

Тема 1

Что такое продукт

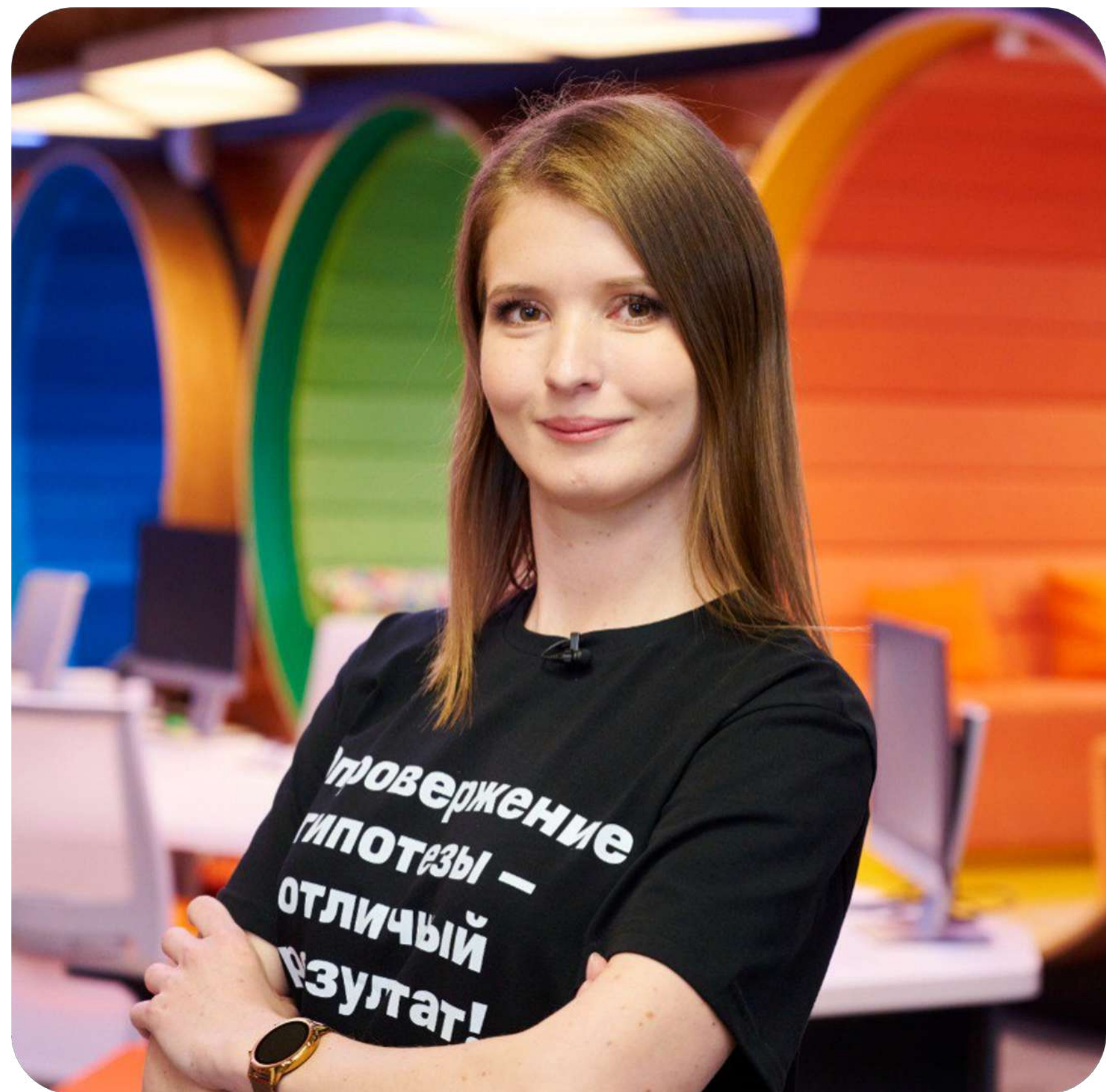


О СЕБЕ

Наталья Брюханова

Старший трекер Академии управления WINbd

- ◆ Трекер студенческого акселератора МТС для 4 ВУЗов Томска
- ◆ Лектор образовательной программы по студенческому предпринимательству
- ◆ Лектор «Архипелага-2022», программа обучения 1000 трекеров
- ◆ Работала в 5 акселерационных программах
- ◆ Бизнес-тренер
- ◆ Фасилитатор



Правила работы

-  Время встречи - 1 час 30 минут: лекция и ответы на вопросы
-  Быть активным, отвечать на вопросы лектора в чате
-  Не флудить, отвечать на вопросы по существу
-  Уважать мнение других участников
-  Не спамить и не размещать ссылки на сторонние ресурсы
-  Рекомендуем разворачивать окно трансляции на весь экран

План

01

Чем отличается продукт от проекта?

02

Жизненный цикл продукта

03

Цепочка создания продукта

04

Составление и улучшение CJM

05

Что такое продуктовые гипотезы? Какие они бывают?

