

Описание задачи:

1. Составить описание бизнес-процесса/клиентского пути покупки товара с сайта компании
2. Предложить дополнительные сервисы, которые помогут увеличить продажи в данном канале.
3. Сформировать ТЗ на доработку сайта исходя из предложений по бизнес-процессу из п.1.

Задача 1:

Составить описание бизнес-процесса/клиентского пути покупки товара с сайта компании

Решение:

1. Бизнес-процесс покупки товара на сайте:
Потенциальный покупатель (далее Лид) переходит на сайт
Развилка по поиску товара:
 - 1.1. Развилка с поиском по категории
Переходит в раздел с категориями
Выбирает нужную категорию
Выбирает в карточку товара в выбранной категории
 - 1.2. Развилка по названию
Вбивает название искомого товара в поле для ввода названия товара
Выбирает карточку товара из выданных результатов
Развилка заканчивается
Перешел в карточку товара
Знакомится с параметрами товара
Выбрал подходящий товар
Добавил в корзину товар
Перешел в корзину
Нажал на кнопку заказать товар
Ввел телефон и ФИО
Выбрал способ оплаты
 - 1.3. Развилка по способу оплаты – оплата на месте
Заказ оформлен
Лид ожидает получение товара
 - 1.4. Развилка по способу оплаты – оплата картой онлайн
Лид вводит данные карты
Лид подтверждает оплату
Лид ожидает получение товара

Задача 2:

Предложить дополнительные сервисы, которые помогут увеличить продажи в данном канале

Решение:

- 2.1. Сервис внутреннего кэшбека, который начисляется на сайте покупателю
- 2.2. Информирование об акциях на почту/смс (в зависимости от выбора покупателя)

Задача 3:

Сформировать ТЗ на доработку сайта исходя из предложений по бизнес-процессу из пункта 1

Решение:

Название: Создание нового раздела сайт – корзина с товарами		
Система: Сайт		
Раздел на сайте: Новый раздел – корзина с товарами		
Триггер: Покупатель выбрал нужный товар и перешел в корзину		
Результат: Покупатель перешел на этап оплаты товара		
№ шага	Actor	Описание действия
1	Покупатель	Переходит нажимает на кнопку “Корзина”
2	Система	Открывает страницу “Корзина” Выводимые поля: - выбранные товары (название и стоимость товара)- количество товара итоговая стоимость Кнопки: - удалить товар - оплатить
3	Покупатель	Нажимает кнопку “Удалить товар”
4	Система	Удаляет товар из списка выбранных товаров
5	Покупатель	Нажимает кнопку оплатить
6	Система	Переводит на страницу оплаты