

1. Wybór procesu

 Proces zakupu produktu na stronie internetowej (z roli klienta).

2. Opis procesu Głównym celem projektu jest dokonanie zakupu produktu z roli klienta przy użyciu strony internetowej www.mohito.com,

3. Etapy procesu

Zakup produktu z wykorzystaniem strony internetowej www.mohito.com

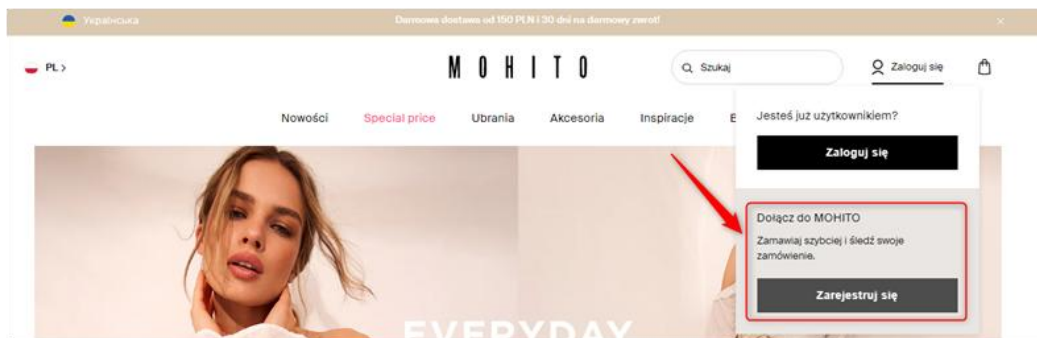
1. Założenie konta na stronie www.mohito.com
2. Wybór interesującej zakładki w tym przypadku Ubrania – sukienki
3. Zaznaczenie interesujących mnie filtrów
4. Wybór produktu
5. Przejście na stronę produktu – wybór konkretnego rozmiaru
5. Przejście do zakładki „koszyk”
6. Wpisanie kodu rabatowego
7. Sprawdzenie poprawności danych (rozmiar, ilość, rabat)
8. Uzupełnienie danych adresowych, wybór metody dostawy
9. Wybór płatności (PayU, PayPo, płatność przy odbiorze)
10. Akceptacja regulaminu
11. Dokonanie zamówienia
12. Oczekiwanie na odbiór zamówienia
13. Odbiór zamówienia z paczkomatu inpost
14. Ocena przysłanego towaru (w tym przypadku zamówienie przyszło niekompletne: brak paska)
15. Kontakt z infolinią w celu zwrotu sukienki (brak możliwości zwrotu niekompletnego zamówienia w sklepie stacjonarnym)
16. Odbiór paczki zwrotnej przez kuriera na koszt firmy
17. Oczekiwanie na zwrot gotówki na konto

4. Opis zadań wchodzących w skład poszczególnych etapów procesu

1. Wyszukanie w przeglądarce strony internetowej www.mohito.com.



2. Wejście na stronę www.mohito.com. Następnie przejście do formularza założenia konta.



3. Wypełnienie danych wymaganych w formularzu rejestracyjnym. Potwierdzenie założenia konta przy użyciu przycisku „Załącz konto”

Jesteś tu pierwszy raz?

Email
d...@gmail.com

Imię
D...a

Nazwisko
M...ta

Hasło
.....

☐ Tak, chcę zapisać się do newsletter'a i uzyskać dostęp do ekskluzywnych ofert. W każdej chwili mogę zrezygnować. (opcjonalnie)

