



Инсайты клиентов: от сбора данных до бизнес-решений

Анастасия Богданова, eLama



eLama – платформа для управления интернет-рекламой

15 лет

на рынке

15+

рекламных систем
и сервисов

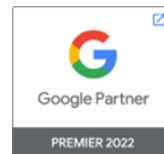
20+

инструментов для
работы с рекламой

35 000+

рекламодателей из всех
отраслей бизнеса

Мы сертифицированные
партнеры рекламных
систем

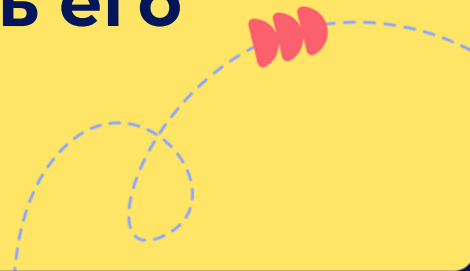


О Службе Заботы

- B2B
- Сфера интернет маркетинга
- Клиентский сервис
- 100+ сотрудников
- 6 подразделений



Важное умение в нашей работе — не только выявлять, но и правильно понимать, что на самом деле стоит за словами клиента, чтобы не просто реагировать, а предугадывать его потребности



Три главных вопроса:

1

Как убедить продуктовую команду, что найденные инсайты — это не «хотелки», а реальные точки роста для продукта?

2

Как наладить связь между поддержкой, которая первой слышит клиента, и продуктом, который создает решения?

3

Как превратить разрозненные мнения в конкретные бизнес-решения, которые позитивно влияют на ключевые метрики?





Что такое настоящий инсайт?

Это не просто факт или жалоба.

Это глубинное понимание неочевидной причины поведения клиента.

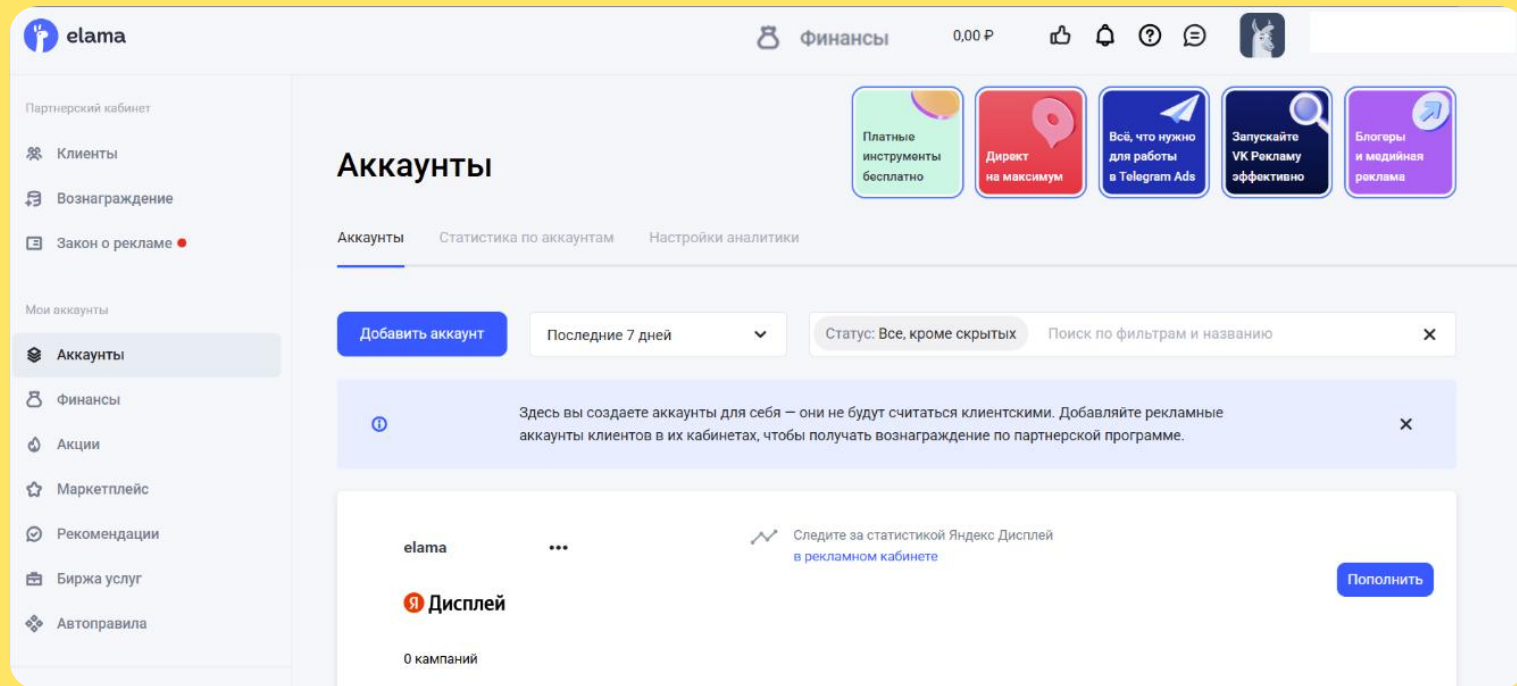
Это ответ на вопрос «Почему?».



