

DNS **FIELD STUDY**

Неделя 12.



Компания **DNS** занимается розничной продажей электроники и бытовой техники через сеть магазинов и онлайн-платформу в условиях высокой конкуренции. **DNS** активно развивает омниканальный подход и логистическую сеть, но сталкивается с проблемами в UX, качестве обслуживания и управлении клиентским опытом.

Сильные и слабые стороны работы DNS

Сильные стороны:

- Обширная логистическая сеть и пункты выдачи.
- Лидирующая позиция в категориях ПК, ноутбуки, периферия.
- Широкий ассортимент по всем ценовым сегментам.
- Платформа «Клуб DNS» для развития лояльности.
- Более низкие цены, чем у конкурентов (М.Видео, Эльдорадо).

Слабые стороны:

- Медленная загрузка сайта и перегруженный интерфейс.
- Нарушение визуальной иерархии и принципов UX-дизайна.
- Низкое качество обслуживания в логистике и кол-центре.
- Отталкивающий дизайн оффлайн-магазинов.
- Ограниченные услуги сервисного центра (только гарантийный ремонт).

Приоритетные 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 клиентоориентированность и сервис

5 лучших инициатив

- 1. Редизайн сайта** - повысить продажи, конверсию и лояльность за счёт улучшения UX и визуальной структуры сайта.
- 2. Расширение сервиса** - постгарантийный ремонт, trade-in, система лояльности.
- 3. Улучшение логистики** - внедрение системы отслеживания в реальном времени, оформление договорённостей с курьерами.
- 4. Оптимизация офлайна** - перераспределение площадей, демонстрационные зоны, улучшение дизайна.
- 5. Интеграция с экосистемой** - развитие платформы «Клуб DNS», расширение рекомендаций и персонализации.

