

#

PRODUCT SENSE

Конференция
по менеджменту
продукта

19-20 АПРЕЛЯ
2021/МОСКВА

Где брать информацию о B2B
пользователях, если доступ к
респондентам затруднён.

Екатерина Логинова



Agenda

1. Каналы поиска B2B-респондентов
2. Особенности подготовки и проведения интервью
3. Вознаграждение B2B респондентов

kaspersky

Екатерина Логинова

**UX Research Group
Manager**



Мы про UX

Для дома **Для бизнеса**

Передовая кибербезопасность для любой компании

Защитите ваш бизнес от всех видов киберугроз с помощью решений мирового класса.

- Малый бизнес**
(1-25 сотрудников)
- Средний бизнес**
(26-999 сотрудников)
- Крупный бизнес**
(1000+ сотрудников)

[Продлить защиту для бизнеса](#)

Награды:



Кибербезопасность нового поколения



Клиенты

Не клиенты



VSB

1-25

Владельцы ИП

Другие
совмещение

SMB

26-250-999

Админы

MSP-админы

Enterprise

1000+

Админы

ИБ
SOC

Где брать
респондентов?

Рекрутинговое агентство

Клиенты и неклиенты

Любые

VSB

1-25

Владельцы ИП

Другие
совмещение

SMB

26-250-999

Админы

MSP-админы

Enterprise

1000+

Админы

ИБ
SOC

Клиенты

VSB

1-25

Владельцы ИП

Другие
совмещение

SMB

26-250-999

Админы

MSP-админы

Enterprise

1000+

Админы

ИБ
SOC

Enterprise стоимость рекрутинга:

Системные администраторы:

Россия

15-25 тыс руб

за 1 респондента,
не Россия:

\$500-\$1200

Специалисты ИБ:

Россия

30-70 тыс руб

за 1 респондента,
не Россия

\$700-\$1500

SOC-аналитики:

Россия

30-70 тыс руб

за 1 респондента,
не Россия

\$700-\$1500

Enterprise стоимость рекрутинга:

Системные администраторы:

Россия
15-25 тыс руб
за 1 респондента,
не Россия:
\$500-\$1200

1-3 недели
для 6 человек

Специалисты ИБ:

Россия
30-70 тыс руб
за 1 респондента,
не Россия
\$700-\$1500

3-8 недель для 6
человек или best effort

SOC-аналитики:

Россия
30-70 тыс руб
за 1 респондента,
не Россия
\$700-\$1500

3-8 недель для 6
человек или best effort

Дорого

Best effort

Долго

Отказы

Не те

ЦА внутри компании -

наши коллеги

Клиенты и неклиенты



1. Отвлекаем от работы

2. Ходим с одними и теми же вопросами - снижается мотивация у респондентов

3. Руководитель не понимает, зачем все это

Надо наладить свои процессы





1. Журнал обращений

2. Вовлечение коллег из смежных продуктов

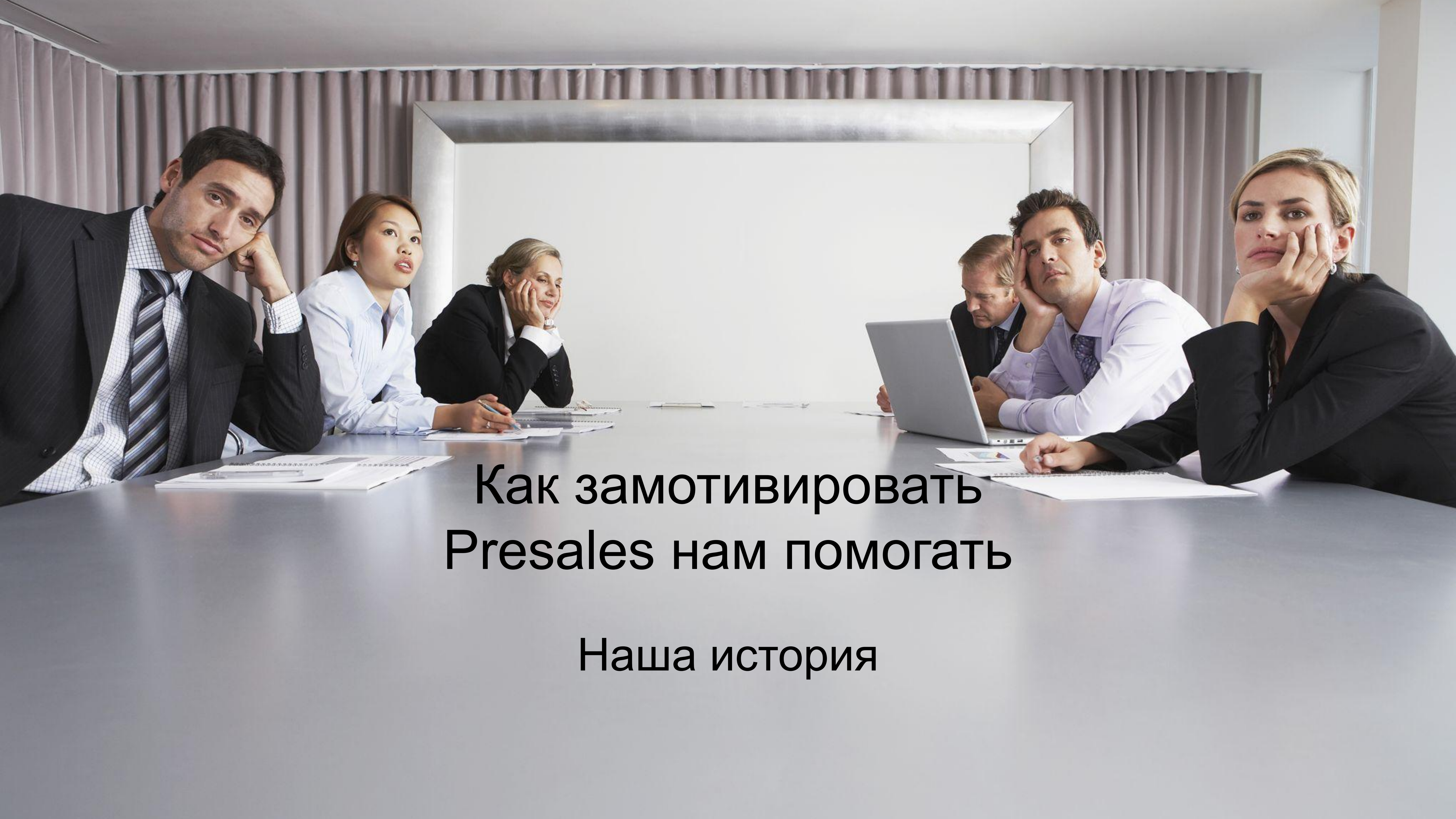
3. Шаринг знаний и записей с интервью с коллегами

