

Как помочь клиентам за 2 недели, если у вас половина разработчика?

А так же что-то про Telegram, клиентов и деньги...



Кто затыгивает проекты?



РАЗРАБОТКА

Разработчики, QA,
эксплуатация?



ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

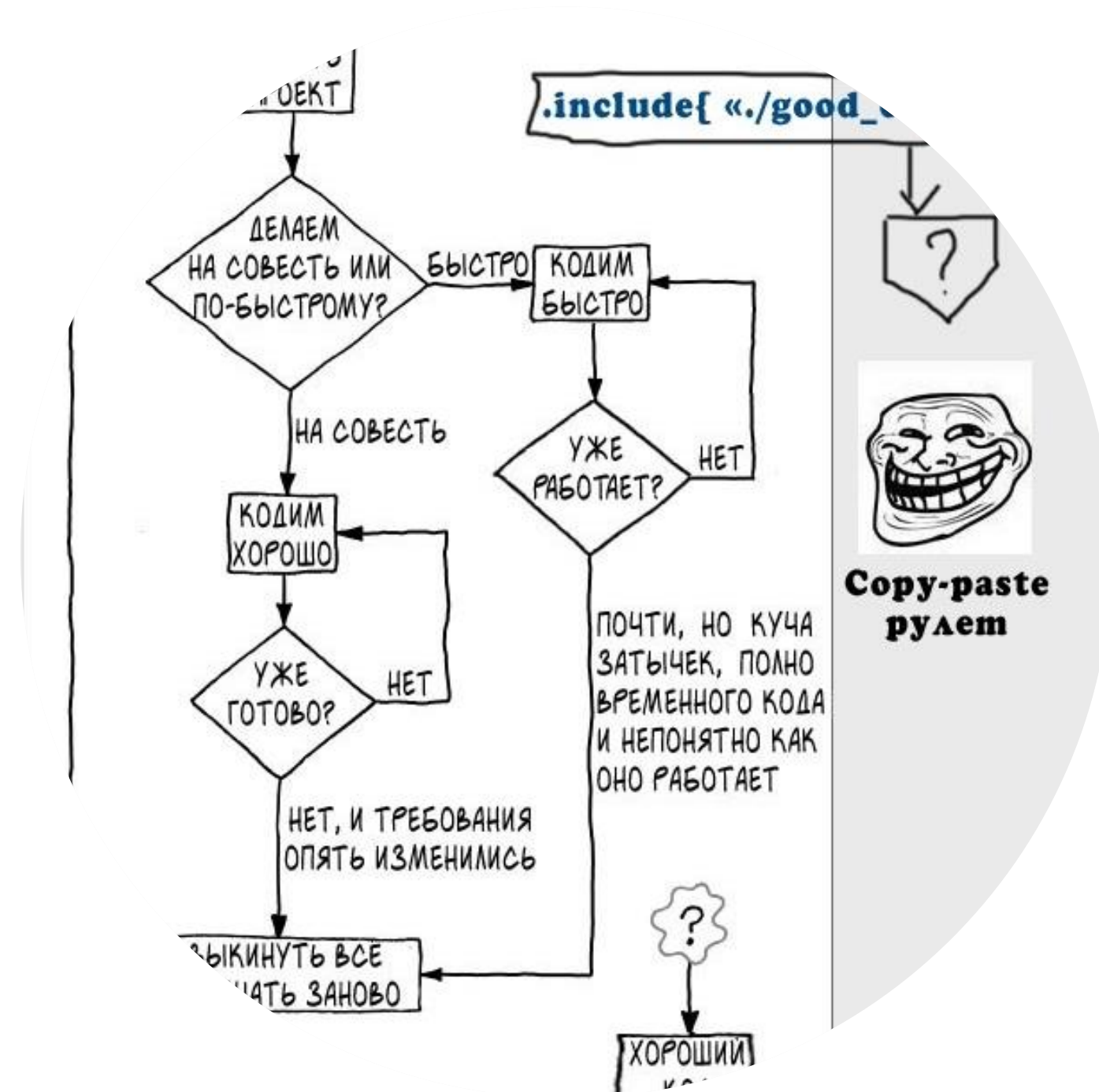
Аналитики, проектные
менеджеры?



БИЗНЕС

Заказчики, бизнес
аналитики, маркетологи?