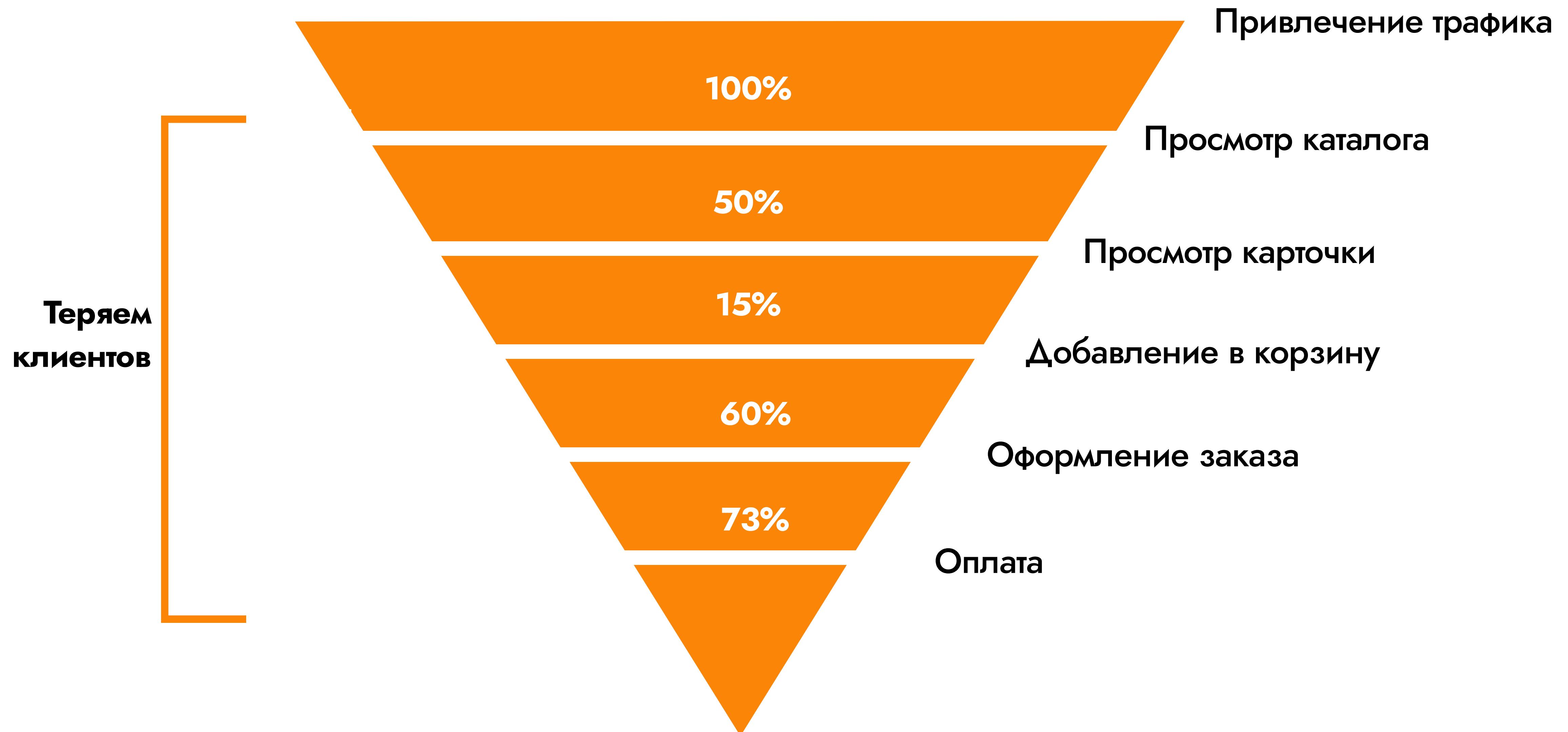
Редизайн сайта

Цель - повысить продажи, конверсию и лояльность за счёт улучшения UX и визуальной структуры сайта.

Обоснование инициативы - 67% российских покупателей предпочитают удобные интерфейсы при онлайнпокупках. Для Gen Z этот показатель выше - 80%. Улучшение UX может увеличить прибыль на 25–95% и вовлеченность на 30%.

Проблема - Сайт DNS страдает информационной и визуальной перегруженностью с 15+ точками фокуса на главной странице, что приводит к росту bounce rate, снижению конверсии и уходу клиентов к конкурентам.

Воронка продаж



Решения

1. Информационная перегруженность.

- Упростить главную страницу, оставить только 5–7 ключевых разделов.
- Убрать дублирующиеся элементы и лишние вкладки.
- Сократить количество баннеров до одной ключевой акции.

2. Сложная навигация

- Ввести иерархическую структуру каталога (каталог → категория → товар).
- Добавить умные фильтры и автоподсказки в поиск.
- Сделать путь к покупке линейным с индикатором прогресса.

3. Визуальная перегруженность

- Увеличить размер и контраст шрифтов для лучшей читаемости.
- Сделать акценты на ключевых элементах (цена, кнопка «Купить», отзывы).