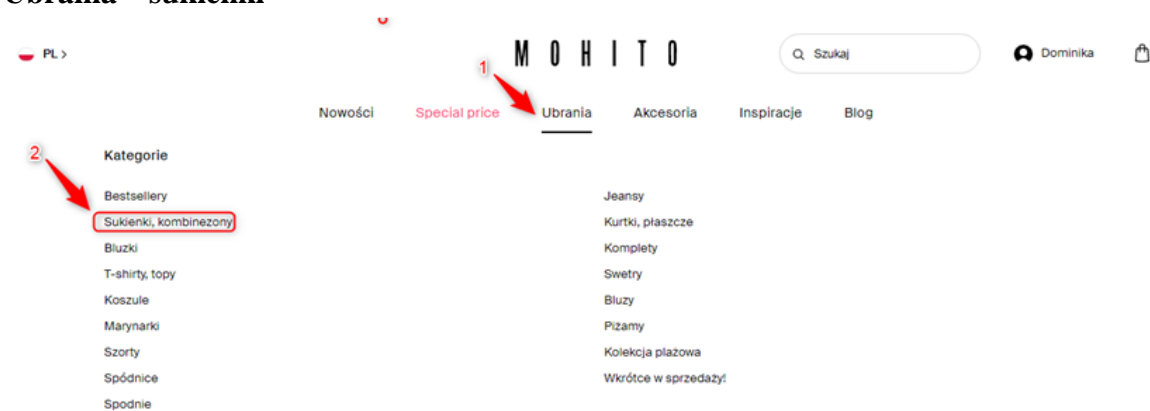
Załącz konto

Klikając w przycisk Załącz konto, zgadzasz się z naszą [Polityką prywatności](#)

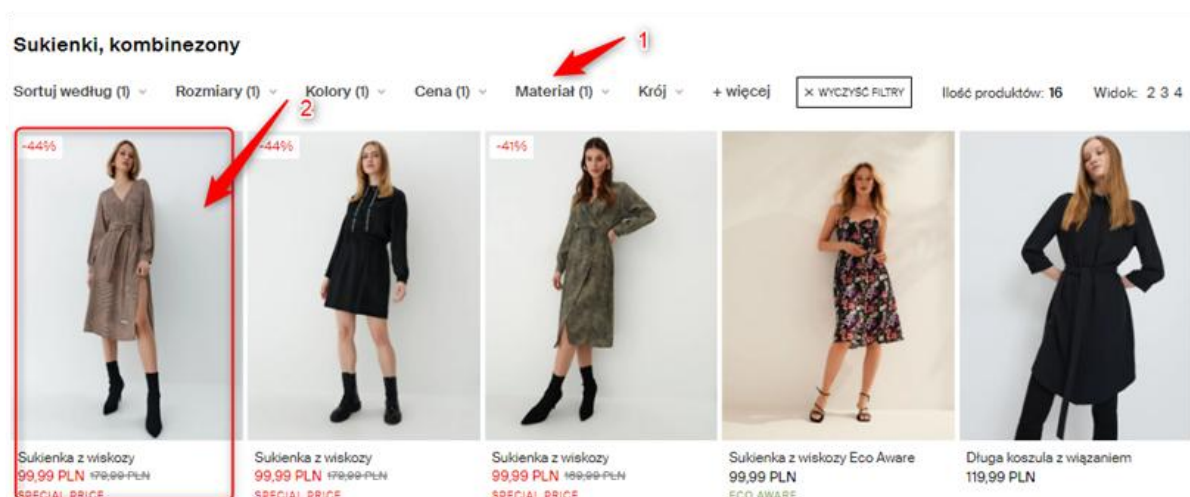
4. Po kliknięciu przycisku „Załącz konto” system przenosi użytkownika na stronę główną www.mohito.com. Na moją skrzynkę pocztową przychodzi wyłącznie e-mail z informacją, że konto jest już aktywne (bez konieczności aktywacji go z zewnętrznego linku przesłanego na skrzynkę pocztową).