06

Фреймворки для постановки гипотез

07

HADI-цикл

08

Команда продукта

Продукт

это товар или услуга/сервис, который имеет собственную ценность и удовлетворяет потребность клиента

Продукт

это **ТОВАР** или услуга/сервис, который имеет собственную ценность и удовлетворяет потребность клиента

Товар

Любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи; то, что производится для продажи.



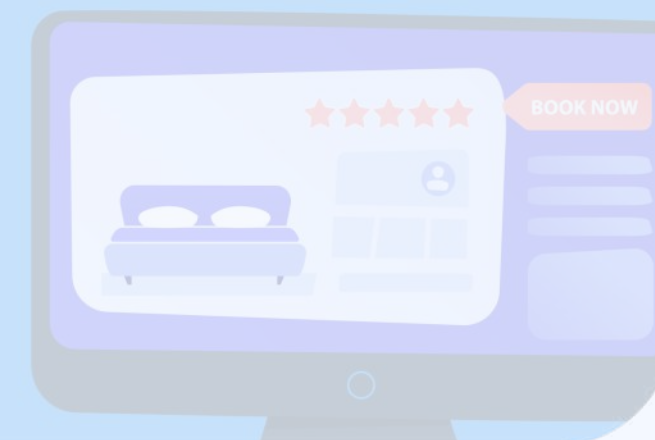
Услуга

Действие или деятельность, совершённые одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица



Сервис

Физическое или цифровое пространство, где можно получить или запланировать получение услуги или продукта



Продукт

это товар или **УСЛУГА**/сервис, который имеет собственную ценность и удовлетворяет потребность клиента

Товар

Любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи; то, что производится для продажи. Это может быть любой физический предмет



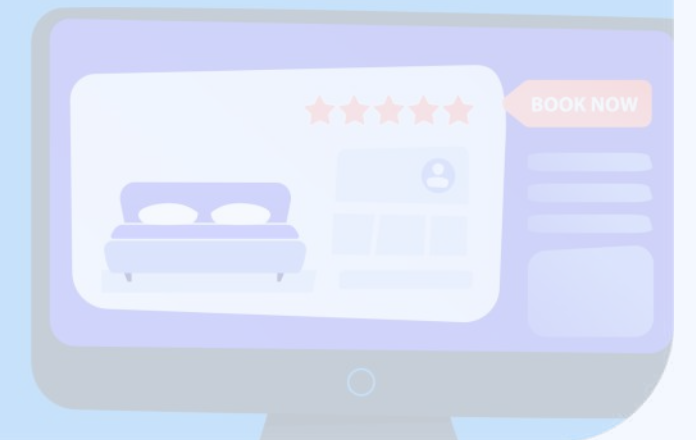
Услуга

Действие или деятельность, совершённые одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица



Сервис

Физическое или цифровое пространство, где можно получить или запланировать получение услуги или продукта



Продукт

это товар или услуга/**СЕРВИС**, который имеет собственную ценность и удовлетворяет потребность клиента

Товар

Любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи; то, что производится для продажи. Это может быть любой физический предмет



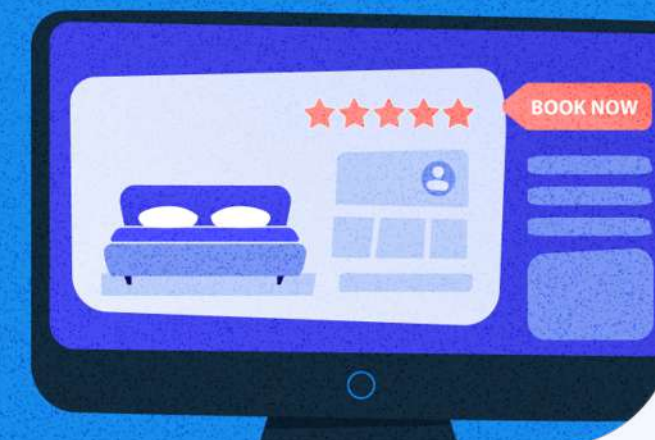
Услуга

Действие или деятельность, совершённые одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица



Сервис

Физическое или цифровое пространство, где можно получить или запланировать получение услуги или продукта



Самые важные сущности в продукте:

ценность и **потребность**
клиента



Потребность

переместиться
из пункта А в пункт Б

Ценность

быстро заказать,
быстро оплатить

Потребность

Сделать сюрприз,
подарить подарок или
приятные эмоции

Ценность

сэкономить время



Проект

vs

Продукт

Проект

vs

Продукт

Строго определён, известен заранее ←

Срок

→ Существует, пока существуют клиенты

Проект

vs

Продукт

Строго определён, известен заранее ←

Срок

→ Существует, пока существуют клиенты

Строго определён, известен заранее ←

Бюджет

→ Зависит от скорости развития продукта, ситуации на рынке и реакции потребителей

Проект

vs

Продукт

Строго определён, известен заранее ←

Срок

→ Существует, пока существуют клиенты

Строго определён, известен заранее ←

Бюджет

→ Зависит от скорости развития продукта, ситуации на рынке и реакции потребителей

Временная ←

Команда

→ Постоянная

Проект

vs

Продукт

Строго определён, известен заранее ←

Срок

→ Существует, пока существуют клиенты

Строго определён, известен заранее ←

Бюджет

→ Зависит от скорости развития продукта, ситуации на рынке и реакции потребителей

