Белдеубаева Тогжан. Отборочное задание для стажировки в Kaspi.kz

Категория товаров Kaspi Maгaзина в приложении Kaspi.kz, выбранная мною – Красота и здоровье.

Гипотезы:

- 1. Добавление продуктов для здоровья, которые повысят удовлетворенность пользователей.
- 2. Обновление карточки категории, для улучшение визуальной коммуникации.
- 3. Улучшение функциональности ценового диапазона в фильтрах, что повысит удобство взаимодействия пользователей с системой.
- 4. Добавление состава продуктов для повышения доверия к продуктам у пользователей.

Как пользователь, я прошла через все этапы пользовательского пути: от выбора товаров в категории 'Красота и здоровье' до оплаты товара. Более подробное объяснение моих гипотез:

Категория 'Красота и здоровье' предполагает, что товары будут включать продукты для поддержания красоты и здоровья. Однако на практике я заметила, что продукты в большей степени сосредоточены на аспектах красоты. Со стороны пользователя, который хочет купить продукт для поддержания своего здоровья, он выберет категорию 'Красота и здоровье', а не похожую на категорию 'Аптека'. Однако там пользователь не сможет найти нужные ему продукты (возможно, БАДы, витамины, фитнес и спортивные товары, диетические продукты).

Карточка категории 'Красота и здоровье' также показывает, что данная категория больше ориентирована на красоту, так как на ней изображены духи и фен. Для исправления можно оставить 1 товар, связанный с красотой (либо духи, либо фен) и добавить продукт, который будет соответствовать подкатегории 'Здоровье' (возможно, какой-нибудь БАД или ПП продукт).

Несмотря на то, что подкатегории такие как массажеры, уход за полостью рта в категории 'Красота и здоровье' потенциально связана со здоровьем, более профессиональные продукты такие как БАДы и ПП продукты станут хорошим дополнением для пользователей, которые следят или хотят следить за своим здоровьем.

Из этого вытекает проблема: пользователи которые ищут продукты для здоровья в категории 'Красота и здоровье', не смогут их найти, выйдут из приложения и что отрицательно скажется на конверсии.

Для улучшения необходимо добавить продукты, которые будут соответствовать категории 'Здоровье' и изменить карточку категории для улучшения визуальной коммуникации.

В текущей реализации Kaspi Maгaзина пользователь может взаимодействовать с фильтрами и выбирать определенный ценовой диапозон продукта. Когда

пользователь перемещает бегунок для выбора ценового диапазона, все работает корректно, и система сразу обновляет отображаемые товары. Однако, когда пользователь вводит конкретное значение цены вручную (например, 10 000 тенге) с клавиатуры телефона, возникает изменение в системе кнопка 'Показать товары' исчезает, и система не реагирует на пользовательский ввод. В результате пользователю необходимо снова взаимодействовать с бегунком, чтобы система смогла правильно отобразить товары в указанном ценовом диапазоне.

Пользователю приходится выполнять лишние действие. Вдобавок пользователю может затруднить дальнейшие действия, что заставит его покинуть Kaspi Maгaзин не завершив заказ.

Решение: Как только пользователь вводит диапазон (например, от 0 до 10 000 тенге), кнопка 'Показать товары' должна оставаться доступной, и фильтр должен немедленно применяться.

В Каѕрі Магазине в категории 'Красота и здоровье' отсутствует информация о составе продуктов. Это является значительным недостатком, особенно в сравнении с конкурентами, такими как Ozon, где описание товаров включает полные данные о составе. Данный аспект имеет важное значение для потенциальных покупателей, которые часто принимают решения о покупке на основе состава продукта. Это определяет их потребностям: состав БАДов, кислоты и ретинолы в продуктах.

