



# >25,000

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ИЮЛЕ 2019

**Ежедневный мониторинг** показателей может быть не продуктивным. Задача видеть большую картину, не отвлекаясь на информационный шум. Но понимание ключевых метрик критично для любого проекта.

**XXX** находится в стадии активного роста.

Фокус на метриках отражающих:

- рост количества пользователей;
- удержание клиентов;
- удовлетворенность и качество сервиса.

Метрики финансовой эффективности остаются за рамками этого дашборда. Они не подходят для ежедневного мониторинга

### **Активные пользователи**

Сервис постоянно привлекает новых пользователей, однако большая часть уходит спустя месяц. Важно понимать какое количество клиентов пользуется услугами регулярно, совершающие покупку раз в 15 дней.

Эту метрику стоит показывать первой.

### **DAU и количество новых пользователей**

Динамика новых привлечений.

### **Abandonment**

Доля новых пользователей, добавивших товар в корзину, но не завершивших оформление заказа. Эта метрика показывает какая часть пользователей уходит из-за несовершенств сервиса.

### **Количество нарушений сроков доставки и загруженность службы доставки**

Ключевая метрика пользовательского опыта и готовности сервиса к росту. Нарушение сроков доставки - дополнительный стимул для пользователя отдать предпочтение розничному магазину.

### **Средний чек**

Показатель не только уровня дохода с заказа, но и способность сервиса генерировать дополнительные продажи. При росте количества активных пользователей и соблюдения сроков доставки, динамика среднего чека служит индикатором способности сервиса предлагать дополнительные товары.

### **Количество запросов к отсутствующим товарам**

Одна из самых частых жалоб в App Store это недостаточный ассортимент в сравнении с розничными магазинами.

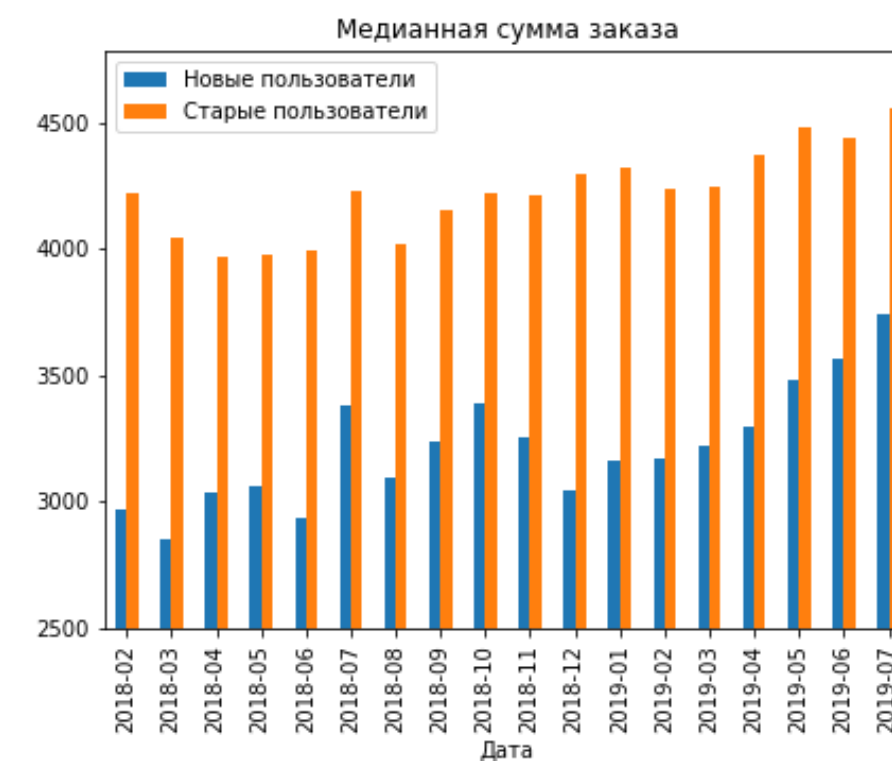
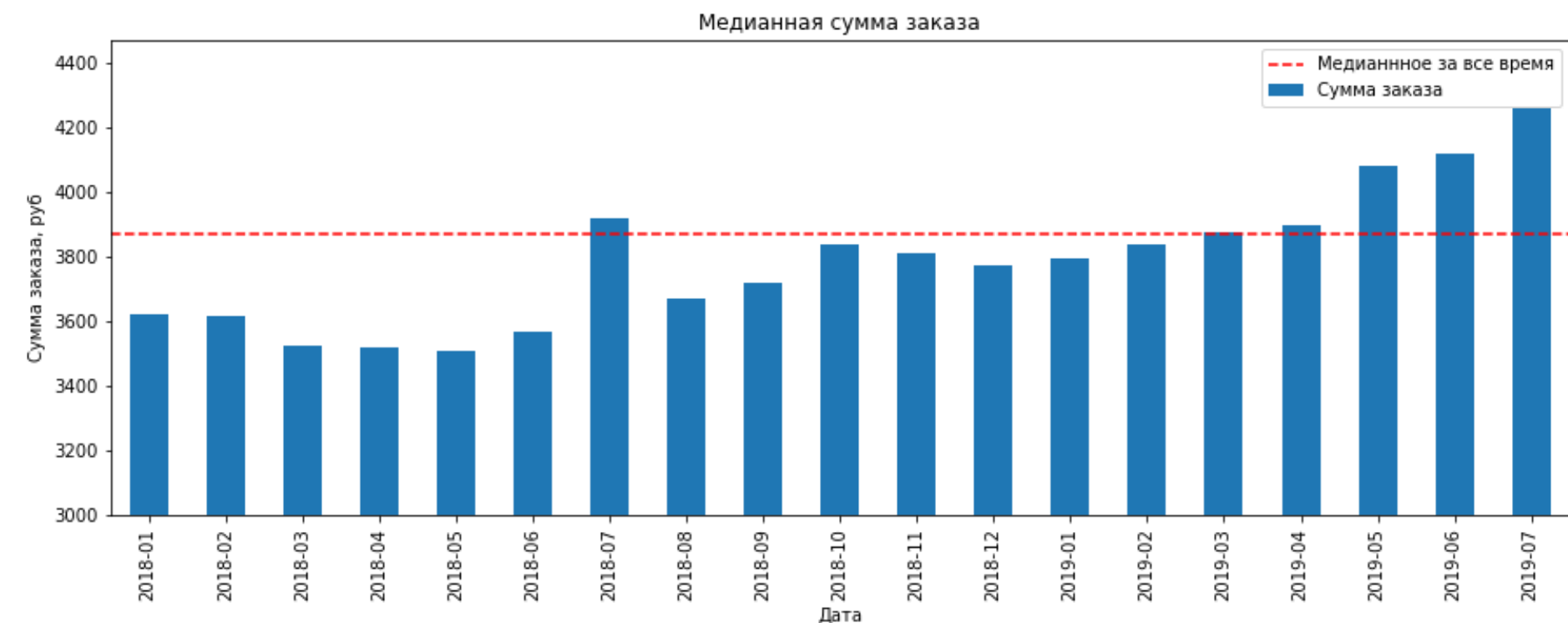
## КЛЮЧЕВЫЕ МЕТРИКИ