4. Работа с руководителем: образовательные встречи вернуться с результатами

Presales

(Sales/Account Manager/ Solution Architects)

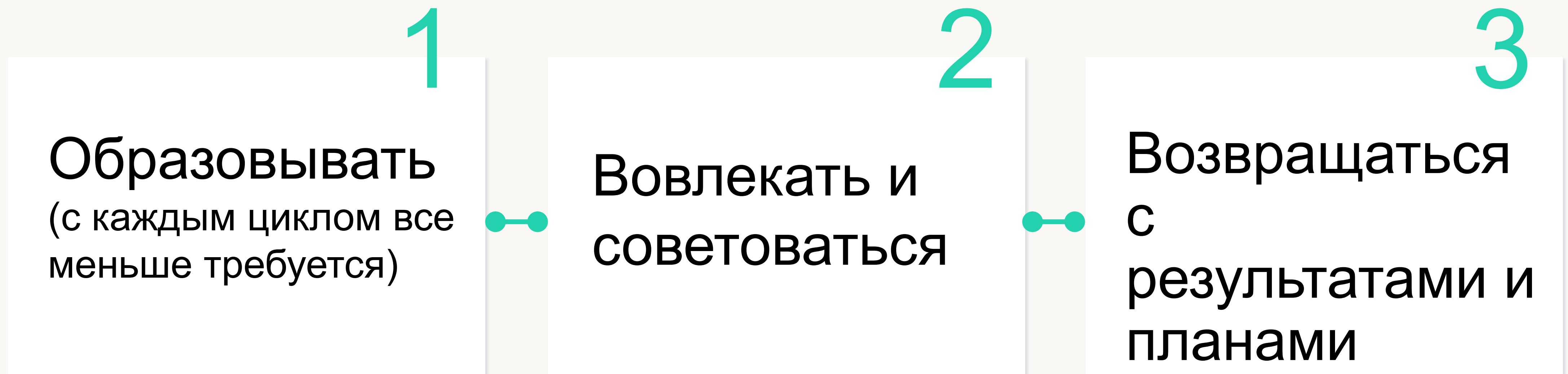
Клиенты и неклиенты



Как замотивировать Presales нам помогать

Наша история

Взаимодействие с Presales



Следующий цикл с повышенной мотивацией
(рост мотивации на каждом цикле)

Взаимодействие с Presales

1

Образовывать
(с каждым циклом все меньше требуется)

СПАСИБО!

- Покажите вопросы
- Объясните, что нужен специалист, а не его руководитель

2

Вовлекать и советовать

СПАСИБО!

- Позовите на встречу
- Проведите интервью с самим пресейлом

3

Возвращаться с результатами и планами

- Вернитесь с фидбеком, релизными планами

A photograph of three people in an office setting. Two men and one woman are gathered around a desk, looking at a laptop. The man on the left is wearing glasses and a striped shirt, pointing at the screen. The man in the middle is leaning over the laptop. The woman on the right is also wearing a striped shirt and has her hand on her chin, looking at the screen. The background shows office shelves and a window with blinds. The text is overlaid on the image.

