

DNS **FIELD STUDY**

Неделя 6. **Поиск идей и решений**



Области разработки инициатив

| **Дизайн сайта**

| Упростить интерфейс и улучшить
пользовательский опыт

| **Площади магазинов**

| Перераспределить площади:
увеличить телефоны и аксессуары,
сократить ТВ и КБТ

| **Логистика**

| Повысить прозрачность
и предсказуемость
доставки

| **Сервисный центр**

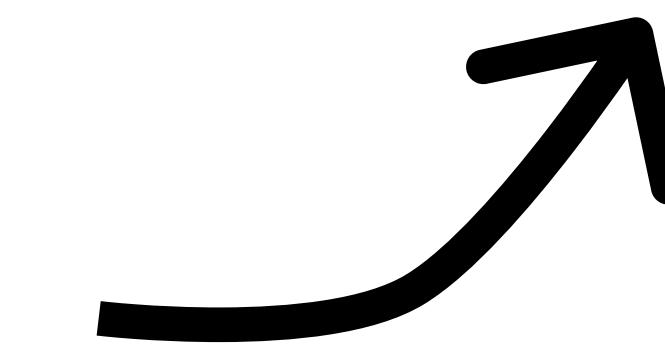
| Расширить услуги
после гарантии,
внедрить прозрачные
цены и trade-in

| **Сотрудники**

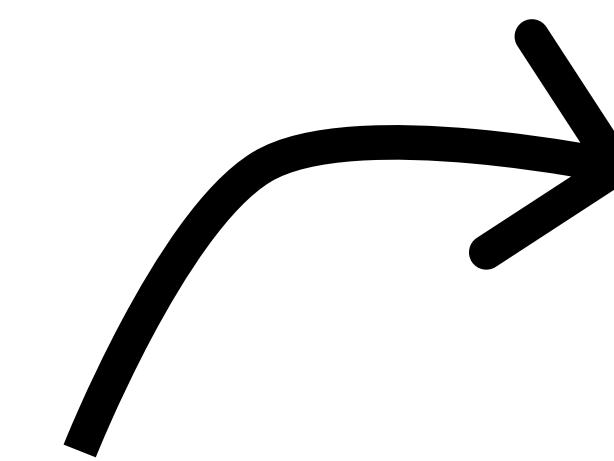
| Улучшить
клиентоориентированн
ость и сервис

Этапы работы

1.Брейншторм
Придумали более 40 идей
на основе выбранных
областей



2.Кластеризация
Сгруппировали идеи в 10
инициатив



3.Приоритизация
Выбрали 6 наилучших
инициатив по методу RICE

Лучшие инициативы

Оценка по RICE

Инициатива	Reach	Impact	Confidence	Effort	RICE score
Редизайн сайта	5	5	1	4	6.25
Площади	4	4	1	3	5.33
Логистика	4	4	0.75	3	4
Видеоконсультации	3	4	0.5	2	3
Постгарант. ремонт	3	4	0.75	3	3
Развитие персонала	3	4	0.75	3	3
Дарксторы	4	4	0.5	4	2
Trade-in	3	4	0.5	4	1.5
AI-агенты	4	3	0.5	5	1.2
Социальная сеть	3	2	0.25	3	0.5

Дизайн сайта

Лиза

Проблема: Перегруженный интерфейс, каталог содержит слишком много вкладок, нелинейный путь к покупке.

Решение: Переход к использованию простых, но жирных шрифтов, отказ от декоративных элементов в пользу контента. Наиболее используемые разделы и функции сделать более выделяющимися.

Ожидаемый эффект: Reach - 5, Impact - 5, Confidence - 1, Effort - 4, RICE Score - 6,25

Обоснование ОСВ*: СВ средняя. Потребуются высокие затраты на обеспечение проведения масштабных работ по реархитектуре пользовательского интерфейса, рефакторингу бэкенд-систем, миграции каталога товаров.

Аналогичные решения в РФ:

1) В 2021 Яндекс.Маркет кардинально обновил платформу, внедрив персонализированную ленту товаров и гибридную модель с агрегатором и собственной логистикой, что значительно увеличило конверсию.

*Оценка сложности внедрения

Видеоконсультации

Амиран

Проблема: Нет эффективного способа помочь клиенту с выбором товара дистанционно

Решение: Внедрить систему видеоконсультаций с экспертами DNS прямо на сайте — клиент может нажать кнопку «Проконсультироваться» и подключиться к специалисту в реальном времени.

