СТС и VIN, понимает, зачем вы его просим

## Известные проблемы прототипа

- Кривая навигации на странице с камерой и редактирования фото
- Кнопка "Продолжить" неудобно наезжает на поле

## Ресурсы

- Сбдце: м/ж равномерно, 18-55, пользователи Авто, пользователи iOS, пользователи мобильного приложения Авто, есть СТС с собой в своего автомобиль
- 3 опытных пользователя. Самостоятельно разместили объявление своего авто на Авто, а также разместили конкурентов авто на Авто или других. С момента размещения авто прошло не более 2-3 месяцев
- 3 неопытных пользователя. Планируют продажу своего авто в ближайшее время, никогда не продавали авто до этого. Еще не разместили объявление о продаже авто ни на одной площадке, включая Авто
- Собираются покупать б/у автомобиль в ближайшее время

## Вопросы, которые хочется задать

- VN: У опытных: откуда вы в первый раз взяли вин-номер?
- VN: Знаете ли вы что такое СТС и VIN?
- VN: Почему авари руками вин? / Почему распознать вин?
- VN: Почему вы нажали на 📷 на экране VIN?
- VN: Вы понимаете что произойдет после загрузки VIN?
- VN: Как вы думаете, как мы делаем автозаполнение параметров?
- VN: Если картинка не загрузилась, то почему?
- VN: После, как вы проверяете что мы распознали параметры верно? или вы доверяете нам?
- Через чек. Понимаете ли вы что такое кнопка "Закрыть"? Как вы думаете, что произойдет после ее нажатия?
- Время: сколько обычно занимает подача автомобиля? / После — много времени потратили на подачу?

## Примерный скрипт общения (дополняется)

1. Скрипт общения

## Результаты тестирования

1. Алексей Говов (дизайнер Авто)

— Общие выводы после UX теста

ПРОБЛЕМЫ
Кнопка сканировать 4 из 5 пользователей не зажеглись. Сразу не заметили, так как внимание было на поле для ввода, что ст. им требуется ввести на экране, а после вызова клавиатуры и введения первого символа кнопка "Сканировать" меняет название на "Продолжить"
При попытке сканировать непонятно как джойстик СТС юзаются какой-то странный джойстик, как джойстик, нужно или не нужно наводить ближе к сам VIN номер)
При попытке сканировать непонятно нужно ли нажимать на фото или сканирование произойдет автоматически как QRcode
Мощность двигателя - пытаются ввести в том же формате как на СТС (например: 103(140)) (1 незлобный пользователь, но ранее проблема встречалась на тестах подачи на WEB)
на этапе ввода тех характеристик, после того как БИН был распознан, 1 respondent не понимала почему дальше не гуссает (не заметила выделенные красным полн) в итоге заполнила что только обязательные.
НАБЛЮДЕНИЕ
Большинство выбивают фотографии в той последовательности в которой хотят видеть их в объявлении
Пользовались картой — если нужно указать место для осмотра рядом с домом, место которое знают respondent. Пользовались строкой поиска, если указывать адрес своего дома.
ХОТЕЛКИ
Битва/ не битва — хочется указать комментарии что битой и на сколько сильно
Указать наличие ДТП (было/ не было) и на сколько сильное
Respondent хотел увеличивать фото на этапе выбора (так как фотографирует заранее, а потом пытается выбрать нужные фото из нескольких похожих)
БАГ
Странное поведение поля "описание" в момент написания и редактирования текста
При возврате на шаг назад сдвигался ранее установленное место встречи