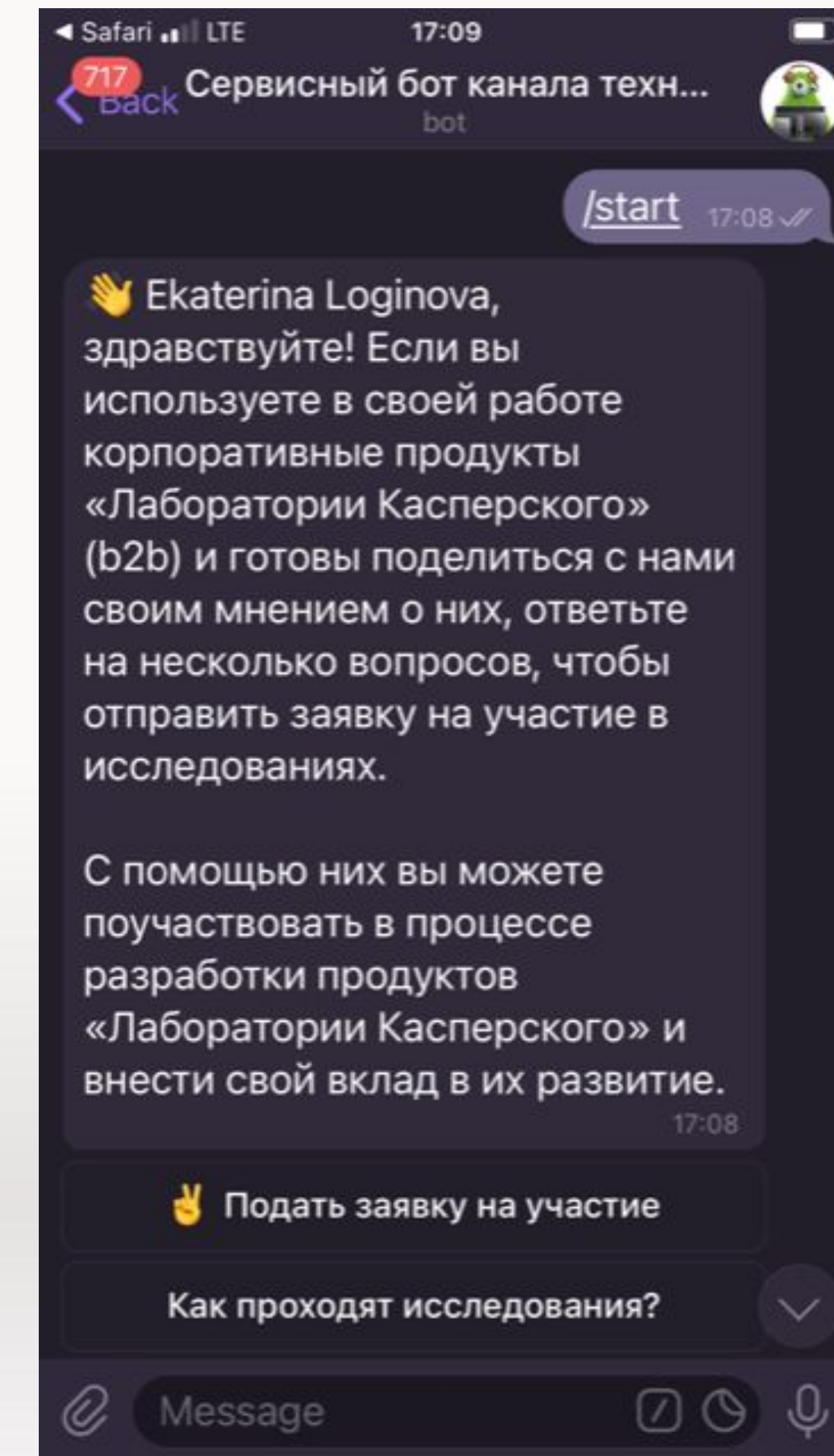
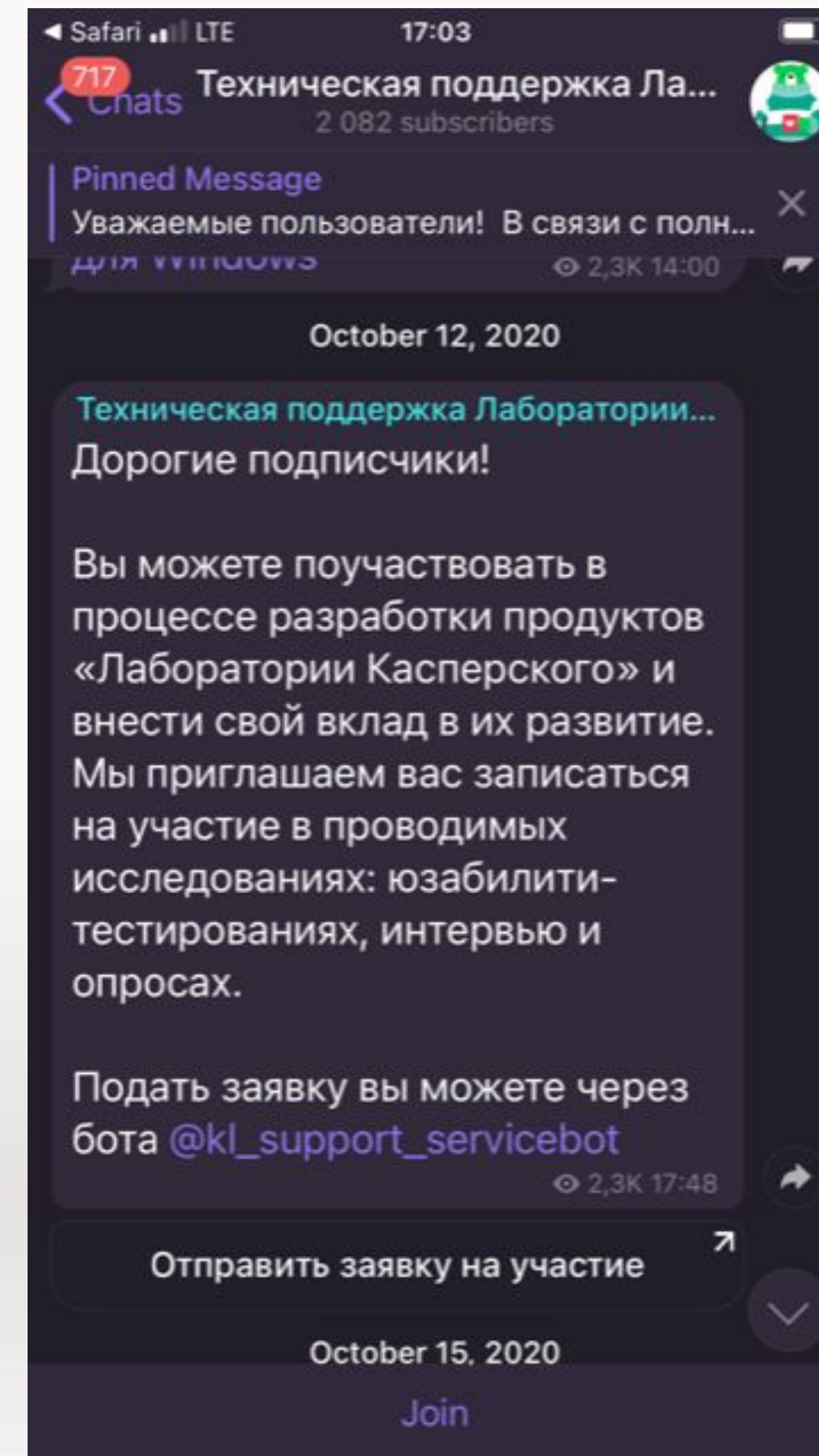
