

Customer Development



ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

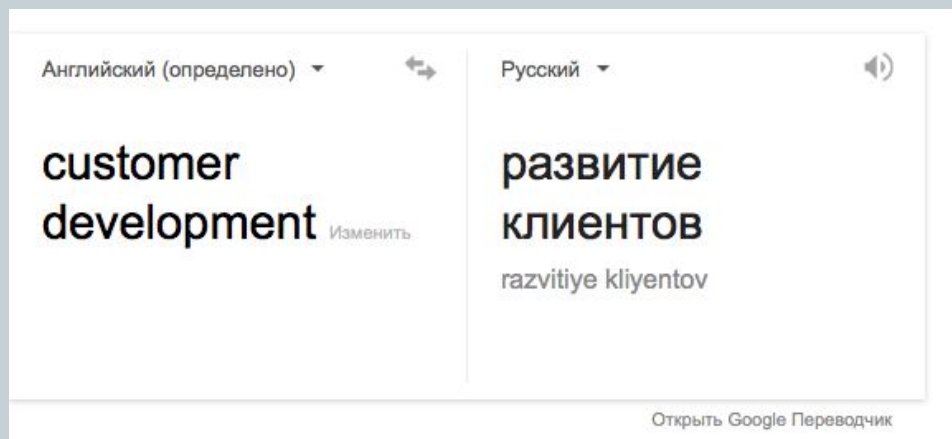
Дмитрий Линник

Co-founder:

[Apartator](#), [Fryazino.net](#), [Zoomfoot.com](#), [Free2Ride.ru](#)

[Partlink.ru](#), [Timebilling](#)

Что такое Customer Development?



- Создание проекта вокруг клиента
- Get out of the building! © Steve Blank

Методика **изучения** потребителя и его рынка, позволяющая **снизить риск** провала проекта.

Зачем нужна эта методика?