Временная ←

Команда

→ Постоянная

Строго определён, известен заранее ←

Результат

→ Предмет постоянного исследования

Проект

VS

Продукт



STROYHAUZA

ЗАКАЗАТЬ ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК +7 (750) 700-50-00
Работаем с 10:00 до 21:00

ПОСТРОИМ ДЛЯ ВАС УЮТНЫЙ
ДОМ ПО НЕМЕЦКОЙ
ТЕХНОЛОГИИ

Строим в течение 3 месяцев или быстрее
Срок до 100 лет гарантии
Команда опытных специалистов

[Посмотреть наши проекты](#)

Выдерживает любые погодные условия

Собирается в экологических лесах Германии

Срок службы до 100 лет

Проект

vs

Продукт

Ограниченный по времени процесс с чёткими целями, достижение которых определяет завершение проекта, с установленными требованиями к срокам, результатам, риску, рамкам расходования средств и ресурсов. Проект строго ограничен по целям, срокам и ресурсам.

Товар или услуга/сервис, который имеет собственную ценность и удовлетворяет потребность клиента

Проект или продукт?

- ✦ Маркетинговая кампания «Поможем детям»
- ✦
- ✦
- ✦
- ✦
- ✦





Проект или продукт?

- ✦
- ✦ Робот-пылесос
- ✦
- ✦
- ✦
- ✦



Проект или продукт?

- ✦
- ✦
- ✦ Онлайн-кинотеатр KION
- ✦
- ✦
- ✦



Проект или продукт?



Съёмки сериала «Друзья»



Проект или продукт?



Выращивание огурцов в теплице



Проект или продукт?

- ✦
- ✦
- ✦
- ✦
- ✦
- ✦ Написание курсовой работы «Способы повышения прочности сплавов титана»