Ожидаемый экономический эффект

Ключевые метрики

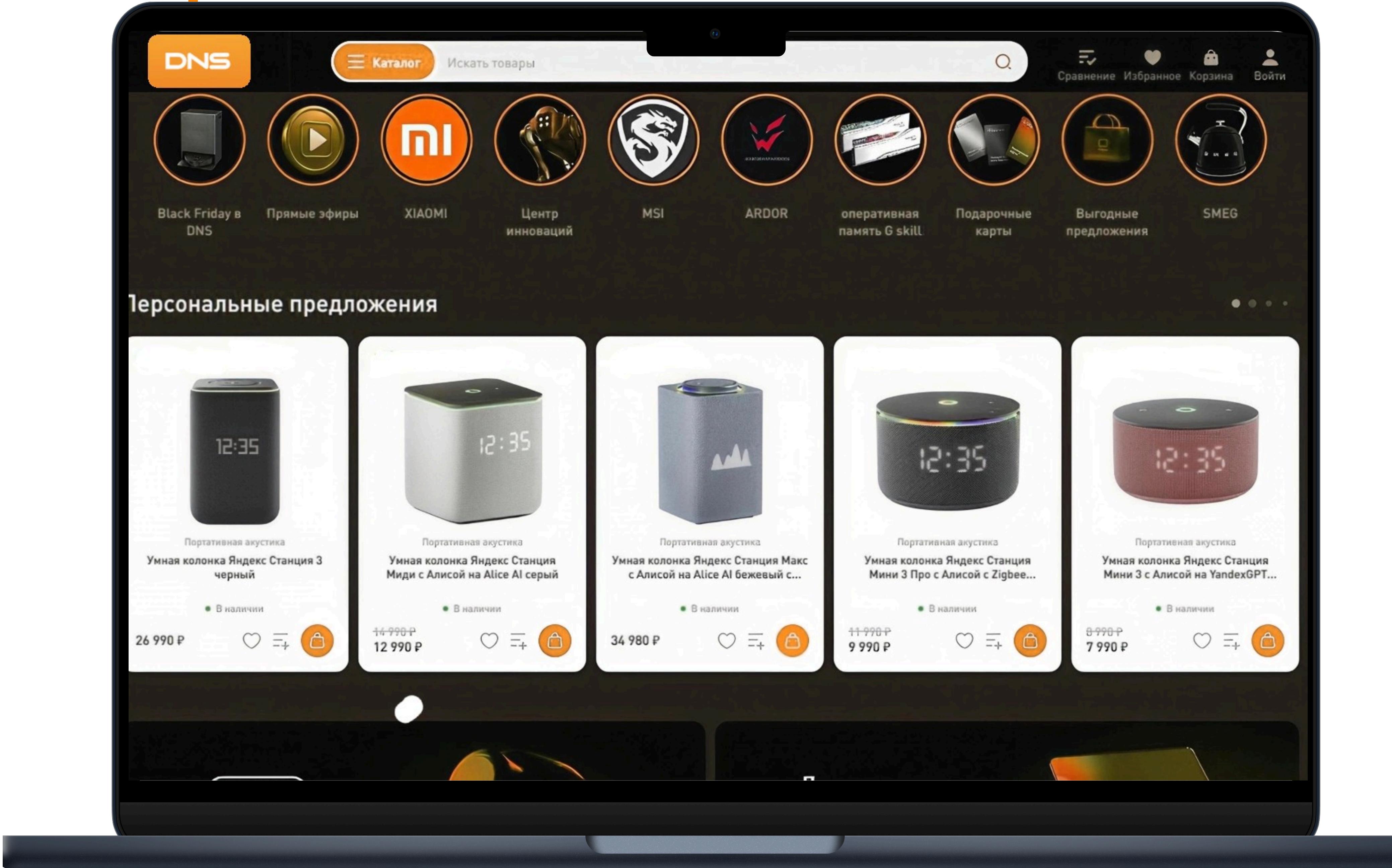
Рост конверсии: **2.5% → 3.1%**

Снижение bounce rate: **на 10–15%**

Увеличение времени на сайте: **на 20–30%**

Рост выручки в день: **810 млн → 1,004 млрд руб.**

Главная страница



Каталог

DNS Каталог Искать товары

Сравнение Избранное Корзина Войти

Центр инноваций Смартфоны и гаджеты Компьютеры и ноутбуки Телевизоры Аудио Hi-Fi Для кухни Крупная бытовая Для дома Красота и здоровье Климат Посуда Спортивные товары Детские товары Сервисы Техноблог Идеи подарков Подарочные карты Акции