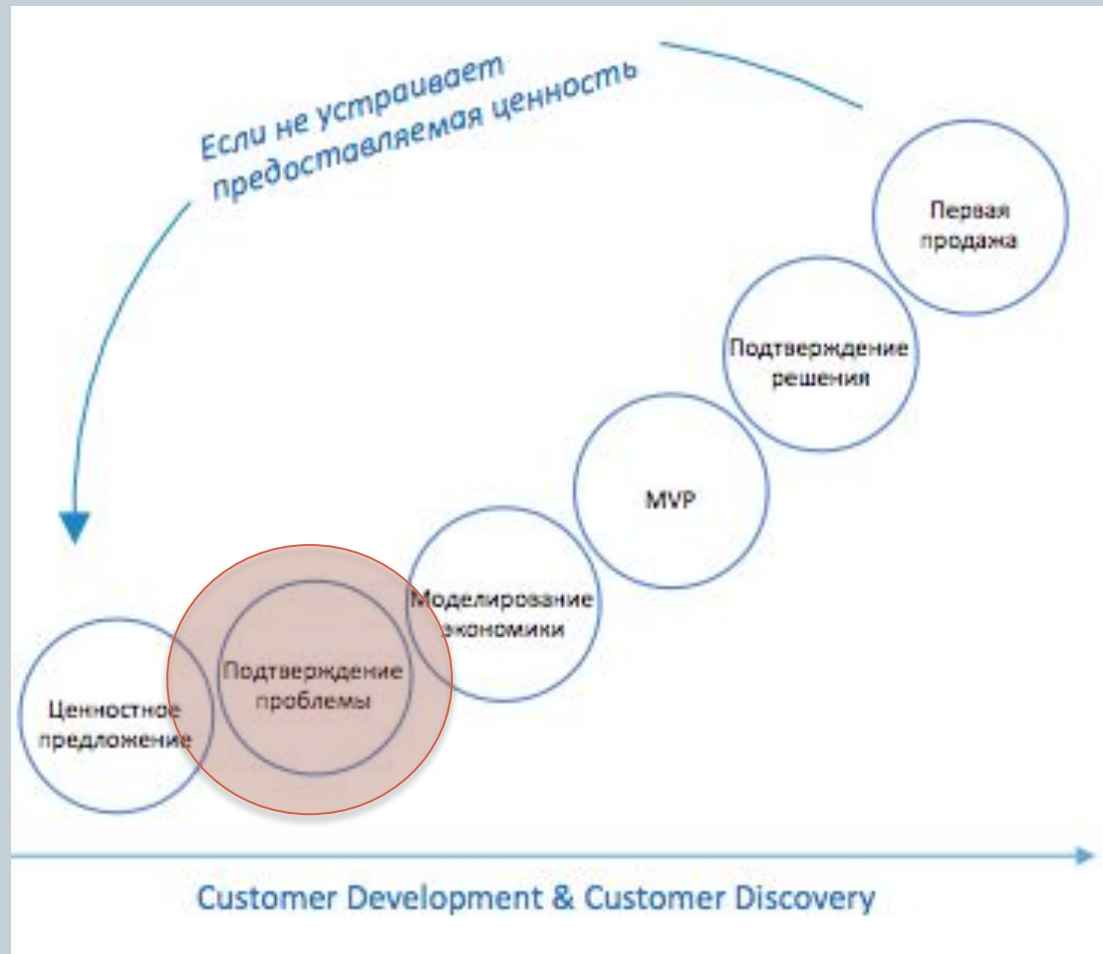


Большинство новых проектов

**закрывается по причине
отсутствия покупателей,**

а не из-за проблем с проектированием, производством,
доставкой, персоналом, мотивацией, бухгалтерией...