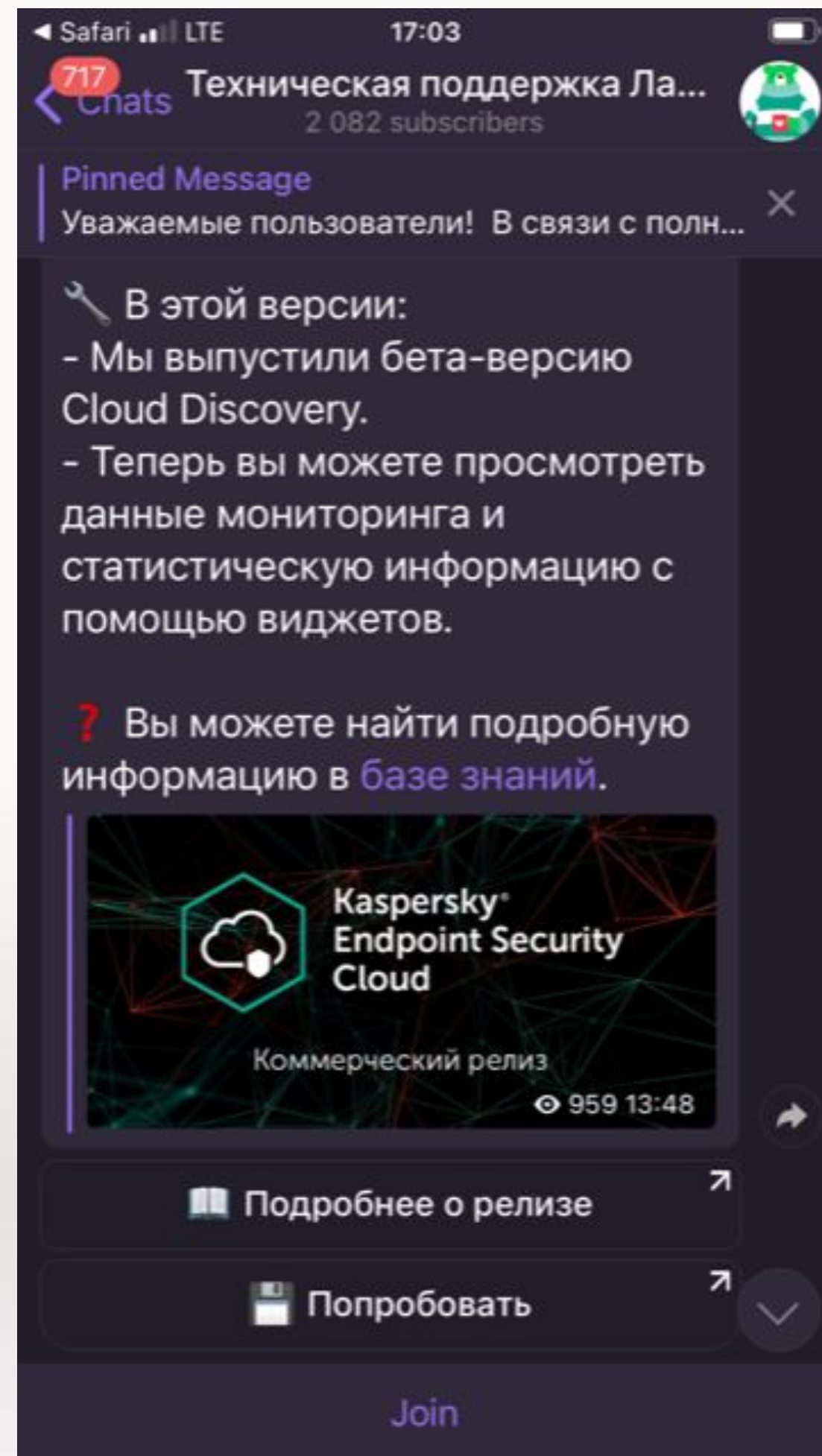
Еще история