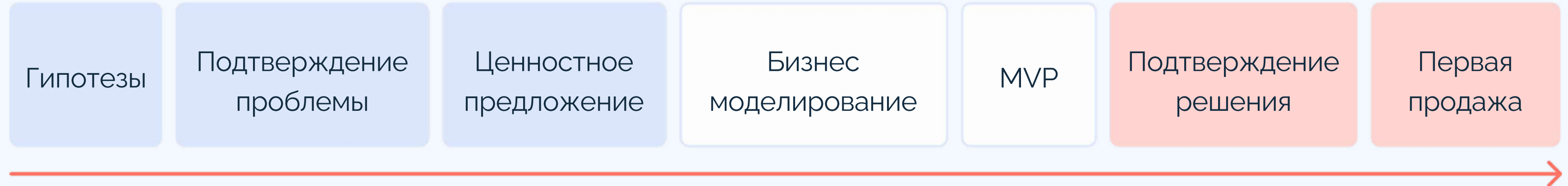
Жизненный цикл продукта



Жизненный цикл продукта



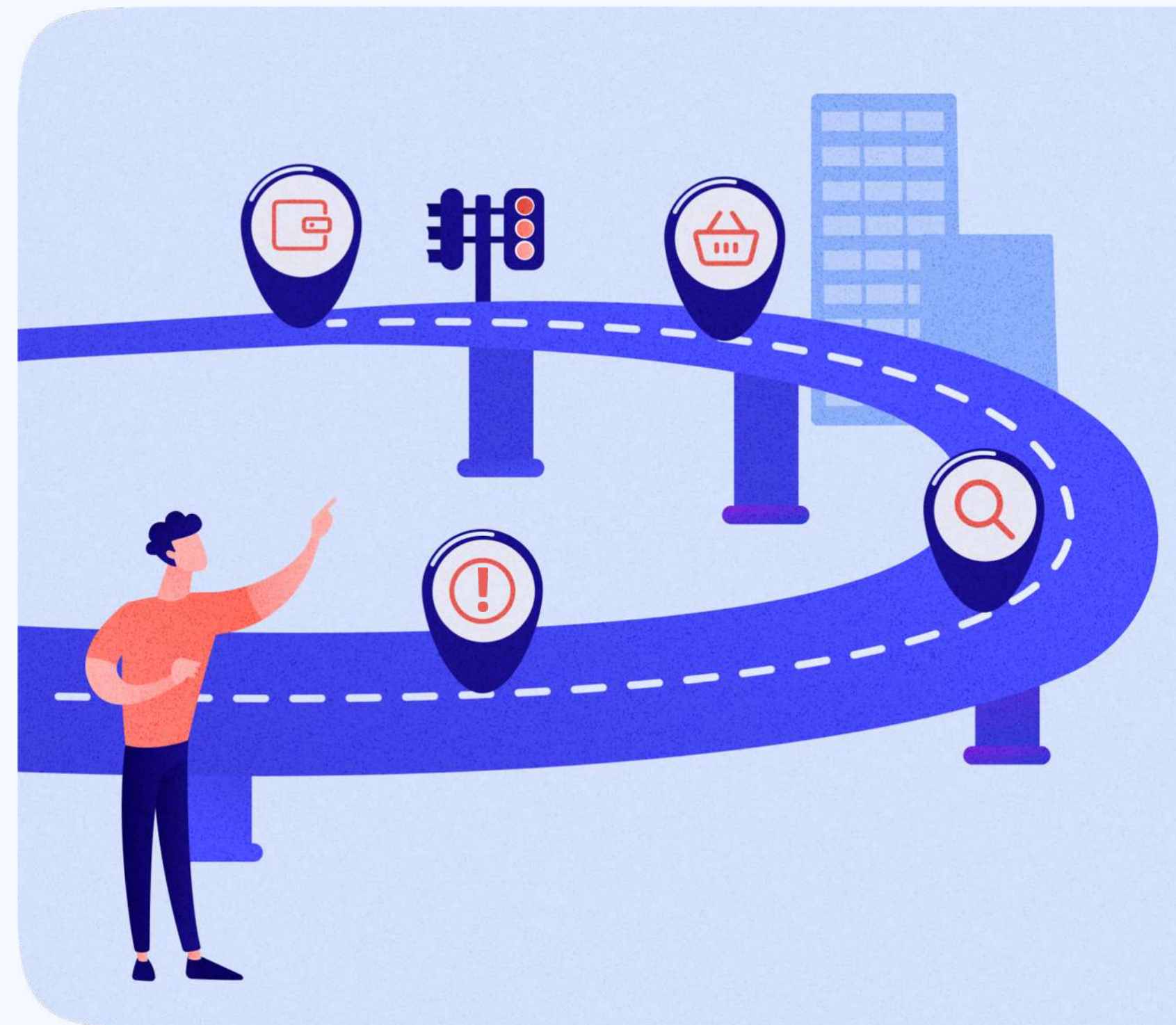
Цепочка создания продукта



CJM

англ. Customer Journey Map,
«карта путешествия
клиента»

Это составленный от лица покупателя график его взаимодействия с компанией или продуктом. Он состоит из каналов и точек, визуально отображающих коммуникации покупателей с компанией, их ожидания, цели, эмоции и мотивы.



Составление СЖМ

У Игоря все чаще начала болеть спина



Составление CJM

Текущая стадия

ОСВЕДОМЛЁННОСТЬ →	ИССЛЕДОВАНИЕ →	РЕШЕНИЕ →	ПОКУПКА →	ДОСТАВКА →
Триггер	Консультация	Рекомендация	Оформление заказа	Получение товара
Врач говорит Игорю, что боли в спине вызваны сидячим образом жизни. Доктор предлагает купить стоячий стол, чтобы облегчить дискомфорт. Игорь не рад, но прислушался к совету врача	Игорь позвонил врачу для консультации. Врач посоветовал 2 бренда в двух разных ценовых диапазонах	Игорь пытается принять решение, но не может это сделать самостоятельно	Игорь выбрал товар и собирается осуществить покупку	Через 3 недели Игорю поступает звонок от службы доставки. Сегодня Игорь получит свой стол

Составление CJM

ОСВЕДОМЛЁННОСТЬ →		ИССЛЕДОВАНИЕ →		РЕШЕНИЕ →		ПОКУПКА →		ДОСТАВКА →	
Триггер		Консультация		Рекомендация		Оформление заказа		Получение товара	
Текущая стадия	Врач говорит Игорю, что боли в спине вызваны сидячим образом жизни. Доктор предлагает купить стоячий стол, чтобы облегчить дискомфорт. Игорь не рад, но прислушался к совету врача	Игорь позвонил врачу для консультации. Врач посоветовал 2 бренда в двух разных ценовых диапазонах		Игорь пытается принять решение, но не может это сделать самостоятельно		Игорь выбрал товар и собирается осуществить покупку		Через 3 недели Игорю поступает звонок от службы доставки. Сегодня Игорь получит свой стол	
	Вводит в поиске фразу «стоячий стол» Открыл понравившееся ему рекламное объявление в выдаче	Заходит на официальный сайт и начинает изучать товары рекомендованных производителей		Для принятия решения Игорь пишет пост в социальной сети. Возможно кто-то из друзей поможет сделать выбор из 3-х столов		Помещает выбранный товар в корзину, переходит в форму оплаты, оплачивает покупку			
Процесс									

Составление CJM

	ОСВЕДОМЛЁННОСТЬ →	ИССЛЕДОВАНИЕ →	РЕШЕНИЕ →	ПОКУПКА →	ДОСТАВКА →
	Триггер	Консультация	Рекомендация	Оформление заказа	Получение товара
Текущая стадия	Врач говорит Игорю, что боли в спине вызваны сидячим образом жизни. Доктор предлагает купить стоячий стол, чтобы облегчить дискомфорт. Игорь не рад, но прислушался к совету врача	Игорь позвонил врачу для консультации. Врач посоветовал 2 бренда в двух разных ценовых диапазонах	Игорь пытается принять решение, но не может это сделать самостоятельно	Игорь выбрал товар и собирается осуществить покупку	Через 3 недели Игорю поступает звонок от службы доставки. Сегодня Игорь получит свой стол
Процесс	Вводит в поиске фразу «стоячий стол» Открыл понравившееся ему рекламное объявление в выдаче	Заходит на официальный сайт и начинает изучать товары рекомендованных производителей	Для принятия решения Игорь пишет пост в социальной сети. Возможно кто-то из друзей поможет сделать выбор из 3-х столов	Помещает выбранный товар в корзину, переходит в форму оплаты, оплачивает покупку	
Проблема	Сложно принять решение о покупке конкретного стола Много незнакомых терминов	Всё ещё сложно определиться с конкретной моделью	Нет офлайн магазинов в городе. Игорь уже потратил 10 часов на обзоры столов, но так ничего и не понял	Долго не приходит СМС от сервиса оплаты	