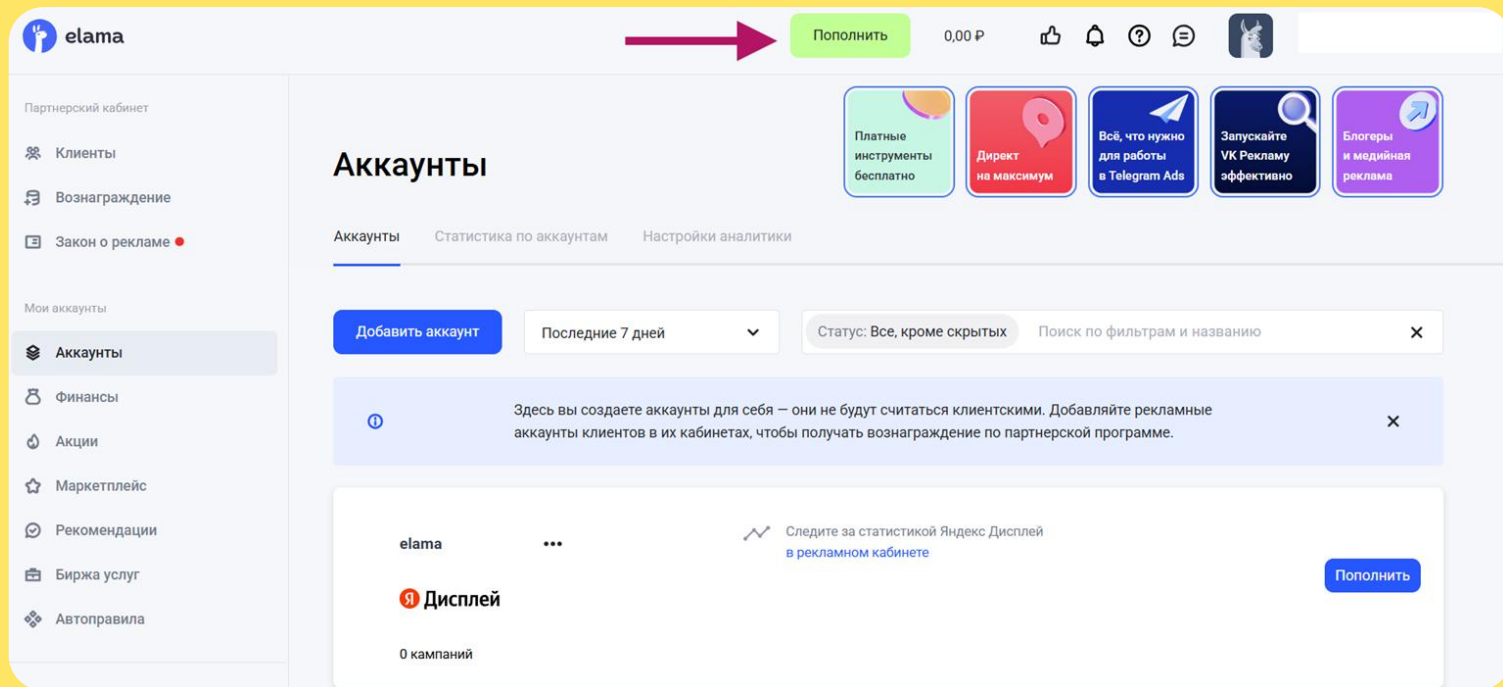
**Мы будем бесконечно
оптимизировать кнопки, не решая
главную проблему — страх клиента**



