

CoMagic:

www.comagic.ru

продуктовая аналитика в SaaS-сервисе

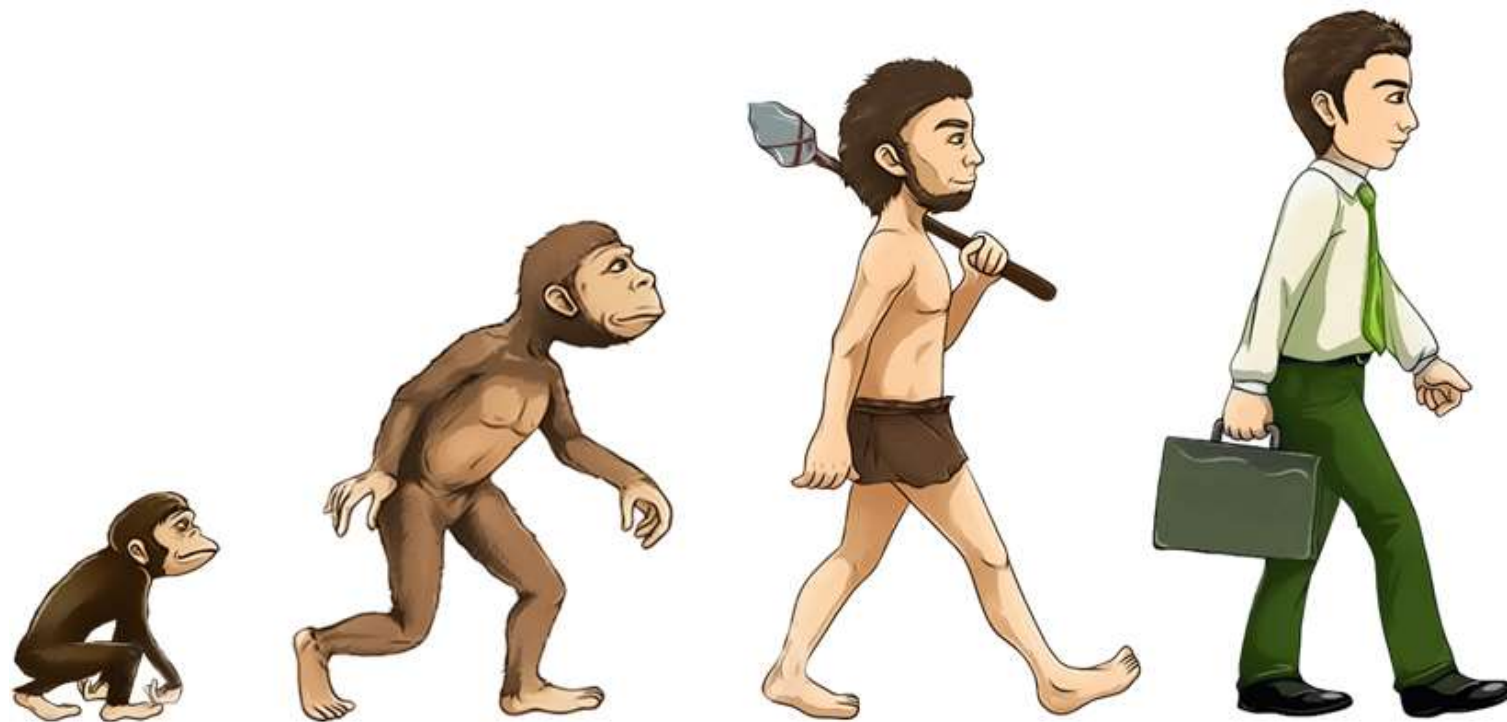
Дмитрий Кудинов

d.kudinov@comagic.ru

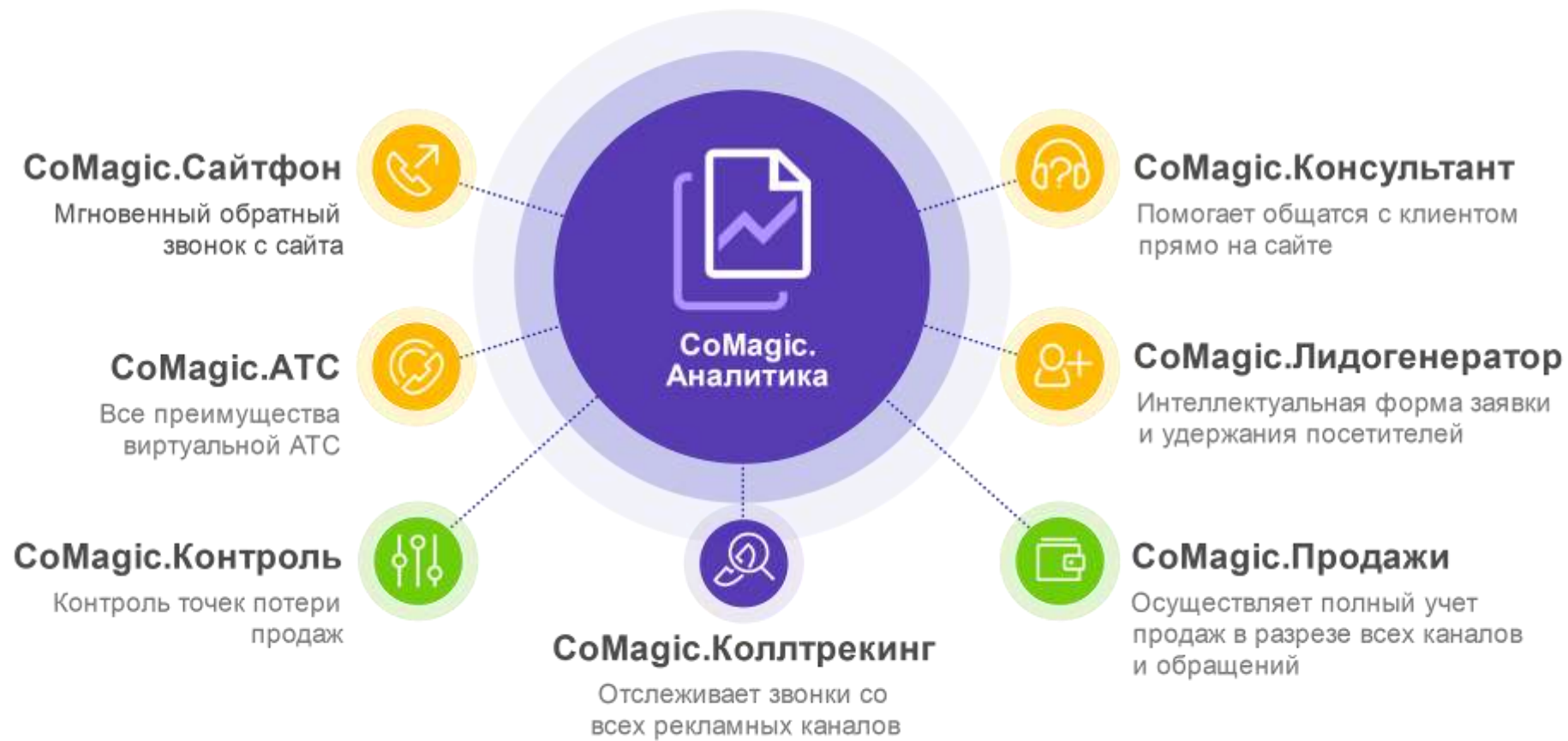


productcamp
@PCampSPb

История развития ПА одного продукта



CoMagic – набор инструментов для коммуникации и сквозной аналитики



1. Автоматически собирает все обращения в единый отчет



2. Показывает «экономистику» каждого рекламного канала вплоть до ключевого запроса



+



CoMagic.
Аналитика

+



CRM

=

CPA
ROI

3. Работает на всех уровнях воронки продаж сайта



Рождение продукта

1. Unit-экономика

LTV	244 852,00 руб.
CAC	12 223,12 руб.
LTV to CAC Ratio	20,0
Months to Recover CAC	2
Customer lifetime	41

