

ПРО●● ДВИЖЕНИЕ

Команда №5



Web-сайт

<https://dvizhenie.sytes.net/>



Telegram

@ProDvizhenie_5Bot

Заказчик

— благотворительная организация, поддерживающая людей с ограниченными возможностями. Фонд оказывает помощь в приобретении инвалидных колясок, электроприставок и комплектующих к инвалидным коляскам

Целевая аудитория

*администраторы сервиса являются пользователями, но не относятся к ЦА



Родители детей с инвалидностью

Мужчины и женщины 25-50 лет.
Оформляющие заявки для детей 1-20 лет, в основном с ДЦП



Взрослые

Мужчины и женщины 18-37 лет. Недавно получившие травму, желающие вести активный образ жизни и адаптироваться к новым реалиям

Проблемы

500 шт

Количество
заявок за год

10-15%

Нерелевантных
заявок

0%

Выгрузка отчета

90%

Незавершённых
анкет

Гипотезы и целевые метрики

- ❖ **Упрощение анкеты + подсказки по документам** → рост завершения анкет более 90%, меньше брошенных заявок
- ❖ **Ключевой вопрос-отсеиватель** → ≥95% заявок будут релевантными, снизится нагрузка на менеджеров.
- ❖ **Call-to-action и подтверждение отправки** → удовлетворенность процесса ≥4,5/5, меньше уточняющих звонков от заявителей
- ❖ **Автоматическая база данных** → формирование и выгрузка отчётов ≤5 минут, доступная аналитика для НКО.

Исследования

- интервью с представителем заказчика;
- UX-ревью текущего виджета и анкеты;
- Эвристический анализ сценария заполнения;
- Формирование гипотез и KPI для проверки после запуска

Продуктовые
метрики

Completion Rate -%

завершения анкеты

Drop-off Rate -%

пользователей, которые ушли на середине

Time to Complete- среднее

время заполнения анкеты

Оценка простоты анкеты.

Операционные
метрики

- ❖ Время обработки заявки
- ❖ Доля полностью заполненной анкеты
- ❖ Время выгрузки отчета из админки

Задачи

Реализовать чат-бот и виджет на сайте организации для ускорения подачи заявки и стандартизации анкеты на коляску или комплектующие для нуждающихся в этом людей

Повысить завершение анкет и качество заявок, сократить ручную обработку

Ускорить обработку заявок менеджерами

Обеспечить удобную БД для поиска и отчетности

Снизить долю нерелевантных заявок

Расчеты

Конверсия
завершения анкеты

$\frac{\text{completed_submissions}}{\text{started_submissions}} * 100\%$

Доля релевантных
заявок(relevance filter)

$\frac{\text{relevant_after_filter}}{\text{total}} * 100\%$

Простота
заполнения анкеты
и удовлетворенность
опросом

$\text{avg}(\text{rating } 1-5)$. Цель: ≥ 4.5

Время выгрузки отчета
из админки за месяц

$\text{avg}(\text{time_report_ready} - \text{time_report_request})$

Дизайн

Проектирование на основе гипотез

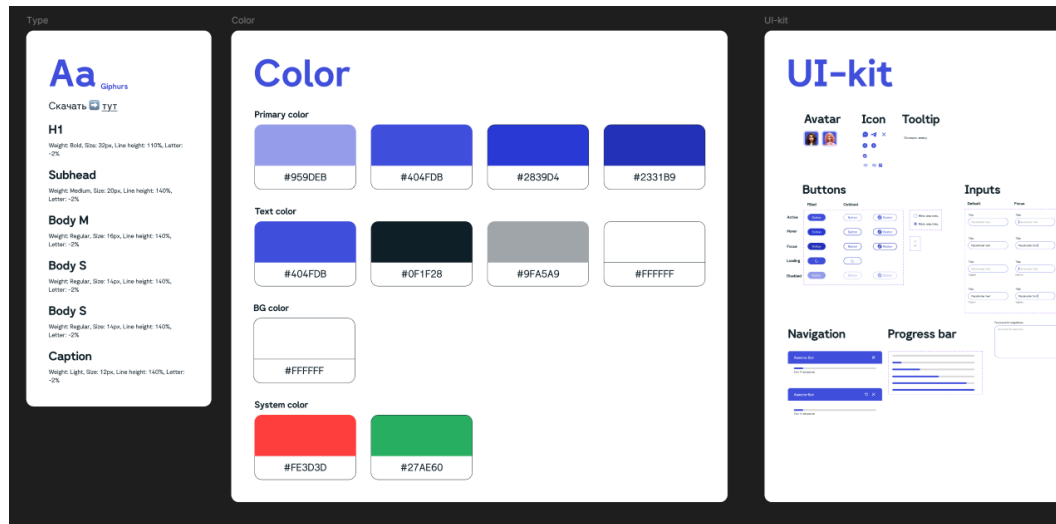
Была спроектирована логика, чтобы проверить, как именно изменения в сценарии повлияют на конверсию и понимание со стороны пользователя