ASKO LG LIEBHERR BOSCH smeg

Крупная бытовая

Отдельностоящая техника Встраиваемая техника

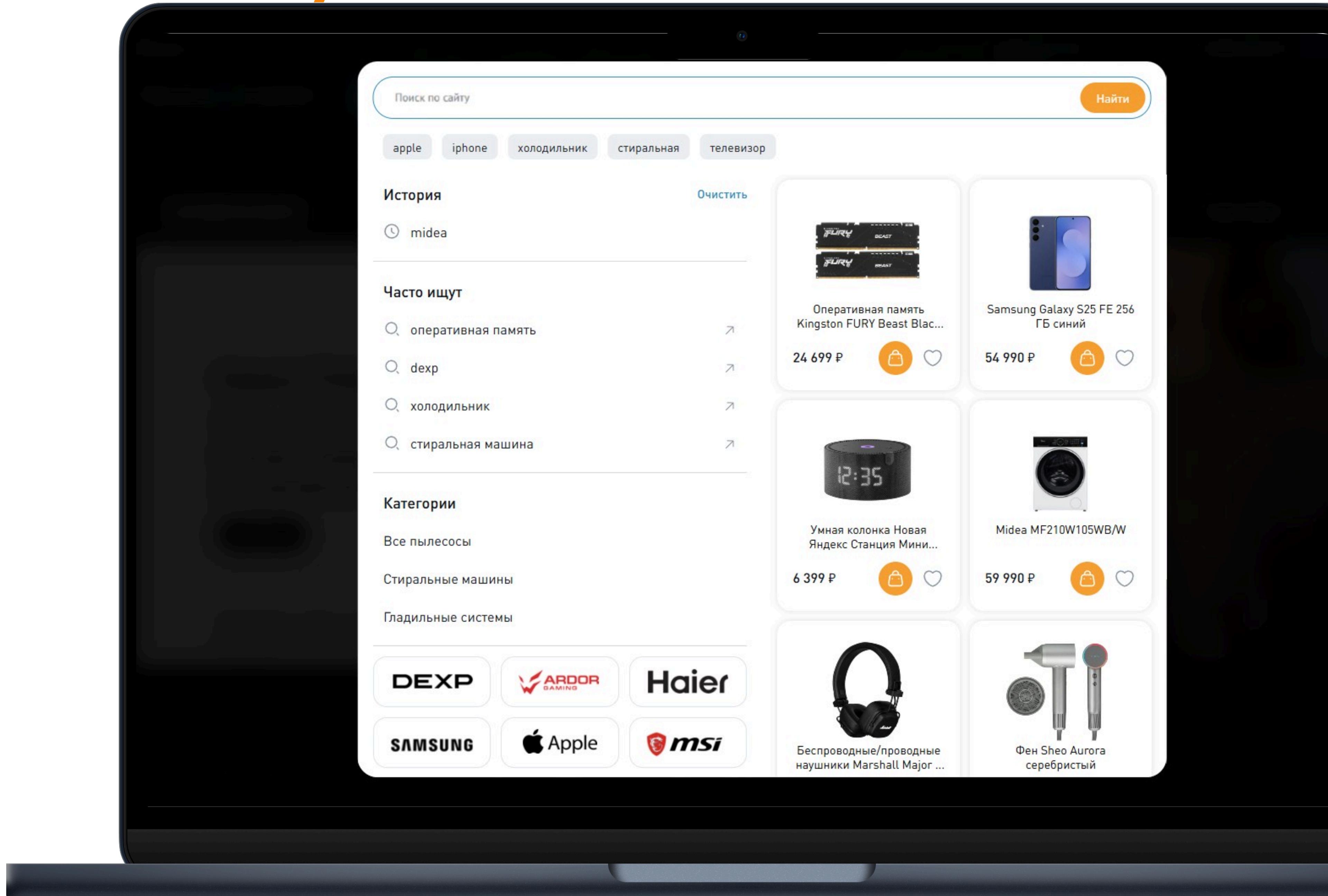
Вытяжки Плиты Посудомоечные машины Стиральные машины Холодильники

Варочные поверхности Вытяжки встраиваемые Микроволновые печи встраиваемые Посудомоечные машины встраиваемые Стиральные машины встраиваемые Холодильники встраиваемые

Аксессуары для крупной бытовой техники

Все аксессуары Для варочных поверхностей Для посудомоечных машин Для стиральных машин Для холодильников

Поиск по сайту



Корзина

Ваш город: Москва

Вернуться к покупкам

Корзина 1 товар

Samsung Galaxy S25 FE 256 ГБ голубой
Код: 186431

Расширенная гарантия

54 990 ₽

Программа лояльности

Войдите, чтобы использовать бонусы, купоны или подарочную карту.

Войти

Аксессуары и услуги к товарам
46 подходящих

Смартфон

Аксессуары Чехлы для смартфонов Смарт-часы Наушники Внешние аккумуляторы Беспроводные зарядные устройства

Samsung Silicone Case для Galaxy S25 FE синий 2 490 ₽	Samsung Silicone Case для Galaxy S25 FE мятный 2 490 ₽	Samsung Standing Grip Case для Galaxy S25 FE чёрный 4 990 ₽	Samsung Case для FE чёрный 4 990 ₽
--	---	--	---------------------------------------