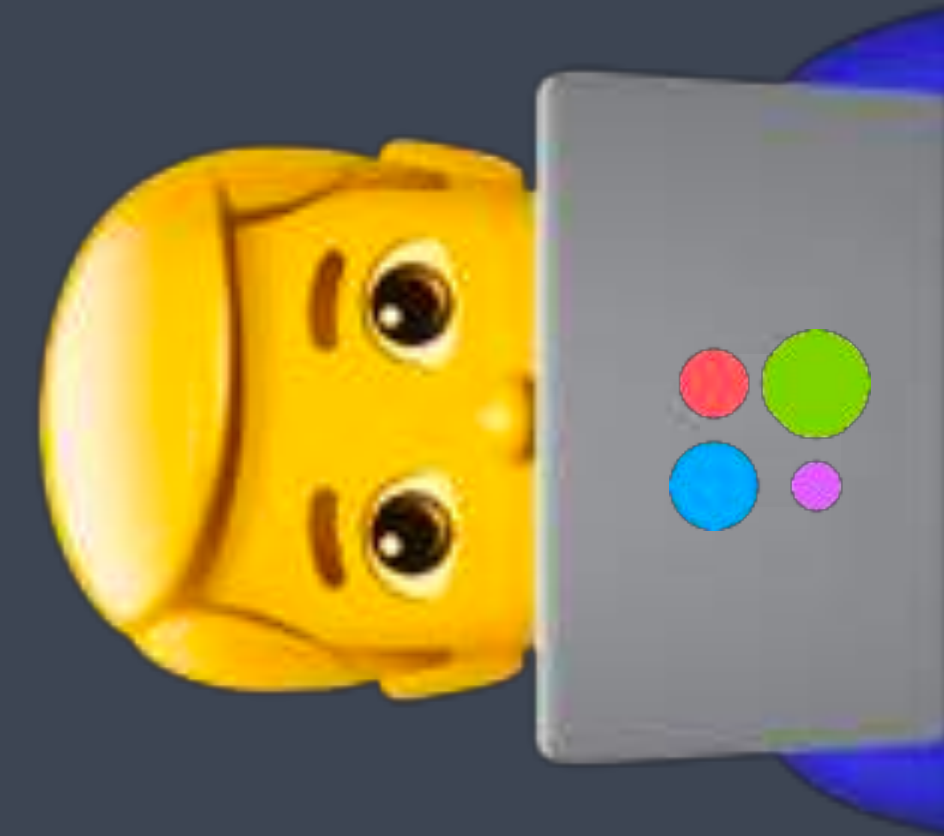
Написать комментарий...

Нет меток



1. Не понятно, как в этой массе искать по своей задаче. Чаще всего найти что либо просят исследователя
2. Часть проблем после UX тестов теряется. Не понятно куда вносить проблему, которые попадают «между командами»
3. В одном отчете могут быть совершенно разные наблюдения, которые даже если зафиксировать очень тяжело потом найти

1. Быстро и просто найти все наблюдения по своей задаче
2. Понять контекст и актуальность
3. Менять статус наблюдений
4. Иметь возможность вносить совершенно разные типы наблюдений
5. Не усложнять (избежать дублирования)
6. Confluence first







# Build user-centric products, for real.

Manage user feedback, prioritize features and communicate on your roadmap, all in one place.

Try for Free

The screenshot displays the Harvestr application interface. On the left is a sidebar with navigation items: Messages, Inbox, Archive, Bin, Components, and Integrations. The main content area is titled 'Integrations / Support tools' and features a table of integration items. The table has columns for a status indicator, the integration name, a priority label, a requirement label, and a count. The items listed are: Zendesk integration (High priority, Must have, 65), Intercom integration (Must have, 40), Crisp integration (High priority, Must have, 35), and Front integration (Must have, 30). On the right, a panel titled 'Intercom integration' shows a 'Paying customers' section with a 'Must have' label and a 'Trello' integration button. Below this, there are tabs for 'Feedback (40)', 'Users (35)', 'Comments (10)', and 'History'. A user comment from 'John Doe' is visible, stating 'Integrating with Intercom is a must have for us.' with a star icon.

Integration	Priority	Requirement	Count
Zendesk integration	High priority	Must have	65
Intercom integration		Must have	40
Crisp integration	High priority	Must have	35
Front integration		Must have	30

# Inbox

1 Discovery linked ✓

mmpravdin@avito.ru Feb 14  
Your first feedback  
верни стену

emon.lusk@telsa.com Feb 14  
I want to pay with Bitcoins  
Hi guys! I love your product b

valentin@harvestr.io Feb 14  
Let's get started  
Welcome to your Harvestr Inbox, mikel!



## I want to pay with Bitcoins

Feb 14, 2019, 10:07:59 PM

**Emon Lusk (Telsa)** <emon.lusk@telsa.com>  
via Emon Lusk ([change](#))

Hi guys!

I love your product but I'm just missing something.

Is there a way to pin my favorite dashboards ? It would save me and my team a lot of time when we do our weekly meetings.

Keep me posted please,

Emon

Linked discoveries:

Pin my favorite dashboards [Remove](#)

# Integrations

Set up integrations to harvest all your customer feedback.



**Mail**

Send and forward your customer feedback through email.



**Zendesk**

Push Zendesk tickets to Harvestr in just one click and get live product updates in Zendesk.



**Intercom**

Import product-related conversations from Intercom.



**Zapier**

Centralize feedback from all you tools through Zapier.



