



BigBro Sneakers Digitalization Strategy



Table of Contents

Problem-Solution Alignment

Problem Background

Target Audience & User Pain Point

High-level Solution & Description

Implementation Plan

Goals & Success Metrics

Prioritization*

Timeline / Roadmap*

Key Features & User Stories Map

User Flow

Lo-Fi Wireframe & Hi-Fi Visual Design

Test Case

Problem-Solution Alignment

Problem Background

BigBro Sneakers (BBS) merupakan sneakers retail store yang dipercaya akan menjadi salah satu retail store terbesar yang ada di Jakarta. Sejauh ini, kelengkapan dan ketersediaan produk dengan berbagai merk-model-ukuran (*new-release / old-release*), serta kualitas produk yang autentik/original, menjadikan BBS mulai dikenali dan dipercaya oleh sneakerhead sebagai salah satu retail store yang mampu memberikan pengalaman berbelanja terbaik.

Perluasan jangkauan dan peningkatan jumlah *demand* secara keseluruhan (di Jakarta dan luar Jakarta), menjadi tantangan baru untuk BBS. Dengan operasi bisnis yang masih bersifat tradisional dan sistem penjualan yang masih *offline*, mengakibatkan BBS belum mampu memberikan *user experiences* yang terbaik kepada pembelinya, yang akan berpotensi pada hilangnya peluang bisnis (*growth, revenue, profit, etc*) yang sangat besar bagi BBS.

Beberapa kondisi eksisting* terkait operasi bisnis dan sistem penjualan yang dilakukan BBS saat ini:

- BBS **belum melakukan strategi promosi bisnis secara online** (Sosial Media, dll).
Sejauh ini, peningkatan *brand awareness* murni hanya dari rekomendasi *mouth-to-mouth* saja.
- BBS **belum bisa melakukan pengiriman barang melalui 3PL** (JNE, SiCepat, AnterAja, dll).
- BBS **belum memiliki online store** (untuk End-User), baik itu yang bersifat *private platform* (web app / mobile app), ataupun *e-commerce platform* (Tokopedia, Shopee, dll).
- BBS **tidak memiliki katalog digital** terkait produk yang dijual (merk, model, ukuran, sisa stok, dan status re-stok).
- **Informasi apapun** yang ingin diketahui pembeli hanya bisa didapatkan dengan **langsung menanyakannya** ke pihak BBS (dengan WhatsApp).
- BBS **memiliki sistem operasional bisnis** (inventaris produk, transaksi penjualan, dll) **yang sangat tradisional**.
- BBS **mengelola fasilitas gudang / storage untuk produknya secara mandiri**.
- BBS **belum memiliki tim Customer Service & QC yang cukup lengkap**.



Catatan : Fakta terkait kondisi eksisting diatas merupakan asumsi tambahan atas *initial brief* oleh *business owner* yang ada pada Case Study.

🙄 Problem Statement

Jumlah permintaan pembeli yang terus meningkat, tanpa diikuti dengan adanya peningkatan kualitas layanan oleh BBS, akan **mengakibatkan masalah yang serius untuk keberlangsungan bisnis BBS sendiri**. **Tingkat kepuasan dan pengalaman pembeli akan menurun**, dan dalam jangka menengah-panjang akan **menurunkan peluang bisnis (*growth, revenue, profit, etc*)** yang sangat besar bagi BBS.

? How Might We

Oleh karena itu, **diperlukan solusi yang dapat mengoptimalkan kepuasan dan pengalaman pembeli, serta peluang bisnis bagi BBS** di waktu yang akan datang.

Target Audience & User Pain Point

Hasil *in-depth interview** yang dilakukan kepada beberapa pihak yang bersinggungan dengan BBS, yang disintesis dalam bentuk Proto Persona, adalah sebagai berikut.



Rian Saepuloh

- **Umur:** 36 tahun
- **Pekerjaan:** BBS Owner
- **Lokasi:** Jakarta Selatan
- **Status:** Single

Motivasi / Tujuan

- Memenuhi kebutuhan / permintaan pembeli.
- Memberikan kepuasan dan pengalaman berbelanja terbaik untuk pembeli.
- Mengetahui statistik / laporan penjualan produk.
- Memantau semua aktivitas yang dilakukan oleh staff.
- Mengoptimalkan potensi revenue.