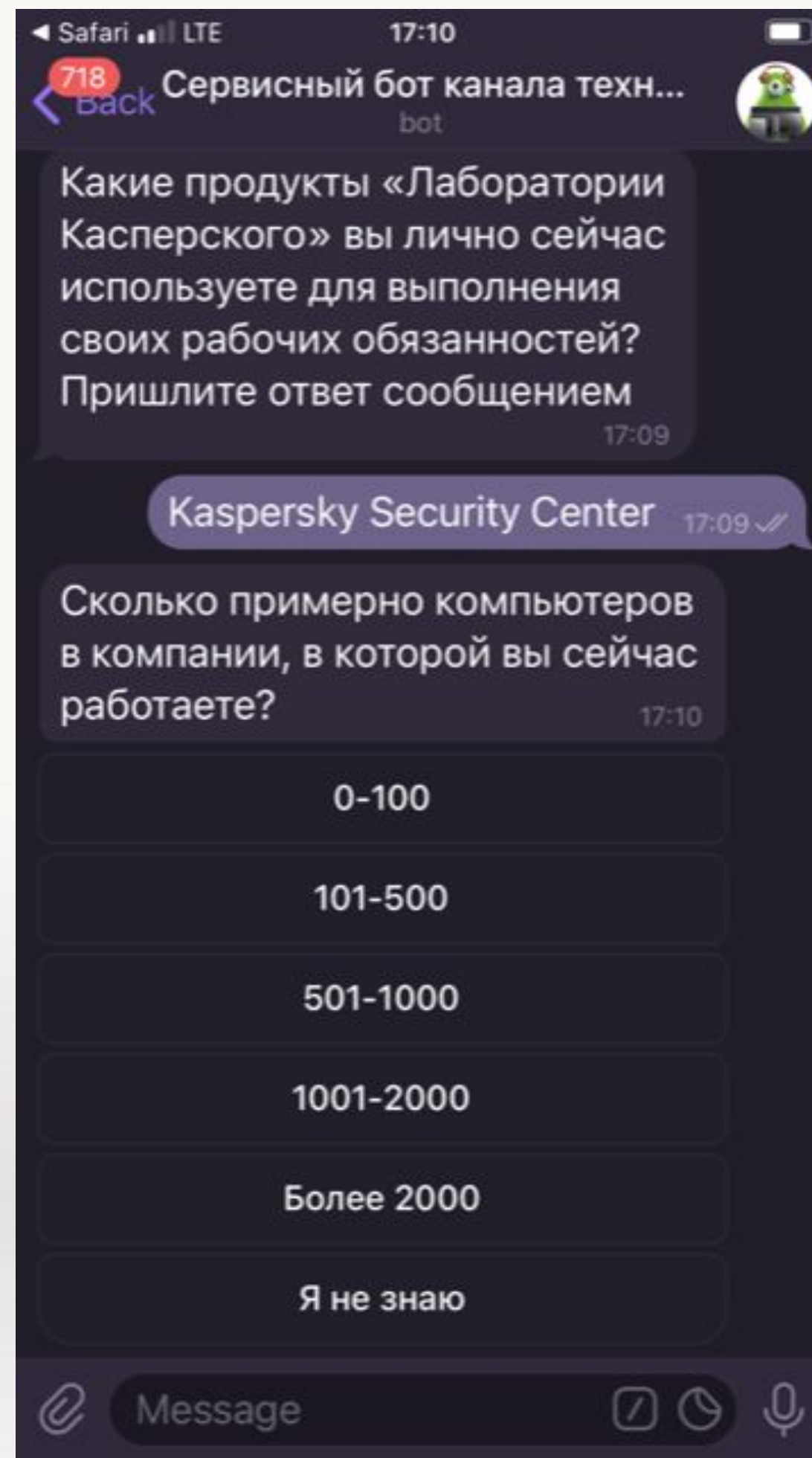
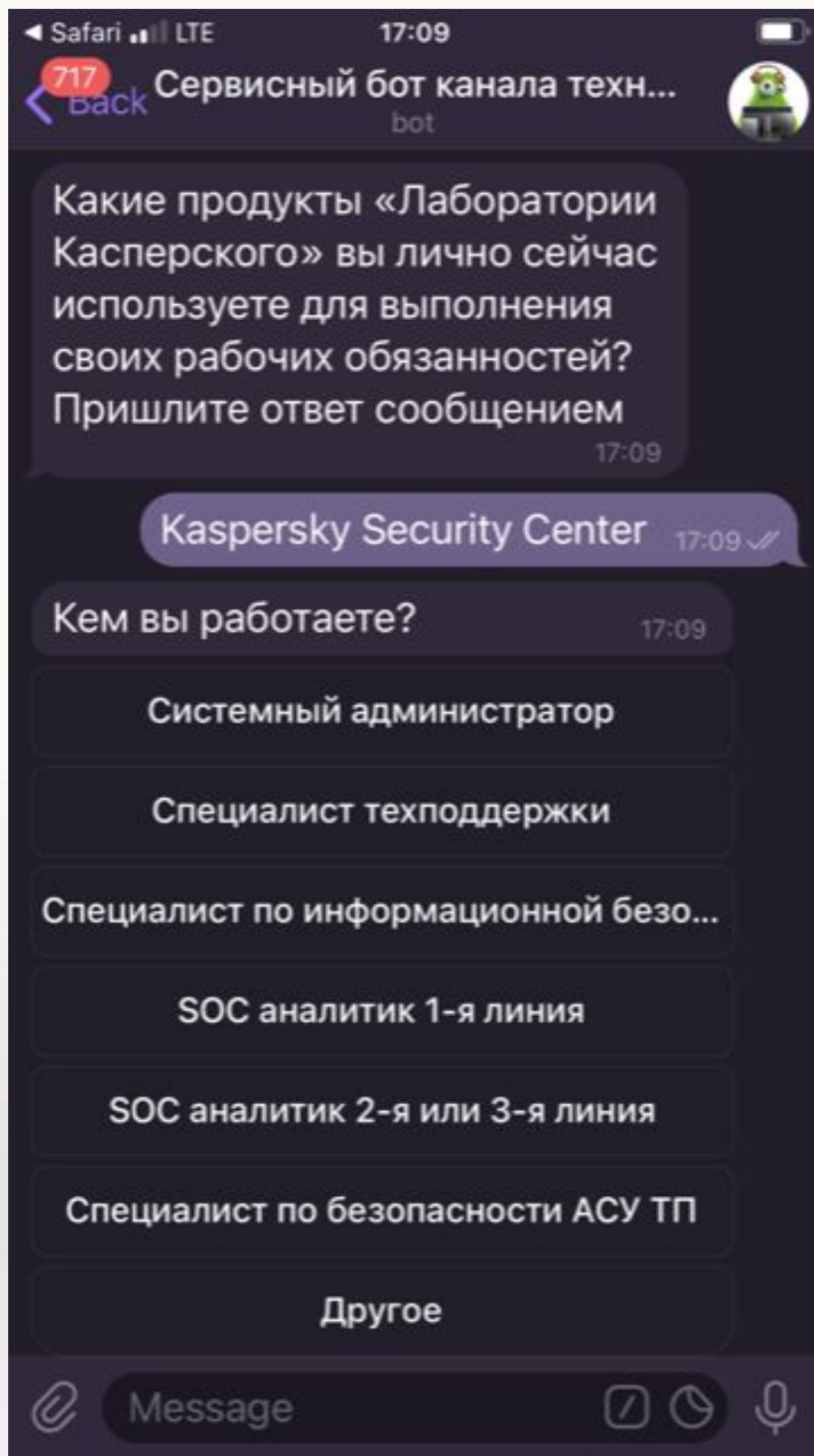