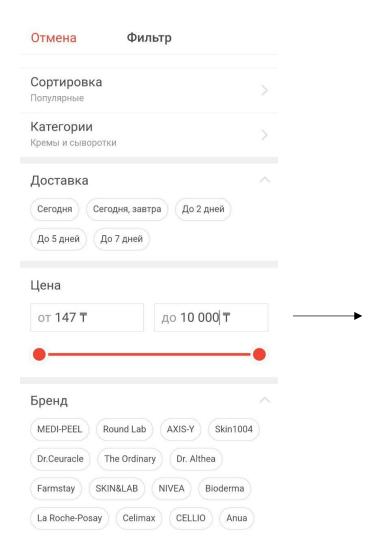
Финальное решение:

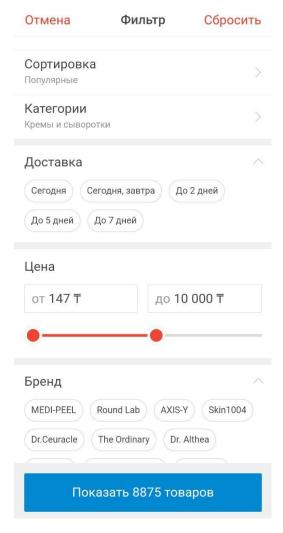
1. Пользователь выбирает категорию 'Красота и здоровье' и видит обновленную карточку, который наглядно отображает два пункта.



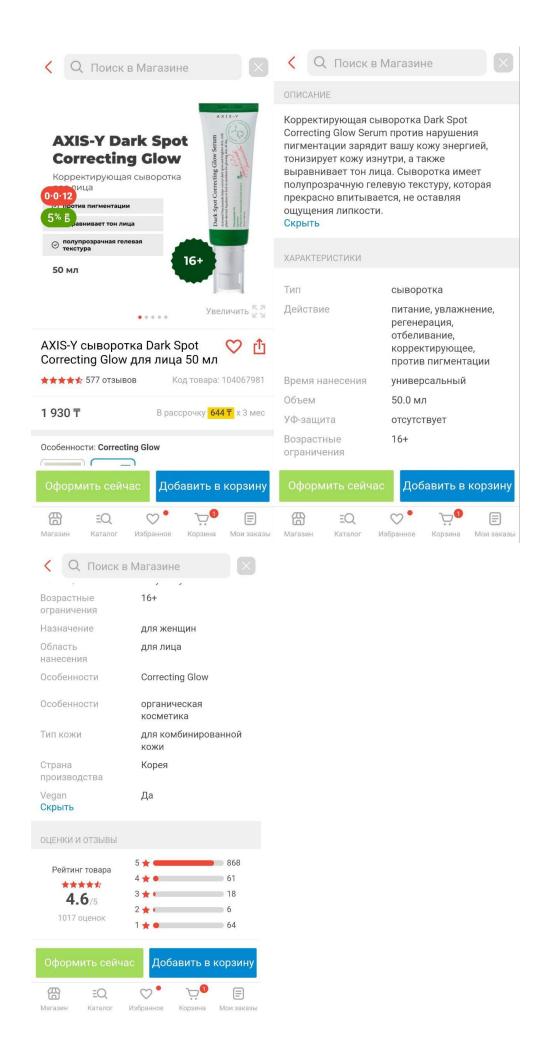


2. Пользователь может легко и понятно установить ценовой диапазон ввода вручную с доступной кнопкой 'Показать товары'





3. Пользователь получает описание товара включая состав, что помогает пользователям принять решение о покупке и повышает доверие к продуктам.



Характеристика и описание продукта не отражает состав.

Состав



Вода, глицерин, Ниацинамид, Гиалуронат натрия, Пропандиол, Эритрит, бутиленгликоль, Сквалан, Экстракт рисовых отрубей Огуга Sativa, Экстракт цветков календулы лекарственной, Carica Papaya (Папайя) Экстракт фруктов, экстракт плодов Ніррорһае Rhamnoides, экстракт плодов Malpighia emarginata (ацеролы), полиглицерил-10 лаурат, Хлорфенезин, Аргинин, этилгексилглицерин, карбомер, глутатион, 1,2-гександиол, гидроксипропилциклодекстрин, Динатриевая ЭДТА, гидроксиэтилцеллюлоза, Аллантоин, Rosmarinus Officinalis (розмарин лекарственный) Масло листьев

Изображение взят с приложения Ozon