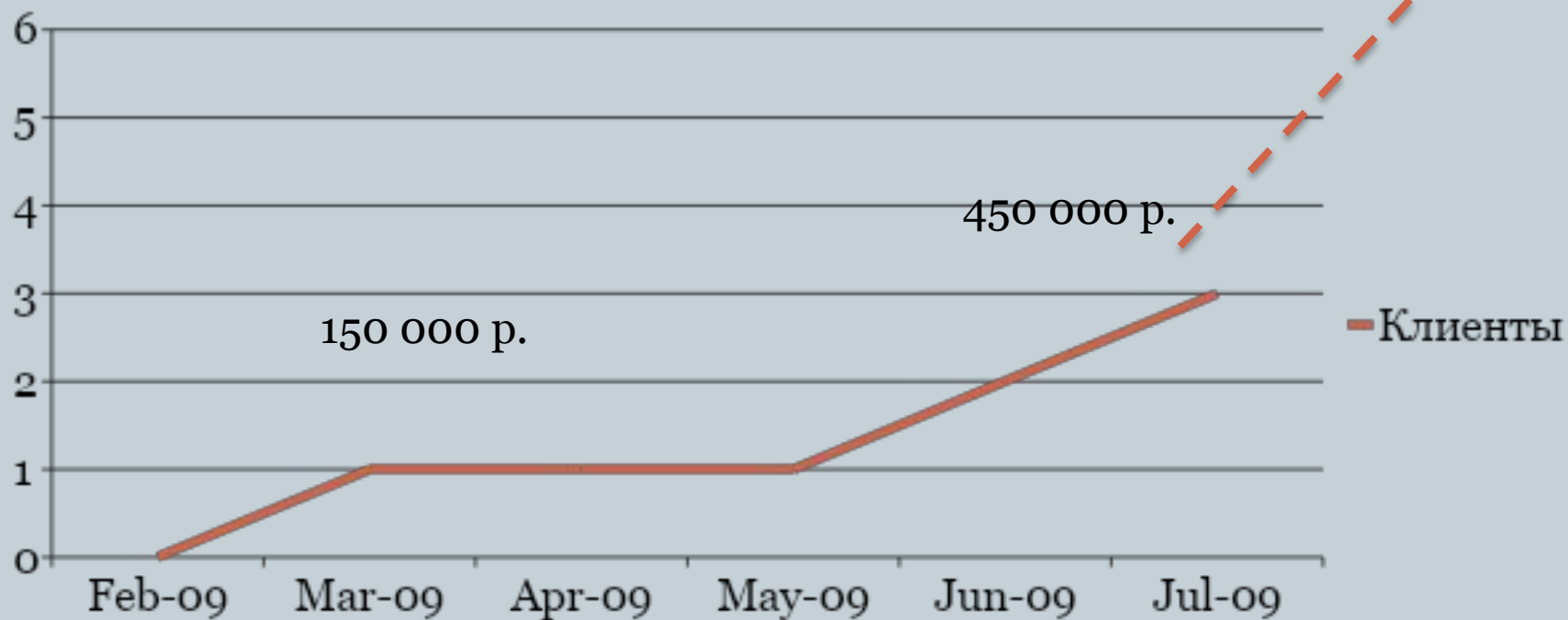
Основа Customer Development



История одного проекта



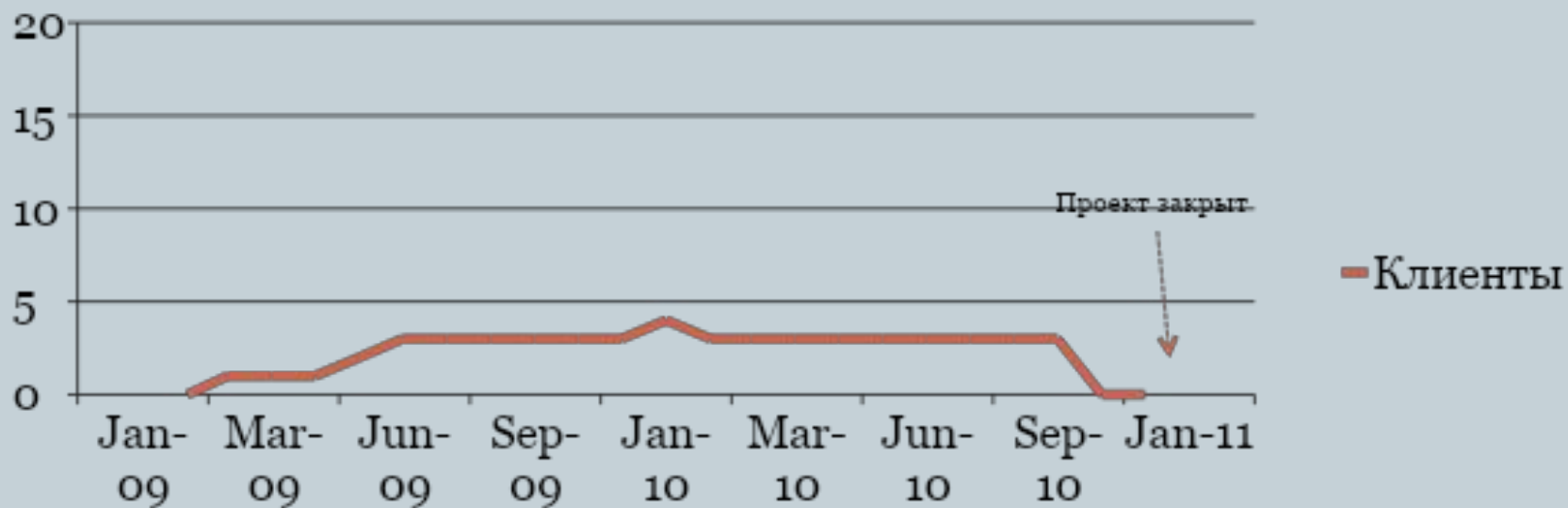
Клиенты



История одного проекта



Клиенты



Выводы



- Ошибка прогнозиста: аппроксимировал начальные данные на всю историю проекта
- Отсутствие проверки, что проблема общая
- Отсутствие сведений о рынке и его структуре

Сколько усилий потребуют продажи?