**Csv**

Rapidly convert .csv files to

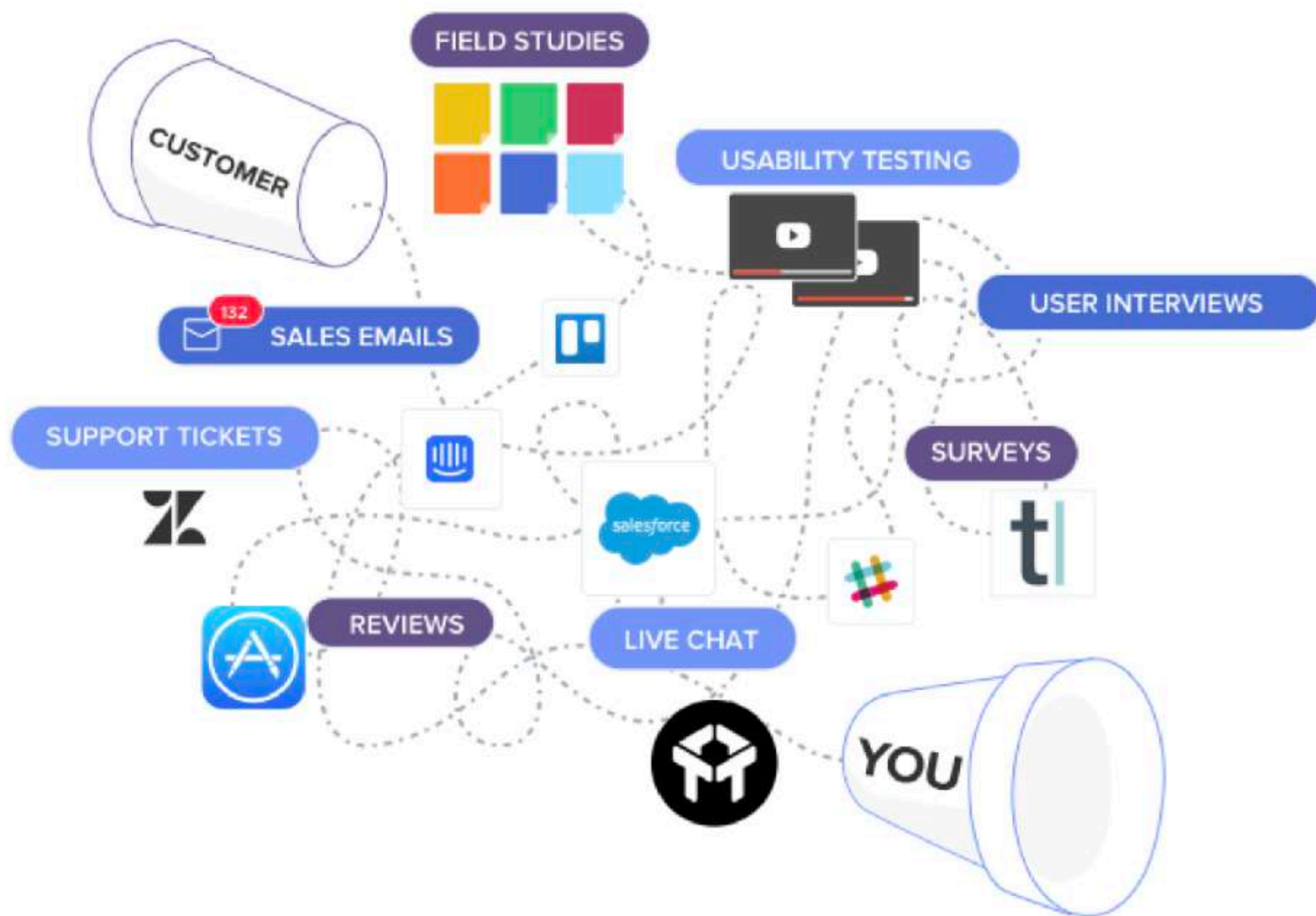
Search discovery...