История про кнопку оплаты



История про кнопку оплаты



**Инсайты — не
«хотелки» и не
жалобы, а
реальные точки
роста для продукта**



Инсайт против Жалобы: Пример

Это техническая проблема.
Ее надо пофиксить.



Потребность: не бояться
потери данных. Решение —
автосохранение.



Ваше приложение
постоянно вылетает,
когда я нажимаю
кнопку "Сохранить"

Я так часто забываю
сохранить документ в
спешке, что перед
закрытием приложения
делаю 10 скриншотов



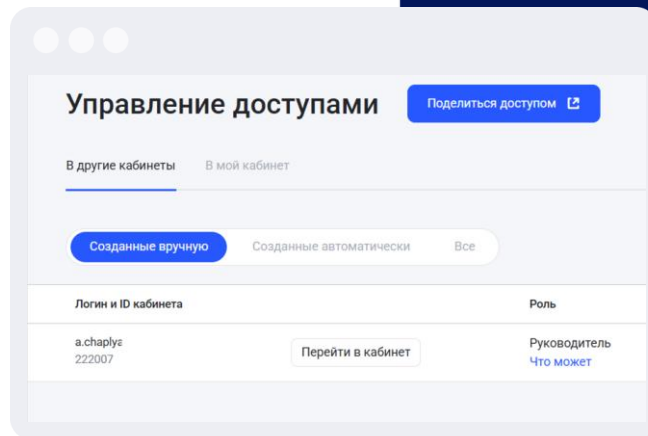
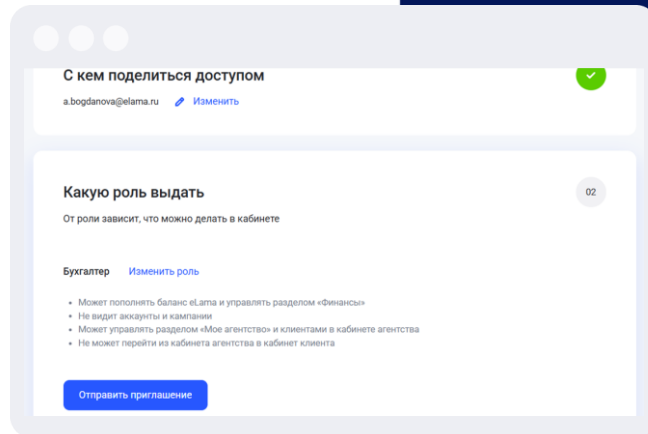
Кейс: ролевая модель

Обращения бухгалтеров с запросом актов, которые лежат в ЛК. Доступа в ЛК нет.

Нам приходится скачивать самим акты из ЛК и отправлять в почте.

