

Конструкторы мобильных приложений. Опыт хостинг-провайдера

Павел Храмцов (RU-CENTER)

paul@nic.ru

Почему мы ввязались в эту историю

По мнению Cisco:

- **Рост числа пользователей мобильными устройствами.** К 2017 5,3 млрд человек будут использовать мобильные устройства (по сравнению с 4,3 млрд в 2012).
- **Рост числа мобильных соединений.** К 2017 году в мире будет насчитываться 10 млрд мобильных устройств, в том числе 1,7 млрд соединений типа "машина-машина" (M2M) (в 2012 совокупное количество мобильных устройств и межмашинных соединений не превышало 7 млрд).
- **Рост скорости передачи данных.** Средняя скорость передачи данных по мобильным сетям возрастет в 7 раз - с 0,5 Мбит/с в 2012 году до 3.9 Мбит/с в 2017 году.
- **Рост популярности видео.** К 2017 году видео составит 66 процентов общего мобильного трафика (51 процент в 2012 году).

Данные на 2013 год *

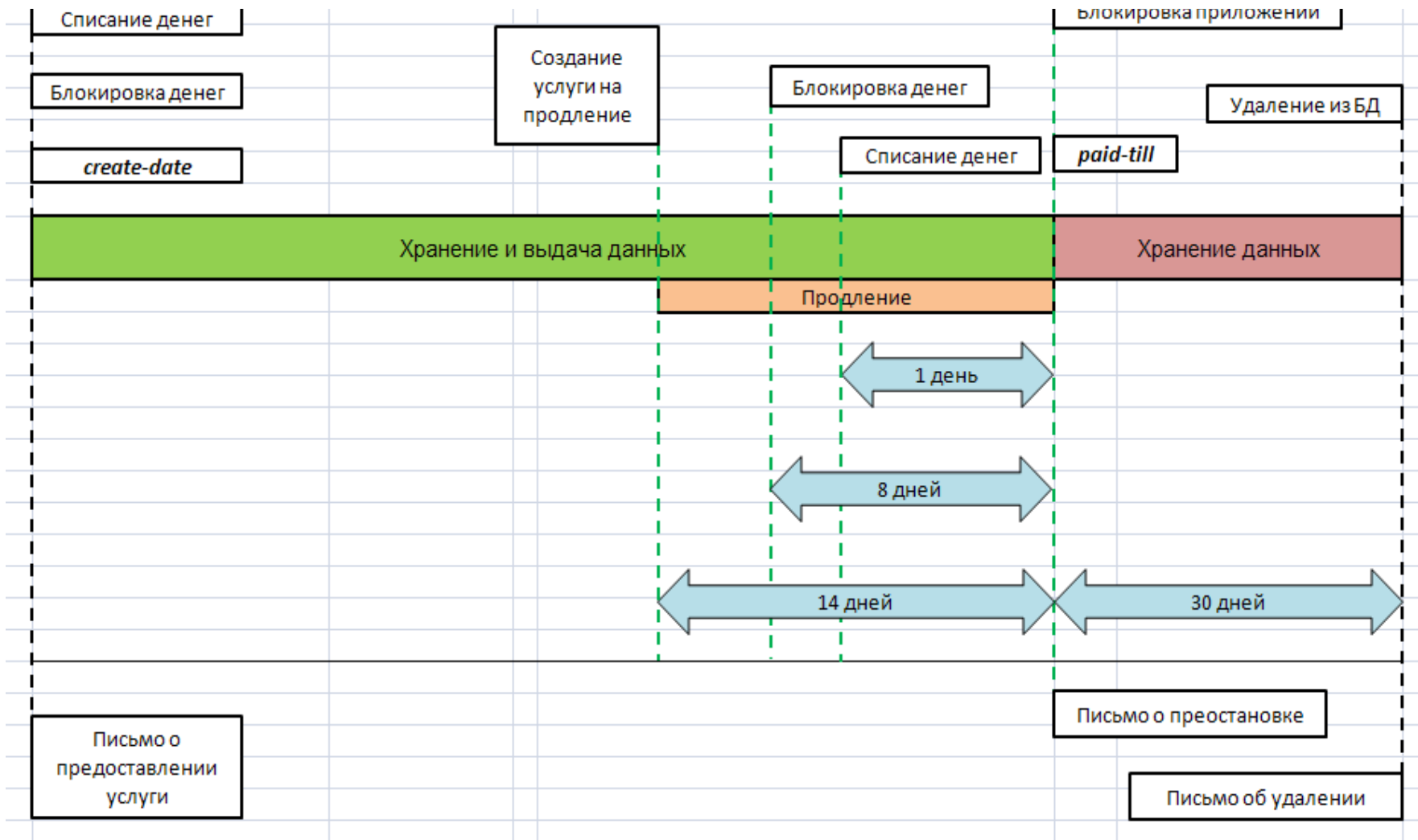
- 50% трафика на BuzzFeed идёт с мобильных устройств. Сравните с 31% в апреле 2012 года.
- В сентября 35% посетителей сайта Forbes.com заходили на него с мобильных телефонов или планшетов. Год назад эта цифра была ниже — 25%. Рост составил 40% за 12 месяцев.
- По данным издания Huffington Post, трафик с мобильных устройств вырос на 20% только за период с июля по сентябрь 2013 года.
- 41% пользователей заходят на YouTube с мобильных устройств. Для сравнения: 2012 год — 25%, 2011 год — 6%.
- В сентябре 38% трафика на Complex пришло с мобильных устройств. В прошлом году было 24. То есть, рост составил 58%.