Ожидаемый эффект: Reach - 3 , Impact - 4 , Confidence - 0,5 , Effort - 2, RICE Score - 3

Обоснование ОСВ*: Требуется интеграция видеоплатформы(сторонние сервисы), обучение консультантов, но технология широко доступна и реализуема в краткие сроки.

Аналогичные решения в РФ: Только за рубежом.

*Оценка сложности внедрения

Программа развития персонала.

Даня

Проблема: низкий уровень компетентности сотрудников приводит к ошибкам в работе и росту затрат на их исправление, а отсутствие прозрачной карьерной траектории ведёт к росту текучки среди перспективных сотрудников.

Решение: Центр обучения DNS, геймифицированная система мотивации (система баллов и рейтинга), DNS JOB - гибкая система найма, прозрачная система KPI и ответственности (публикация дашбордов, ежеквартальные сессии для постановки и сверке целей).

Обоснование ОСВ*: СВ высока, тк временные затраты: 6-9 месяцев, кадровые ресурсы: командный менеджер, HR-ы, разработчик LMS, дизайнер, денежные: аренда Lms платформы, внешний образовательные курсы и т.д.
Риски: сопротивление и перегрузка сотрудников, утечка "мозгов".

Аналогичные решения в РФ:

- 1) СберУниверситет, система грейдов
- 2) ЯндексПрактикум, реферальная система
- 3) G2G: обучение коллег в Google.

*Оценка сложности внедрения

Логистические решения

Евсей

Проблема: Из-за логистических проблем у компании огромный отток клиентов.

Решение: Компенсации клиентам при невыполнении договоренностей. Контракт с крупной логистической компанией для осуществления логистики или переделка собственной логистики под стандарты

Ожидаемый эффект: Reach - 4, Impact - 4, Confidence - 0,75, Effort - 3, RICE Score - 4

Обоснование ОСВ*: СВ высокая, тк временные затраты: 12 месяцев, кадровые ресурсы: командный менеджер, HR-ы, сотрудники логистики, денежные затраты: оплата логистической фирме/оплата работникам которые выстроят хороший процесс в компании, компенсации при просрочках. Риски: отток сотрудников повышение расходов на логистику

Аналогичные решения в РФ:

1. "ГПР-Логистика". Основатель компании, оптимизировал логистику, начал работать напрямую с заказчиками и предложил водителям предоплату. На 2020 год компания имела чистую прибыль 20% от оборота 600 млн.

*Оценка сложности внедрения

Внедрение постгарантийного ремонта

Егор

Проблема: Отсутствие возможности ремонта в СЦ после окончания гарантии при покупке в DNS

Решение: Предоставление возможности ремонта В СЦ(по среднерыночной цене) после окончания гарантии при покупке в DNS, гибкая система взаимодействия с СЦ(более лояльна для новых клиентов).

Ожидаемый эффект: Reach - 3, Impact - 4, Confidence - 0.75, Effort - 3, RICE Score - 3

Обоснование ОСВ*: СВ средняя, т.к. для реализации нужно будет нанять новых сотрудников(дорого/нетрудно/недолго) и расширить площади под СЦ(дорого/нетрудно/не очень долго)

Аналогичные решения в РФ:

1) Сервис М.Мастер от прямого конкурента(М.Видео) - представляет собой комплексный сервис, включающий ремонт бытовой техники и мобильных устройств, включая ремонт после окончания гарантии.

*Оценка сложности внедрения

Перераспределение площадей магазина

Егор

Проблема: Неэффективное использование площади магазина (до 30% магазина "простаивает").

Решение: Вдвое сократить зоны с КБТ и телевизорами, освободившееся место использовать для более ликвидных товаров(возможно расширение представленности мобильных устройств) и для зон "живого" опыта.

Ожидаемый эффект: Reach - 4, Impact - 4, Confidence - 1, Effort - 3, RICE Score - 5.33

Обоснование ОСВ*: СВ высокая Для реализации нужно будет сделать перепланировку(не очень дорого/трудно/не очень долго) и немного изменить логистику(недорого/нетрудно/недолго).

Аналогичные решения в РФ:

- 1) Media Markt Xpress с ограниченным ассортиментом самых популярных товаров для повышения рентабельности.
- 2) «М.Видео» сократили площадь магазинов примерно на 15-20%, перераспределив пространство для создания зон опыта и организации онлайн-выдачи заказов.

*Оценка сложности внедрения

DATA DUMP