Разработчики усложняют



Хороший код – понятный код!



Аналитика –
это не только
здоровый смысл,
НО И ЗНАНИЕ
бизнеса, теории, моделей, и приложений

Капитан Очевидность

**АНАЛИТИКИ
НЕ ПОНИМАЮТ**

Я заказчик,
я хочу знать,
что они сделали
с моими требованиями!

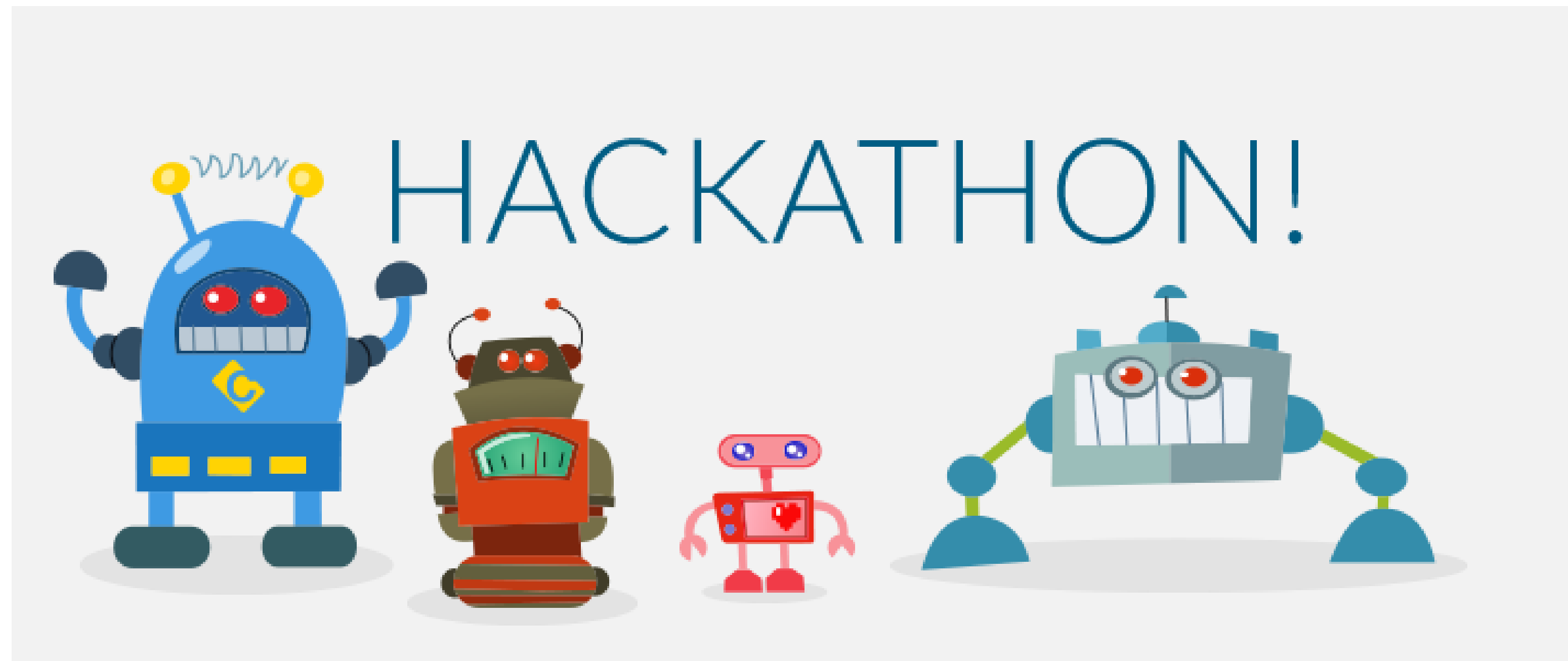


ЗАКАЗЧИК – ВОТ АБСОЛЮТНОЕ ЗЛО

Заказчики не знают, что нужно
сделать



Где делают быстро?



ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ ПРОЕКТА



Что хотелось сделать?