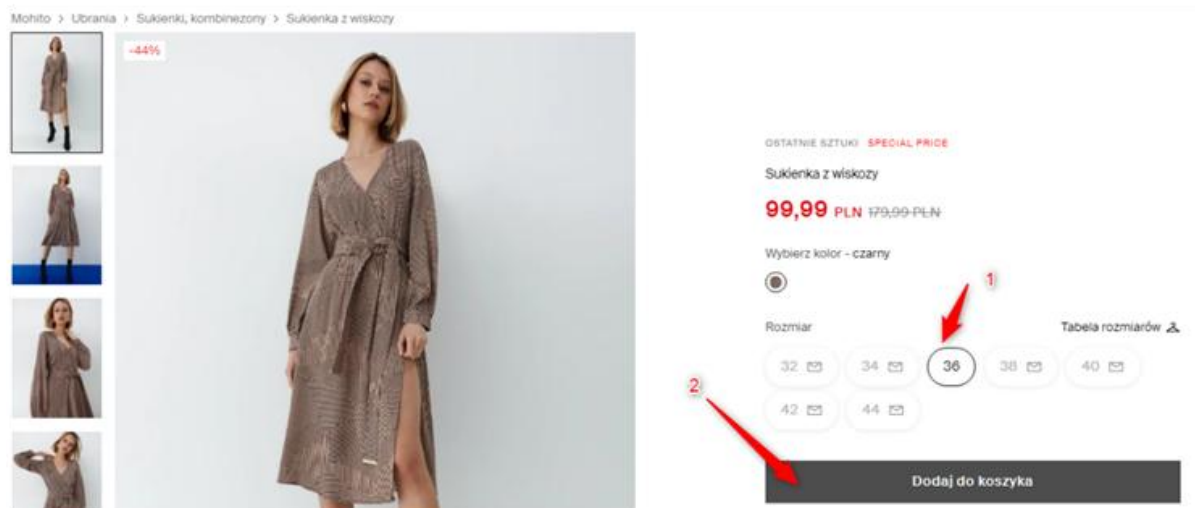
5. Następnym krokiem jest wybranie interesującej klienta zakładki, w tym przypadku **Ubrania – sukienki**



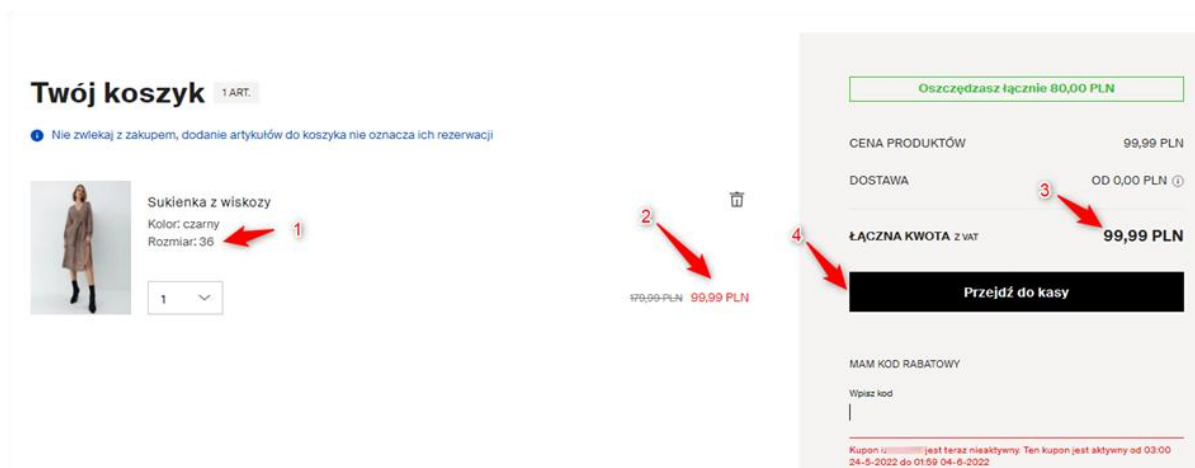
6. Wybranie interesujących filtrów, które oszczędzają czas klienta, a także ułatwią wybór produktu.



