

Кейс 2

1. Пользователи и контекст

Наше подразделение занимается анализом клиентского восприятия брендов и эффективности ассортимента на маркетплейсе.

Мы продаем товары в сфере красоты — косметику, уходовые средства, аксессуары. Я, как менеджер по работе с маркетплейсом, отслеживаю удовлетворенность покупателей, оптимизирую карточки товаров и поддерживаю рост продаж.

Мы фокусируемся на брендах нашей группы компаний, анализируя отзывы, рейтинги и продажи, чтобы привлекать больше доходов.

2. Понимание задачи

Зачем нужен дашборд?

Дашборд нужен для единого удобного просмотра ключевых метрик удовлетворенности в динамике — без ручного сбора данных из таблиц Products и Dynamic. Сейчас мы тратим часы на эксель и полуавтоматические выгрузки, что замедляет анализ. Он заменит это, позволяя быстро отслеживать индекс удовлетворенности (>80%), рейтинги (>4.3), продажи и отзывы по брендам, категориям и SKU

Как помогает бизнесу?

Он ускорит выявление проблем: слабые бренды (Порог <80%), товары с низким рейтингом или малым числом отзывов, влияние визуала (фото/видео). Это поддержит рост продаж через оптимизацию карточек, акции, исключение неудачных SKU и ввод новинок. В итоге — больше доходов от маркетплейса, выше лояльность покупателей в сфере красоты. Ежемесячные встречи и отчеты СРО станут эффективнее.

Как работает подразделение?

Мы анализируем восприятие брендов и ассортимент: мониторим метрики, оптимизируем карточки (описания, фото >5, видео), поощляем отзывы, запускаем скидки. При падении показателей разбираем отзывы — если вина в презентации, тестируем A/B; если в качестве — лабораторные проверки. Исключаем слабые товары, следуем трендам. Команда: аналитики маркетплейса, категорийные менеджеры.

Как поймем, что цель достигнута?

Дашборд успешен, если:

- Сокращает время на анализ с часов до минут (опросим тестеров).
- Индекс удовлетворенности брендов стабильно >80%, продажи растут на 10–15% за квартал.
- На встречах выявляем и решаем 80% проблем (слабые SKU, низкие отзывы) быстрее.
- СРО и менеджеры подтверждают удобство (NPS >8 от пользователей).
- Отслеживаем по использованию: ежемесячные просмотры, снижение ручных отчетов.

- Количество отзывов: Сумма отзывов за SKU или бренд за месяц. Порог: ≥10 на SKU — хорошо.
- Объем продаж: Сумма единиц проданных товаров (с учетом отказов). Порог: рост ≥10% м/м — хорошо.
- Рост продаж м/м: (Продажи текущий месяц – Продажи предыдущий месяц) / (Продажи предыдущий месяц) × 100

Срезы (разрезы анализа)

3. Метрики и срезы

Основные метрики

- Индекс удовлетворенности продуктом: Процент SKU с рейтингом >4.3 в агрегации. (Количество SKU с рейтингом >4.3) / (Общее количество SKU) × 100. Порог: >80%.

4. Вопросы и бизнес-решения

Какие бренды имеют индекс удовлетворенности <80% (процент SKU с рейтингом <4.3) по декабрю, по категориям?
Запустить глубокий анализ отзывов и карточек для этих брендов; исключить слабые SKU

Как изменился средний рейтинг брендов по месяцам за 6 месяцев (из Dynamic)?
Если падение — проверить отзывы: А/В-тест карточек (визуал/описание) или лабораторный тест качества

Какие SKU имеют отзывы <10 в декабре и продажи <50 ед., по брендам и странам?
Разработать программу поощрения отзывов (скидки/бонусы); мониторить через неделю

Как продажи изменились ноябрь-декабрь по категориям и брендам (рост %)?
Для падающих — акции/скидки; ввести новинки по трендам; исключить SKU с рейтингом <4.3

Влияет ли визуал карточек (фото >5 + видео=1) на рейтинг >4.3 и продажи, по предметам?
Оптимизировать карточки слабых SKU: добавить фото/видео, А/В-тест до/после

Какие бренды лидируют по продажам и рейтингу >4.3 за 2 месяца, по странам производителей?
Масштабировать ассортимент: добавить похожие SKU, выделить в промо

Динамика отзывов по брендам за 2 месяцев: рост или стагнация?
Если стагнация — запустить кампанию поощрения; связать с продажами

Эти вопросы покрывают 80% сценариев ежемесячных встреч. Дашборд с фильтрами (бренд, категория, месяц, страна) и алертами на пороги сделает анализ мгновенным.

И визуализация

Барчат (бренды по категориям, горизонтальный) + таблица топ-5 проблемных

Лайнчарт (линии по брендам, с порогом 4.3)

Таблица (фильтр по порогам) + барчат (по брендам/странам)

Лайнчарт (динамика по категориям) + барчат (сравнение брендов)

Scatter plot (рейтинг vs фото, цвет по видео) + барчат (по предметам)

Таблица лидеров + барчат (продажи по брендам/странам, stacked)

Барчат (отзывы по брендам)