Рождение продукта

2. Правило $LTV > 3 * CAC$

LTV	244 852,00 руб.
CAC	12 223,12 руб.
LTV to CAC Ratio	20,0
Months to Recover CAC	2
Customer lifetime	41

Рождение продукта

3. Экономика продукта, churn

ARPA		апрель	
ARPA (Average MRR) for new custs	5 000,00 руб.		ARPA = Avg Revenue Per Acct - Avg MRR across the new customers
ARPA - across the installed base	11 000,00 руб.		Average MRR per customer across the installed base
MRR - Регулярная месячная выручка		апрель	
New MRR (новые клиенты)	550 000,00 руб.		заработок с клиентов, подключившихся в этом месяце
Churned MRR (потерянная)	-50 000,00 руб.		потерянные деньги из-за отказа части клиентов от сервиса (отрицательное значение)
Expansion MRR (допродажи)	300 000,00 руб.		прирост выручки благодаря покупке имеющимися клиентами более дорогих тарифов или дополнительных продуктов
Net New MRR	800 000,00 руб.		
Starting MRR	7 800 000,00 руб.		
Ending MRR	8 600 000,00 руб.		
ARR (Annualized Run Rate)	103 200 000,00 руб.		This is simply MRR x 12
Churn Metrics		апрель	
Всего клиентов	1 111		
Новых клиентов	111		
Потерянных клиентов	(55)		
Net New Customers	56		# of new Customers - # of churned Customers
% Customer Churn	4,95%		# of churned Customers / Total # of Customers (from last month)
% MRR Churn	0,64%		Churned MRR / Last month's Ending MRR
% MRR Expansion	3,8%		Expansion MRR / Last month's Ending MRR
% Net MRR Churn	-3,205%		(Churned MRR - Expansion MRR)/Last months Ending MRR

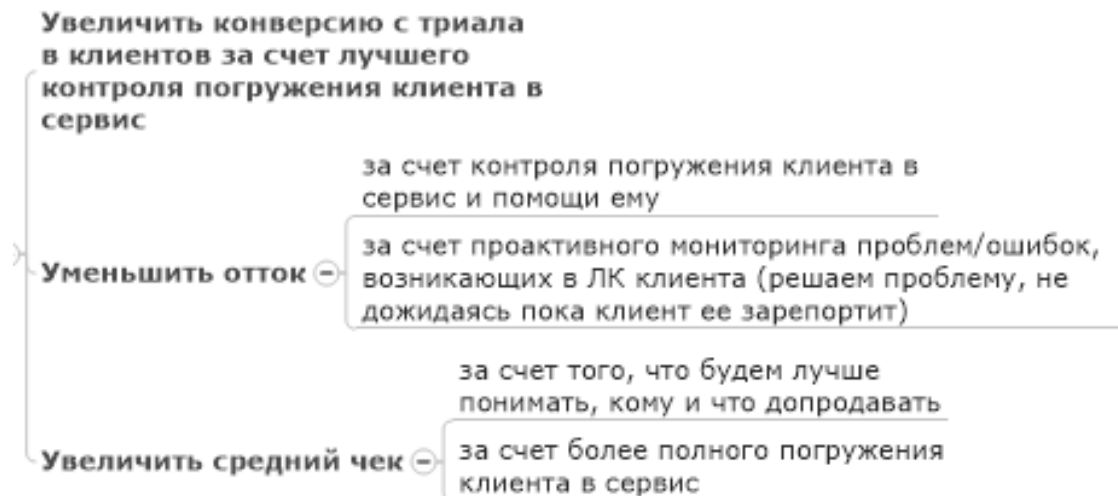
Развитие продукта

Хочется чего-то большего...