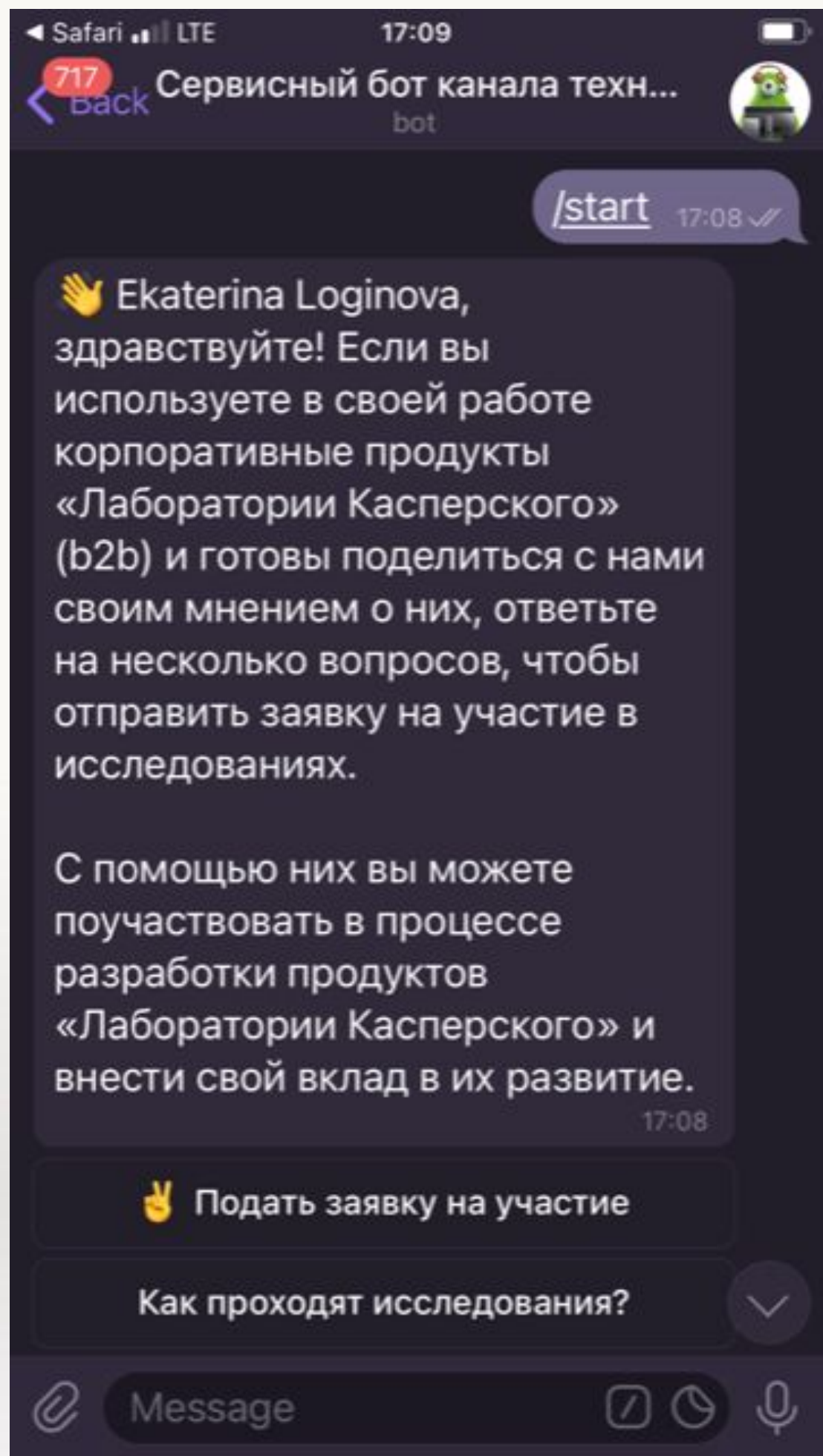