# >4,280

## ТОНН ПРОДУКТОВ ДОСТАВЛЕНО В 2019

### Увеличение медианного заказа в первом полугодии 2019

Объем заказов в денежном выражении растет темпами, опережающими рост количества заказов. В структуре новых транзакций увеличивается доля постоянных клиентов. В среднем чек их транзакций выше чем у новых пользователей. Клиентам необходимо время чтобы построить доверительные отношения с сервисом. В первом полугодии Сбермаркет существенно увеличил средний чек, особенно от новых клиентов.



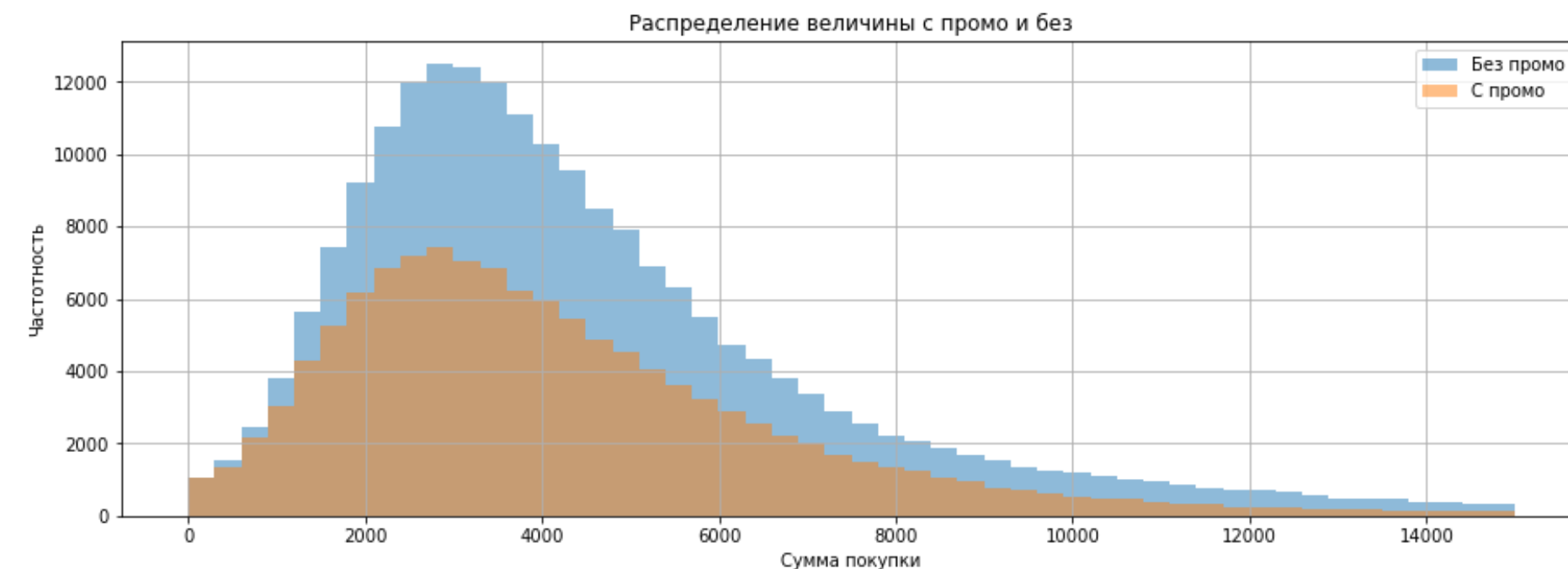
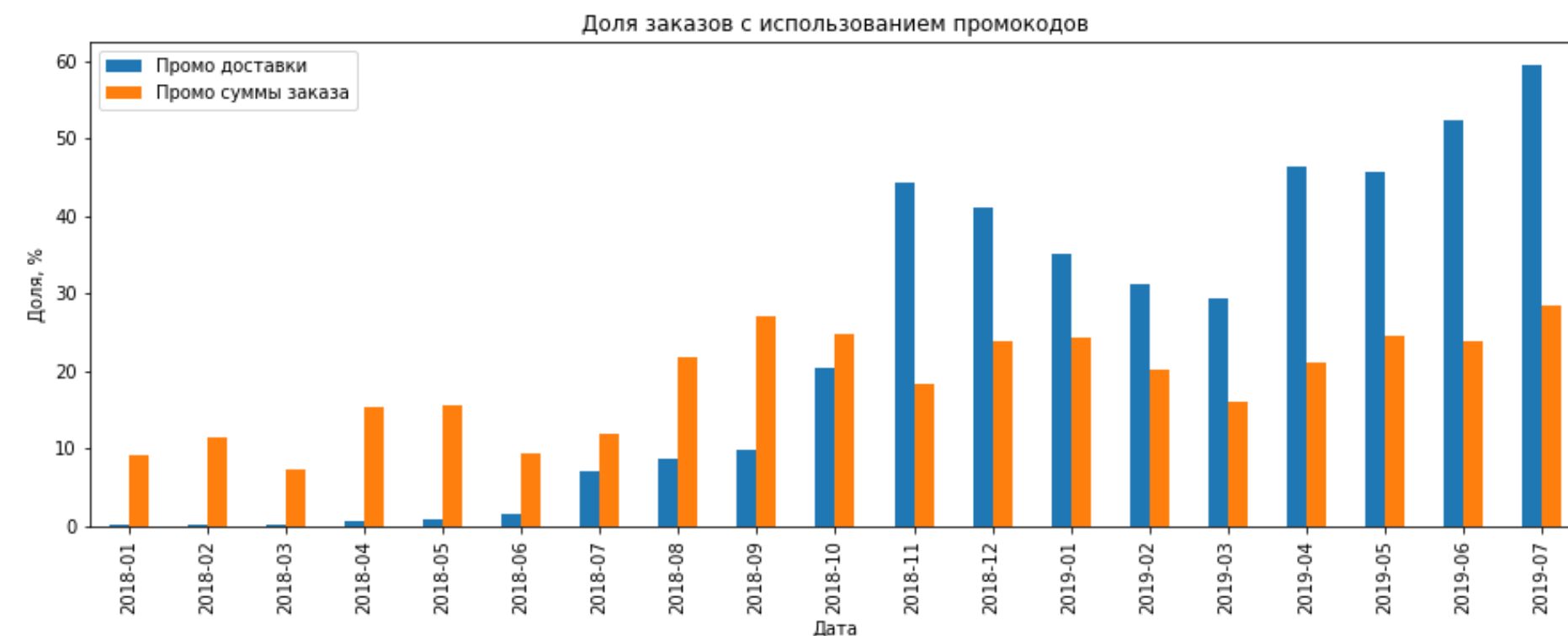
## АНОМАЛИИ В ДАННЫХ

# >89,000

## ПРОМОКОДОВ ИСПОЛЬЗОВАНО В 1П2019

### Рост доли заказов с использованием промокодов.

Сервис активно предоставляет скидки на стоимость доставки и сумму заказа. Это эффективный инструмент привлечения новых клиентов, повышения лояльности и способ оценить чувствительность пользователей к цене.