* <http://digiday.com/publishers/publisher-mobile-surge/>

Описание продукта (услуги)

- Услуга заключается в предоставлении инструмента для создания мобильного приложения на платформе iOS и Android (1 услуга = 2 приложения)
- Стоимость:
 - На 1 месяц – 1700 рублей в месяц
 - На 3 месяца – 1600 рублей в месяц
 - На 6 или 12 месяцев – 1500 рублей в месяц
- Приложение требует наличия интернета. Контент хранится и загружается в приложение с серверов.
- Приложение является мобильным интернет магазином. Доступные модули: корзина, поиск, контакты, каталог и карта (google map).

Жизненный цикл услуги



Проблемы в цифрах

На 6 ноября 2013 года количество оплаченных услуг – 175.

Прибыль	Регистраций	Продлений
Июль (с 3-его числа)	79	0
Август	23	17
Сентябрь	14	13
Октябрь	9	15
Ноябрь (по 6-ое число)	0	5

Проблемы взаимодействия с партнером – «start up»-ом

- Полное отсутствие документаций – фактически НИОКР
- Нет руководителя проектов – делаем «всем миром»
- Слабая иерархия – «дух товарищества»
- Слабая техническая поддержка (отсутствие SLA, и неформально совмещение функций)
- Срыв сроков публикации приложений
- Нехватка ресурсов для доработки и исправления багов, а также для публикации большого количества приложений (загрузка приложений в маркеты осуществляется поставщиком вручную).
- Отсутствие полностью готового и работоспособного продукта – работа на «пилоте»
- Отсутствие опыта работы с большой клиентской базой партнёра
- Меняют логику своего продукта (разделение на мобильные приложения по разным платформам: было 1 услуга = 2 приложения, стало 1 услуга = 1 приложение)

Проблемы нашей клиентской службы

- Нестандартная специфичная услуга
- Большие затраты на обучение персонала
- Выделение отдельного подразделения для обслуживания
- Заведение тестовых account-ов для персонала
- дезориентация в жизненном цикле продукта и отложенные события при оказании услуги

Основные вопросы клиентов

- Почему не опубликовано приложение в маркетах (App Store и Google Play)
- Почему отказано в публикации в маркетах (причина)
- Работает ли приложение без интернета (ответ: нет, по крайней мере не актуализируется контент)
- Планируем ли расширять функционал
- Почему не работает отправка заказа

Выводы

- При запуске продукта нужно быть готовым к «НИОКР»
- Заранее должен быть продуман план обучения support-а
- Обязателен trial период и бесплатное тестирование на клиентах
- Десять раз следует подумать, прежде, чем ввязываться в эту историю :)!

Вопросы ?

paul@nic.ru