7. Wybranie interesującego modelu, a także rozmiaru produktu. Następnie dodanie produktu do koszyka.



8. Kolejnym krokiem jest sprawdzenie czy wybrany rozmiar i kwota się zgadza. Następnie użycie przycisku „Przejdź do kasy”.





9. Kolejnym krokiem jest wybranie metody dostawy, w tym konkretnym przypadku InPost (Paczkomaty). Na stronie widnieją również inne metody dostawy m.in. odbiór w sklepie stacjonarnym, odbiór w punkcie DPD/GLS/DHL POP, Kurier GSL, Kurier DPD – płatność za pobraniem.


1

Wybierz metodę dostawy

Odbiór zamówień w niektórych salonach stacjonarnych może być chwilowo niemożliwy. Dziękujemy za zrozumienie!


<input type="radio"/>		Odbiór w sklepie MOHITO	(1-5 dni roboczych)	ZA DARMO
<input checked="" type="radio"/>		InPost Paczkomaty 24/7	(1-5 dni roboczych)	9,90 PLN

WYBRANY PUNKT

Paczkomat N 

Zmień

DANE DO ODBIORU



Zmień

10. Następnie w celu sfinalizowania transakcji trzeba wybrać metodę płatności (PayU, blik, karta PayPo, Google Pay, PayPal). Kończąc proces zamawiania klient powinien sprawdzić poprawność danych do faktury i użyć przycisku „Kupuję i płacę”.

2 Wybierz płatność

PayU blik Karta PayPo Google Pay PayPal

<input type="radio"/>	PayU	Szybki przelew	
<input checked="" type="radio"/>	blik	BLIK	?
<input type="radio"/>	Karta	Karta	
<input type="radio"/>	PayPo	PayPo - Kup teraz, zapłać za 30 dni	?
<input type="radio"/>	Google Pay	Google Pay	?
<input type="radio"/>	PayPal	PayPal	?