Развитие продукта

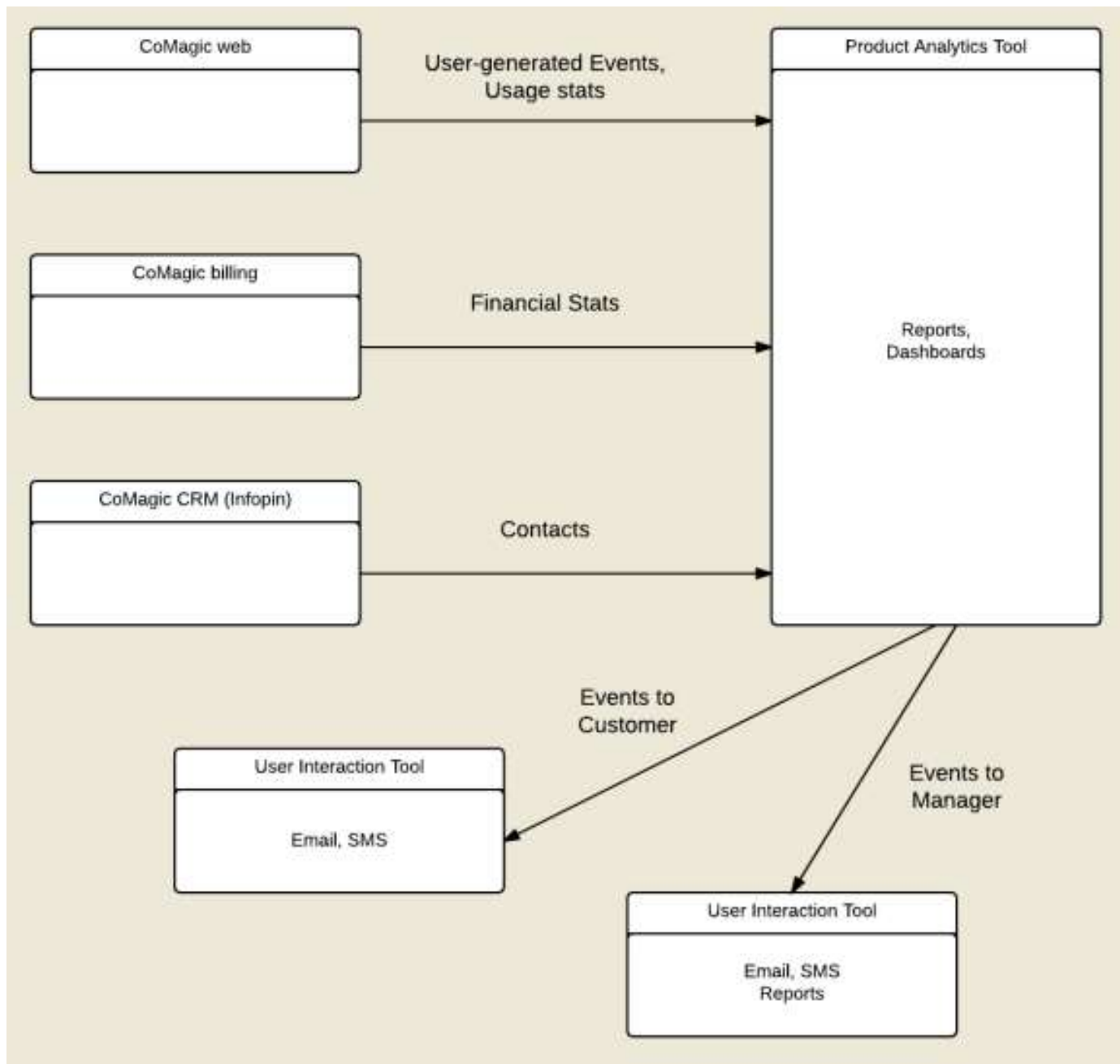
«А давайте работать проактивно»



