

АНАЛИЗ ПРИЛОЖЕНИЯ “ЛЕНТОЧКА”

Владимир Семериков

Тестовое задание



**МЫ ВЫПУСТИЛИ
ПРИЛОЖЕНИЕ
ЛЕНТОЧКА. ПОСЛЕ
НЕПЛОХОГО СТАРТА У
НАС НАЧАЛО
СОКРАЩАТЬСЯ
КОЛИЧЕСТВО ЗАКАЗОВ
ИЗ ПРИЛОЖЕНИЯ.**

ЗАДАЧА

Выявить причины и предложить
решения

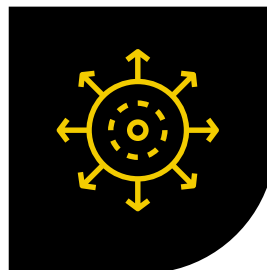
ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ СОКРАЩЕНИЯ ЗАКАЗОВ:



Архитектура приложения (UI/UX)



Сервис оказания услуги



Внешние факторы

АНАЛИЗ АРХИТЕКТУРЫ ПРИЛОЖЕНИЯ (UI/UX):



Дизайн



Юзабилити



Баги в
приложении

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ:

- Аудит приложения, поиск и исправление ошибок
- Провести А/В тесты разных вариантов интерфейса для пользователей
- Меняем пользовательский опыт на положительный
- Ввести систему регулярного мониторинга качества взаимодействия с приложением

АНАЛИЗ СЕРВИСА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ:



Аудит маркетинговых мероприятий
(промо и т.д.)



Проверка всех этапов
офлайн-маршрутизации:
сервис, логистика, упаковка



Проверка LTV:
вклад пользователя за всё время
пользования сервисом

ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ:

- **Провести анализ NPS:** оцениваем опыт взаимодействие пользователя с приложением на всех этапах (маркетинг, продажа, лояльность)
- Масштабируем позитивный опыт пользователей
- Изучаем негативные сценарии взаимодействия
- Повышаем качество сервиса оказания услуги

ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ:



Оцениваем источники получения трафика



Анализируем конкурентную среду: при анализе конкурентной среды рассматриваем новых конкурентов и изменения в стратегии поведения текущих конкурентов



Финансовые, социальные, общественные факторы (COVID-19)

ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ:

- Меняем приоритеты источников получения трафика
- Изменение стратегии продвижения в связи с усилением конкурентов
- Социально значимые и актуальные проекты

ВЫВОДЫ:

1

Для поиска решения проблемы снижения заказов анализируем архитектуру приложения, сервис оказания услуги и внешние факторы

2

Приоритезируем и делим задачи на тактические и стратегические

3

Превентивные меры - внедряем систему регулярного мониторинга качества и количества заказов