

Aero + goods

**Маркетфейс:
простые интерфейсы для сложного продукта**

Что такое маркетплейс

- Много магазинов в одном магазине
- Много проблем во множественном числе

Особенности маркетплейса

Особенности маркетплейса

Разные цены

- Разные цены у разных мерчантов
- Разные цены у одного мерчанта
- Разные цены доставки

- Неочевидно, что такое цена товара
- Неочевидно, входит ли в нее доставка

Например: цена товара выше, а доставки – ниже и входит

Особенности маркетплейса

Разные условия оплаты

- Заказ оплачивается маркетплейсу, а выдается мерчантом
- Разные возможности по оплате при самовывозе у разных мерчантов
- Неоднозначно, можно ли вообще оплатить заказ при самовывозе

Например

- В Плеер.ру нет возможности оплатить товар картой при самовывозе.
- Риск: мерчант может дать скидку при самовывозе, чтобы оформить заказ на себя

Особенности маркетплейса

Разные остатки

- Разные остатки для разных магазинов одного мерчанта
- Разные возможности по перебросу товаров между магазинами у одного мерчанта
- Разные возможности по перебросу товаров между магазинами мерчантов

Например

- В Юлмарте некоторые товары могут быть доставлены в один магазин, но не могут быть доставлены в другой
- Товар может быть в наличии сети М.Видео, но в конкретном магазине появится только завтра

Особенности маркетплейса

Разные условия доставки

- Разные возможности по времени доставки
- Разная стоимость у разных мерчантов
- Разная стоимость у одного мерчанта для разных временных интервалов

Например

- У некоторых мерчантов возможна экспресс-доставка сегодня, но она удорожает заказ, при этом у другого мерчанта стоимость получается ниже
- У некоторых мерчантов есть возможность доставки во временные интервалы, влияющие на стоимость

Особенности маркетплейса

Разные условия самовывоза

- Разные точки от разных мерчантов
- У одного мерчанта может быть много точек
- Наличие у одного мерчанта может быть разным для разных точек

Например:

- Товары от разных мерчантов доступны только в разных магазинах
- Некоторые марчанты (М.Видео) могут «парковать» чужие (Юлмарт) заказы, но не все и не во всех магазинах
- В одном магазине или у одного мерчанта может не оказаться достаточного количества товара

Особенности маркетплейса

Разное все

- Матрица цен – наличия – возможности оплаты – возможности доставки – возможности самовывоза – точек самовывоза

Картинка с жонглером

Особенности маркетплейса

Еще больше проблем

Дополнительные сложные сценарии

- Я передумал: хочу изменить мерчанта (тайм-слот/доставку/оплату и пр.)
- Я забыл: еще один товар (изменение всех условий как следствие)

Например

- Добавление еще одного товара в новом магазине, в котором нет других товаров
- Изменение марчанта добавляет новый слот по времени доставки, не пересекающийся с уже выбранным

Особенности маркетплейса

Еще больше проблем

Вставить картинки с еще сложными примерами

Решение

Решение

Пресеты

Объединяем наиболее частотные сценарии.

Например:

- Хочу все одним заказом (не важно когда)
- Хочу все сегодня (не важно как)
- Хочу все в одном месте
- Хочу бесплатную доставку

Решение

Пресеты

Или даже так:

- Хочу забрать все по пути с работы
- Хочу часть сегодня, а часть – не важно когда

Решение

Пресеты

Самое страшное:

- **Хочу настроить все сам**

Упрощаем

Картинка: совет в Филях

Упрощение

Новый взгляд со стороны покупателя

Отталкиваясь от потребностей покупателей:

- Меняем интерфейсы: упрощаем выбор
- Меняем бизнес-модель: предлагаем комбо-опции

Например

- Единая доставка от goods от всех мерчантов
- Объединенная корзина и чекаут
- Циклический чекаут: последовательное оформление разных заказов

Примеры интерфейсов

Карточка товара

Картинки

Примеры интерфейсов

Корзина

Картинки

Примеры интерфейсов

Чекаут

Картинки

Спасибо!