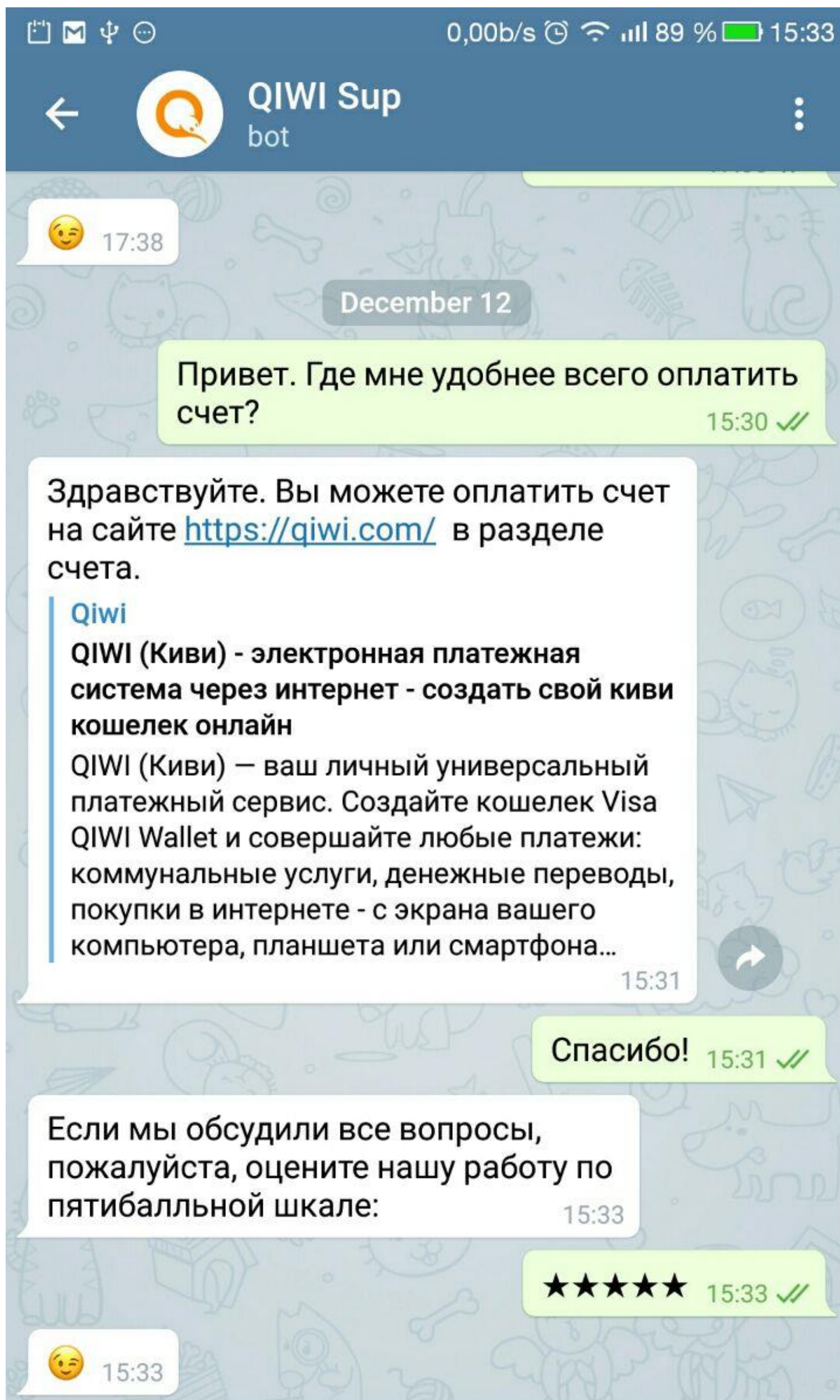
Автоматически помогать клиентам во всех приложениях QIWI