Менеджеры с доступом забывают/не хотят отправлять акты своему бухгалтеру

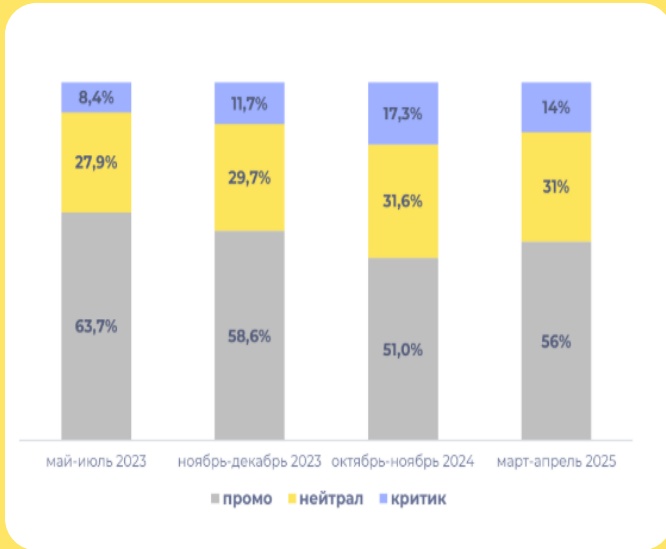
Потребность - доступ для разных специалистов только к части ЛК



Методы сбора



Регулярные и триггерные опросы

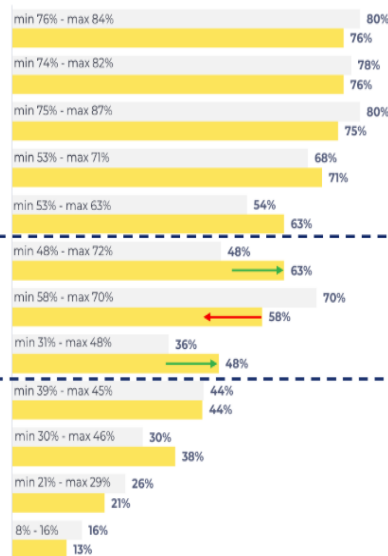


- **NPS/CSAT** (не только смотрим, но и читаем комментарии)
- **Триггерные опросы.** Должны спрашивать: «Что помешало вам достичь своей цели?», чтобы выявить нереализованные потребности.
- **Трекинговые опросы**

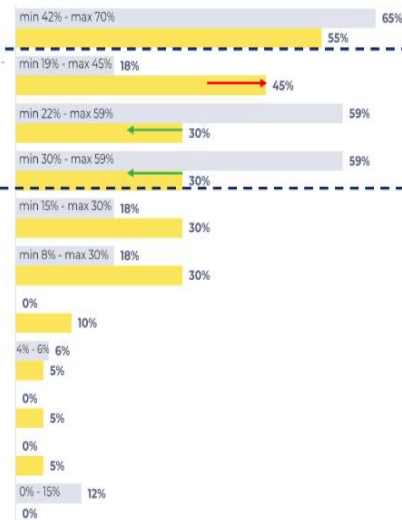


Трекинговое исследование удовлетворенности

Драйверы лояльности



Барьеры лояльности по критикам



Анализ обращений в поддержку

Фидбек клиентов о eLama

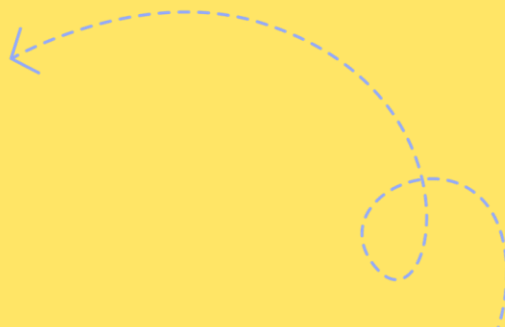
Любые пожелания, идеи, негодования по eLama и инструментам фиксируй через форму

**Фиксируй любой
фидбек клиента**

Форма обратной связи

Каждый тикет — крик о помощи.

