**Речь для видеопрезентации**

👋 **Вступление:**

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

Коллеги, добрый день! Меня зовут Мария, и сегодня я представлю вам результаты проделанной работы по анализу и разработке решения для сайта онлайн-магазина «Переделкино».

В рамках проекта я провела исследование текущих бизнес-процессов, выявила проблемные зоны и разработала оптимальное решение, которое позволит повысить эффективность работы сайта и улучшить пользовательский опыт.

🔍 **Исследование текущей системы (AS IS)**

На первом этапе я проанализировали существующие процессы. В ходе обследования были собраны данные от заказчика, изучена работа сайта, проанализирована деятельность клиентов на сайте, изучена должностная инструкция сотрудников магазина при обработке заказа. На основе всей информации я подготовила Отчет об обследовании, который включил в себя цели, методы обследования, описание модели AS IS в нотации BPMN, а также карту пользовательского пути, чтобы отразить путь пользователя и выявить основные точки боли.

**AS IS**  
Рассмотрим более подробно модель AS IS: анализ модели позволил выявить ошибку в процессе оплаты заказа онлайн банковской картой. Способ оплаты наличными может подойти не всем клиентам, поэтому отсутствие онлайн оплаты служит одной из причин оттока клиентов на сайте. Не менее важной частью процесса является звонок администратора магазина на склад для уточнения наличия товаров в уже оформленном заказе. В случае, если товар отсутствовал, то администратор перезванивал клиенту и отменял заказ. Это также негативно сказывается на привлекательности сайта.

Анализ процесса и должностной инструкции сотрудников показал, что, если клиент недоступен по указанному номеру, его заказ отменяется без уведомления. При этом на сайте нет верификации номера телефона, что может привести к ситуации, когда заинтересованный в покупке клиент, случайно указавший неверный номер, потеряет возможность получить свой заказ.

**CJM**

Далее рассмотрим CJM (карту пользовательского пути), которая позволила изучить процесс оформления заказа на сайте с точки зрения эмоций клиента.

Как итог, клиент испытает негативные впечатления от пребывания на сайте. В большинстве случае, это связано с низким качеством UI/UX дизайна сайта, а также отсутствием важного функционала, как, например, личный кабинет, список избранного, история покупок, автозаполнение полей ввода, неэффективность работы чата поддержки

Как итог, был выявлен ряд проблем, связанный с

* недоработкой UI/UX дизайна сайта,
* отсутствием стабильного способа онлайн-оплаты;
* несогласованностью данных о наличии товаров и неудобный процесс взаимодействия с клиентами;
* неэффективностью работы чата-поддержки.

🎯 **Требования к новому решению**

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

Исходя из выявленных проблем, я сформировала Документ с требованиями к решению.  
Цель проекта: Улучшить сайт магазина «Переделкино» за счет доработки UI/UX-дизайна, добавления нового функционала, интеграции с БД склада.

Изменения позволят достичь следующих показателей:

* через 3 месяца увеличить количество оплаты онлайн банковской картой на 30%;
* через 3 месяца увеличить среднее количество пользователей сайта на 20%;
* через 3 месяца увеличить среднее количество выполненных заказов на 15%;
* через 3 месяца увеличить количество зарегистрированных пользователей на 20%;
* через 3 месяца увеличить количество использования промокодов на 30%;
* через 3 месяца увеличить количество подтвержденных заказов на 60%
* через 3 месяца уменьшить нагрузку на администраторов на 30%.

Прогноз основан на анализе схожих кейсов, так как имеющихся данных от заказчика недостаточно для точных расчетов.

Для реализации поставленных целей я сформировала бизнес и пользовательские требования, составила Use Cases. Спроектировала предполагаемое решение TO BE в нотации BPMN.

Представила объекты и компоненты и системы с помощью диаграммы классов и объектов, это позволяет определить архитектуру будущего решения и его связи.

Для разработанного решения был определён ряд критериев приемки, которые учитывались при его создании и обновлении прототипа сайта.

**🚀 Проектирование целевого решения (TO BE)**

Сейчас более подробно рассмотрим модель TO BE. В предложенном решении основной пользовательский путь на сайте практически остался прежним, но его функциональные возможности изменились. Теперь пользователь может частично или полностью удалять товары в корзине.

Система автоматически рассчитывает сумму заказа и уведомляет пользователя, если сумма не достигает минимальной. Это позволяет сохранить время клиента при работе на сайте и снизить его негативные эмоции.

Далее система, в случае авторизации клиента и наличии данных, авто заполняет необходимые поля данными, а также обновляет базу данных клиентов, если данные были изменены. Это позволит в дальнейшем сэкономить время клиента при работе на сайте.

Новое решение также включает в себя верификацию мобильного телефона клиента, что позволит избежать ошибочно введенных номеров и снизить количество фейковых заказов.

В модели TO BE исключен звонок на склад, поскольку предлагается интеграция сайта со складом, поэтому информация о наличии товара будет отображается карточке товара.

**Диаграмма классов и объектов**

Далее рассмотрим диаграмму классов и объектов, чтобы подробнее изучить, какие сущности будут наполнять сайт при работе. Всего есть пять классов:

* **Клиент** – представляет пользователя интернет-магазина. Содержит информацию о клиенте, включая его идентификатор, имя, номер телефона, адрес доставки, историю заказов и список избранных товаров.
* **Заказ** – описывает оформленный клиентом заказ. Включает номер заказа, дату создания, список товаров с их количеством, статус заказа, итоговую сумму и данные клиента для доставки.
* **Товар** – содержит информацию о товарах, представленных на сайте. Включает код товара, название, статус наличия, цену продажи и количество.
* **Категория** – объединяет товары по группам, упрощая их поиск и фильтрацию. Включает код категории, наименование и список входящих в нее товаров.
* **Промокод** – позволяет клиенту получить скидку при оформлении заказа. Содержит код, процент скидки, дату добавления и статус активности.

**Диаграмма объектов** демонстрирует конкретные экземпляры этих классов с заполненными значениями атрибутов, что позволяет увидеть, как данные будут храниться в системе при реальной работе.

**🎨 Прототипирование**

Для наглядного представления интерфейсов и удобства пользователей был создан Прототип решения. Он показывает ключевые экраны системы, их логику и взаимодействие. Прототип позволяет оценить удобство использования системы до начала разработки.

Рассмотрим пользовательский путь с момента входа на сайт до оформления заказа и посещения личного кабинета………………

**📖 Пользовательская инструкция**

Для комфортной работы с новым решением подготовлена Пользовательская инструкция. Она содержит пошаговое описание основных функций, что облегчит процесс внедрения и адаптации пользователей.

Инструкция подробно состоит из трех разделов:

* оформление заказа;
* обращение в чат-поддержки;
* регистрация на сайте.

**Как результат, при** наличие пользовательской инструкции пользователи быстрее адаптируются к новому решению, снижается количество обращений в поддержку, а процесс работы становится интуитивно понятным и удобным.

**✅ Заключение**

Проделанная работа выявила ключевые проблемы сайта и предложила оптимальное решение для улучшения UX и бизнес-процессов. Внедрение модели **TO BE** с онлайн-оплатой, интеграцией со складом и новыми функциями повысит удобство работы, сократит нагрузку на администраторов и увеличит количество заказов.