DANE DO FAKTURY

Zmian

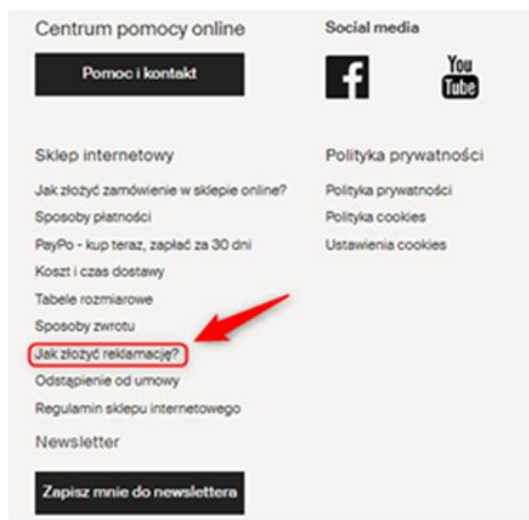
3

Kupuję i płacę
ŁĄCZNA KWOTA 109,89 PLN z VAT

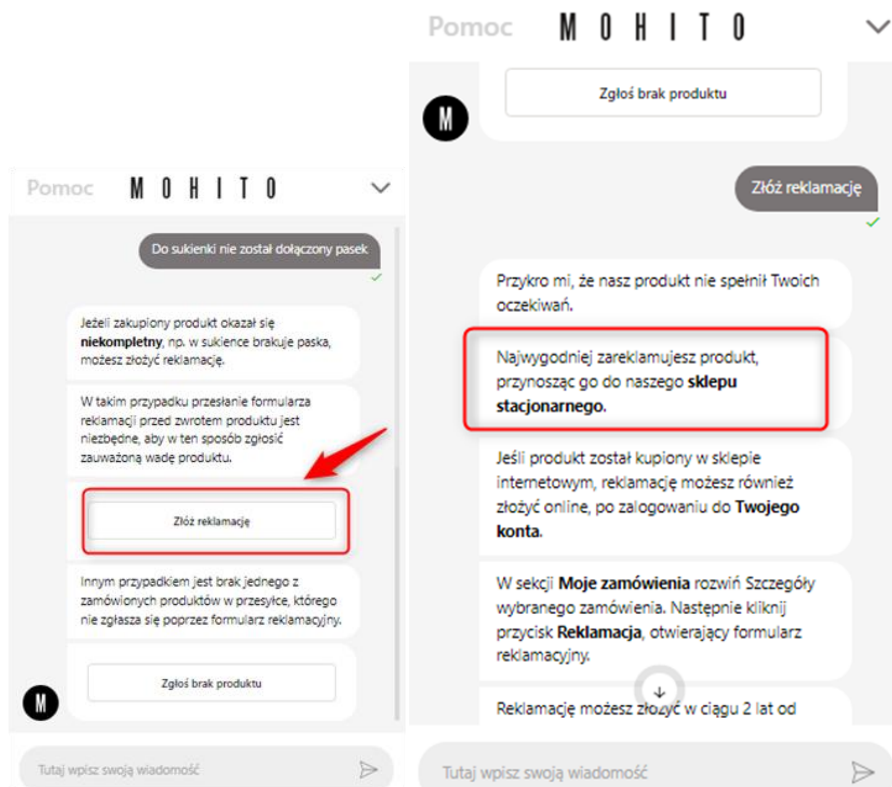
Klikając w przycisk "Kupuję i płacę" złożysz zamówienie. Kontynuując zgadzasz się z Regulaminem sklepu, a w przypadku płatności przez PayU również z regulaminem PayU.

11. Ostatnim z kroków (ze strony klienta) jest dokonanie płatności poprzez mobilną aplikację bankową.
12. Po złożeniu i opłaceniu zamówienia na skrzynkę mailową przesłano (automatycznie) wiadomości dotyczące m.in. potwierdzenia złożenia zamówienia, a także informacja, że zamówienie zostało opłacone (data: 04.06).
13. W dniu 05.06 paczka została wysłana z magazynu sklepu Mohito.
14. Kurier umieścił paczkę z paczkomacie InPost w dniu 07.06. (Przesyłka trwała 2 dni robocze).
15. Po odebraniu przesyłki i jej otwarciu okazało się, że produkt jest niekompletny – brak paska.
16. W związku z tym, że dostarczona przesyłka była niekompletna klient postanowił skontaktować się ze sklepem. W pierwszej kolejności był to kontakt przy użyciu

chatbota (chatbot otwiera się wyłącznie po wejściu w zakładkę „jak złożyć reklamację?” na dole strony www.mohito.com). Chatbot wygenerował informację, że w takiej sytuacji należy złożyć reklamację odnośnie tego konkretnego numeru zamówienia.



17. Wybór przycisk „złóż reklamację”, a następnie otrzymanie poniższej wiadomości w związku, z którą klient postanowił złożyć reklamację na stronie www.mohito.com, a także w najbliższych dniach zwrócić sukienkę w sklepie stacjonarnym.



W dniu następnym tj. 08.06 klient postanowił skontaktować się z infolinią, aby potwierdzić możliwość zwrotu sukienki w sklepie stacjonarnym, a także sprawdzić poprawność zgłoszonego formularza reklamacji, ponieważ po jego zatwierdzeniu z interfejsu klienta nie ma istniejącej możliwości jego edycji, bądź jakiegokolwiek sprawdzenia, czy formularz został poprawnie przesłany. Na infolinii uzyskano informację, że reklamacja rzeczywiście została uwzględniona, jednak w takiej sytuacji (brak paska) nie ma możliwości zwrotu zamówionego

towaru w sklepie stacjonarnym – mimo, że na stronie internetowej taka informacja została umieszczona. Pracownik sklepu zaproponował klientowi, że anuluje złożony dzień wcześniej przez stronę internetową formularz reklamacyjny, a także zamówi kuriera, który odbierze od klienta przesyłkę zwrotną na koszt firmy *Mohito*. W dniu 09.06 kurier odebrał paczkę.