Создайте общий канал, куда поддержка скидывает самые частые и «болевые» запросы, структурированные по «Проблема», «Частота», «Причина».



Выявление скрытых паттернов

×

Возврат из аккаунта

🕒 1 день

Средства вернутся из Яндекс Директ на баланс кабинета eLama

Возврат из рекламной системы *

Введите сумму без НДС

0,00

₽

☐ Вернуть все средства

Отправить заявку

Отменить

Работа с аналитикой поведенческих цепочек.

Аналитика показывает, что N% пользователей, которые просят поддержку сделать возврат с рекламной системы, не останавливают рекламу, а запускают ее на другой рекламной системе. **Паттерн - перераспределения бюджетов между аккаунтами**

Решение - сделали кнопку “возврат” в ЛК



Кейс: Паттерн новичка в ТГ

Паттерн

Клиенты не были достаточно экспертны, чтобы быстро запустить кампании в новой рекламной площадке

Инсайт

У нас нет помощи клиенту, для начала работы на новой площадке

Решение

Комплекс мер: проактивная помощь с модерацией, создание РК, постоплата, обучения
Новый инструмент





Реклама в Telegram Ads **удобнее и выгоднее** с eLama

Старт с 0 ₽

Платите с отсрочкой — по факту трат.
Доступно для юрлиц и ИП из России

Автоправила

Помогают управлять ставкой, вовремя
пополняют баланс и предупреждают
о критичных изменениях

Помощь на всех этапах

От обучения работе в рекламных кабинетах
и подбора каналов до аудита кампаний и помощи
с модерацией

Разнообразные таргетинги

Помимо стандартных таргетингов
Telegram Ads — таргетинги на собственную
базу телефонных номеров и Big Data от МТС.
Доступны с бюджетом от 250 €

Платные инструменты — бесплатно

Telemetr и TgMaps помогают подбирать
и анализировать каналы для эффективной
рекламы

Автоматическая маркировка

Получаем за вас токены для Telegram Ads
и сдаем ежемесячную отчетность в ЕРИР



От данных к действиям: Говорим на языке продукта



30%

Масштаб

Проблема затрагивает
30% корпоративных
клиентов

15

Влияние на NPS

Из-за этого NPS в
этой группе упал на 15
пунктов

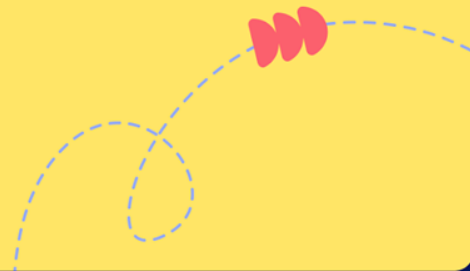
20%

Риск оттока

Риск оттока в этой
группе вырос на 20%.



Когда вы приходите не с «мнением», а с данными, подкрепленными конкретикой, ваш голос начинают слышать.



В этом нам поможет алгоритм



Анализ и

кластеризация

Группируйте отзывы по простым тегам (удобство работы, условия, интерфейс). Получите 5-7 ключевых тем.



Приоритезация

Оцените: насколько широко распространена проблема и как она повлияет на ключевые метрики и трудозатраты. Начинайте с того, что даст высокую ценность при малых усилиях.



Внедрение и обратная связь

Вернитесь к клиентам, которые жаловались, и скажите: «Спасибо, мы вас услышали и изменили продукт».





Коммуникация с продуктом

Как повлиять на то, чтобы задачи делались?

Регулярные встречи

обсуждаем фидбекс по нашей кластеризации. Говорим всем, что эта информация у нас есть

Общее пространство

и общий процесс

Совместная цель



KPI привязанный к клиентским метрикам



Идея 3

ELAMAPRODUCT-201

Подсказка: укажите рекламодателя для аккаунта Яндекс Бизнес

Идея: 1 нед 2 д

Рекламные системы

работа с аккаунтами

ELAMAPRODUCT-202

Ролевая модель: доступ ко всем новым добавленным аккаунтам в кабинете eLama

Идея: 2 д 20 ч

Ролевая модель

ELAMAPRODUCT-203

Ролевая модель: подтягивать логотип рекламной системы (и/или) ID рекламного аккаунта при...

