

1. TEAMWORK

1. Название проекта : *РВКА*

В состав команды входят Рубашкин Владислав и Козлов Артур.

Лидер команды - Козлов Артур (Разработчик),

Заместитель лидера - Рубашкин Владислав (Бизнес-аналитик).

Описание проекта : розничный интернет-магазин модной обуви, одежды, аксессуаров и косметики, предлагающий изделия от топ-брендов.

Схема продаж:

Привлечение покупателей в интернет-магазин → Убеждение купить здесь и сейчас → Призыв добавить товар в корзину → Предложение заказать сопутствующие товары → Оформление заказа → Предоставление вариантов доставки и оплаты → Подтверждение заказа → Доставка товара → Получение оплаты → Удержание клиента.

Бизнес-процессы:

1) front-end – это процессы, которые видны покупателю и напрямую влияют на выбор товара.

2) back-end – это процессы, которые остаются за кулисами, но непосредственно влияют на работу интернет-магазина.



1. TEAMWORK

Front-end – магазин глазами покупателя

Магазин глазами покупателя охватывает процессы привлечения, обслуживания и удержания клиентов:

1) Привлечение клиентов можно разделить на отдельные процессы по каналам привлечения клиентов: поисковое продвижение, контекстная реклама, социальные сети, торговые площадки, купонаторы и так далее.

2) Обслуживание клиентов охватывает входящие и исходящие звонки, консультации по товарам, скрипты продаж и допродаж, подтверждение заказов, доставка товаров и прием платежей.

3) Удержание клиентов включает в себя программу лояльности, работу с отзывами и рекламациями, возвратами и обментами, e-mail-маркетинг, sms-маркетинг, ремаркетинг и ретаргетинг.

Back-end – магазин глазами продавца

Back-end-процессы удобнее разложить на составные части для простоты понимания и составления должностных инструкций подчиненным:

1) Формирование ассортимента: прогнозирование и тестирование спроса, поиск и переговоры с поставщиками, закупка товара, пополнение стока, прием и разгрузка товара, присвоение товарам артикулов и штрих-кодов.

2) Обработка заказов: обработка входящих писем и звонков, проверка наличия на складе, подтверждение заказов, обзвон отложенных заказов.

2) Комплектация заказов: прием обработанных заказов, подбор товаров по артикулам, упаковка укомплектованных заказов.

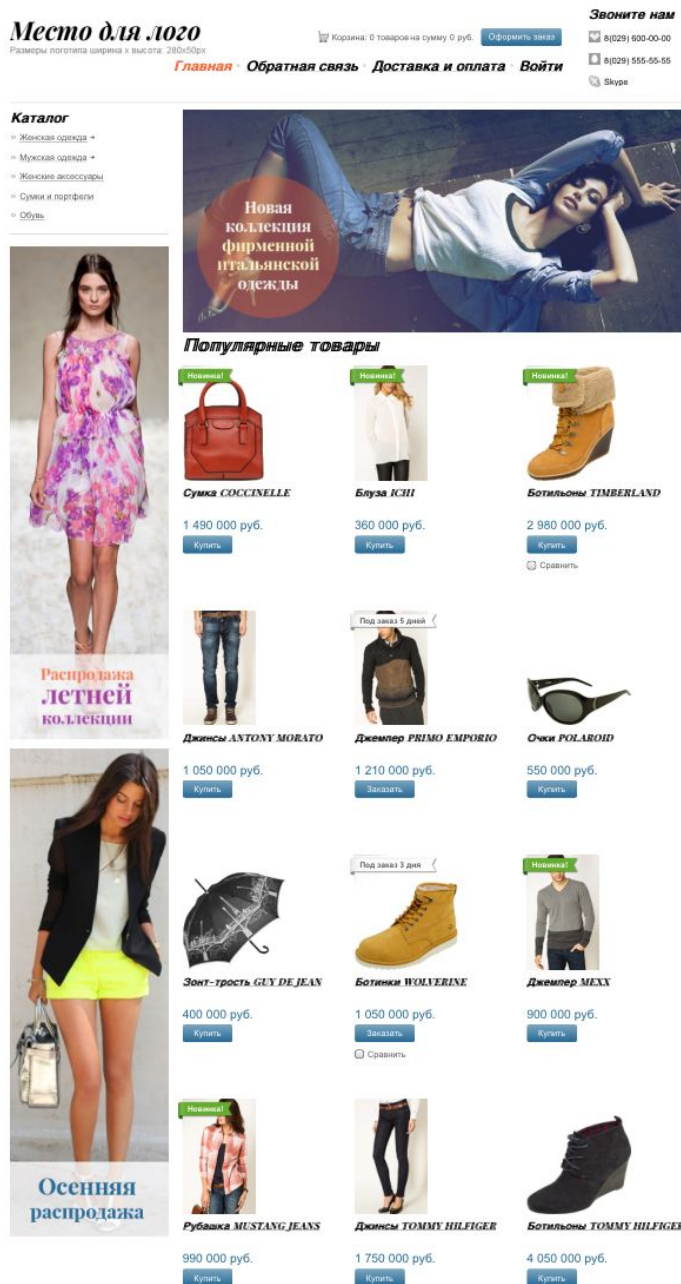
3) Доставка покупок: распределение заказов по способу доставки, развоз заказов по пунктам самовывоза, отправка посылок по почте и передача в курьерскую службу, получение отчетов по статусу доставки.

1. TEAMWORK

4) Прием оплаты: получение денежных средств за заказы от курьерской службы, почты и других платежных систем.

5) Работа с возвратами: обработка возвратов от курьерской службы, почты и покупателей.

Для создания сайта интернет-магазина мы будем использовать шаблон, который представлен на скриншоте:



1. TEAMWORK

Сайт будет включать такие страницы как:

- 1) Главная страница. Стартовая страница интернет-магазина.
- 2) Страницы разделов и подразделов каталога товаров. Они позволяют группировать товары определенным образом. Например, по производителю, по назначению или по другим свойствам.
- 3) Страница товара. Знакомит покупателя с товаром — изображением, описанием, характеристиками, особенностями при покупке именно в Вашем магазине, — и предлагает этот товар купить.
- 4) Контекстный и расширенный поиск.
Контекстный поиск (строка поиска на странице по аналогии с ya.ru) помогает покупателю находить товары по ключевым словам.
- 5) Расширенный поиск (фильтр) помогает находить среди однотипных товаров те, которые отвечают требуемым параметрам.
- 6) Сравнение товаров. Позволяет покупателю сравнить однотипные товары по заданным характеристикам.
- 7) Новости. Знакомят покупателей с важной информацией, новинками и др. сведениями, которые Вы считаете важными и полезными для Ваших клиентов.
- 8) Обратная связь. Покупатель может отправить вам сообщение.
- 9) Оплата и доставка. Страница с информацией о видах оплаты и доставки.
- 10) О магазине. Официальная информация о магазине — владельце, УНП, расчетном счете, дате регистрации.
- 11) Корзина. Позволяет покупателю сделать онлайн-заказ. Информация о заказе приходит продавцу на e-mail и/или на телефон (SMS).
- 12) Дополнительные страницы. Предназначены для любой дополнительной

1. TEAMWORK

информации (например: условий гарантийного обслуживания).

13) Отзывы о товарах. Страница с отзывами к каждому Вашему товару.

14) Регистрация и авторизация. Страница авторизации и регистрации покупателей.

15) Личный кабинет покупателя.

16) Пользовательская карта сайта.

17) Страница опросов посетителей.

1. TEAMWORK