Frustrasi

- Tidak dapat memenuhi sepenuhnya permintaan pembeli yang tidak terjangkau dari lokasi *offline store* / kehilangan banyak pembeli potensial.
- Khawatir tidak dapat memenuhi harapan / permintaan pembeli.
- Sulit menyusun strategi pemasaran produk (strategi *pricing model* untuk produk yang akan dijual, serta strategi promosi & loyalty), karena data perilaku pembeli dalam membeli produk tidak tersintesis dengan baik.

- Sulit menyusun strategi pengadaan dan penjualan produk.
- Sulit untuk melakukan tracking terhadap operasi bisnis yang dilakukan oleh staff.
- Inefisiensi operasi bisnis akan mengurangi potensi revenue.



Doni Pribadi

- **Umur:** 32 tahun
- **Pekerjaan:** BBS Staff
- **Lokasi:** Jakarta Selatan
- **Status:** Single

Motivasi / Tujuan

- Memberikan informasi produk seakurat dan secepat mungkin kepada pembeli.
- Melakukan stock opname secepat dan seakurat mungkin.
- Memiliki database spesifikasi produk dengan baik.
- Memberikan produk yang akurat sesuai kebutuhan / permintaan pembeli.
- Meminimalisir jumlah komplain, dan mempercepat proses komplain.

Frustrasi

- Menjawab banyak sekali pertanyaan yang sama dan berulang-ulang dari pembeli yang berbeda-beda hanya untuk mendapatkan informasi produk lama yang sedang dijual (merk, model, ukuran, sisa stok, status re-stok) / produk baru yang akan dijual (merk, model, ukuran, waktu rilis).
- Kebingungan ketika jadwal rilis produk baru berubah.
- Sulit ketika melakukan stok opname, seringkali ada perbedaan jumlah pencatatan dengan jumlah produk fisik yang ada
- Spesifikasi beberapa produk yang tidak tercatat dengan baik.
- Memberikan produk *new-release* ke pembeli yang berbeda (tidak sesuai pemesanan).
- Pengecekan berulang ketika ada komplain dari pembeli (selain karena masalah QC yang kurang baik).



Marcel Herlan

- **Umur:** 24 tahun
- **Pekerjaan:** Freelancer
- **Lokasi:** Bandung
- **Status:** Single

Motivasi / Tujuan

- Dapat membeli produk yang ingin dibeli tanpa harus datang ke toko.
- Ingin mendapatkan banyak voucher diskon untuk mendapatkan produk dengan harga termurah.
- Mendapatkan informasi terkait spesifikasi dan ketersediaan produk, baik untuk produk lama yang sedang dijual atau produk baru yang akan dijual secara *real-time* dan akurat.
- Mendapatkan produk yang sesuai dengan spesifikasi yang diberikan, serta sesuai dengan pemesanan yang dilakukan.
- Tidak memakan waktu yang lama ketika melakukan komplain produk.

Frustrasi

- Sulit untuk membeli produk yang dijual, karena harus selalu datang ke toko langsung untuk membeli produk.
- Sulit untuk mendapatkan informasi promo dan diskon terbaru dari pihak penjual.
- Sulit untuk mengetahui spesifikasi produk lama yang sedang dijual / produk baru yang akan dijual (karena harus menanyakan banyak hal, serta membutuhkan proses yang rumit dan waktu yang lama).
- Harus menanyakan hal yang sama berulang-ulang untuk mengetahui ketersediaan produk lama yang sedang dijual (karena tidak menerima informasi yang *auto-update* terkait sisa stok dan jadwal re-stok produk) / produk baru yang akan dijual (karena tidak menerima informasi yang *auto-update* terkait status pengiriman barang dari pabrik).
- Tidak menerima informasi stok dan jadwal rilis produk baru dengan tepat.
- Menerima produk (merk, model, bahan, ukuran, dll) yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disampaikan ketika berdiskusi dengan BBS.
- Mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan pemesanan (*pre-order*).
- Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengkomplain ketika terjadi

ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi (selain karena masalah QC yang kurang baik).