19. Oczekiwanie na zwrot kosztów.

F. Dane jakie są ewidencjonowane na poszczególnych etapach/zadaniach procesu.

1. Imię i nazwisko klienta
2. Adres e-mail
3. Adres do faktury
4. Adres paczkomatu
5. Adres do zwrotu paczki
6. Dane firmy
7. Numer kontaktowy klienta
8. Dane do faktury
9. Numer listu przewozowego
10. Numer zamówienia

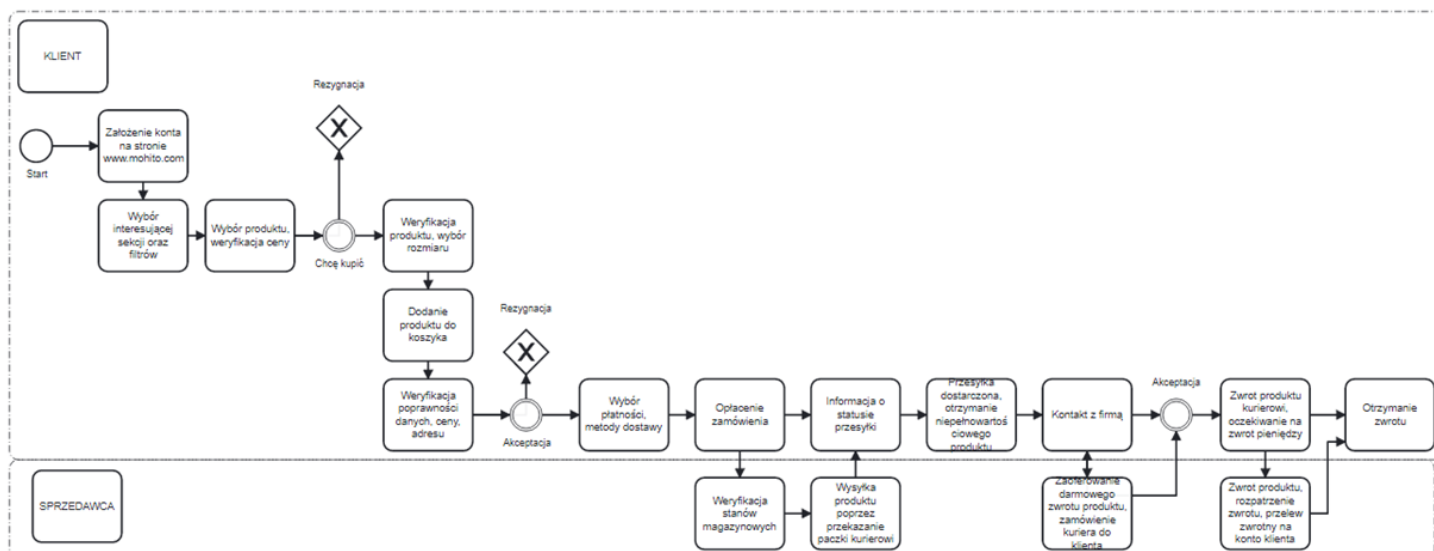
G. Zidentyfikowanych kryteriów pomiarów efektywności procesu (czyli w oparciu o jakie parametry dokonuje się jego oceny).

1. Analiza procesu założenia konta klienta
2. Analiza poprawności systemu pod względem funkcjonalności (filtry, kody zniżkowe itd.)
3. Ocena dostarczonego produktu (jego kompletność)
4. Kontakt ze sklepem poprzez chat bot i infolinię (jakość pomocy)
5. Czas trwania procesu dostarczenia paczki
6. Czas trwania procesu odebrania paczki zwrotnej od kuriera

H. Na podstawie jakich źródeł dokonaliście Państwo analizy wybranego procesu (obserwacja, wywiad, literatura, ...).

Analizy dokonałam na podstawie własnych doświadczeń, a także przy użyciu strony www.mohito.com.

