

# Support Product

Март 2021, Ecwid

Хороший продукт даёт  
решение проблем и за  
это решение люди  
ГОТОВЫ ПЛАТИТЬ.

Что делают продакт-менеджеры в Эквиде?

- Что делать?
- Как сделать?
- И когда будет сделано?

# Что делать?

Приоритизация

Приоритизация это не выбор между хорошей идеей и плохой.

Это **выбор между сотней одинаково хороших идей** из которых мы можем сделать только одну.

# Как сделать?

Design & Execution

Идею можно реализовать разными способами. Нужно выбрать правильный.

Хорошую идею можно загубить плохой реализацией.

Посредственную идею — вытащить хорошей реализацией.

Разные сегменты пользователей требуют разной реализации.

# Помочь сделать

Превращаем идею в  
работающую штуку

Идея или фича, недоступная  
пользователям — мертвая идея.

Идею нужно реализовать и дать в  
руки реальным пользователям.

Задача — помочь разработчику и  
QA инженеру (которые на этом  
этапе делают всю работу).

Support, продукт и  
продакт-менеджеры



Support — часть  
продукта.

Support — ближе всего  
к клиентам и знает их  
проблемы лучше всех.

Support **может и должен**  
влиять на продукт.

Support — лучший  
помощник product  
manager.

# Репортайте каждую проблему

"А где тикет?"

Если у клиента **есть проблема,**  
**сообщите о ней.**

Если у клиента была проблема и вы ее помогли решить или нашли обходной путь, **все равно сообщите!** Возможно проблема есть у многих или ее надо решить другим путём сразу для всех.

# Сообщайте о НЕПОНЯТНОМ

"А где тикет?" №2

Если клиент что-то не понял, не разобрался, не нашёл — это тоже проблема о которой надо рассказать.

Такие проблемы надо тоже решать: в интерфейсе, в базе знаний, изменением фич.

# Рассказывайте о желаниях

"А где тикет?" №3

Если клиент **хочет что-то, что мы пока не умеем — расскажите об этом.**

Мы это учтём. А иногда предложим клиенту обходной путь или кастому.

Со стороны кажется, что репорты в проект IDEAS проваливаются в черную дыру. Они все **внимательно читаются и влияют на наши приоритеты.**

Выясняйте **причину**  
вопросов и  
желаний.



# Причины это важно

"А зачем это им?"

Клиенты могут ошибаться, рассказывать только часть истории, не зная деталей.

Клиенты **будут приходить с готовым решением, но они не всегда могут предложить правильное решение.**

Нам важно знать зачем они хотят то, что хотят.

# Примеры

— Мерчант: "Хочу для скрывать часть платежных методов для некоторых товаров". **Зачем?** Часть товаров доставляется методом в котором нельзя платить cash on delivery. Нужна зависимость платежных методов от доставки, а не от товаров.

— Мерчант: "Хочу на чекауте иметь два отдельных поля для Имени и Фамилии". **Зачем?** Некоторые покупатели не вводят фамилию, а она нужна для отправки заказа почтой. Нужно переименовать "Full name" в что-то другое, возможно предупредить на чекауте, если ввели только имя.

— Мерчант: "Уберите ваши новые случайные номера заказа типа #XD345 — они бесят!" **Зачем?** Оказывается мерчант использовал наши инвойсы для отчета перед налоговой. Числовые номера без пропусков у заказов ему важны. Решение: а у нас для него прям фича tax invoices готова, которая его проблему решит полностью!

# Куда писать

Slack: #<redacted>

Slack: #<redacted>

Youtrack: IDEAS или ECWID проекты

На самом деле — куда-угодно. Не бойтесь написать.

Лучше написать не туда, чем не написать вообще.

**Спасибо!**