



Качественные количественные исследования


На примере опросов

AGIMA

Вы что-нибудь знаете про AGIMA?

- Да, знаю всё;
- Знаю, но не всё;
- Слышал(а), но не знаю;
- Знаю, но не слышал(а);
- Не знаю, но слышал(а);
- Не знаю ничего;
- Затрудняюсь ответить;
- Другое: _____

О чем поговорим

- Зачем продуктовой команде нужны опросы, если опросы проводит маркетинг
 - Какие задачи продуктовой команды могут решать опросы
 - На что обращать внимание при подготовке и запуске опросов
- 



Виды опросов для продуктовой команды

AGIMA

Онлайн опросы в помощь продуктовой команде

1. По базе клиентов
2. На сайте или в мобильном приложении
3. В онлайн панели



1. Онлайн опрос по базе

AGIMA

Помогите "Городу" стать лучше, **пройдите опрос** за 50 жетонов ➤



ГОРОД <news@mail.gorodtroika.ru> [Отказаться от рассылки](#)
кому: я ▾

сб, 9 февр., 20:07 ☆ ↶ ⋮



Здравствуйте!

Пожалуйста, помогите сделать программу лояльности полезнее!

Ответьте на 3 вопроса и получите 50 жетонов.

Это займет 1 - 2 минуты.

[Получить жетоны](#)

Онлайн опрос по базе

Плюсы

- Можно опрашивать каждый сегмент отдельно
- Легко связать с внутренними данными по клиентам

Минусы

- Только для текущих клиентов
- Нужно разнести с другими email активностями
- Может быть низкий отклик

Онлайн опрос по базе

На что обращать внимание:

- Сегменты клиентов для опроса
- Персонализация опроса
- История взаимоотношений с клиентом

Что онлайн опросы по базе
дают продуктовой команде?

Проблемы продукта и, может быть, интерфейсов



**2. Онлайн опрос на сайте
или в мобильном приложении**

AGIMA

Опрос о сайте lovit.ru

Спасибо, что согласились поучаствовать в опросе и поделиться своим мнением. Мы очень ценим ваше мнение.

Чтобы мы могли улучшить сайт lovit.ru, заполните эту небольшую анкету. Ваши ответы будут анонимными.

*** Обязательно**

Пользовались ли вы сайтом lovit)))? *

Да

Нет

Как давно вы пользуетесь сайтом lovit)))? *

Полгода и более

Онлайн опрос на сайте или в мобильном приложении

Плюсы

- Можно триггерно опрашивать пользователей
- Легко связать с внутренними данными и данными систем аналитики

Минусы


- Только для текущей аудитории сайта

Онлайн опрос на сайте или в мобильном приложении

На что обращать внимание:

- На триггеры опроса
- На инструмент опроса
- Куда уходит пользователь после опроса

Что онлайн опросы на сайте или в
мобильном приложении
дают продуктовой команде?



Проблемы интерфейсов и продукта!



ROW

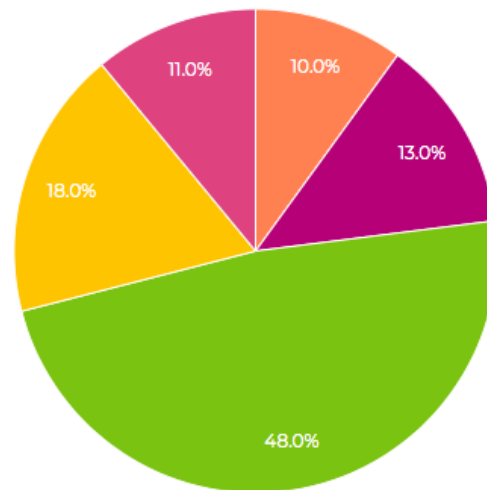
3. Онлайн опрос на панелях

AGIMA



Как вы поступаете с приглашениями пройти опрос, оценить качество обслуживания или работу компании по телефону?

Скачать



- Прерываю разговор без указания причин
- Сообщаю причины, по которым не хочу или не могу ответить на вопросы, и прекращаю разговор
- В зависимости от настроения могу ответить или не ответить на вопросы
- Отвечаю на вопросы кратко и сжато, чтобы быстрее закончить разговор
- Отвечаю на вопросы полно и развернуто

Онлайн опросы на панелях

Плюсы

- Можно опрашивать любых респондентов
- Простота использования
- Скорость получения результата

Минусы

- Могут быть вопросы к качеству получаемых данных
- Стоимость получения результата

Онлайн опросы на панелях

На что обращать внимание:

- Возможности онлайн-панели
- Качество данных

Что онлайн опросы на панелях
дают продуктовой команде?

Новые идеи!

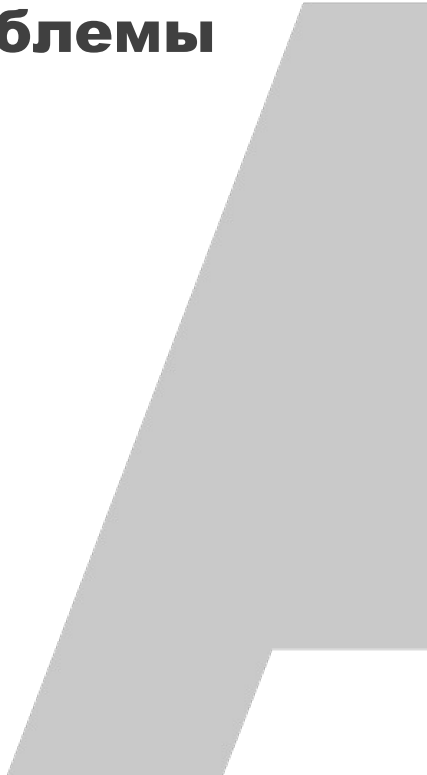


ROW

Заключение

AGIMA

Как опросы могут помочь продуктовой команде

1. По базе клиентов – **проблемы продукта**
 2. На сайте или в мобильном приложении – **проблемы интерфейсов**
 3. В онлайн панели – **новые идеи**
- 

Пользователи готовы давать обратную связь, если их об этом попросить

Спасибо за внимание!

Олег Рудаков

Директор по развитию
направления аналитики

www.agima.ru

info@agima.ru

8 (495) 981-01-85

AGIMA