4. Notacja BPMN



5. Analiza efektywności opisanego procesu

1. Analiza procesu założenia konta klienta

- po rejestracji system przenosi klienta od razu na stronę główną (już jako zalogowany użytkownik) -
- brak konieczności aktywności konta poprzez zewnętrzny link wysyłany na skrzynkę pocztową -
- brak możliwości wypełnienia danych adresowych na poziomie zakładania konta -
- hasło może składać się z samych liter, a system to puści dalej -

2. Analiza poprawności systemu pod względem funkcjonalności (filtry, kody zniżkowe itd.)

- wybrane przez klienta filtry działają poprawnie +
- kody zniżkowe działają poprawnie +
- intuicyjne robienie zakupów +

3. Ocena dostarczonego produktu

- ekologiczne opakowanie +
- otrzymanie niekompletnego zamówienia -

6. Kontakt ze sklepem poprzez chat bot i infolinię (jakość pomocy)

- chatbot działa tylko na jednej stronie, po przejściu na stronę główną zamyka się usuwając poprzednią „rozmowę” -

🚦 kontakt z infolinią na plus (szybka pomoc, zaoferowanie darmowej dostawy na drugi dzień) +

🚦 chatbot trudny do znalezienia -

5. Czas trwania procesu dostarczenia paczki

🚦 paczka dostarczona w ciągu 2 dni (zgodnie z regulaminem firmy wysyłka zostaje dostarczona od 1 do 5 dni) +






6. Czas trwania procesu odebrania paczki zwrotnej od kuriera



🚦 kurier odebrał paczkę zwrotną na drugi dzień od zgłoszenia problemu na infolinii +

Ocena ogólna procesu: Dużym minusem sklepu jest brak aplikacji mobilnej, z których w obecnych czasach korzysta bardzo dużo osób. Sam proces złożenia i sfinalizowania zamówienia jest łatwy, przesyłka dotarła do klienta szybko, zapakowana w ekologiczne opakowanie. Jednak analizując proces od początku minusem pod względem bezpieczeństwa jest brak konieczności aktywacji konta z zewnętrznego linku - zazwyczaj przesyłanego na e-mail. Aby sfinalizować proces zakupu produktu klient w żaden sposób nie musi korzystać ze swojej skrzynki pocztowej - co może skutkować zakupami obciążając innego użytkownika (podszywanie się pod osobę, której dane osobowe są znane). Przechodząc do dostarczonego zamówienia: w głównej mierze zawiódł niestety sam produkt, który był niekompletny. Przyczyna zapewne leży w dziale logistyki, osoba, która pakowała i wysłała paczkę nie upewniła się czy produkt jest kompletny. Firma "wybroniła się" szybkim przyjęciem zgłoszenia zwrotu, a także zamówieniu kuriera do klienta. Ostatecznie uważam, że na tym zamówieniu stracił głównie sklep: brak zysku, mniejsze zaufanie u klienta, możliwość, że klient w przyszłości będzie korzystał z usług innych sklepów.