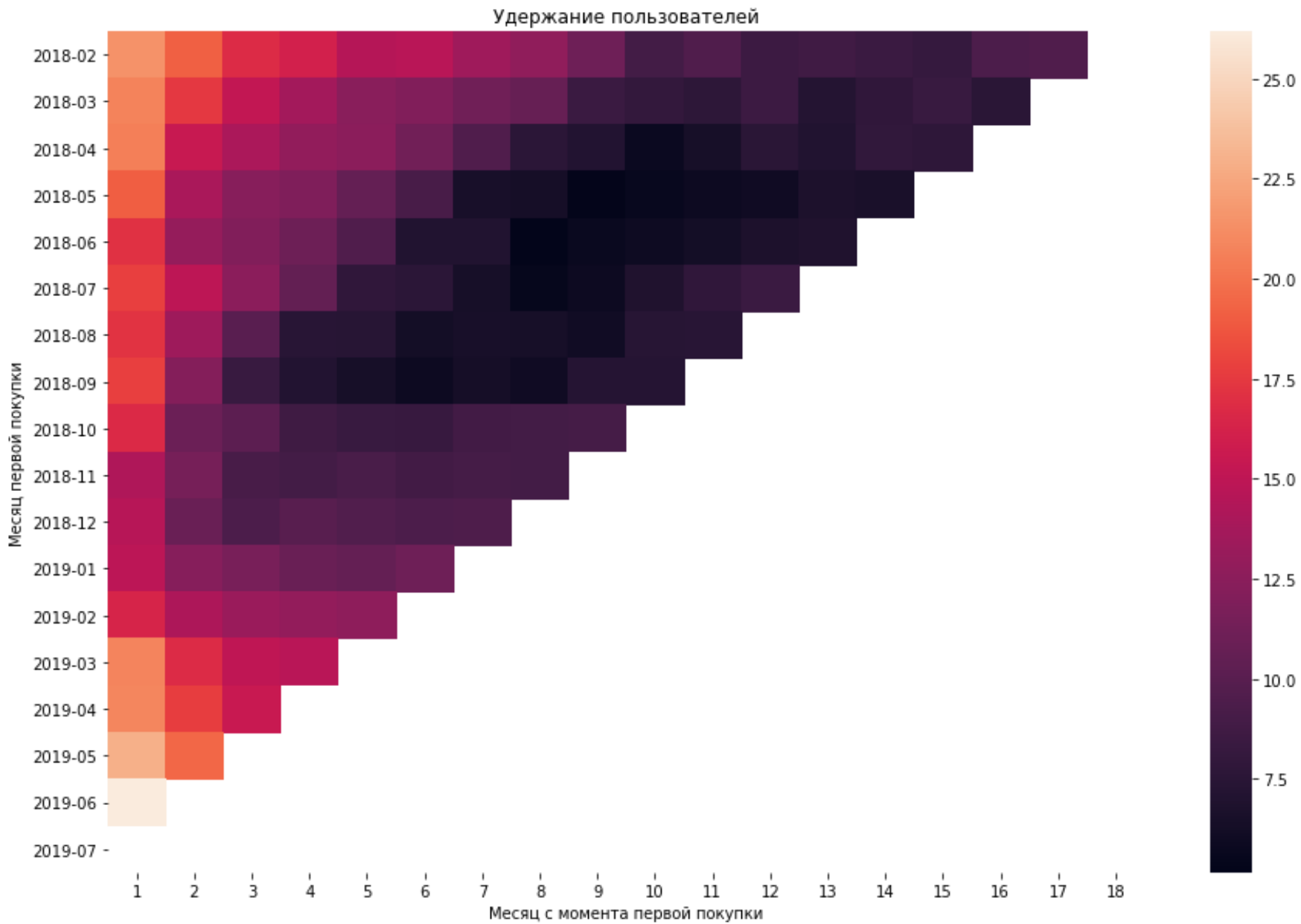


## АНОМАЛИИ В ДАННЫХ

>69,000

УНИКАЛЬНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В 1П2019

**Отток пользователей в конце 2018 - начале 2019**  
Привел к снижению уровня заказов, выручки и числа активных клиентов. В середине 1К2019 большинство показателей продемонстрировало положительную динамику. Высокий рост числа заказов, выручки и медианного чека