К вам стоит очередь

10% продуктов



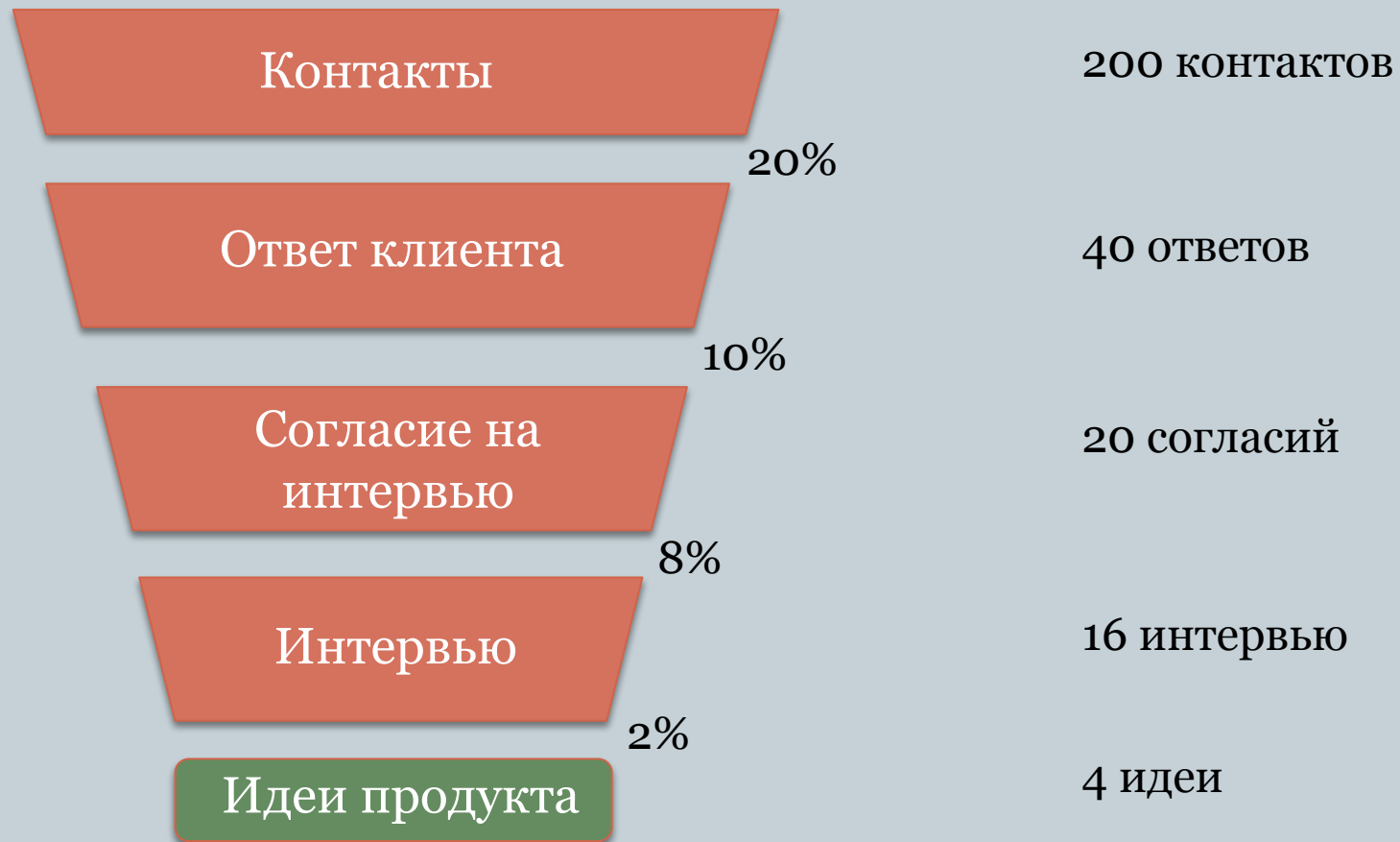
Надо агрессивно продавать

90% продуктов

Процесс Customer Development



Воронка интервью



Мини CRM



Юристы. Воронка.xlsx									
Поиск на листе									
17	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Персона	Компания	Сайт	email	Соц.	Телефон	Результат	Дата	
1	Людмила Харитонов	Зарцын & партнеры	www.zarlaw.ru	kharitonova.l@zarlaw.ru			проведено интервью	20.нояб	
2	Ирина Тулубьева	Тулубьева, Осипов и парт	www.tulubieva.ru				повторное приглашение	09.дек	
3	Владислав Кочкарев	Prove Group	https://www.facebook.com/ProveGroup				попросил обратиться в PR		
4	Олег Кононенко	Мельников, Кононенко и	advokatmk.ru	info@advokatmk.ru			отправил приглашение	09.дек	
5	Артём Денисов	Генезис	www.genesis-law.ru	denisovartem@yandex.ru			повторное приглашение	17.дек	
6	Дмитрий Магоня	Art de Lex	artdelex.ru	Magonya@artdelex.ru			не проявляет интереса	21.нояб	
7	Алексей Головаченко	ESNO	www.ensocompany.ru	info@esnocompany.ru	F	89268338341	проведено интервью	05.февр	
8	Андрей Астапов	Астапов и партнеры	ru.astapovlawyers.com	astapov@astapovlawyers.com			проведено интервью	22.январ	
9	Дмитрий Волосов	Ценные бумаги консалтин	www.cbk.lt				проведено интервью	04.дек	
10	Элла Сафина	Юриста	www.urista.ru				проведено интервью	25.нояб	
11	Андрей Тарасов	Тарасов и Партнеры	www.tarp.com.ua		L		отправил приглашение	21.нояб	
12	Александр Маслов	Маслов и партнеры	www.mi-p.ru	amas@mi-p.ru	F		консультация за деньги :)	23.нояб	
13	Александр Шкелебей	L. A. Group	lagroup.com.ua	shkelebey@lagroup.kiev.ua			отправил приглашение	21.нояб	
14	Анатолий Юшин	AST Legal	astlegal.ru				отправил приглашение	16.дек	
15	Татьяна Гончарова	LexProf	www.lexprof.pro	t.goncharova@lexprof.pro		+7 913 7715141	повторное приглашение	09.дек	
16	Олег Валерьевич Тимофеев	Тимофеев, Чернов, Кала	tk-legal.ru	oleg@tk-legal.ru			отправил приглашение	21.нояб	
17	Алексей Сухих	Сухих и партнеры	www.sp-nn.ru	office@sp-nn.ru			отправил приглашение	09.дек	
18	Юлия Крузе	ТМ Сервис	tm-service.nnov.ru	tms-chef@sandy.ru			емэйл не доходит :(	02.дек	
19	Александр Кузнецов	Лекста	www.lexsta.ru	lexsta@lexsta.ru			отправил приглашение	02.дек	
20	Александр Черноверхский	Legalvest Partners	www.legalvest.ru		F		проведено интервью	10.дек	
21	Артём Толкачев	Толкачев и партнеры	www.atplaw.ru	artem_tolkachev@atplaw.ru			отправил приглашение	21.нояб	
22	Марина Мисюкевич	КОНСУЛЬ	www.youradvokat.ru	mmros@mail.ru			отправил приглашение	02.дек	
23	Жилин Евгений	ЮСТ	www.yust.ru	zhilin@yust.ru			повторное приглашение	28.нояб	
24	Лейла Нейман	Сенешаль Нейман	www.seneschal.ru	leila.neiman@gmail.com			проведено интервью	01.дек	
25	Татьяна Каменская	Каменская & партнёры	kplf.ru	tak@kplf.ru			отправил приглашение	27.нояб	
26	Ронжин Александр	Ракурс	rakurslaw.ru	ronzhin@rakurslaw.ru			проведено интервью	05.дек	
27	Корницкая Мария	Агора	agora-pro.ru	kornitskaya@agora-pro.ru			пока нет необходимости	27.нояб	
28	Дмитрий Лизунов	LL. C-право	llc-pravo.ru	lizunov@lbiip.ru	F		дважды наносячил :)	21.нояб	
29	Вершинин Алексей Иванович	Анрель	aprilco.ru		L,F		отправил приглашение	27.нояб	
30	Ольга Ченцова	Aequitas	www.aequitas.kz	o.chentsova@aequitas.kz			проведено интервью	22.январ	
31	Джоел Бенджамин	Kinstellar	www.kinstellar.com	joel.benjamin@kinstellar.com		+7 727 355 0530	отправил приглашение	27.нояб	
32	Андрей Михайлович Городисский	Городисский и партнеры	www.agp.ru	andreyg@agp.ru			все автоматизировано	21.нояб	
33	Владислав Забродин	Capital Legal Services	www.cls.ru	vzabrodin@cls.ru		+7921 962 79 74	проведено интервью	05.февр	
34	Денис Качкин	Качкин и Партнеры	www.kachkin.ru	denis.kachkin@kachkin.ru			повторное приглашение	27.нояб	
35	Константин Михель	ВМП Власова, Михель и Г	vmp.by	konstantin.mikhel@vmp.by		+375 17 203 84 96	проведено интервью	01.дек	
36	Лариса Нелюбина	Истерн Бридж	www.easternbridge.nl	larissa@easternbridge.nl			повторное приглашение	27.нояб	
37	Ольга Ренова	Форвард Лигал	forwardlegal.ru	O.Renova@forwardlegal.com		+7 903 720-43-15	повторное приглашение	05.февр	