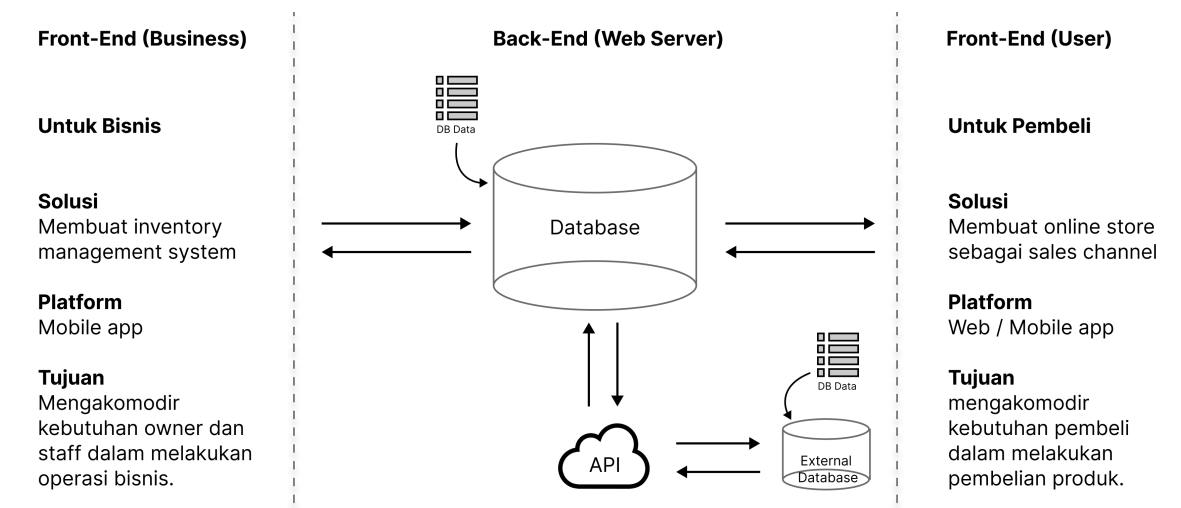


Catatan : Motivasi / Tujuan dan Frustrasi yang disintesis merupakan hipotesis terkait masalah yang dialami dengan kondisi operasi bisnis dan sistem penjualan seperti dijelaskan sebelumnya.

High-level Solution & Description

3 user persona diatas dapat **dikategorikan kedalam 2 segmen**, yaitu dari **sisi bisnis** dan **sisi pembeli**. Keduanya memiliki permasalahan yang berbeda, sehingga **solusi yang diusulkan harus bisa mengakomodir berbagai permasalahan** yang muncul dari kedua segmen tersebut.

Secara sederhana, *high-level solution* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, dapat dilihat sebagai berikut.



Sementara **Opportunity Canvas** berikut dapat menjelaskan hipotesis ide / solusi apa yang dapat menyelesaikan masalah yang ada.

Untuk Bisnis

Fitur	Sub-fitur	Tujuan / Deskripsi Fitur
Laporan	Laporan Transaksi / Pesanan	Melihat statistik transaksi jual-beli / pesanan yang ada di toko secara historis.
	Laporan Produk	Melihat statistik performa produk yang dijual di toko secara historis.
	Laporan Penjualan	Melihat statistik penjualan (unit dan pendapatan) yang ada di toko secara historis.
	Laporan Operasional	Melihat statistik performa operasional transaksi / pesanan yang ada di toko secara historis.
	Laporan Pembeli	Melihat dan memperbarui daftar - detail pengguna aplikasi yang terdaftar, serta performa pembelian secara historis.
	Laporan Inventaris	Melihat dan memperbarui daftar - detail inventaris produk yang sudah tidak ada didalam gudang, yang masih ada didalam gudang, dan yang akan masuk kedalam gudang. Termasuk riwayat stok opname (terintegrasi dengan fitur produk dan pesanan).
Produk (Inbound, Stok)	Detail Produk	Mencatat informasi detail produk (spesifikasi, status stok, dll) yang sedang / akan dijual.
	Katalog Produk	Melihat daftar inventaris produk yang pernah, sedang, ingin, dan akan dijual oleh toko.
Chat	-	Melakukan komunikasi dengan pembeli secara <i>real-time</i> terkait semua hal yang berkaitan dengan transaksi / pesanan dan produk.
Pesanan (Outbound)	-	Mengelola semua transaksi / pesanan yang dilakukan oleh pembeli.
Konsumen	Promosi & Loyalti	Mengelola program promosi dan loyalty terkait penjualan produk.
	Ulasan	Melihat dan merespon ulasan yang diberikan oleh pembeli terkait pengalaman belanja yang dirasakan.