Идея: 2 д 20 ч

Ролевая модель

Требуется информация 1

ELAMAPRODUCT-61

Возможность посчитать пополнение в рублях на Telegram Ads до создания аккаунта

Требуется информация: 4 мес 1 нед

снижение нагрузки

CJM

Запланировано 10

ELAMAPRODUCT-33

Исправить отображение значка автопополнения

Запланирован: 7 мес 3 д

Q4_2025

ELAMAPRODUCT-48

Добавить функцию отображения расхода с учетом 5% комиссии по статистике аккаунтов Google Ads

Запланирован: 10 мес 1 нед

Q3_2025

ELAMAPRODUCT-59

Блокировка переводов на рекламные системы в кабинетах клиентов eLama

Запланирован: 8 мес 2 нед

Q3_2025

ELAMAPRODUCT-71

В работе 13

ELAMAPRODUCT-102

Обновить(передать) форму обратной связи в ЛК eLama

В работе: 7 мес 3 нед

Иное

ELAMAPRODUCT-114

Раздел "Помощь" в ЛК eLama

В работе: 1 мес 3 нед

ELAMAPRODUCT-130

Изменить плашку создания аккаунта Авито в ЛК

В работе: 1 нед 4 д

Рекламные системы

работа с аккаунтами

ELAMAFINTECH-19

Уведомлять клиентов о несработавшем автопополнении рекламных систем

В разработке 14

ELAMAPRODUCT-56

Переименовать кнопку "Поделиться доступом"

В разработке: 6 мес 3 д

Q1_2025

UX

ELAMAPRODUCT-66

Уведомление о поступлении средств агентам

В разработке: 1 мес 3 нед

Q2_2025

ELAMAPRODUCT-136

Реформал: Статистика по аккаунтам

В разработке: 1 мес 3 нед

Инструменты eLama (биддер статистика

автоправила и т.д.)

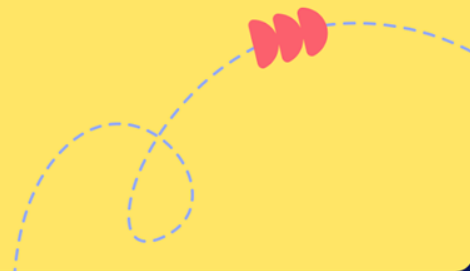
ELAMAPRODUCT-142

Реформал: вернуть старый



Культура любопытства

Системная работа с инсайтами — это создание культуры во всей компании. Культуры любопытства, где каждый задает вопрос «Почему?», и где поддержка и продукт — союзники, объединенные общей целью: сделать клиента счастливым.



3 простых шага

Мозговой штурм

Какие три самые частые и самые болезненные проблемы клиентов вы слышали за последний месяц?

Анализ

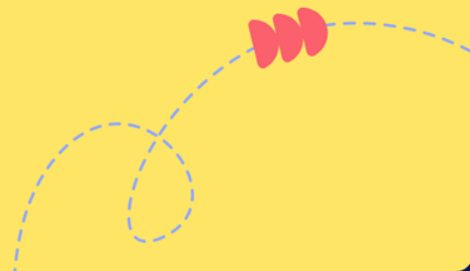
Задайте «5 почему», чтобы докопаться до корневой причины.

Приоритизация

Вместе продуктом по принципу «Ценность/Усилия», добавьте задачу в продуктовый бэклог.



Начните с малого
С одного инсайта
С одного изменения





Спасибо!

Анастасия Богданова
Руководитель Службы Заботы Elama
bog-nastya@yandex-team.ru