Что ожидать?



- Конверсия в интервью: от 2% до 25%
- Количество интервью: 15 до 30
- Отказы: будут, но это нормально

Сколько времени займет изучение клиентов?

от месяца, но в идеале всю жизнь проекта

Поиск контактов



B2B *ищем сами*

- Поисковые системы
- Подбор email по домену
- Звонок секретарю
- Анализ ЕГРЮЛ
- Профили социальных сетей
- Google Alert

B2C *завлекаем*

- Посадочная страница
- Публичные места
- Рассылка по знакомым
- Объявления в группах
- Тусовки и встречи

Пример



Google Калаев !@iidf.ru

Поиск Видео Новости Картины Карты Ещё Инструменты поиска

Результатов: примерно 18 000 (0,52 сек.)

Акселератор - ФРИИ
www.iidf.ru/startups/
info@iidf.ru; Для прессы: pr@iidf.ru; Служба поддержки: support@iidf.ru. Ищите полезные видео, статьи на наших страницах в соцсетях: Facebook · Twitter ...

Фонд Развития Интернет-Инициатив (ФРИИ)
www.iidf.ru/
info@iidf.ru; Для прессы: pr@iidf.ru; Служба поддержки: support@iidf.ru. Ищите полезные видео, статьи на наших страницах в соцсетях: Facebook · Twitter ...
Вы посещали эту страницу несколько раз (4). Дата последнего посещения: 13.07.15

Dmitry Kalaev (@dkalaev) | Twitter
<https://twitter.com/dkalaev>
The latest Tweets from Dmitry Kalaev (@dkalaev). Директор акселератора Фонда развития интернет-инициатив (iidf.ru). Russia, Moscow.

iidf kalaev-presentation-forum-2 - SlideShare
[es.slideshare.net/AnastasiaYakunina1/iidf-kalaevpresentationforum2](https://www.slideshare.net/AnastasiaYakunina1/iidf-kalaevpresentationforum2)
25 июня 2015 г. - 2 Дмитрий Калаев • Директор акселератора ФРИИ: 170+ инвестиции в ИТ- стартапы • Основатель GoValley.ru: поддержка 100+ ...

Dmitry Kalaev | LinkedIn
<https://ru.linkedin.com/pub/dmitry-kalaev/20/617/a26>
Sverdlovsk Region, Russian Federation - deputy director at Internet Initiative Development Fund
См. профессиональный профиль участника Dmitry Kalaev (Россия) в LinkedIn .
LinkedIn – самая большая в ... Manager of acceleration programs in IIDF.ru ...