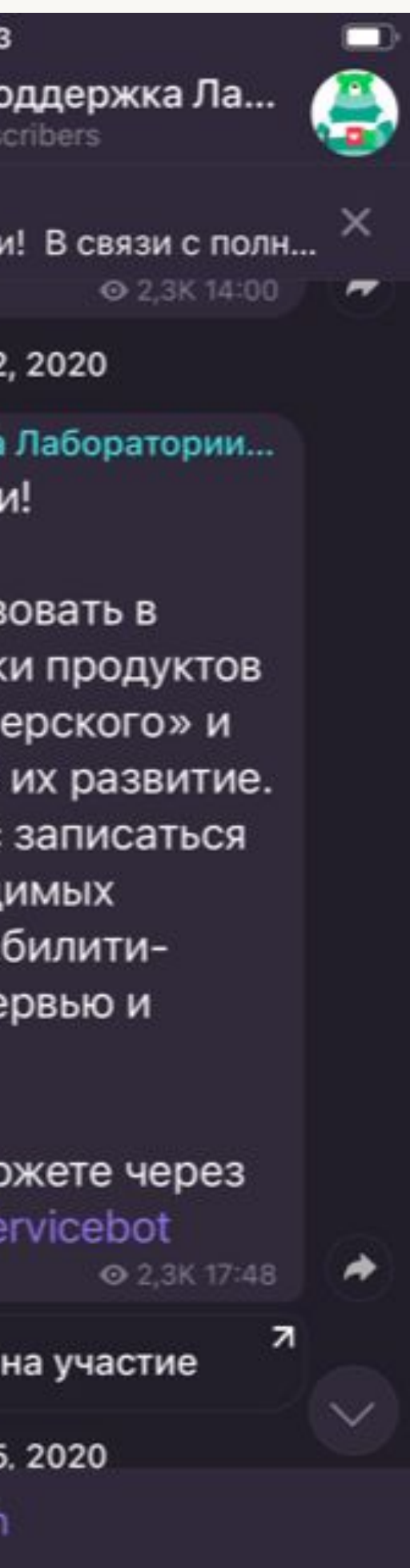
Про сбор фидбека от самих
пресейлзов

