CJM управления заказами в личном кабинете менеджера магазина: сравнение Dostavista и Boxberry

Объект анализа

Интерфейс личного кабинета менеджера интернет-магазина.

Методы исследования

Глубинные интервью с пользователями, моделирование сценариев и экспертный аудит, бенчмарк.

Менеджер интернет-магазина получает от клиента заявку на доставку - по электронной почте, через CRM или звонок. В заявке указаны данные о получателе, адрес, состав заказа и предпочтения по времени доставки. Он входит в личный кабинет сервиса доставки, выбирает подходящий способ отправки, заполняет необходимые поля и оформляет заказ. После подтверждения он отслеживает статус доставки, при необходимости вносит изменения или создает новые заявки.

Этап

1. Авторизация
2. Выбор способа и параметров доставки
3. Ввод данных получателя
4. Оплата доставки
5. Подтверждение и отслеживание

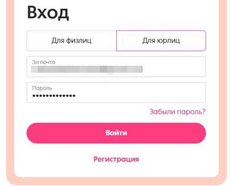
Уровень пользовательского опыта в сервисе

Проблемы на пользовательском пути. Уровни критичности:

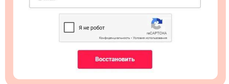
высокая | средняя | низкая

Преимущества на пользовательском пути

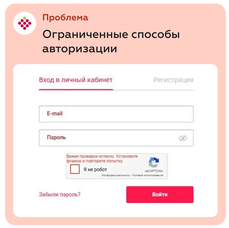
Проблема
Несоответствие между регистрацией и авторизацией
Отсутствие возможности проверки введенного пароля



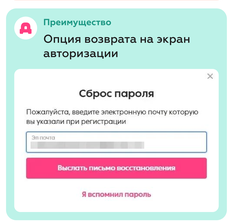
Проблема
Отсутствие кнопки «Назад» в сценарии восстановления пароля



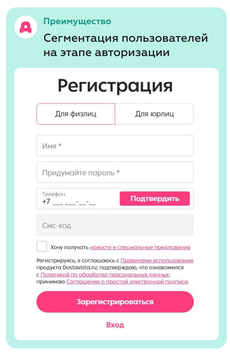
Проблема
Ограниченные способы авторизации



Преимущество
Опция возврата на экран авторизации



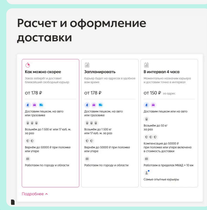
Преимущество
Сегментация пользователей на этапе авторизации



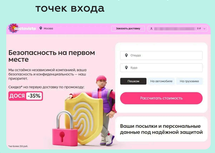
Преимущество
Визуальное сравнение вариантов

Расчет и оформление доставки

Расчет и оформление доставки

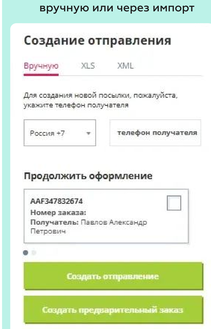


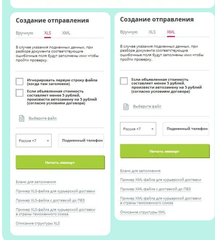
Преимущество
Единый сценарий для разных точек входа



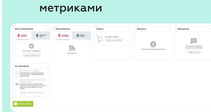
Преимущество
Возможность создавать предварительные заказы

Преимущество
Вариативность способов создания отправлений: вручную или через импорт

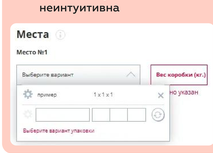




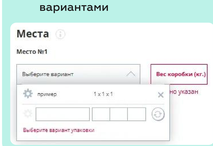
Преимущество
Дашборд с ключевыми метриками



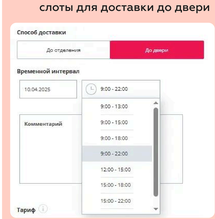
Проблема
Форма настройки списка вариантов упаковки неинтуитивна



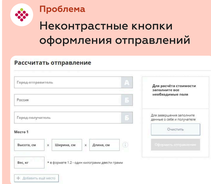
Преимущество
Выбор упаковки с предустановленными вариантами



Проблема
Неопределенные временные слоты для доставки до двери

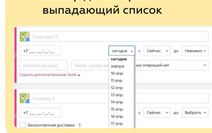


Проблема
Неконтрастные кнопки оформления отправлений

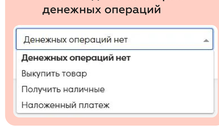


Проблема
Несоответствие между регистрацией и авторизацией
Отсутствие возможности проверки введенного пароля

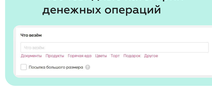
Проблема
Выбор даты через выпадающий список