Пол Грэм (Y Combinator) и Дмитрий Калаев (акселерато...
habrahabr.ru/company/yfrifond/blog/243619/
19 нояб. 2014 г. - Дмитрий Калаев: Такого я, честно говоря, сходу не припомню, но был интересный кейс компании, организующей уборку www.iidf.ru.

Дни открытых дверей Акселератора ФРИИ в ...
<https://iidf-regions.timerpad.ru/event/144498/>
17 окт. 2014 г. - Дни открытых дверей Акселератора ФРИИ в Екатеринбурге от Дмитрия Калаева, директора акселерационных и образовательных ...

Дмитрий Калаев, ФРИИ - Documents
[docslide.us > Documents](https://docslide.us/Documents)
13 дек. 2014 г. - Share Дмитрий Калаев, ФРИИ. Embed ... Три проекта привлекают раунд > \$300 тыс.11; 12. www.iidf.ru Калаев Дмитрий | dkalaev@iidf.ru ...



Сбор контактов



Что ищем?

- Название компании
- Веб сайт
- Фамилия Имя Отчество
- Персональный email
- Телефон
- LinkedIn, Facebook и другие соц. сети
- Необычные особенности

Составление сообщения



Структура:

1. Приветствие
2. Внимание
3. Интерес
4. Призыв к действию
5. Бонус
6. Подробная подпись

Пример сообщения



Татьяна , ¹

С большим уважением отношусь к вашей компании. Судя по отзывам у вас одна из лучших рекрутинговых компаний в России. ²

Я являюсь предпринимателем-разработчиком программного обеспечения. Сейчас я провожу исследование среди лучших HR компаний в России, чтобы понять сложности, с которыми они сталкиваются при поиске персонала и взаимодействии с заказчиками. Главная цель - создание более эффективных инструментов, которые бы повысили доходность и прозрачность рекрутмента. ³

Как вы думаете, найдется ли у вас 15-20 минут, чтобы обсудить сложности и потребности вашей компании? ⁴

По итогам моего исследования я планирую предоставить подробный отчет о найденных проблемах и зонах роста в 50 лучших HR компаниях. ⁵