[Sample] Dashboard

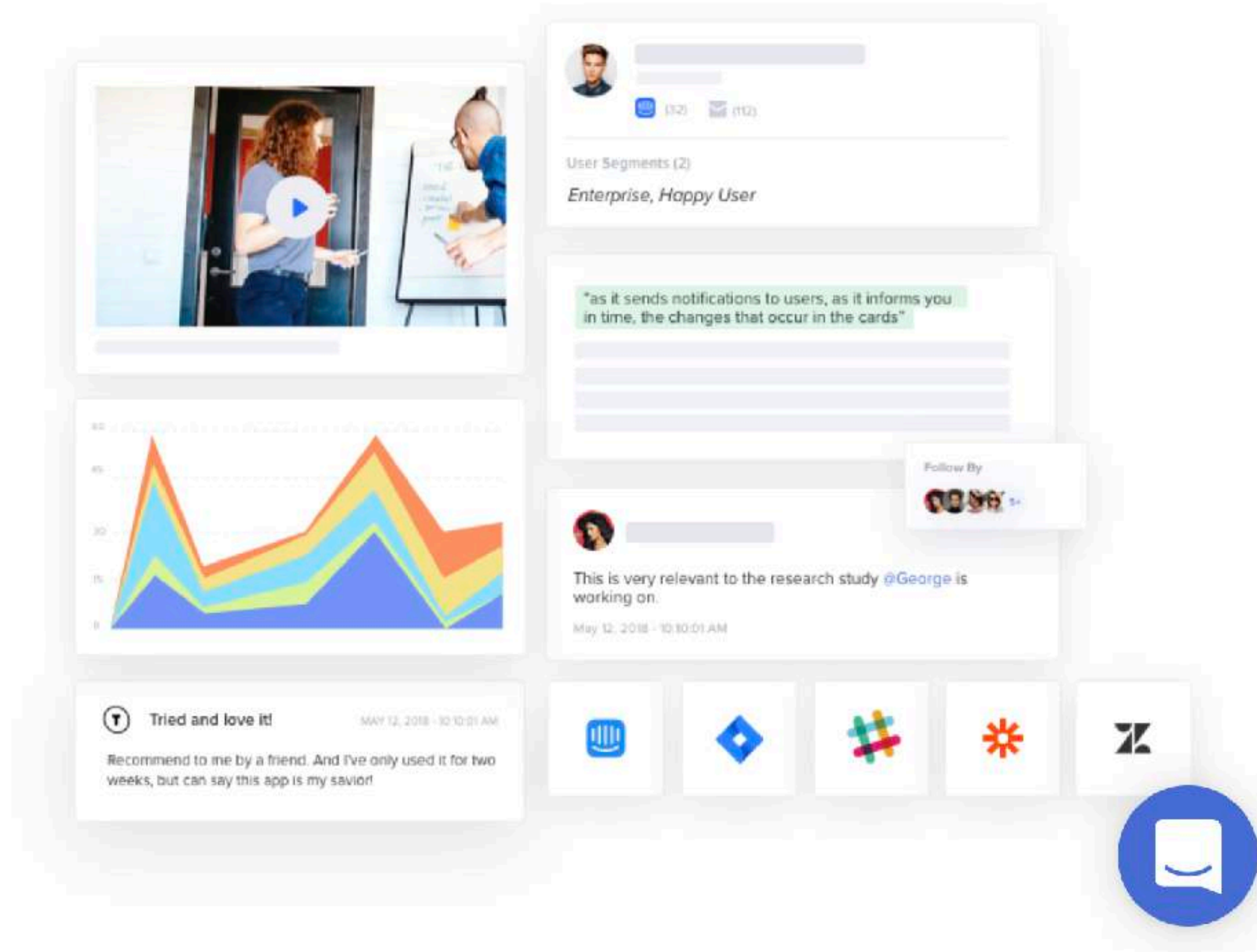
[Sample] Payment

test

# Turn this...



# ...into this!



A dashboard visualization of the data from the left. It includes:

- A video player showing a person presenting to a whiteboard.
- A card titled 'User Segments (2)' with 'Enterprise, Happy User' listed below.
- A quote: "as it sends notifications to users, as it informs you in time, the changes that occur in the cards".
- A line chart with multiple colored areas representing data trends over time.
- A social media-style card: "Tried and love it! MAY 12, 2018 - 10:10:01 AM Recommend to me by a friend. And I've only used it for two weeks, but can say this app is my savior!"
- A card: "This is very relevant to the research study @George is working on." MAY 12, 2018 - 10:10:01 AM
- A 'Follow By' section with user avatars.
- A bottom navigation bar with icons for support, analytics, surveys, and other tools.
- A chat bubble icon in the bottom right corner.





Инсайты ДМ

324 subscribers



Инсайты ДМ

232 👁️ Ольга Линник 14:35

Инсайт от коллег: семейные мужчины обычно не передают сами показания счётчиков ЖКХ. Девушка становится самостоятельной, когда начинает сама передавать показания счётчиков.