Составление CJM

	ОСВЕДОМЛЁННОСТЬ →	ИССЛЕДОВАНИЕ →	РЕШЕНИЕ →	ПОКУПКА →	ДОСТАВКА →
	Триггер	Консультация	Рекомендация	Оформление заказа	Получение товара
Текущая стадия	Врач говорит Игорю, что боли в спине вызваны сидячим образом жизни. Доктор предлагает купить стоячий стол, чтобы облегчить дискомфорт. Игорь не рад, но прислушался к совету врача	Игорь позвонил врачу для консультации. Врач посоветовал 2 бренда в двух разных ценовых диапазонах	Игорь пытается принять решение, но не может это сделать самостоятельно	Игорь выбрал товар и собирается осуществить покупку	Через 3 недели Игорю поступает звонок от службы доставки. Сегодня Игорь получит свой стол
Процесс	Вводит в поиске фразу «стоячий стол» Открыл понравившееся ему рекламное объявление в выдаче	Заходит на официальный сайт и начинает изучать товары рекомендованных производителей	Для принятия решения Игорь пишет пост в социальной сети. Возможно кто-то из друзей поможет сделать выбор из 3-х столов	Помещает выбранный товар в корзину, переходит в форму оплаты, оплачивает покупку	
Проблема	Сложно принять решение о покупке конкретного стола Много незнакомых терминов	Всё ещё сложно определиться с конкретной моделью	Нет офлайн магазинов в городе. Игорь уже потратил 10 часов на обзоры столов, но так ничего и не понял	Долго не приходит СМС от сервиса оплаты	
Позитивные эмоции		Для каждого термина есть справка с понятным описанием назначения		Получил скидку на следующую покупку	

Что такое гипотезы?

Гипотеза — это любое предположение, допущение или идея относительно клиента:

- ✦ поведение ✦ боли ✦ проблемы
- ✦ как решает боли/проблемы сейчас
- ✦ сколько теряет (время, ресурсы, эмоции)

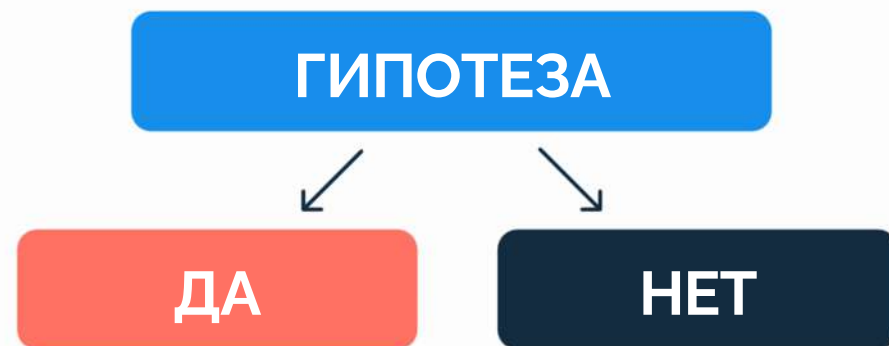
Пока гипотеза не проверена, она является вашей галлюцинацией

Что такое гипотезы?

Гипотеза должна допускать принципиальную возможность
своего подтверждения или опровержения