С уважением,
Дмитрий Линник, ⁶

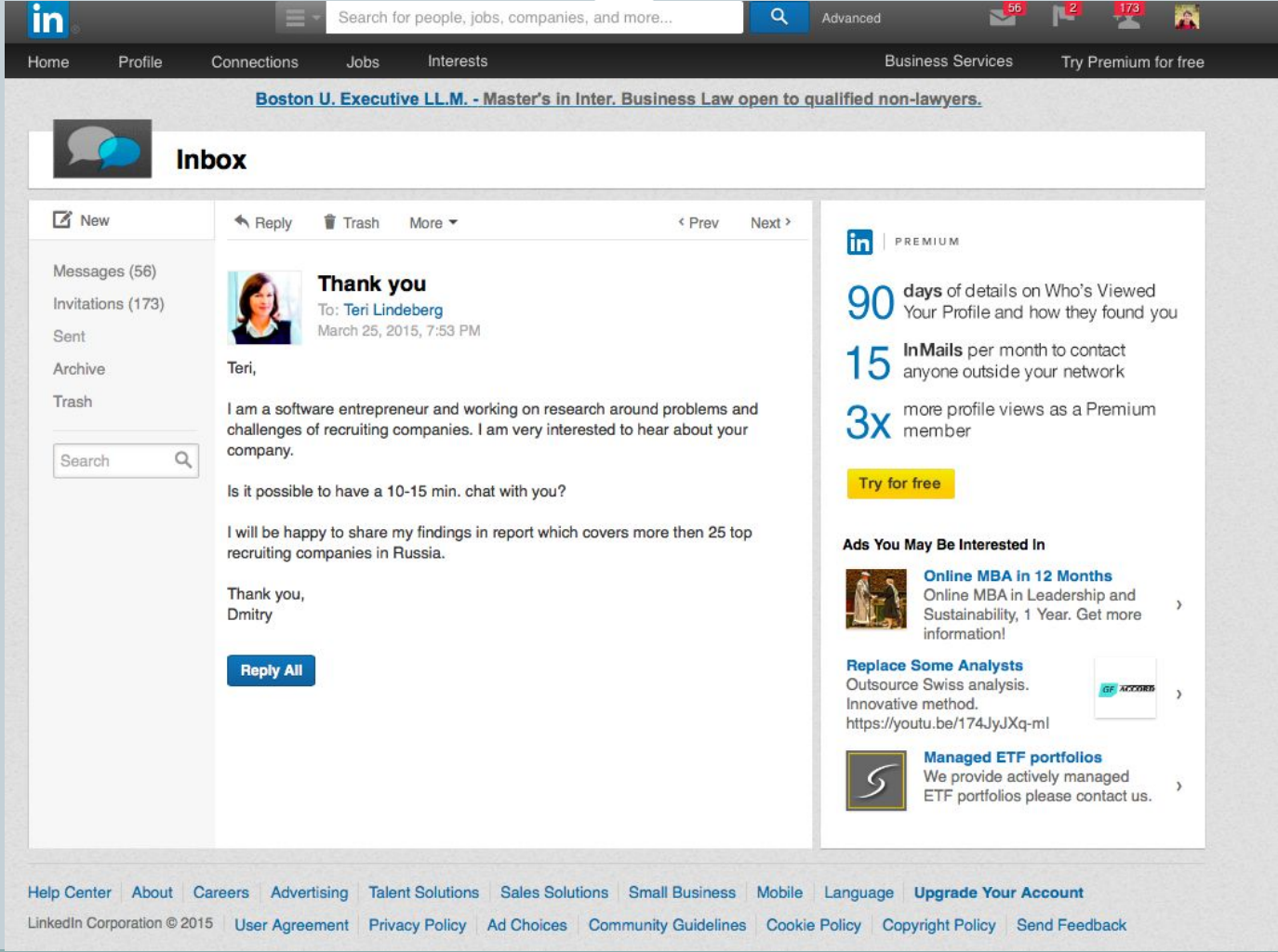
Tel.: +7(903)107-95-94

Skype: dlinnik

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pub/dmitry-linnik/o/b42/111>

Facebook: <https://www.facebook.com/dlinnik>

LinkedIn: Высокая конверсия



The screenshot displays the LinkedIn interface. At the top, the navigation bar includes the LinkedIn logo, a search bar with the text "Search for people, jobs, companies, and more...", and links for Home, Profile, Connections, Jobs, and Interests. On the right side of the navigation bar, there are icons for Business Services and a "Try Premium for free" button. Below the navigation bar, a banner for "Boston U. Executive LL.M. - Master's in Inter. Business Law open to qualified non-lawyers." is visible. The main content area is titled "Inbox" and shows a message from Teri Lindeberg. The message content is as follows:

Thank you
To: [Teri Lindeberg](#)
March 25, 2015, 7:53 PM

Teri,

I am a software entrepreneur and working on research around problems and challenges of recruiting companies. I am very interested to hear about your company.

Is it possible to have a 10-15 min. chat with you?

I will be happy to share my findings in report which covers more then 25 top recruiting companies in Russia.

Thank you,
Dmitry

A "Reply All" button is located at the bottom of the message.

On the right side of the inbox, there is a "PREMIUM" section with the following benefits:

- 90 days of details on Who's Viewed Your Profile and how they found you
- 15 InMails per month to contact anyone outside your network
- 3x more profile views as a Premium member

A "Try for free" button is located below these benefits.

Below the premium section, there is an "Ads You May Be Interested In" section with three ads:

- Online MBA in 12 Months**
Online MBA in Leadership and Sustainability, 1 Year. Get more information!
- Replace Some Analysts**
Outsource Swiss analysis. Innovative method.
<https://youtu.be/174JyJXq-ml>
- Managed ETF portfolios**
We provide actively managed ETF portfolios please contact us.

The footer of the page contains links for Help Center, About, Careers, Advertising, Talent Solutions, Sales Solutions, Small Business, Mobile, Language, and Upgrade Your Account. It also includes the LinkedIn Corporation copyright notice for 2015 and links for User Agreement, Privacy Policy, Ad Choices, Community Guidelines, Cookie Policy, Copyright Policy, and Send Feedback.

Facebook



Начало переписки: 4 Март



Дмитрий Линник

04.03.2015 10:25

Денис,

С большим уважением отношусь к вашей компании. Судя по отзывам у вас одна из лучших HR компаний в России.

Я - предприниматель, разработчик программного обеспечения. Сейчас я активно изучаю потребности HR компаний с целью создания простых и эффективных решений для этого рынка. Для этого я провожу небольшое исследование среди руководителей 50 лучших компаний, чтобы глубже понять текущие проблемы отрасли.

Как вы думаете, найдется ли у вас 15-20 минут, чтобы обсудить сложности и потребности вашей компании?

Буду рад, если в ответ смогу поделиться уже накопленным опытом других компаний. По результатам исследования я планирую предоставить подробный отчет.

С уважением,
Дмитрий Линник,

Tel.: +7(903)107-95-94

Skype: dlinnik

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pub/dmitry-linnik/0/b42/111>

Sign Up | LinkedIn

Sign up for LinkedIn - it's free. Manage your professional identity. Build and en...
[linkedin.com](https://www.linkedin.com)

Повторные сообщения



Личная жизнь:

Повторные сообщения – это плохо, невежливо, некультурно, навязчиво.