User Flow

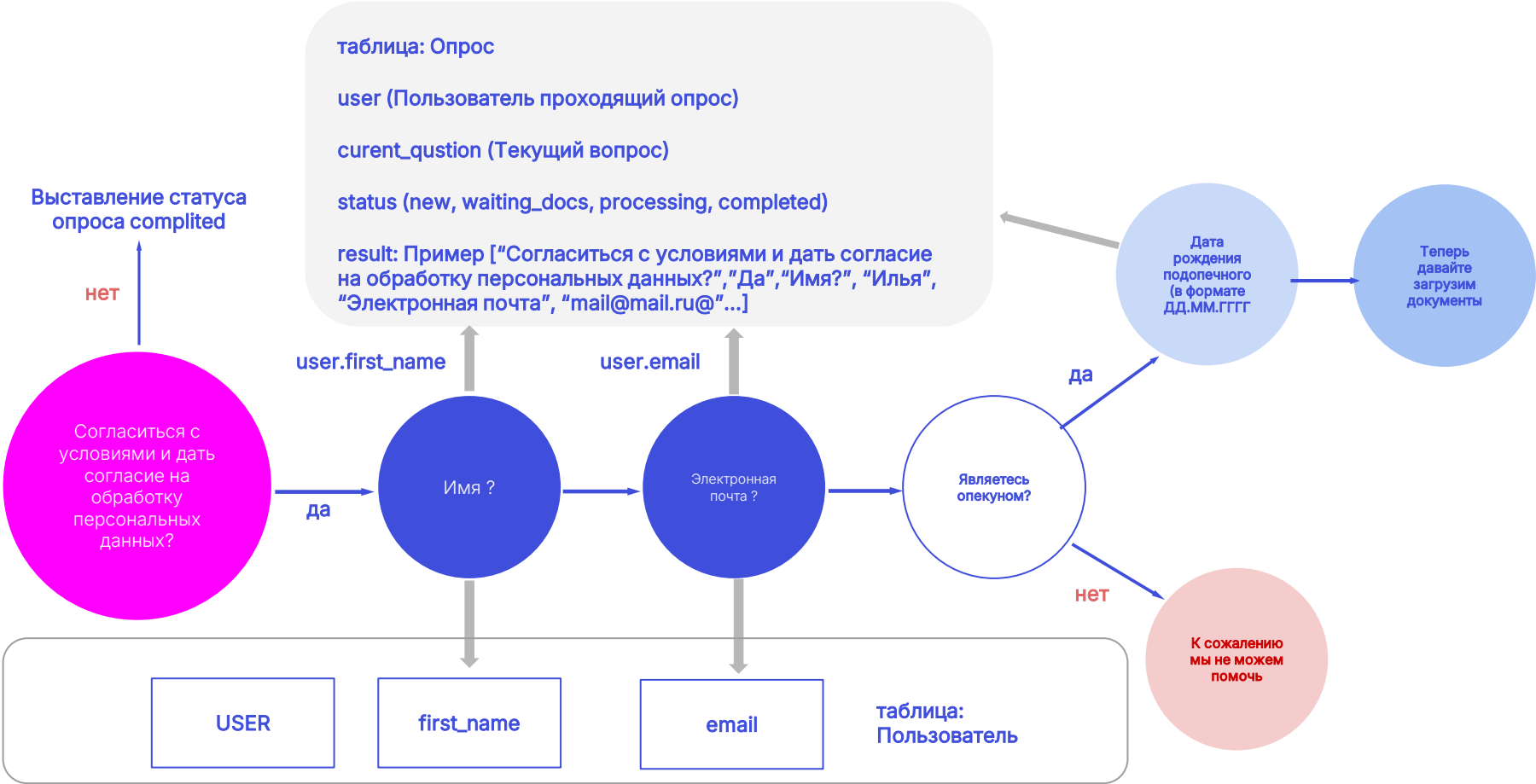
Созданы детальные сценарии для разных типов пользователей, которые учитывают их цели, возможные затруднения и точки принятия решений