Это гипотеза

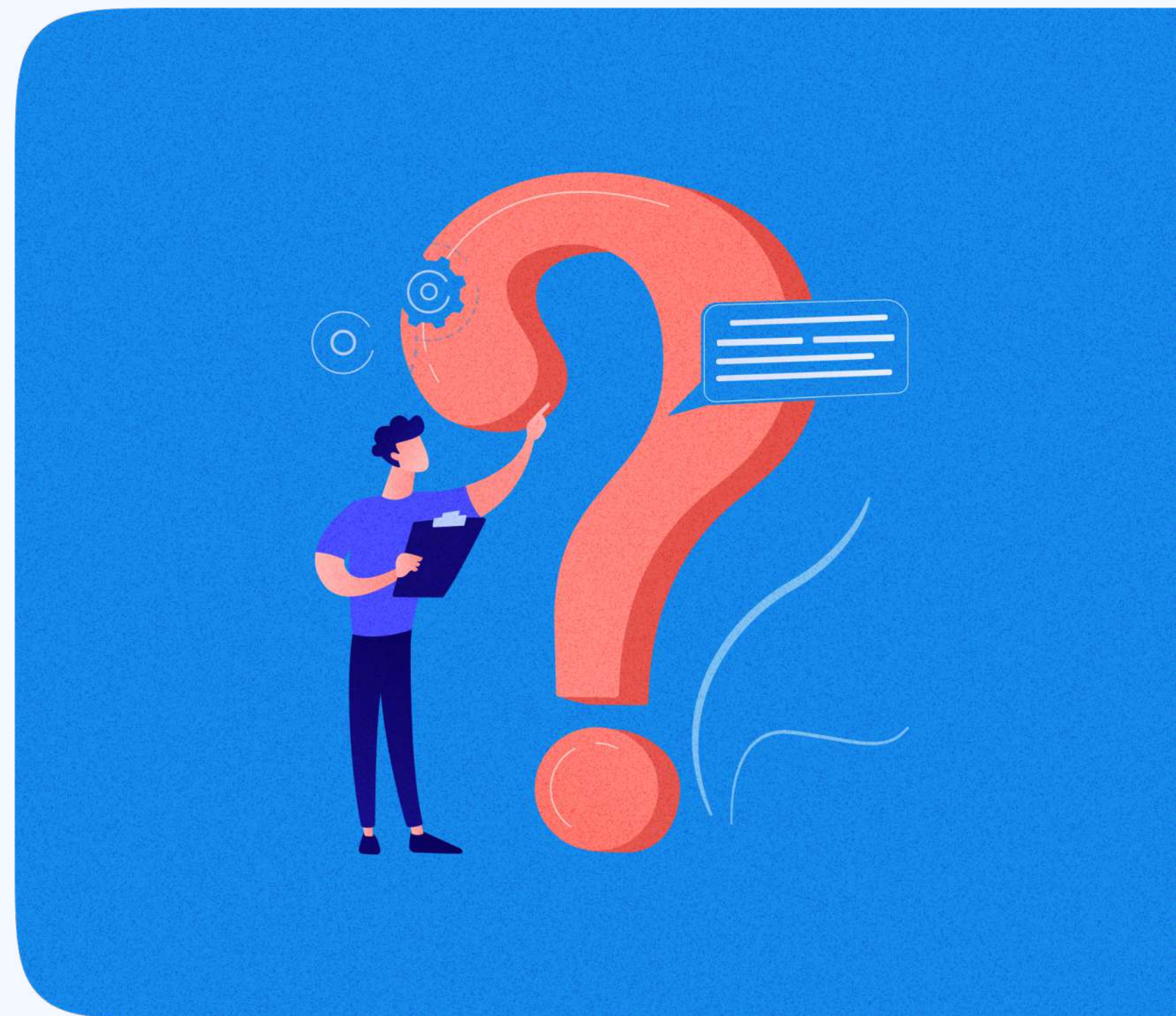


Это не гипотеза



Гипотезы ли это?

- ✦ Наши клиенты хотят зарабатывать больше
- ✦ Наши клиенты хотят жить лучше
- ✦ Наши клиенты хотят пользоваться удобным интерфейсом



Какие бывают гипотезы?

- ✓ **Гипотеза о проблеме**
- ✓ Гипотеза о потребности
- ✓ Гипотеза о потенциальных клиентах
- ✓ Гипотеза о ценностном предложении
- ✓ Гипотеза о предлагаемых товарах/услугах
- ✓ Гипотеза о модели выручки
- ✓ Гипотеза о желании клиентов платить

Фреймворки (шаблоны) для постановки гипотез

На первом этапе мы формулируем гипотезы о проблеме

КТО? ЦА

СИТУАЦИЯ какой контекст?

ЗАДАЧА что должен сделать?

ПРОБЛЕМА что мешает?

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ГИПОТЕЗА

Наши клиенты хотят _____,
чтобы _____.
Но не могут, потому что _____
И при этом теряют _____

Фреймворки для постановки гипотез

На первом этапе мы формулируем гипотезы о проблеме

КТО? ЦА	все люди	СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ГИПОТЕЗА
СИТУАЦИЯ какой контекст?	в любой ситуации	
ЗАДАЧА что должен сделать?	хотят воспользоваться нашим сервисом	
ПРОБЛЕМА что мешает?	не знают о нём	
		Наши клиенты хотят получить доступ к нашему сервису, чтобы использовать наш ресурс. Но не могут, потому что не знают, как его найти. И при этом теряют возможность использовать этот ресурс.

Фреймворки для постановки гипотез

На первом этапе мы формулируем гипотезы о проблеме

КТО? ЦА

все люди

СИТУАЦИЯ какой контекст?

ЭТО ПЛОХАЯ ГИПОТЕЗА

хотят получить доступ
нашему сервису, **чтобы** использовать
наш ресурс.

Но не могут, потому что не знают,
как его найти.

И при этом теряют возможность
использовать этот ресурс.

мешает?

не знают о нём

Фреймворки для постановки гипотез

На первом этапе мы формулируем гипотезы о проблеме

КТО? ЦА	<i>мелкие мастерские по изготовлению обуви</i>	СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ГИПОТЕЗА Наши клиенты хотят изготавливать обувь для клиентов из другого региона, чтобы расширить клиентскую базу. Но не могут, потому что требуется физическое присутствие при замерах. И при этом теряют 70% входящих клиентов
СИТУАЦИЯ какой контекст?	<i>работают в одном городе</i>	
ЗАДАЧА что должен сделать?	<i>увеличить количество заказов</i>	
ПРОБЛЕМА что мешает?	<i>не могут выйти в другие города</i>	

HADI-цикл

аббр. Hypothesis Action Data Insights

это алгоритм, который позволяет проверить гипотезу — как определённое действие влияет на тот или иной показатель бизнес-проекта.