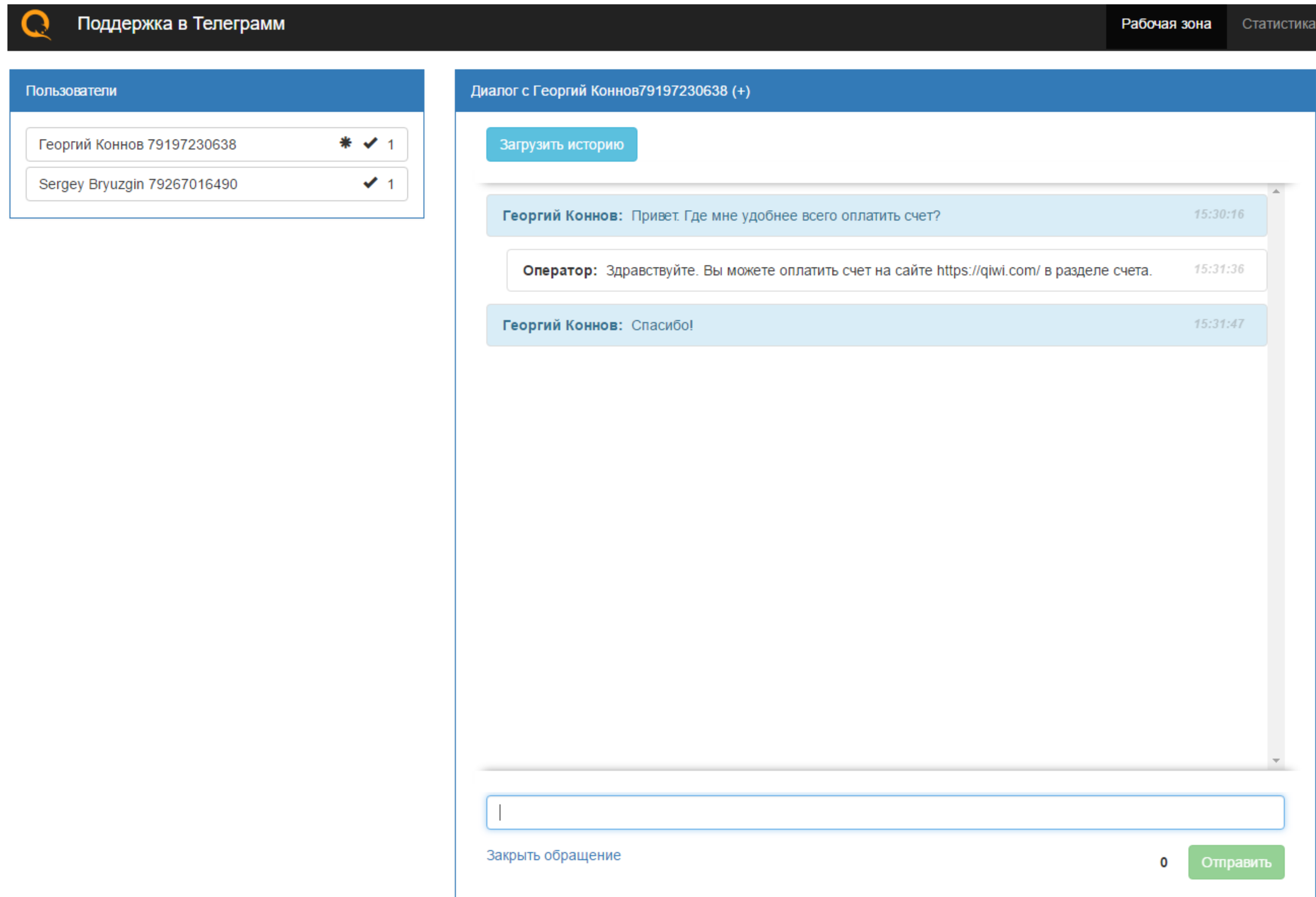
Что сделали

Telegram бота и сайт для службы поддержки

Telegram: @qiwi_sup_bot



Message



Почему так быстро?*

* всего 2 года от идеи до первого продукта



Взяли самый удобный API



Срезали все сложные задачи
Убрали лишних людей



Фокус на прототипы

“

0.6%* vs 8%**

”

* Push уведомление по активным пользователям

** Конверсия баннера для клиентов с установленным Telegram

- Мало активных пользователей ботов
- 50% - интересующиеся
- Клиенты очень лояльны
- Retention от 15% до 30%
- Чем быстрее скорость реакции - тем выше лояльность и оценка



**ДЕНЕГ НЕТ, НО ВЫ
ДЕРЖИТЕСЬ**

ГДЕ ЕСТЬ РЫНКИ?

Корпоративные и
мультиканальные боты

КУДА СТРЕМИМСЯ?



Массовые персональные предложения :)



Просто спасибо!

Коннов Георгий

Ответственный за развитие b2b продуктов для e-commerce в QIWI

g.konnov@qiwi.ru

Skype: gkonnov