АНОМАЛИИ В ДАННЫХ

# >32,000

ПРОМОКОДОВ ИСПОЛЬЗОВАНО В  
2018

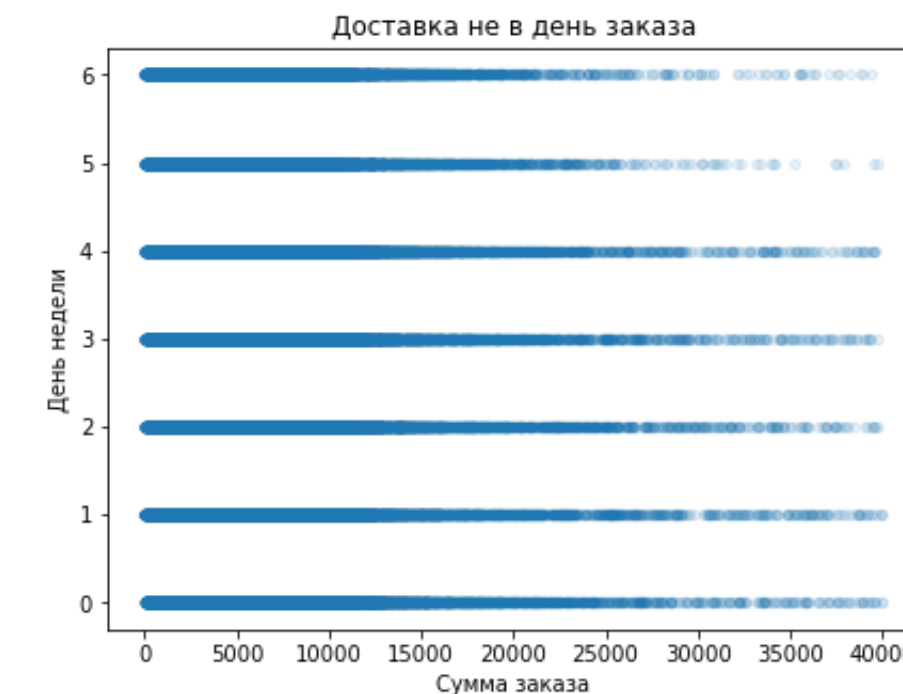
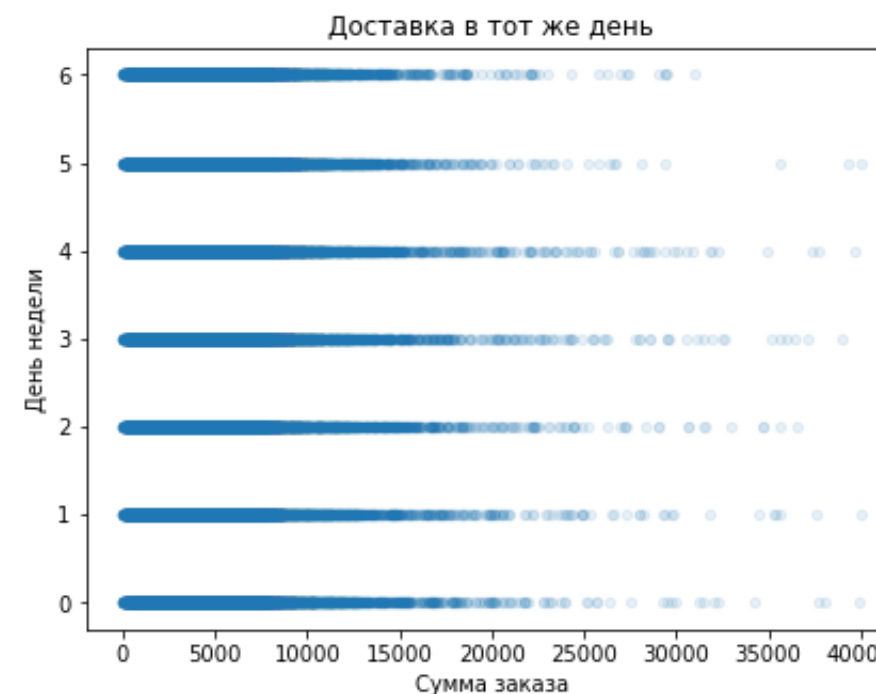