Цикл состоит из четырёх блоков:

- ✦ Hypothesis — формирование гипотезы
- ✦ Action — проверка
- ✦ Data — получение результата
- ✦ Insights — выводы



Процесс работы над стартапом. Аналогия с научной работой

Стартап

Поиск идеи (поиск потребительской проблемы)

Поиск команды стартапа

Выдвижение и проверка гипотез о целевой аудитории и ценности

Минимально жизнеспособный продукт

Тестовые продажи

Привлечение инвестиций

Научная работа

Поиск актуальной научной проблемы

Поиск участников научного коллектива
Выдвижение научных гипотез и практическая ценность

Лабораторная модель — первый прототип

Полевые испытания

Получение гранта

01

02

03

04

05

06

Различия стартапа и научного исследования

Старта

п

- ✦ Гипотезы — частный кейс, не обязательно должны быть повторяемым результатом. Гипотезы, способы проверки, выборка и результат не публичны
- ✦ Бизнес-модель может быть реализуема только в этом конкретном бизнесе, не обязательно повторяема
- ✦ Методики, на которые опирается команда, основаны на научном подходе, но команда часто его не знает, использует только практические инструменты

Научная

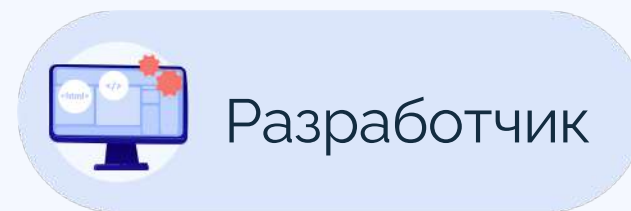
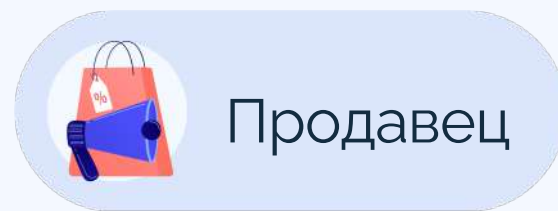
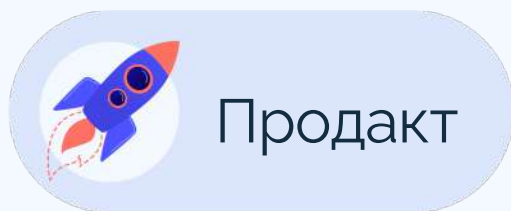
работа

- ✦ Гипотезы должны выдвигаться в рамках конкретного научного метода. На репрезентативной выборке. Результаты должны быть повторяемы, публичными

Команда продукта

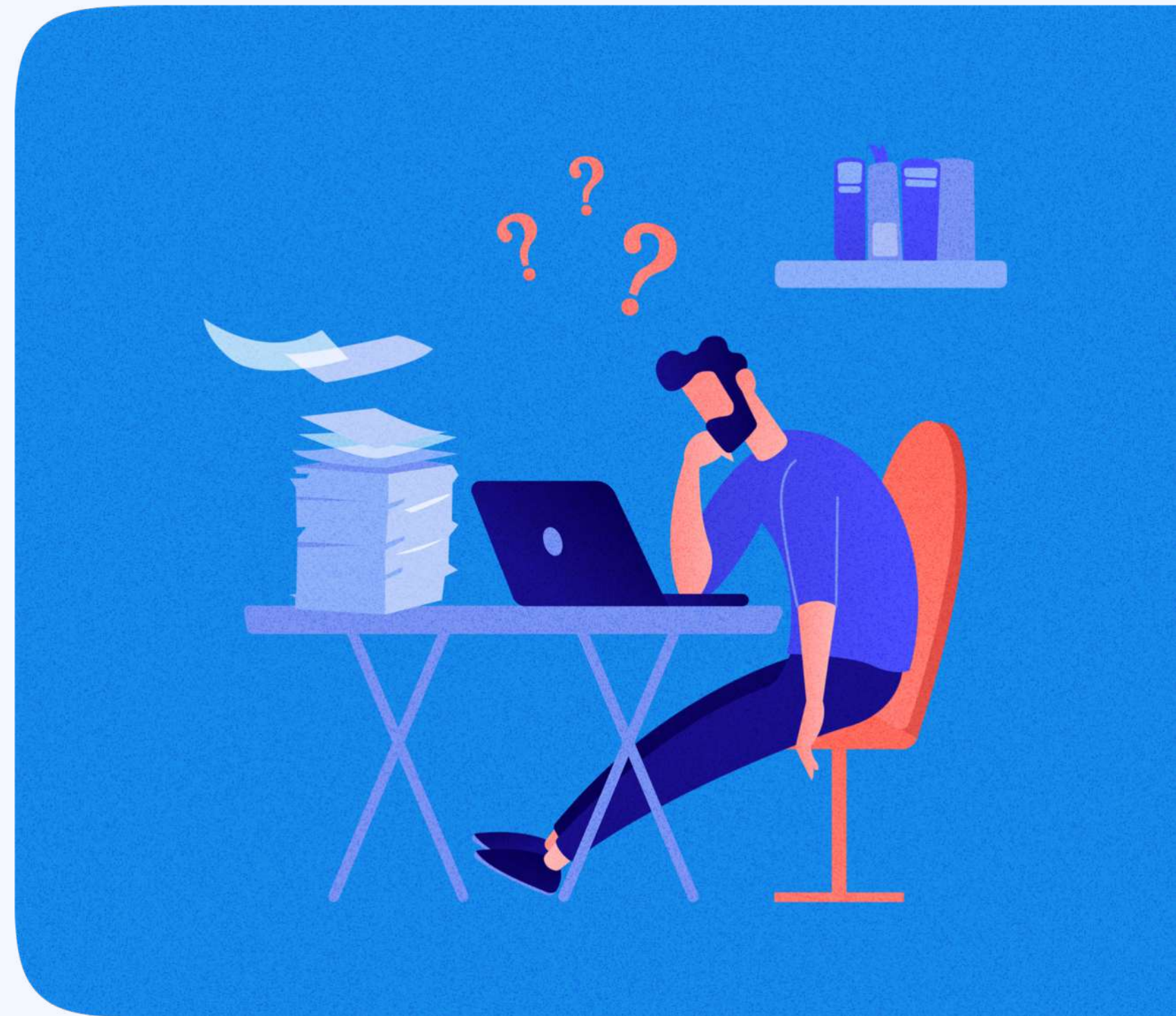
Начинать ты можешь один — это работа по поиску проблемы пользователя. Дальше требуется больше разноплановой компетенции

