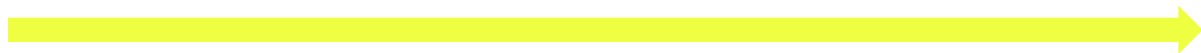


Доставка

за час

Задача: предложить все способы, как в плохую погоду обеспечить вывоз в сервисе в 99%+

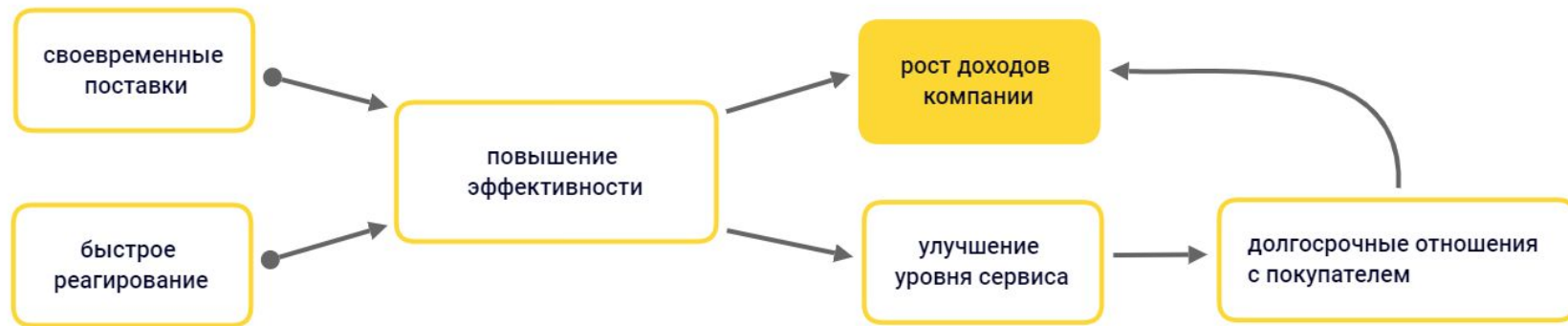


Ксения Ощепкова



Цель: увеличить Completion rate (отношение фактически доставленных заказов к размещенным) в плохую погоду* до 99%+

Зачем это нужно:



Боль покупателей: нужен срочный заказ в любую погоду

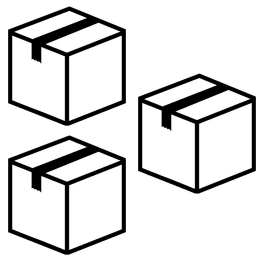
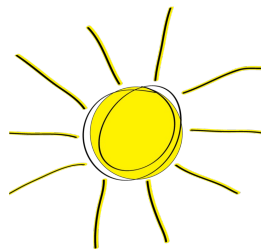
Покупатель не думает о том, что доставка неудобна для курьера, не видит риски и не оценивает расходы компании

Боль курьеров: плохая погода - это дискомфортно и небезопасно, плохие условия труда должны лучше оплачиваться; заказ могут отменить или не забрать

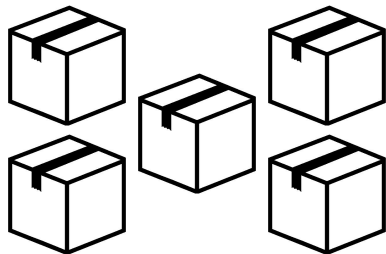
Курьер не видит смысла вкладываться в защиту от дождя, так как выбирает эту работу как временную

* погодные условия средней полосы России; для пеших курьеров, на велосипедах/самокатах

Проблема: дождь увеличивает желание покупателей заказать экспресс-доставку и уменьшает желание курьеров выйти на работу, заказы не доставляются вовремя, Completion rate может сильно снижаться



CR 99%+



заказы растут на 40%



курьеров меньше на 30%



CR



* погодные условия средней полосы России; для пеших курьеров, на велосипедах/самокатах

Идея: нужно уравновесить количество заказов относительно количества курьеров

Гипотеза: если во время дождя *повысить на 50%* количество курьеров на линии и *на 30% уменьшить* количество заказов экспресс-доставкой, то Completion rate начнёт расти.

Решение:



для покупателей

краткосрочное

Виджет напоминает:

- что завтра дождь, сделать заказ сегодня
- на улице уже дождь
- заказ может быть задержан
- можно выбрать другой вид доставки, заказать позднее

среднесрочное

Система ограничений:

- штраф при отмене заказа
- увеличение стоимости доставки

долгосрочное

Воспитание культуры поведения через рекламу:

- безопасность и комфорт курьеров - это важно
- умение оценивать срочность



для курьеров

Оснащение для защиты от дождя за счет компании;

Рейтинг курьеров:

- система бонусов и поощрений
- увеличение дохода

Создание пунктов на базе складов, где курьер может переодеться, согреться и выпить горячий кофе, взять дождевик, если забыл дома

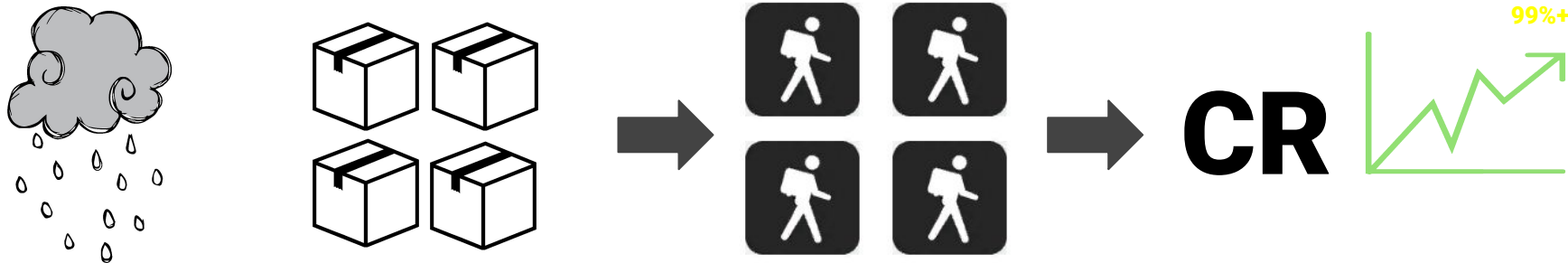
Составление курьером **списка приоритетных заказчиков/любимых мест доставки** (рядом с домом, большие чаевые, удобная парковка/подъезд, порядочный, постоянный покупатель)
Возможность выбора места доставки из списка в плохую погоду

Увеличение количества точек вывоза, сокращение пройденного расстояния

Упор на **исключение человеческого фактора** - дальнейшая разработка роботов-курьеров



Результаты: количество заказов и количество доставок стремится к равному соотношению - на каждый заказ есть курьер, Completion rate стремится к 99%+



Что может пойти не так:

- В одной стране/городе дождь - это норма, в другой - коллапс, в третьей - 1 раз в год
- Уменьшение желания заказывать может повлиять на другие ключевые показатели
- Разный менталитет: отношение между покупателем и курьером не меняется, курьеры портят/оставляют себе/теряют одежду