5. Zoptymalizowana wersja procesu – **STWORZENIE APLIKACJI MOBILNEJ**

Etapy procesu	Opis zadań wchodzących w skład poszczególnych etapów procesu – NOWE USPRAWNIENIA	Dane, które są ewidencjonowane
<p>🚦 Klient zakłada konto użytkownika na aplikacji mobilnej</p> <p>🚦 Możliwość sfinalizowania zakupu bez zakładania konta użytkownika</p>	<p>Dla poprawnego przejścia procesu sklep powinien wymagać od klienta uzupełnienia takich danych jak:</p> <ul style="list-style-type: none">- imię i nazwisko- dane adresowe- numer telefonu- hasło składające się ze znaków specjalnych/dużych małych liter, cyfr, zawierające min. 8 znaków	<p>🚦 imię i nazwisko</p> <p>🚦 dane adresowe</p> <p>🚦 numer telefonu</p> <p>🚦 adres email</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - adres email - potwierdzenia aktywacji konta ze skrzynki pocztowej, bądź kodem SMS wysyłanym na numer telefonu podany podczas rejestracji 	
 Wybór interesującego modułu np. Buty	<p>Aplikacja mobilna powinna działać płynnie i być użyteczna dla użytkownika.</p> <p>Możliwość skorzystania z filtrów, kodów rabatowych.</p> <p>Dodanie filtra dotyczącego np. Dostępności produktu (produkty zwrócone, które niedługo znowu w sprzedaży)</p> <p>Firma powinna wprowadzić aktywną współpracę z influencerami, którzy będą promować ciuchy i kody rabatowe</p>	-
 Wybranie produktu i dodanie go do koszyka	<p>Możliwość zmiany rozmiaru produktu już w koszyku</p> <p>Sklep powinien wprowadzić: Różnorodność rozmiarów od 34 do 50 (na ten moment od 36 do 42)</p>	-
 Uzupełnienie danych adresowych, a także sprawdzenie poprawności innych danych	Dane adresowe pobierane z konta Google w przypadku dostawy do domu klienta	<ul style="list-style-type: none"> - dane adresowe - dane osobiste
 Dokonanie płatności za zamówienie	Dodać możliwość zapłacenia za produkt 30 dni po odebraniu produktu przez klienta	- Numer zamówienia
 Po sprawdzeniu stanów	Klient informowany jest na bieżąco o statusie jego	- Dane klienta

magazynowych wysyłka produktu do klienta	zamówienia	<ul style="list-style-type: none"> - Numer zamówienia - Dane sklepu
 Odbiór zamówienia przez klienta	Klient ma możliwość przekierowania zamówienia już po nadaniu paczki	<ul style="list-style-type: none"> - Dane klienta - Dane dostawy
 Zwrot towaru	Umożliwienie klientowi zwrotu niekompletnego towaru w sklepie stacjonarnym	<ul style="list-style-type: none"> - Numer zamówienia - Dane klienta

6. Zoptymalizowana wersja procesu

a. Pomiar efektywności / c. Propozycje mogące usprawnić proces

Nowy proces (aplikacja mobilna) z całą pewnością byłby dużym plusem nie tylko dla sklepu, ale także dla klienta, który mógłby w dogodnym dla siebie momencie korzystać z aplikacji pobranej na telefon (mniejsza strata czasu na wyszukiwanie strony przez przeglądarkę), co być może skutkowałoby szybszymi procesami decyzyjnymi.

Klient zakładając konto znacznie częściej czuje się bezpieczniej jeśli może potwierdzić swoje dane poprzez korzystanie z innego system (SMS, skrzynka pocztowa), więc dobrym pomysłem byłoby rozszerzenie zakładania konta o nowe sposoby autoryzacji (na ten moment konto aktywuje się automatycznie, nie ma potrzeby dodatkowego zatwierdzania).

Ponadto aplikacja mobilna posiadałaby chatbota, który umieszczony byłby na stronie głównej – łatwość w znalezieniu go. Rozmowa z chatbotem u zalogowanego użytkownika byłaby stale zapisywana, co z pewnością ułatwiłoby użytkownikowi cofnięcie się do konkretnego momentu „rozmowy”, aniżeli rozpoczynanie czatu od nowa – tak jak jest dotychczas.

Ważnym usprawnieniem byłoby również umożliwienie dokonania zwrotu w sklepie stacjonarnym w sytuacji, gdy produkt jest niekompletny – na ten moment nie ma takiej możliwości.

Dodatkowym procesem, który firma mogłaby wdrożyć jest „wirtualna przymierzalnia”, w której użytkownik miałby możliwość z poziomu aplikacji „przymierzyć” przed lustrem, bądź za pomocą wgranego zdjęcia wybrany produkt.