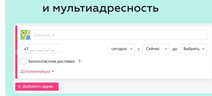
Проблема
Неочевидные категории денежных операций



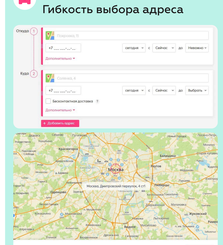
Преимущество
Неочевидные категории денежных операций



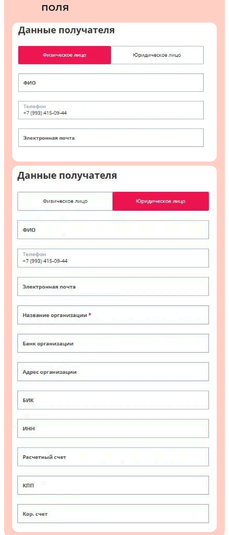
Преимущество
Бесконтактная доставка и мультиадресность



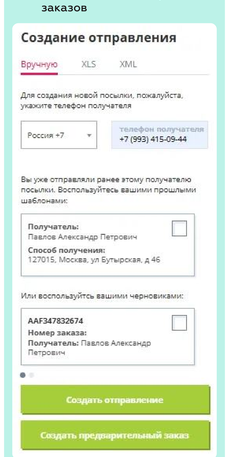
Преимущество
Гибкость выбора адреса



Проблема
Неочевидные обязательные поля

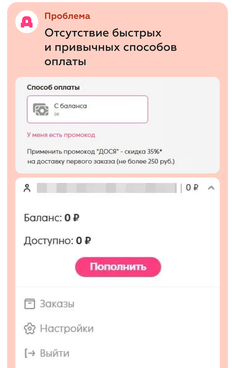


Преимущество
Предзаполнение данных клиента на основе прошлых заказов

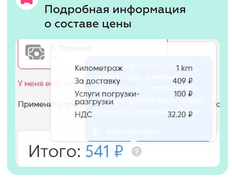


Проблема
Потеря введенных данных при пополнении баланса

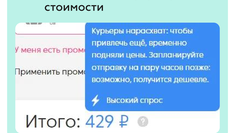
Проблема
Отсутствие быстрых и привычных способов оплаты



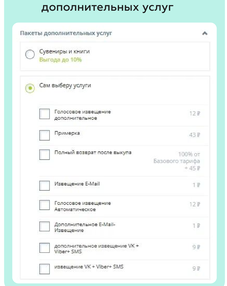
Преимущество
Подробная информация о составе цены



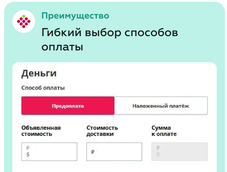
Преимущество
Динамическое формирование стоимости



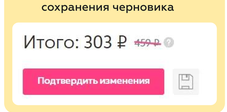
Преимущество
Возможность подключения дополнительных услуг



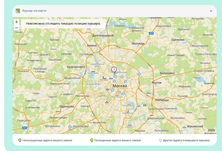
Преимущество
Гибкий выбор способов оплаты



Проблема
Неконтрастная кнопка сохранения черновика

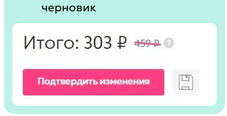


Преимущество
Отслеживание в реальном времени

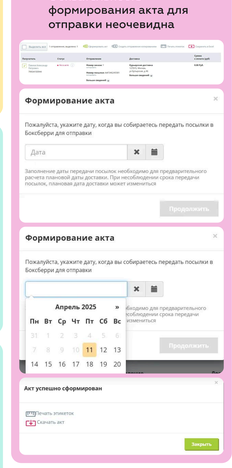


Преимущество
Широкий функционал управления заказа

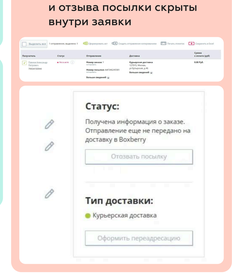
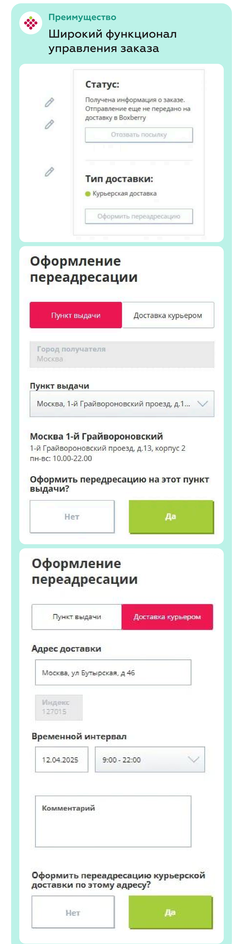
Преимущество
Возможность сохранить черновик



Преимущество
Отправление неочевидна



Проблема
Функции переадресации и отзыва посылки скрыты внутри заявки



Преимущество
Широкий функционал управления заказа