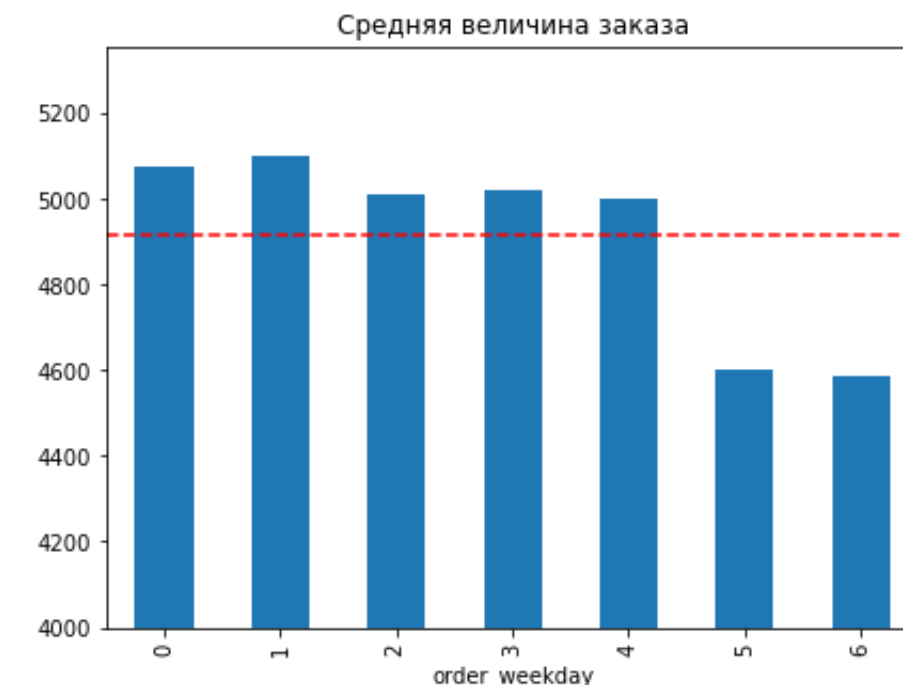
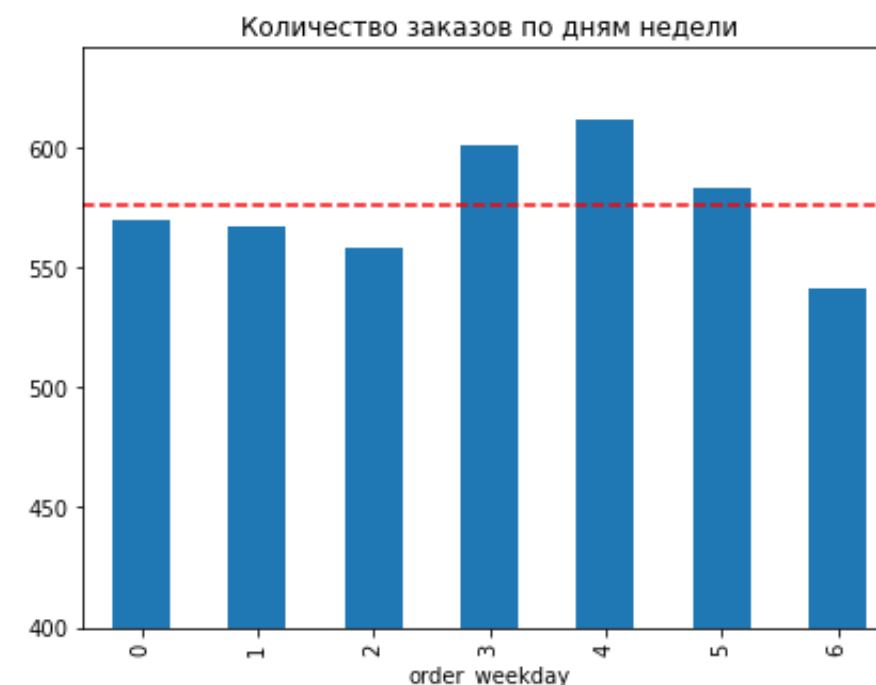
## Особенности поведения пользователей в зависимости от времени суток и дня недели

