

Фрейм 1. Product & User Segment



Продукт: мобильное приложение для мерчендайзеров, которое анализирует фото полок, сравнивает с планограммой и даёт простые рекомендации по исправлению выкладки. Помогает фиксировать состояние полок и подтверждать работу в реальном времени.



CUSTOMER

Пользователь: Мерчендайзер (линейный сотрудник розничной сети с 3-летним опытом).



Контекст: Мобильный обход 4–6 торговых точек в день (супермаркеты Москвы), с телефоном/планшетом на месте у полок, в условиях тесноты, людей и ограниченного времени (1–2 часа на точку).

Фрейм 2. User Interview – Facts



HELLO
MY NAME IS

6 прямых цитат пользователя:

- "Типичный день — с 9 утра до 6 вечера, 4–6 магазинов в районе, по 1–2 часа на точку."
- "На прошлой неделе в магазине на окраине проверял полку с чипсами по плануграмме Lay's... Дальше потратил 20 минут на правку, сделал 'после'-фото."
- "Часто в час пик (12–14:00) — покупатели лезут под ноги, нельзя нормально подойти к полке или сфоткать без людей на кадре."
- "Быстрее понять — значит сократить время на точку с 2 часов до 40 минут, закрыть больше магазинов и уйти пораньше."
- "В октябре весь день по 5 магазинам: все полки 'зелёные', супервайзер сразу ответил 'отлично, фото супер'."
- "Всё на телефоне: камера для фото, заметки или блокнот для чек-листа... Потом супервайзер скидывает Excel-шаблон — заполняю дома за вечер или на месте."

Фрейм 3. Context

Ситуация: Обход торговой точки (1–2 часа), проверка 10–20 полок/категорий по планограмме.

Процесс: Приезжает → осматривает полку → делает фото → сравнивает с эталоном → корректирует выкладку → фото "после" → отправляет отчёт супервайзеру.

Что запускает эту ситуацию:

Ежедневный план задач от супервайзера (по почте/мессенджеру), смена планограммы/акции, жалобы на out-of-stock или прибытие нового товара на склад.

Фрейм 4. Problem

С чем пользователь сталкивается:

- Теснота и помехи от покупателей в час пик.
- Несоответствие планограммы реальным стеллажам (разная высота/ширина).
- Out-of-stock, перепутанные позиции, кривые ценники.
- Необходимость делать множество фото и отчётов "для галочки".



Что для него сложно или неудобно:

- Сравнение с PDF-планограммой на телефоне (зумить неудобно, особенно в перчатках).
- Понимание "что именно не так" без подсказок (тратит 10–40 мин на поиск).
- Отправка пачек фото, которые супервайзер не всегда разбирает.
- Переделки из-за нечётких замечаний, что удлиняет день.

Фрейм 5. Motivation

Какого результата пользователь хочет достичь:

Полки в "зелёной зоне" (правильная выкладка, без out-of-stock), быстрый отчёт с подтверждением "ОК" от супервайзера, закрытие нормы с перевыполнением плана без переделок и стресса.



Почему это для него важно:

Оплата по количеству точек (не по часам), премии за успешные дни, меньше придираков от руководства, возможность уйти пораньше и избежать конфликтов.

Фрейм 6. Current Behavior

Как пользователь решает эту задачу сейчас:

1. Осматривает визуально, сверяется с PDF.
2. Фото "до" на телефон, правка на месте, фото "после".
3. Отправка в WhatsApp, чек-лист в блокноте.
4. Заполнение Excel-шаблона.

Текущие инструменты пользователя:

- Бумажные планыграммы + блокнот.
- Мобильные заметки (Google Keep).
- Trello для задач (редко).
- Мессенджер (WhatsApp) для фото + Excel-отчёты.



Альтернативы:

- **RetailTrax / ShelfTrend** — приложения для мерчандайзинга с фото-аудитом и планаграммами (может быть сложно, платно, не интегрируемо).
- **1С:Мерчандайзинг** — внутренний модуль для сетей (может тормозить на телефоне).
- **Google Forms + Drive** — для структурированных отчётов (долго заполнять на ходу)

Фрейм 7. Job Story

Когда я обхожу торговую точку и вижу бардак на полках во время час пик с толпой покупателей



Я **хочу** быстро понять что именно не так с выкладкой и какие правки нужны

Чтобы сократить время на точку до 40 минут закрыть больше магазинов по норме и получить подтверждение супервайзера без переделок.