Telegram канал техподдержки

Клиенты

Канал техподдержки





Все каналы привлечения B2B респондентов

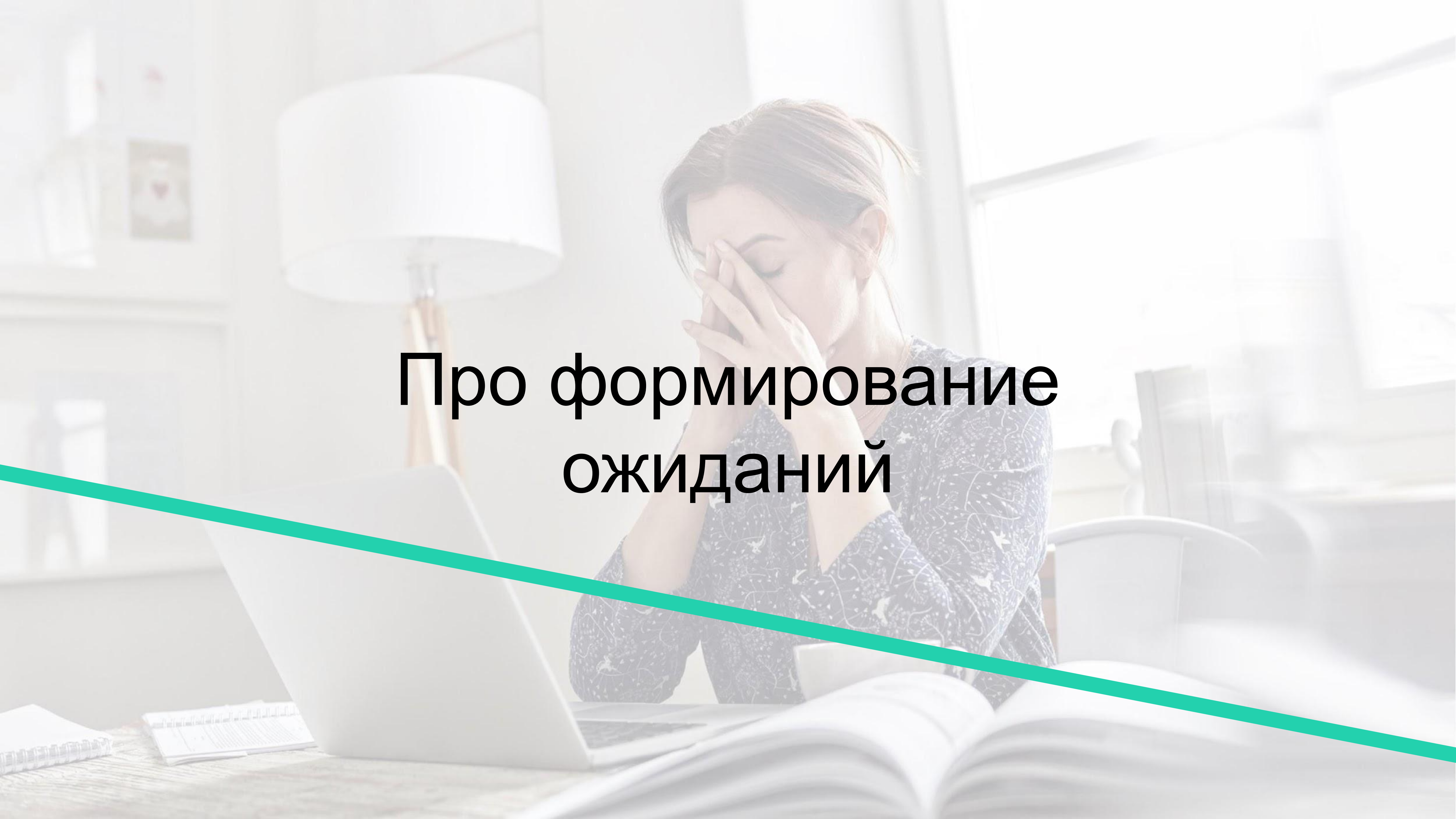




Особенности ведения интервью

Чему нас научил этот урок

- образовываем пресейлов (и продуктовую команду)
- показываем вопросы пресейлу
- отправляем темы беседы руководителю респондента
- стараяемся выйти на специалиста
- разделяем UX-интервью и другие встречи
- это исследование, это про UX и про интерфейс

A woman with brown hair tied back is sitting at a desk in a bright, modern office or home workspace. She is wearing a dark blue patterned top and has her hands pressed against her face, eyes closed, suggesting she is stressed, overwhelmed, or frustrated. In front of her is a silver laptop and an open book. To her left is a white lamp with a wooden base. The background shows a window with a view of a city and some office furniture. A thick green diagonal line runs across the bottom of the image.

Про формирование ожиданий

Что делаем

- Говорим, что это UX-интервью - проговариваем формат и цель исследования с владельцем контакта и впоследствии с респондентом
- В беседе фокусируемся только на нашей теме, идем по нашим вопросам
- не даем вопросы заранее (чтобы не готовили по теме фиче-реквесты)
- Если есть список требований/пожеланий - организуем отдельную встречу
- дополнительно выясняем у владельца контакта, какие с клиентом взаимоотношения, есть ли какие-то ожидания или ощущение, что они от нас чего-то ждут
- интересуемся, когда с ними беседовали (не частим)

Как вести беседу не будучи техническим специалистом

- Показываем вопросы команде, внутренним специалистам
 - Пилот, правим вопросы
 - Экспертное интервью
 - Технический специалист на встрече
 - Объясняем формат и цели
- используем фишки - вернуть вопрос, попросить объяснить
 - проговариваем ответы респондента
 - ведем аудио-видеозапись беседы

A man with glasses, wearing a white t-shirt and a teal button-down shirt, is sitting at a wooden desk in a home office. He is leaning back with his hands behind his head, looking relaxed. His feet are propped up on the desk. In front of him is an open laptop. To the right of the laptop is a white coffee cup with a black lid and a teal pen holder. The background features a large window with a view of greenery, a brick wall, and shelves with binders and books.

Удалёнка

Вознаграждение

1. Благодарности и нематериальная мотивация
2. Полезная сувенирка
3. Коды активации
4. Доступ к сервисам*
5. Редко - деньги



Спасибо!





Мои контакты



ekaterina.loginova@kaspersky.com



[@katerinapro](https://t.me/katerinapro)



<https://www.linkedin.com/in/katerinapro>

Вопросы?