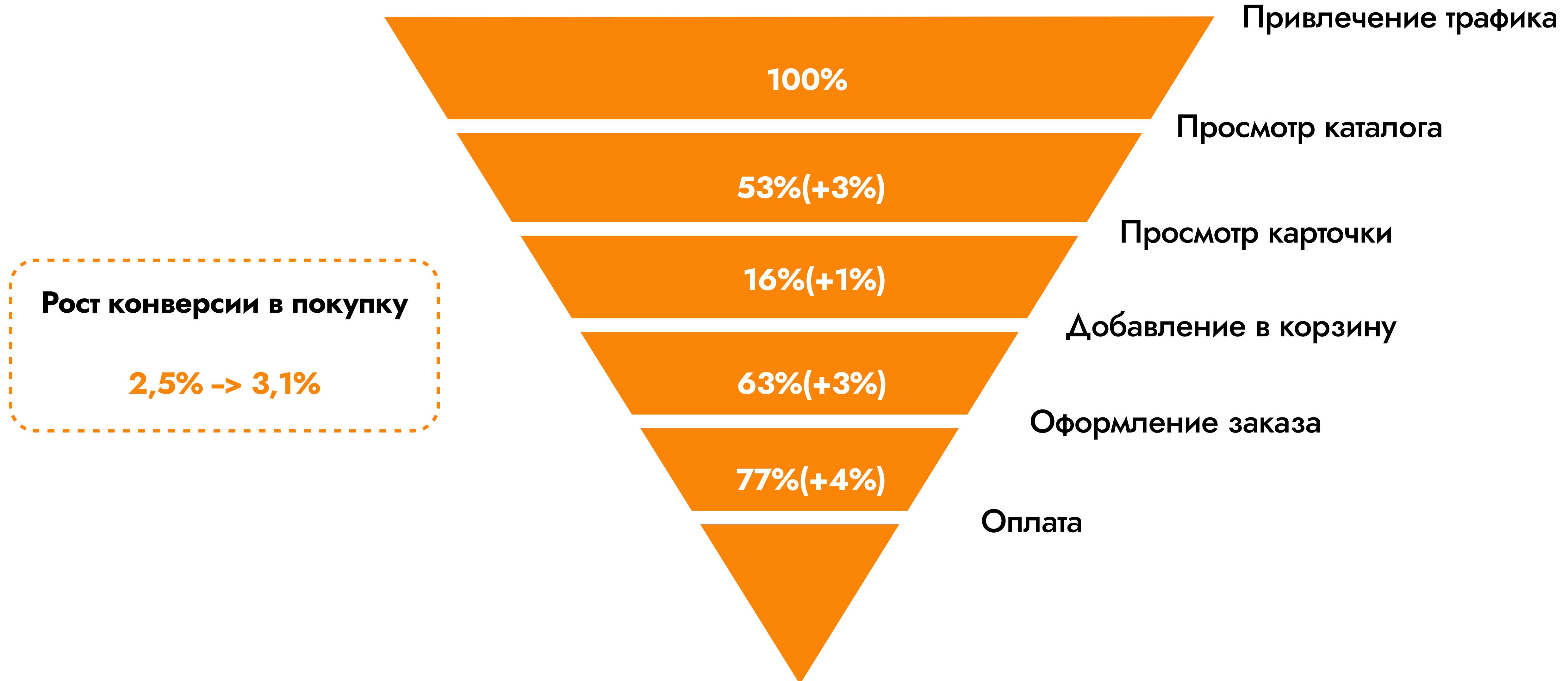
Итого: 1 товар 54 990 ₽

Перейти к оформлению

1 2 3

1. Корзина 2. Оформление 3. Оплата

Обновленная воронка продаж



Результаты MVP тестирования

Количественные результаты (n=60+):

- **95%** пользователей готовы вернуться на обновленный сайт.
- **92%** считают новую версию менее перегруженной.
- **80%** новая версия понравилась больше старой.
- **7.5/10** средняя оценка удовлетворённости.

Качественные результаты:

- Клиенты отмечают **улучшение доверия** к бренду и **современность дизайна**.
- Стало **легче** найти товар и ориентироваться на сайте
- **Появилось желание просматривать каталог**, как на маркетплейсах.
- Сайт **перестал выглядеть техническим и скучным, стал лаконичным**.

План внедрения

Фаза	Описание	Сроки	Стоимость
1. Подготовка	Сборка команды	3 - 4 нед.	0 руб.
2. Дизайн	Разработка макетов	2 - 3 нед.	2.8 млн руб.
3. Разработка	Создание версии	3 - 4 нед.	3.72 млн руб.
4. Тестирование	Баги и доработка	8 - 12 нед.	13.8 млн руб.
5. Запуск	Релиз для пользователей	1 нед.	570 тыс. руб.
6. Поддержка	Исправление ошибок	3 - 4 нед.	2 млн руб.
7. Работа	Текущая поддержка	Бессрочно.	0 руб.

Время проекта: **20–27 нед.** Общая стоимость: **22.89 млн руб.** Окупаемость: **1–2 месяца**

Вывод

- На основе комплексного анализа выявлены критические проблемы в UX сайта DNS.
- Разработанная стратегия редизайна с инвестицией 22.89 млн руб. позволяет получить ROI за 1–2 месяца и увеличить ежедневную прибыль на +23%.
- Практическое MVP тестирование подтверждает жизнеспособность предложенного решения и положительное восприятие целевой аудиторией.
- Рекомендуется немедленный запуск инициативы.