Untuk Pembeli

Fitur	Sub-fitur	Tujuan / Deskripsi Fitur
Papan Iklan	-	Mendapatkan informasi terkait program promo dan loyalty terbaru yang ditawarkan, serta informasi terkait jadwal perlisian dan stok produk terbaru.
Produk	Katalog Produk	Mengetahui produk-produk apa saja yang sedang / akan dijual di toko.

Fitur	Sub-fitur	Tujuan / Deskripsi Fitur
	Detail Produk	Mengetahui informasi produk (spesifikasi, status stok, dll) yang sedang / akan dijual sedetail mungkin.
Akun Pembeli	Informasi Akun	Mengetahui dan memperbarui semua informasi terkait data diri yang berhubungan dengan proses transaksi / pesanan.
	Registrasi Akun	Mendaftarkan diri pada sistem toko, sebagai syarat untuk melakukan chat dengan pihak toko, dan melakukan proses transaksi / pesanan.
	Login Akun	Mengautentikasi informasi akun yang telah terdaftar pada sistem toko.
Chat	-	Melakukan komunikasi dengan pihak toko secara <i>real-time</i> terkait semua hal yang berkaitan dengan transaksi / pesanan dan produk.
Keranjang Belanja	-	Meninjau ulang dan memperbarui produk apa saja yang sudah masuk ke dalam keranjang sebelumnya.
Checkout	-	Meninjau ulang produk yang sudah masuk ke dalam keranjang, memilih metode pengiriman produk, mengaplikasikan program promo yang tersedia, serta memilih metode pembayaran untuk transaksi / pesanan tersebut.

Implementation Plan

⚠ Untuk rencana pengembangan produk, akan **difokuskan terlebih dahulu** untuk **membangun *inventory management system*** untuk sisi **bisnis** dalam ***mobile app platform***.

Goals & Success Metrics

Strategi Produk, Visi Produk, dan Kriteria Sukses Produk yang dibangun dapat dijelaskan dalam matriks North Star Metrics Framework sebagai berikut.

User Problem	Product Strategy	Product Vision
Pengguna (<i>owner & staff</i>) sulit untuk melakukan operasi bisnis dengan efektif dan efisien.	BigBro Admin adalah platform manajemen operasional bisnis yang komprehensif dalam satu aplikasi.	Membantu pengguna untuk melakukan operasi bisnis dengan mudah dan intuitif dalam perangkat yang sangat ringan.

	North Star Metrics	
	Kesuksesan pesanan	
Reach	Engagement	Retention
# Transaksi penjualan	# Harga per transaksi	# Penjualan per bulan

Objectives	Key Results
Membantu pengguna untuk melakukan operasi bisnis dengan mudah dan intuitif dalam perangkat yang sangat ringan.	- Menurunkan Backorder Rate sebesar 5% - Menurunkan Stock-Outs Rate sebesar 10% - Meningkatkan Product Sales sebesar 8%

Prioritization*

Ide fitur yang ada pada produk yang ingin dikembangkan, dapat diprioritasi dengan matriks MoSCoW sebagai berikut.

[M]ust Have	[S]hould Have	[C]ould Have	[W]ill Not Have
Produk	Laporan	Chat	
Pesanan	Konsumen		

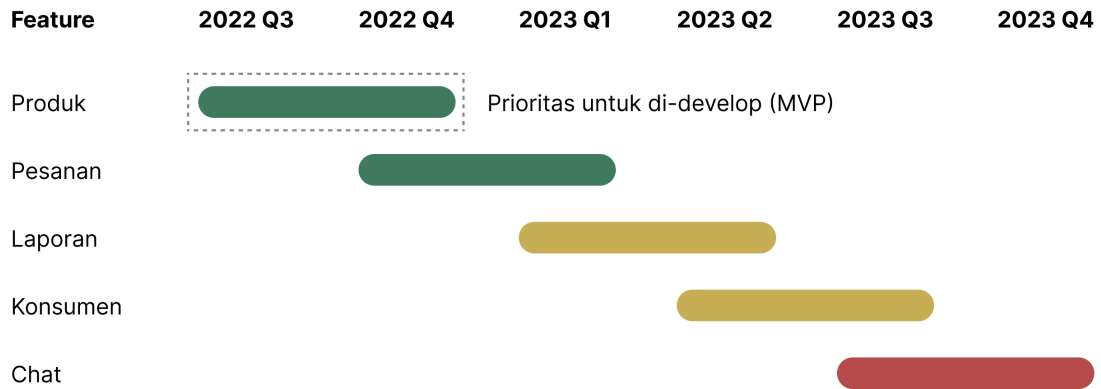


Catatan : Harus divalidasi dengan Business Owner & Store Staff.

