

Дизайн исследования

Мили

Цели

1. Найти ключевые глобальные боли, которые можно решить через Элли
2. Выявить основные барьеры и проблемы при использовании Элли

Область исследования

Вся совокупность пользовательского опыта вокруг Элли, глобальный CX

Платформа

Десктоп — приоритетно, т.к. там большинство функций

Мобильное приложение — опционально, если действительно используют для каких-либо задач (если не используют, то важно понять, в чём причина)

Методология

Проблемное интервью

Аудитория

Помощники Мили — от 3 до 5 чел

Гипотезы и исследовательские вопросы

1. Есть потребность в мягком контроле графиков самозанятых

- На сколько болезненна самостоятельность курьеров, проставляющих и удаляющих себе смены?
- Какие идеи по снятию этих проблем обсуждались или внедрялись Кураторами? Что сработало хорошо?
- Нужна ли история изменений смен курьерами? В каком формате она была бы удобнее всего?
- Хорошая ли идея вводить рейтинг курьеров с какими-то объективными показателями, в т.ч. связанными с графиками? Не было ли подобных попыток?

2. Планировать график удобнее не в Элли

- Чем пользуетесь вы и ваша команда для планирования помимо Элли?
- Почему? Чего не хватает?
- Верно ли, что сейчас Кураторы создают слоты для выхода, которые заполняют курьеры в приложении Курьера? Где создаются эти слоты? Если не в Элли, то есть ли передача информации о них в Элли? Нужна ли она?
- Хорошая ли идея поощрять курьеров с хорошим рейтингом (если вводить его) большим количеством открытых для них слотов?

3. Возможности мобильного приложения ограничены и это неудобно

- Есть ли у вас потребность решать какие-то задачи в МП?
- Какие? Как часто?
- Чего там не хватает?

4. В Элле не хватает данных для принятия решений и оперативных действий

- Каких данных не хватает по курьерам? Где бы их хотелось видеть?
- Верно ли, что "Пропадающие курьеры" и работающие неэффективно хитрящие курьеры — одна из самых больших проблем? Как её пытались решить? Как бы с этим могла помочь Элли?
- Каких данных не хватает по Помощникам, ТТ и т.д.? Каких отчётов, выгрузок, сводок?
- В идеальном сценарии с работой супер-удобного дашборда, какие бы сведения вы хотели там видеть? Как с ними взаимодействовать?

5. Наличие уведомлений могло бы облегчить работу с изменениями и невыходами

- Не говорят ли Кураторы о недостатке информирования о невыходах и изменениях? Как часто? На что это влияет?
- Какие уведомления, на ваш взгляд, были бы полезны им в первую очередь?
- Какие уведомления были бы нужны вам?

6. Коммуникация сейчас затруднена из-за проблем с интернетом и блокировок и нужны альтернативные решения

- Продолжаете ли вы использовать Телеграм для коммуникаций? Делают ли это Кураторы? Курьеры?
- Какие альтернативы вы используете или хотели бы использовать?
- Решение каких вопросов через чаты могло бы замениться какими-то удобными решениями в Элли или изменение бизнес-процессов в идеальном сценарии?
- Есть ли какие-то боты или другие функции месенджеров, которые удобно было бы перенести в Элли?

7. Существует набор самых времязатратных процедур, а также удручающих рутин

- На что, связанное с Элли и графиками у Кураторов и у вас уходит больше всего времени?
- Есть ли какие-то множественные рутинные операции или непродуктивные действия, от которых можно было бы избавиться в сценарии с некой супер-удобной автоматизацией?

8. Окна возможности могли бы стать хорошим решением для ситуация с отменами смен день-в-день

- Знаете ли вы, как работают Окна возможностей в Рознице?
- Оправдано ли внедрение функционала биржи смен для Курьеров?

9. Инструмент предиктивной аналитики используется частично или не используется

- Известен ли вам и вашим Кураторам инструмент предиктивной аналитики? Используется ли он?
- Если да, то насколько он точен? Какие есть трудности? Доверяют ли ему?

10. Важный кусок взаимодействия у курьеров лежит в рамках их приложения, куда вероятно можно протянуть часть функций Элли

- Какие функции, данные, информацию, взаимодействия можно было бы пробросить в Элли из других систем?
- А из приложения Курьера в Элли?
- А, наоборот — в приложение из Элли?

11. Существуют набор недовольств, устранение которых в Элли поможет глобальному улучшению опыта

- Что в Элли раздражает больше всего?
- А что глобально в процессах, связанных с графиками и сотрудниками болит больше всего?

12. Главное недовольство, связанное с взаимодействием — надёжность/производительность Элли

- Ощущаете ли вы какие-то проблемы с быстродействием Элли, производительностью, загрузкой, откликом? На каких устройствах чаще всего? Как на это реагируете?

13. Существует потребность в оффлайн режиме и выгрузках в Excel

- Как часто есть необходимость смотреть что-то в Элли с плохой связью? А с какого устройства? Хорошая ли идея — некий оффлайн режим? Зачем?
- Нужна ли возможность выгружать график в Excel? Зачем? Как бы эти задачи можно было бы решить внутри Элли новыми функциями или глобально бизнес-процессами?

14. Пользователи не знают, как передать разработчику обратную связь по продукту

- Понимаете ли вы, куда обратиться в случае проблем? Как часто делаете это?
- Знаете ли вы, куда сообщить свои идеи и предложения по развитию?

Revision #3

Created 10 March 2026 14:36:47 by Ксения Морозова

Updated 21 March 2026 02:57:17 by Ксения Морозова