26 июля 2016



Инсайты ДМ

228 👁️ Ольга Линник 10:55

Кредитные карты: В момент выдачи карты клиент находится в стрессе "ничего не соображает". Условия читает потом "на крыльце"



Инсайты ДМ

231 👁️ Ольга Линник 10:56

Кредитные карты: у многих клиентов понятие "кредитка" ассоциируется с понятиями "бедность" и "я не справляюсь"



Инсайты ДМ

243 👁️ Ольга Линник 14:26

IVR: Если клиент в меню слышит незнакомый термин, он "подвисает" и на некоторое время вообще перестает воспринимать информацию

28 июля 2016



Инсайты ДМ

238 👁️ Ольга Линник edited 17:12

Молодые специалисты: молодые люди ждут момента, когда смогут зарабатывать, чтобы не считать деньги, но в реальности, с первой же зарплаты начинают откладывать. Причём, не

# Create, your way

Part spreadsheet, part database, and entirely flexible, teams use Airtable to organize their work, their way.

[Get started](#)

Already using Airtable? [Sign in](#)



★ В...	▼ Пл...	☰ Тип	📄 Приложе...	🔗 Ссылка	☰ Продукт / интерфейс	☰ Команда / Юнит
	Android	Наблюдение		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Подача	Seller
🚩🚩	iOS	Наблюдение		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Личный кабинет	Seller
🚩🚩🚩	All	Предложение <span>Проблема</span>		<a href="https://drive...">https://drive...</a>	Карточка объявления	T&S Buyer Seller
	All	Наблюдение		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>		Delivery
	All	Best practice		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>		UX
🚩🚩	Android	Проблема		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Избранное	Buyer
	All	Наблюдение		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Карточка объявления	Автотека
	All	Insight!		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Публичный профиль	Buyer T&S Авто
🚩🚩🚩	Android	Проблема		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Карточка объявления	Buyer Messenger
🚩	Mobile	Проблема		<a href="https://cabin...">https://cabin...</a>	Фильтры	Buyer Авто



<input type="checkbox"/>	A Сотрудн...	Канал	Описание	★ B...	П
1	Дима Храпов	Friends	Почему пользуются популярностью мини площадки по продаже своего (группы в контакте, гру...	🚩🚩🚩	All
2	Дима Храпов	Friends	Не хватает кастомного настройки снippetов (выбрать те важные мне параметры, для отображе...	🚩	All
3	Дима Храпов	Friends	Заполнения своего профиля данными - это даст возможность видеть только нужные тебе вещ...	🚩🚩	All
4	Миша Правдин	Usability	В разделе помощь как войти нарисованы скрины, а нужно прям давать авторизоваться	🚩🚩	All
5	Миша Правдин	Usability	При поднятии объявлений и применении услуг, когда переключаешься в режим "плитка" все пр...	🚩🚩🚩	WEE
6	Миша Правдин	Interview	Пользователи ждут подходящего сезона чтобы выложить объявление (+времени суток, стараю...	🚩	All
7	Миша Правдин	Usability	57 просмотров когда заходишь на график там не ни одного, и не понятно 57 это всего или в те...	🚩	WEE
8	Миша Правдин	Interview	можно применять услугу если потом не идти на уступки цены, а так получается дважды скидки...	🚩	All
9	Миша Правдин	Usability	В личном кабинете сообщение о безопасности банковской карты висит всегда, и когда челове...	🚩	WEE
10	Миша Правдин	Usability	Чтобы ввостановить пароль сначала вводят данные в амортизацию и только потом понимают ...	🚩🚩	WEE
11	Миша Правдин	Usability	При размещении объявления на втором шаге пользователи ошибочно жмут на синит кнопку с...	🚩🚩	WEE
12	Миша Правдин	Friends	Почему часть товаров есть в instagrame, но их нет у нас? Часто наши знакомые пытаются нати ...	🚩🚩🚩	All
13	Маша Крутько	Feedback	Надпись "просмотрено"+окрашивание серым работает лучше (=более заметно и лучше отдел...		All

1. Не замыкайте CX на определенных функциях. Клиентский опыт должен проходить через всю компанию
2. Вместо лишних Usability тестирований дайте командам возможность увидеть клиента в своем контексте
3. Отдел поддержки клиентов – специалисты через которых проходят миллионы «вопросов и впечатлений»
4. Спросите себя: тот фидбек, который собираю я, могут найти и переиспользовать другие команды?





**В каждой компании есть потенциал сделать работу команд гораздо эффективнее, просто открыв им доступ к клиентскому опыту**

# Спасибо



Mikhail.Pravdin



MPravdin



<https://www.avito.ru/company/job>