Timeline / Roadmap*

Rencana waktu pengerjaan tiap fitur sesuai dengan skala prioritas yang telah disusun sebelumnya adalah sebagai berikut.

Product Timeline / Roadmap



Catatan : Harus divalidasi dengan UI/UX Designer, UX Writer, Engineer (BE & Mobile), dan QA.

Key Features & User Stories Map

Key Features

Key Features (MVP)	Sub-Features	Epic
Produk	Permission Request & Login	Epic 1
	Katalog Produk	Epic 2
	Tambah Data Produk	Epic 3
	Update Data Produk	Epic 4

User Stories Map

Epic 1 : Permission Request & Login

Stories	Requirements	Acceptance Criteria
Sebagai user, saya ingin login ke dalam BigBro Admin dengan menggunakan akun yang sudah terverifikasi, supaya saya dapat menggunakan semua fitur yang tersedia berdasarkan peran yang saya miliki	- "Text Field": Username, Password - "Button": Login	Given: Halaman login BigBro Admin When: Memasukkan username & password, serta menekan "button" Login Then: Halaman dashboard BigBro Admin
Sebagai user, saya ingin membuat akses di BigBro Admin, supaya saya bisa mengisi formulir registrasi permission access	- "Button": Request Access	Given: Halaman login BigBro Admin When: Menekan "button" Request Access Then: Halaman registrasi permission access
Sebagai user, saya ingin mengirimkan permintaan permission access di BigBro Admin, supaya saya dapat login kedalam platform dengan akun yang telah terverifikasi	- "Text Field": Name, ID Pekerja, Password, Re-Confirm Password - "Button": Request Access	Given: Halaman registrasi permission access When: Memasukkan semua data yang perlu diisi, serta menekan "button" Request Access Then: Halaman dashboard BigBro Admin

Epic 2 : Katalog Produk

Stories	Requirements	Acceptance Criteria
Sebagai user, saya ingin mengakses katalog produk, supaya bisa melihat katalog produk yang terdaftar di sistem BigBro Admin	- "Widget": Statistik Jumlah Produk (Pernah Dijual, Sedang Dijual, Ingin Dijual, Akan Dijual) - "Button": Info Produk Selengkapanya - "Navbar Button": Produk	Given: Halaman dashboard BigBro Admin When: Menekan "button" Info Produk Selengkapanya atau "navbar button" Produk Then: Halaman katalog produk
Sebagai user, saya ingin memfilter dan mensortir produk yang ditampilkan pada halaman produk, supaya bisa dengan cepat memahami kondisi produk terakhir	- "Button": Filter - "Card": Produk	Given: Halaman katalog produk When: Menekan "button" Filter Then: Halaman filter produk

Stories	Requirements	Acceptance Criteria
Sebagai user, saya ingin menerapkan fungsi filter dan sortir produk, supaya saya bisa menampilkan informasi produk yang saya butuhkan dengan cepat	<ul style="list-style-type: none"> - "Toggle List": Filter berdasarkan - "Toggle List": Sortir berdasarkan - "Button": Tampilkan Produk 	Given: Halaman filter produk When: Menekan berbagai opsi pada "toggle list" Filter berdasarkan dan Sortir berdasarkan, serta menekan "button" Tampilkan Produk Then: Halaman katalog produk
Sebagai user, saya ingin melakukan bulk edit pada produk yang ada, supaya lebih cepat dalam melakukan update produk dengan status yang sama	<ul style="list-style-type: none"> - "Heading Link": Pilih Sekaligus - "Card": Produk 	Given: Halaman katalog produk When: Menekan "heading link" Pilih sekaligus Then: Halaman pilih sekaligus produk
Sebagai user, saya ingin menerapkan fungsi bulk edit pada produk, supaya lebih cepat dalam melakukan update produk dengan status yang sama	<ul style="list-style-type: none"> - "Heading Link": Batalkan - "Checklist-Card": Produk - "Button": Atur sekaligus 	Given: Halaman pilih sekaligus produk When: Menekan "heading link" Batalkan ataupun "checklist-card" Produk dan "button" Atur Sekaligus Then: Halaman katalog produk

