



Веб-приложение: инструмент для быстрой оптимизации работы службы доставки

ИЛЬЯС ЖУНУСОВ



В ТРОЙКЕ ЛИДЕРОВ ПО ПРОДАЖЕ
БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ В КАЗАХСТАНЕ

95 МАГАЗИНОВ ПО ВСЕМУ
КАЗАХСТАНУ

БОЛЕЕ 30 СЛУЖБ ДОСТАВКИ ПО
ВСЕМУ КАЗАХСТАНУ

Темы доклада

1

Предыстория:
рост доставки в
пандемию

2

Оптимизация
работы курьера

3

Процесс
разработки

4

Результаты

5

Преимущества
веб-приложений

Доставка бытовой техники в период пандемии

*РЕЗКИЙ РОСТ КОЛИЧЕСТВА
ЗАКАЗОВ НА ДОСТАВКУ*

*ОБРАБОТКА ДОСТАВКИ ВРУЧНУЮ
СТАЛА НЕВОЗМОЖНОЙ*

*КАЖДАЯ СЕКУНДА МОЖЕТ
ПРИВЕСТИ К ПОТЕРЕ
ПОКУПАТЕЛЯ*

Быстрое решение

Для автоматизации процесса был разработан сайт для курьеров. Акцент постепенно смещался с диспетчеров на курьеров.

ПОЛНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЕ

Источник заказа; метод оплаты; стоимость; комментарии покупателя; номенклатурные номера и пр.

ВЕРИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

Подтверждение личности покупателя, оплатившего товар или подтверждающего получение кредита.

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТА ВЫДАЧИ ЗАКАЗА

Оповещение системы компании о передаче товара покупателю, создание чек и пр.

Тысячи доставок обслуживались через сайт

Несмотря на проблемы,
инструмент доказал свою
жизнеспособность и его
можно развивать дальше.



Проблемы:

НИЗКАЯ СКОРОСТЬ ВЫДАЧИ ЗАКАЗОВ

Прямое влияние на пропускную способность
службы доставки.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ

Прямое влияние на покупательский опыт.

“

Мечта — качество во всем

Слоган компании. Мы обращаем внимание на качество покупательского опыта и всегда стараемся сделать его лучше.

Процесс разработки

1

Анализ текущей ситуации (As is)

Нужно было понять, как устроена доставка и с какими зависимостями нам предстоит работать.

2

Составление карты пользовательских историй и формирование гипотез (To be)

Определили все кейсы использования инструмента и точки улучшения.

3

Разработка и тестирование

С каждым релизом отгружали используемый функционал и проводили боевое тестирование.

4

Пилотный запуск и доработки

Пилотирование в рамках "тестового полигона" помогало определять проблемы.

Пользователь в центре всего

ЦЕЛЬ: ОБЛЕГЧИТЬ
РАБОТУ КУРЬЕРА

*Косвенно влиять на
покупательский опыт.*

"ПРОДАТЬ" РЕШЕНИЕ
КУРЬЕРУ

*Делать курьеров
союзниками и вовлекать
их в процесс
оптимизации работы.*

РАБОТАТЬ С
ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

*Внимательно относиться
к жалобам и
рекомендациям.*

Что получили?

результаты новой разработки и интеграции

Сократили время пребывания курьера в доме покупателя до одной минуты

За это время он может успеть:

- выдать документы
- принять оплату / провести верификацию
- провести короткую демонстрацию и разъяснения
- передать товар покупателю



1

Стандартизировали
процесс новых
интеграций

2

Создали гибкий и
удобный
инструмент

3

Получили понятный
инструмент
проверки гипотез

Веб-приложения

Ключевые преимущества

Веб-приложения открываются в браузерах различных ОС

Не нужно вести двойную разработку (iOS и Android), делать отдельные релизы или развивать две команды.



Обновление веб-приложения не зависит от платформы

Не нужно ждать модерации в Appstore или Google Play. Нет жестких требований к публикации обновлений.





Благодарю за внимание

ilyas.zhunussov@mechta.kz

+7 777 028 88 33