Минимальная стартап-команда

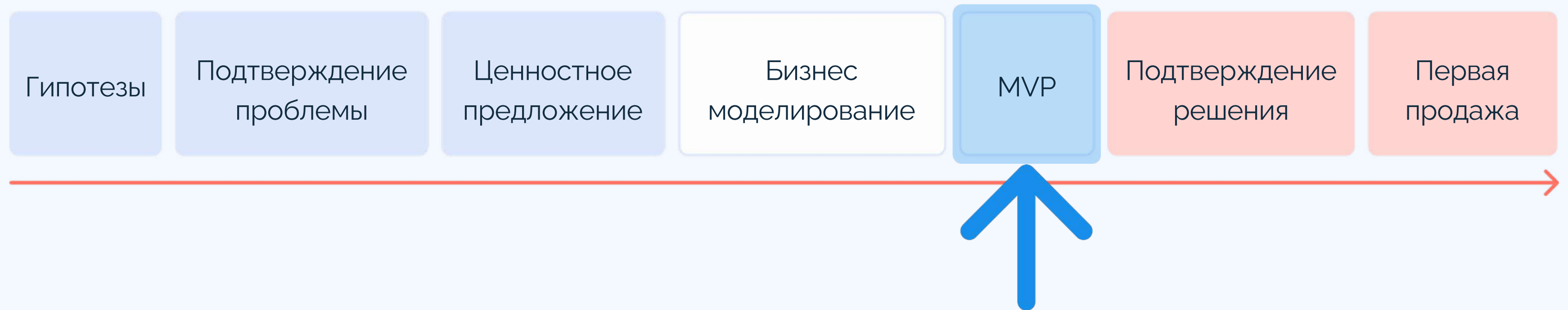


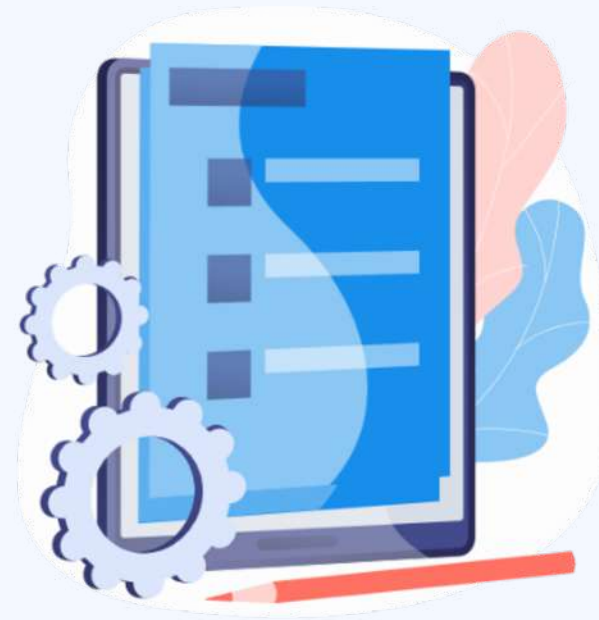
Команда продукта

У меня нет разработчиков,
что делать, как делать
стартап?



Цепочка создания продукта





Домашнее задание

**Сформулировать три
стратегические гипотезы,
поделиться гипотезами в чатике**



Литература

Бизнес с нуля, Эрик Рис