Epic 3 : Tambah Data Produk

Stories	Requirements	Acceptance Criteria
Sebagai user, saya ingin menambah informasi detail produk, supaya dapat menyimpan informasi produk didalam sistem BigBro Admin dan melihatnya di katalog produk	<ul style="list-style-type: none"> - "Button": Tambah Produk 	Given: Halaman katalog produk When: Menekan "button" Tambah Produk Then: Halaman penambahan produk

Stories	Requirements	Acceptance Criteria
<p>Sebagai user, saya ingin memasukkan informasi detail produk, supaya informasi detail produk dapat tersimpan didalam sistem BigBro Admin</p>	<p>- "Text Field": Nama Produk - "Drop Down": Kategori Produk - "Drop Down": Brand - "Switch Button": Aktivasi Pre-Order Form untuk Buyer - "Button": Tambah Varian Produk — <i>untuk masing-masing produk</i> - "Drop Down": Status Produk (Pernah Dijual, Sedang Dijual, Ingin Dijual, Akan Dijual) - "Drop Down": Warna - "Drop Down": Ukuran - "Text Field": Harga - "Text Field": Stok untuk produk yang Pernah Dijual menjadi non-aktif - "Text Field": Berat - "Text Field": SKU - "Button": Foto Produk - "Calendar": Prakiraan Pemesanan ke Vendor (<i>hanya muncul untuk produk yang Ingin Dijual</i>) - "Calendar": Prakiraan Sampai Gudang (<i>hanya muncul untuk produk yang Akan Dijual</i>) - "Switch Button": Aktifkan Peningat Stok (<i>hanya muncul untuk produk yang Sedang Dijual</i>) - "Text Field": Minimal Sisa Stok (<i>hanya muncul ketika Peningat Stok diaktifkan</i>) - "Switch Button": Tampilkan Varian Produk pada Buyer (<i>hanya muncul untuk produk yang Sedang Dijual, Ingin Dijual, dan Akan Dijual</i>) — - "Text Field": Deskripsi Produk - "Text Field": Video Produk - "Switch Button": Aktifkan/Non-aktifkan Produk - "Button": Simpan Produk</p>	<p>Given: Halaman tambah produk When: Memasukkan informasi detail produk pada semua form dan menekan "button" Simpan Produk Then: Halaman katalog produk</p>