Эти параметры оказывают сильное влияние на сумму заказа и количество покупок. Пользователи предпочитают оформлять заказы в четверг и пятницу, крупнейший заказы поступают в начале недели, а на выходных средний чем наименьший.

Заказы, с датой доставки отличной от даты заказа, значительно больше заказов с доставкой в тот же день.

Построение промо предложений с учетом этих показателей позволит обеспечить рост продаж и сбалансировать нагрузку на службу доставки.

Распределение по дням недели



## АНОМАЛИИ В ДАННЫХ

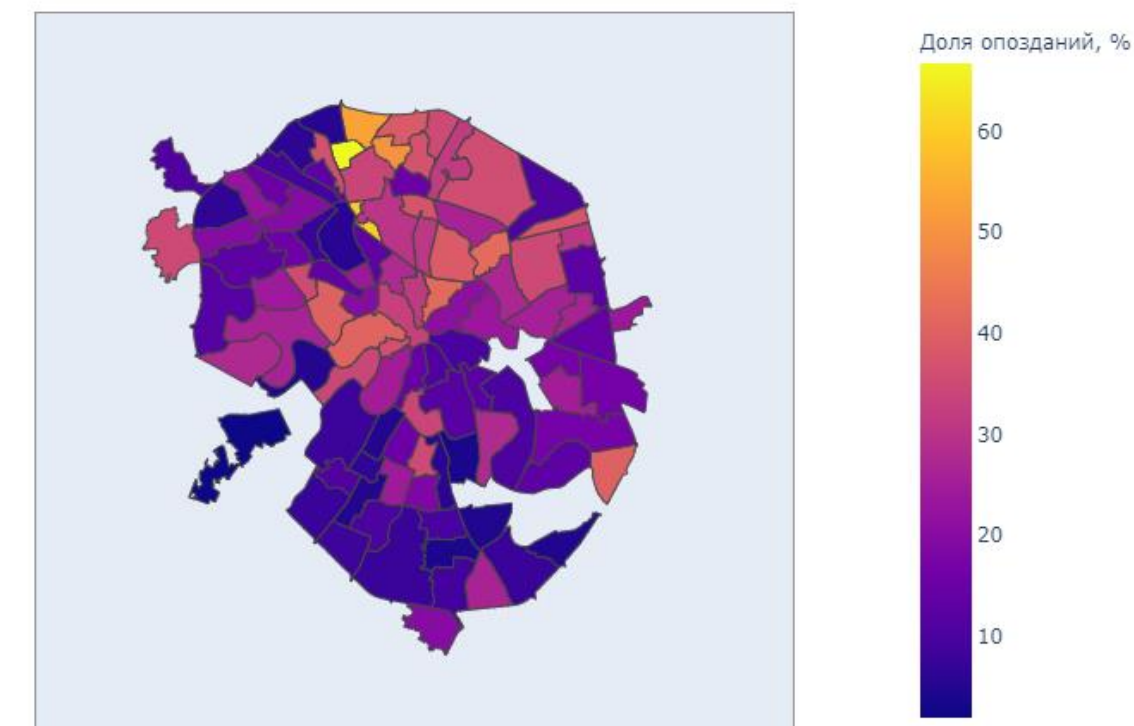
# >84,1%

ЗАКАЗОВ ДОСТАВЛЕНО ВОВРЕМЯ  
В 1П2019

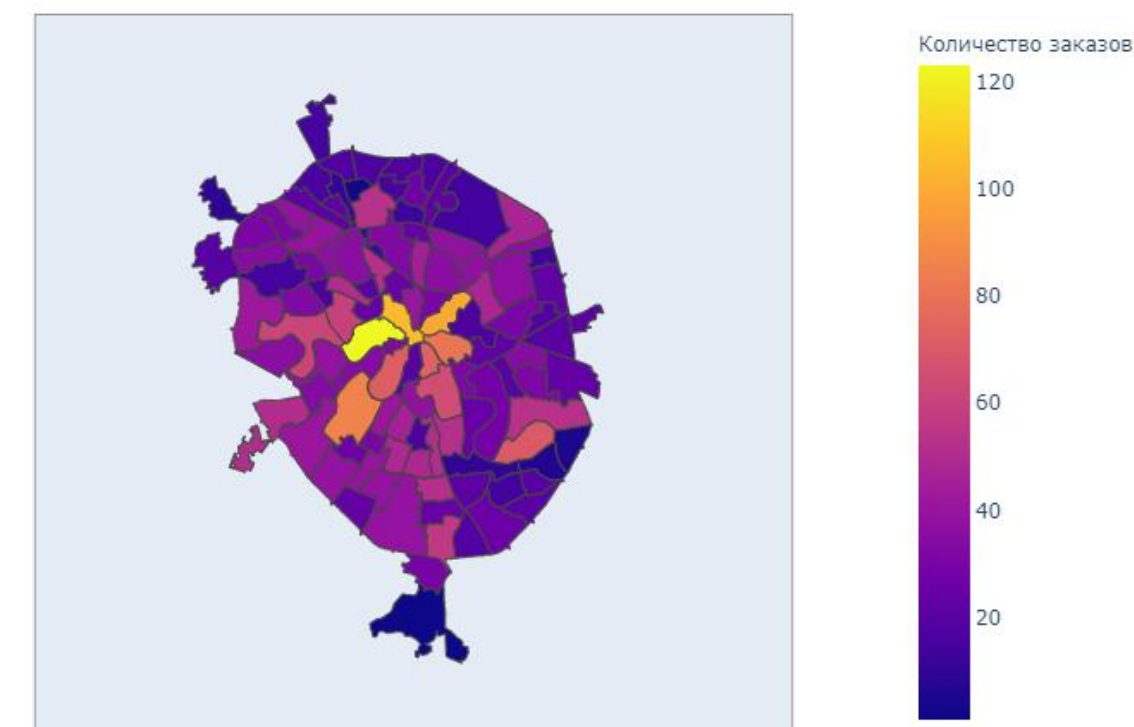
**Различия в количестве заказов и нарушений сроков доставки в зависимости от района Москвы**