Бизнес:

Повторные сообщения – это забота, проявление интереса, стремление к взаимовыгодной сделке.

Отправлять, пока не ответят!

Задание



- Составьте варианты сообщения для эл. почты, соц. сети и звонка с предложением интервью
- Отправьте эти сообщения

Открывающие
~~Глупые вопросы?~~

Барьеры интервью



Стресс

Стыд

Стеснение

Страх

Сопротивление

Сомнения

Самобичевание

Прокастинация

Настройка перед интервью



- Вы даете ценность через умение слушать
- Любопытный ребенок, а не умный взрослый
- Вы хотите сделать жизнь собеседника легче
- Отсутствие сопротивления
- Не будьте так серьезны, это весело

Копайте глубоко!

Структура интервью



- Приветствие
- Первый вопрос
- Копаем глубже, глубже, глубже
- Отражаем проблему
- Ценовой якорь

Мы никогда не завершаем интервью сами!

- Спрашиваем о других контактах и возможности вернуться с вопросами

Первый вопрос



- Какие проекты отнимают много вашей энергии в последние несколько недель?
- Что больше всего мешает вашему бизнесу развиваться в последние месяцы?
- Какие важные дела вы откладываете до вечера, так как вам неприятно ими заниматься?
- С какими наиболее неприятными проблемами с клиентами вам пришлось столкнуться в последнее время?

Ищем боль!

Копаем глубже: 4 уровня проблем



Я хочу систему для управления бизнесом



Я хочу CRM для работы с клиентами



Я хочу функцию автоматического ответа клиенту



Я хочу хранение типовых шаблонов ответа



Ценовой якорь



- А сколько эта проблема для вас стоит?
 - В часах ваших сотрудников
 - В денежных затратах
 - В задержках получения заказа

- Какие потери может понести компания, если ...
 - уйдет сотрудник
 - произойдет такое-то событие
 - потеряются данные

- Сколько вы могли бы заработать, если ...
 - больше продать
 - точнее выбрать цену

После интервью

Интервью по проблемам

Приоритет (низкий, средний, высокий) – срочность решения проблемы
Уровень боли (низкий, средний, высокий) – важность и болезненность проблемы

Контактная информация

ФИО: Александр ~~Ронзин~~
Email: ronzhin@rakurslaw.ru

Демография

Должность/роль: Управляющий партнер
Компания: Юридическая компания
Размер: 2 партнера и помощник

О рынке

Юридические компании в России.

О бизнесе

Компания работает в нише бизнес адвокатуры, хозяйственных споров, сопровождения сделок с недвижимостью, M&A.

Интересные наблюдения:

- 1) Есть ~~досудовый~~ и есть фикс-прайс.
- 2) Используют SAP (верхний потолок). Аванс не берут.
- 3) Абонентской платы нету, но людям иногда удобно.
- 4) Период: либо месяц, либо квартал – если мало записей за месяц
- 5) Нужно учитывать издержки по проектам
- 6) Проект называется адвокатское досье. Профессиональный термин. В Европе существуют правила ведения досье.
- 7) Считает, что IT не может сократить время на самое важное – выверку формулировок в отчете клиенту. От них все зависит.
- 8) Рост компании скорее в ~~буксовом~~ направлении.

Проблема 1: Потери при учете времени

Часто забываешь внести часы. Многие пишут в ежедневники, а потом переносят в отчет.

Приоритет: низкий
Уровень боли: низкий

Проблема 2: Планирование работы для себя и сотрудников

Желательно перед началом дня и/или недели иметь план работы.

Приоритет: низкий
Уровень боли: низкий

Проблема 3: Поиск информации о старых проектах

Возможность находить информацию в разбивке по клиентам, типам (как в Консультанте). Вообще многие ссылаются на Консультант, как на привычный интерфейс для базы знаний. Полезно было бы хранить там стандарты деятельности компании (как заполнять отчеты, проверка клиента, стандарты качества).

Приоритет: низкий
Уровень боли: низкий

Сколько готовы платить:

Не готовы пока платить.

Новые контакты

• -

Что дальше?



IT проблемы в юридических фирмах

Краткий отчет по результатам серии интервью
управляющих партнеров и IT специалистов

Дмитрий Линник
linnik.d@gmail.com
2015 г.



Презентация решения
уже заинтересованным
клиентам

Отчет

Задание



- Составьте 10 первых вопросов по вашей тематике
- Проведите и оформите интервью в виде шаблона

Спасибо



Дмитрий Линник

Email: linnik.d@gmail.com
Tel.: +7(903)107-95-94
Skype: [dlinnik](#)
Facebook: [dlinnik](#)



ЦЕНТР
ДЕЛОВЫХ
ИНИЦИАТИВ

www.bgoal.ru