Epic 4 : Update Data Produk

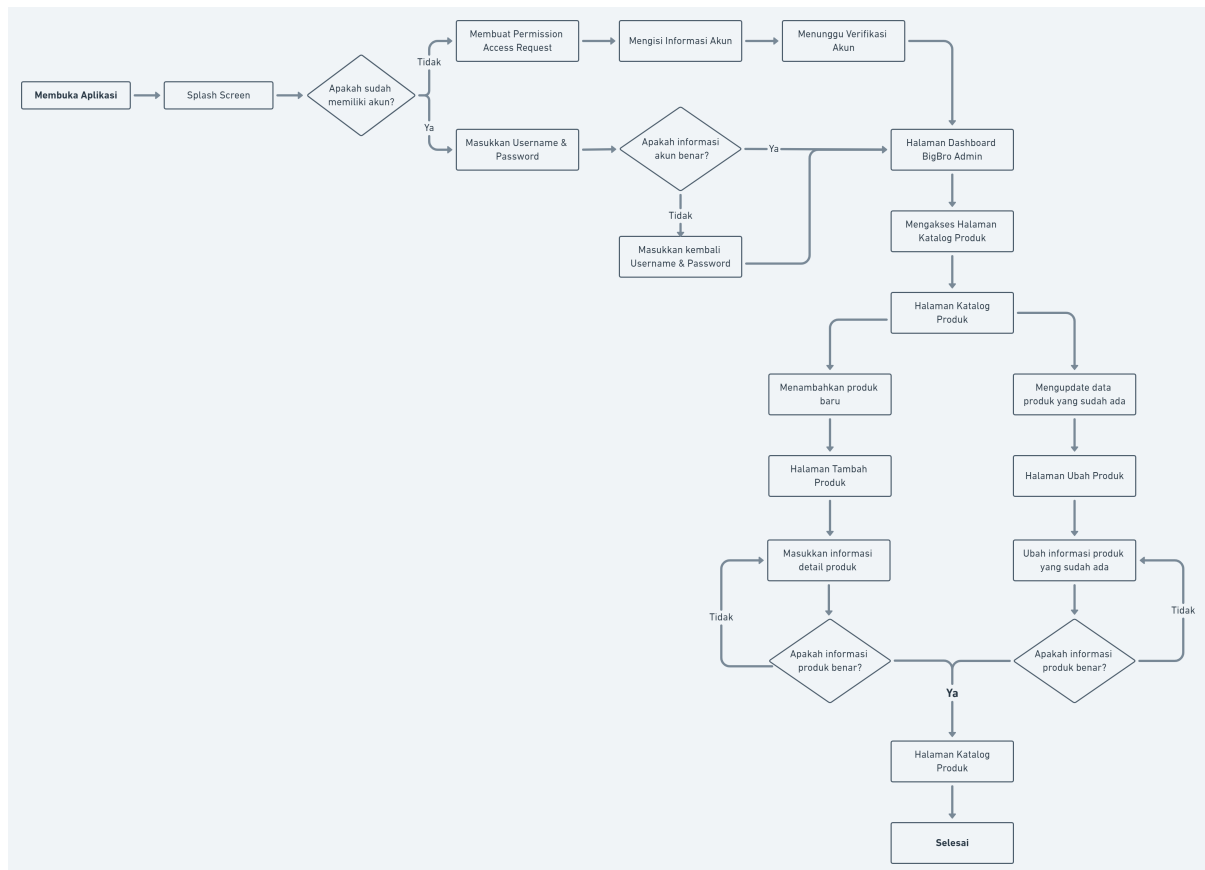
Stories	Requirements	Acceptance Criteria
<p>Sebagai user, saya ingin mengupdate informasi produk yang sudah tersimpan di BigBro Admin, supaya bisa mengupdate informasi produk sesuai dengan kondisi terbaru</p>	<p>- "Button": Ubah Produk (pada setiap produk yang ada)</p>	<p>Given: Halaman katalog produk When: Menekan "button" Ubah Produk Then: Halaman ubah produk</p>
<p>Sebagai user, saya ingin melakukan perubahan detail produk, supaya bisa mengupdate informasi produk sesuai dengan kondisi terbaru dan menyimpannya di sistem BigBro Admin</p>	<p>- "Text Field": Nama Produk - "Drop Down": Kategori Produk - "Drop Down": Brand - "Switch Button": Aktivasi Pre-Order Form untuk Buyer - "Button": Tambah Varian Produk — <i>untuk masing-masing produk</i> - "Drop Down": Status Produk (Pernah Dijual, Sedang Dijual, Ingin Dijual, Akan Dijual) - "Drop Down": Warna - "Drop Down": Ukuran - "Text Field": Harga - "Text Field": Stok untuk produk yang Pernah Dijual menjadi non-aktif - "Text Field": Berat - "Text Field": SKU - "Button": Foto Produk - "Calendar": Prakiraan Pemesanan ke Vendor (<i>hanya muncul untuk produk yang Ingin Dijual</i>) - "Calendar": Prakiraan Sampai Gudang (<i>hanya muncul untuk produk yang Akan Dijual</i>) - "Switch Button": Aktifkan Pengingat Stok (<i>hanya muncul untuk produk yang Sedang Dijual</i>) - "Text Field": Minimal Sisa Stok (<i>hanya muncul ketika Pengingat Stok diaktifkan</i>) - "Switch Button": Tampilkan Varian Produk pada Buyer (<i>hanya muncul untuk produk yang Sedang Dijual, Ingin Dijual, dan Akan Dijual</i>) — - "Text Field": Deskripsi Produk - "Text Field": Video Produk - "Switch Button": Aktifkan/Non-aktifkan Produk - "Button": Simpan Produk</p>	<p>Given: Halaman ubah produk When: Memasukkan informasi detail produk pada semua form dan menekan "button" Simpan Produk Then: Halaman katalog produk</p>

User Flow

Key Features


Key Features (MVP)	Sub-Features
Produk	Permission Request & Login
	Katalog Produk
	Tambah Data Produk
	Update Data Produk

User Flow




— [Click for Access Link](#)

Lo-Fi Wireframe & Hi-Fi Visual Design

 *masih dalam tahapan pengerjaan*

Test Case

 *masih dalam tahapan pengerjaan*