Уровень присутствия и операционные результаты сильно отличаются в зависимости от района заказчика. Количество заказов выше на юге и западе Москвы, нарушение сроков доставки чаще всего встречается на северо-востоке и может быть причиной низкого количества заказов из этого округа.

Доля опозданий по районам Москвы



Количество доставок по районам Москвы



АНОМАЛИИ В ДАННЫХ



# >90,000

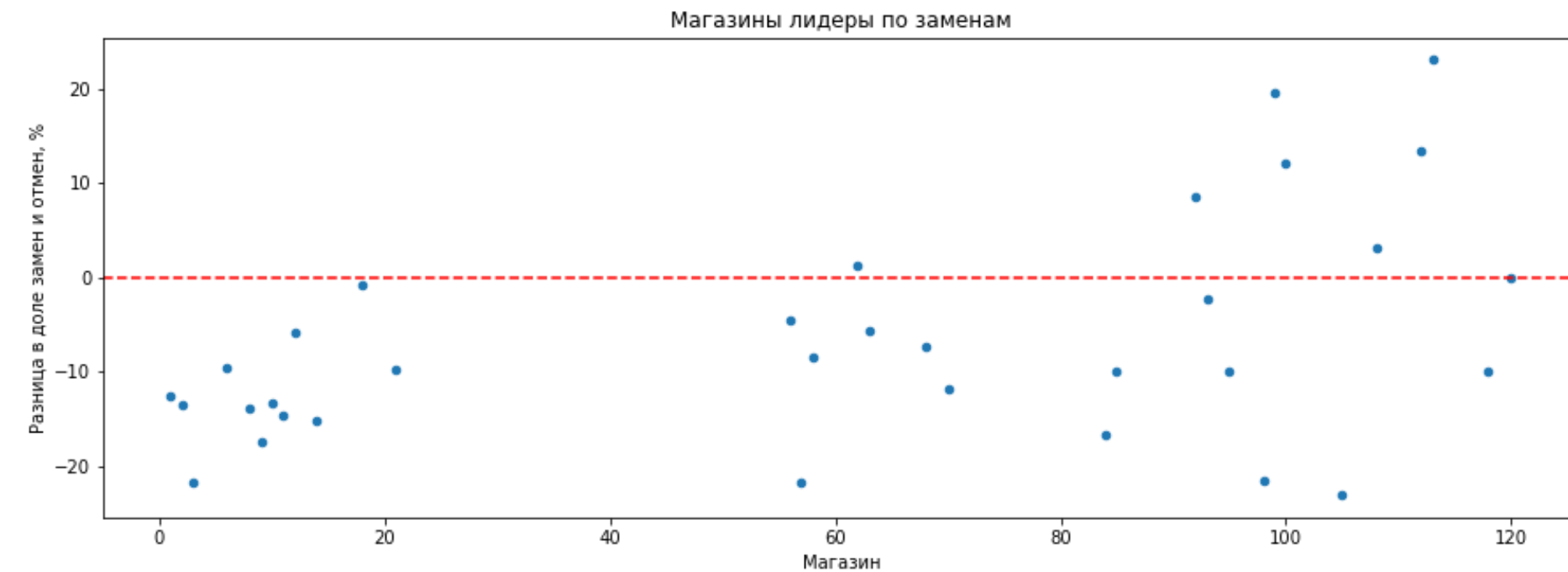
## ЗАКАЗОВ ИМЕЛИ ЗАМЕНУ ПОЗИЦИЙ В 1П2019

**Отмена позиций** из уже сформированного заказа негативно влияет на пользовательский опыт.

В таких случаях на первый план выходит способность сотрудников предложить достойную альтернативу.

Среди розничных магазинов есть те, в которых доля замен выше доли отмененных позиций.

Анализ причин успеха этих магазинов и выявление лучших практик позволит снизить долю отмененных товаров в корзине.



## АНОМАЛИИ В ДАННЫХ