Развитие продукта

1. Рисерч в России

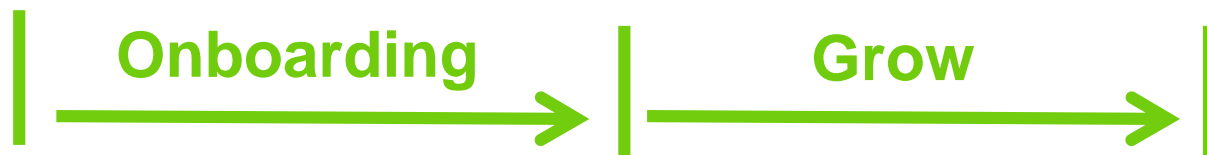
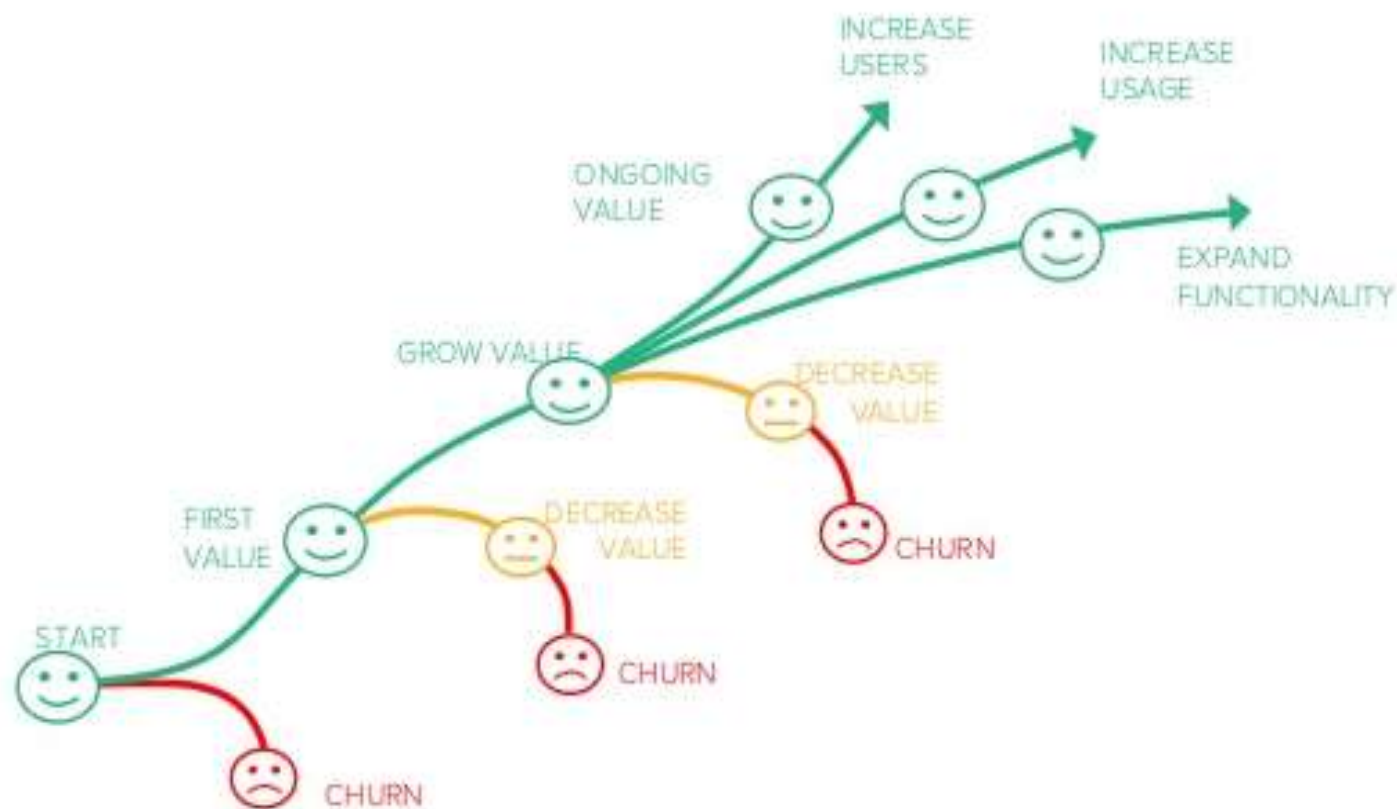
2. Формулирование идеи



Развитие продукта

1. Рисерч в России
2. Формулирование идеи
3. Рисерч на Западе

Методология customer success



Примеры инструментов

- **Totango**
- **Evergage**
- **Bluenose**
- **Gainsight**

Мы пойдём другим путем!



Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента

Наши задачи

✓ Видеть «упакованность» клиента

Поиск | Дополнительно | Операции | Функционал и признаки

Критерии поиска

Имя клиента	Контактное лицо	Менеджер	Агент	Кредитный рейтинг	Отображение	Тарифный план
		--- Все ---		--- Все ---	Адрес	
№ контракта	Телефон	Кто подключил		Подразделение	--- Не выбрано ---	
		--- Все ---		--- Все ---	Должность конт. лица	
№ лицевого счета	Наши номера	Прайс		Курс расчета	--- Не выбрано ---	
		--- Все ---		--- Все ---		
Статус	E-mail	Условия работы		Группа агентов		
В работе		--- Все ---		--- Все ---	Долг с	0.00 р.
					по	0.00 р.
Состояние сервиса	Адрес (улица)	Тип оплаты	Кол-во посетителей	Число прямых связей	<input checked="" type="checkbox"/> Наличие оригинала договора	Проект
--- Все ---		--- Все ---	от до	>		--- Все ---

Поиск
Очистить
Открыть
В Excel
Анкета

ID	Имя клиента	Проект	Менеджер	№ договора	Дата регистрации	Дата старта	Статус	Состояние	Тарифный план
Уведомления			REST API		Интеграции с сервисами				Отчет Продажи
HTTP	SMS	E-mail	Количество GET-запросов	Количество POST-запросов	Яндекс Директ	Яндекс Метрика	Universal Analytics	Google Adwords	Историческая блоки dev_tr
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	873	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента
- ✓ Понимать динамику изменения состояния клиента

Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента
- ✓ Понимать динамику изменения состояния клиента

Дата

от

до

"Вход-выход"		Номера		Рекламные кампании	
Появился новый клиент	Клиент заблокировался	Подключено	Отключено	Добавлено ▲	Удалено

Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента
- ✓ Понимать динамику изменения состояния клиента
- ✓ Уметь вовремя помогать клиенту

Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента
- ✓ Понимать динамику изменения состояния клиента
- ✓ Уметь вовремя помогать клиенту
- ✓ Видеть, что происходит в ЛК

Старый добрый GA :)

The image shows a screenshot of the Google Analytics interface. On the left, the navigation menu is visible with categories like 'Пути пользователей', 'Источники трафика', 'Поведение', 'Обзор', 'Карта поведения', 'Контент сайта', 'Все страницы', 'Анализ посещаемости', 'Страницы входа', 'Страницы выхода', 'Скорость загрузки сайта', and 'Поиск по сайту'. The main content area shows a list of reports, with the 10th report selected: 'CoMagic - Виртуальная АТС - Виртуальные номера и правила' with a value of 725 (1,22 %).

Overlaid on the right is a dialog box titled 'Структура отчета' (Report Structure). It shows the configuration for a report named 'Что хотят клиенты'. The dialog includes the following sections:

- Название:** Что хотят клиенты
- Тип:** Анализ (selected), Таблица с одноуровневой адресацией, Наложение данных на карту
- Группы показателей:** A dropdown menu showing 'Группа показателей' and a selected item 'Просмотры страниц'. A '+ Добавить показатель' button is next to it.
- Анализ параметров:** Three dropdown menus showing 'Client', 'User', and 'Название страницы'. A '+ Добавить параметр' button is below them.

Buttons for '+ Добавить вкладку' and '+ Добавить группу показателей' are also visible in the dialog.

Наши задачи

- ✓ Видеть «упакованность» клиента
- ✓ Понимать динамику изменения состояния клиента
- ✓ Уметь вовремя помогать клиенту
- ✓ Видеть, что происходит в ЛК
- Внедрить платформу для А/В-тестирования

Выводы

1. Начинать с построения экономической модели.
2. Не пытаться сделать все сразу. Фокусироваться на показателях, важных в данный момент.
3. Использовать удобные привычные инструменты.



Спасибо!

Вопросы?

Дмитрий Кудинов

d.kudinov@comagic.ru

CoMagic

www.comagic.ru

www.facebook.com/comagic.ru