Визуализация

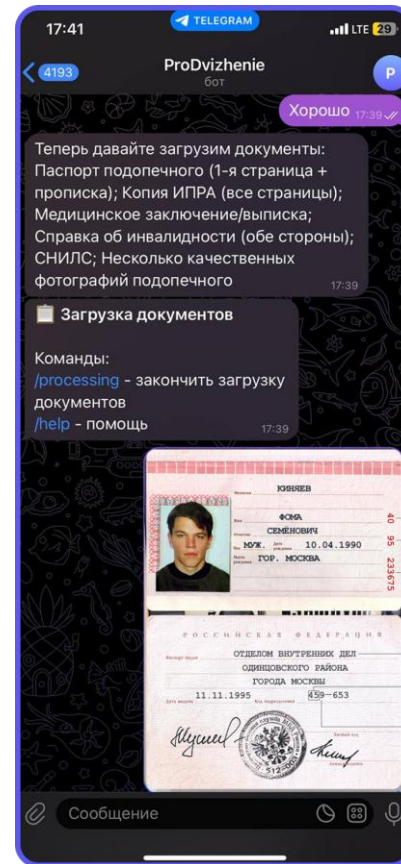
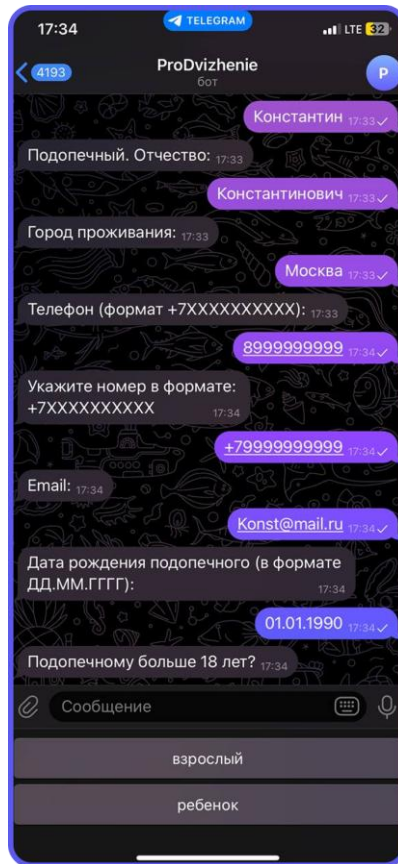
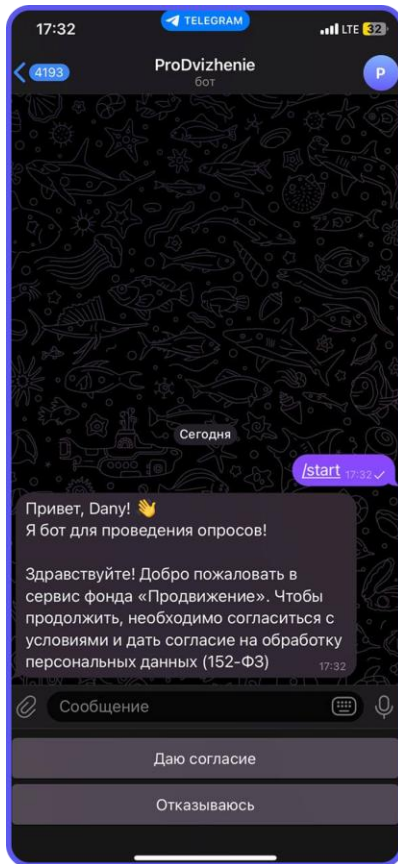
Реализовали интерфейс под фирменный стиль заказчика. Разработанный UI-kit с библиотекой компонентов был передан команде разработки для реализации



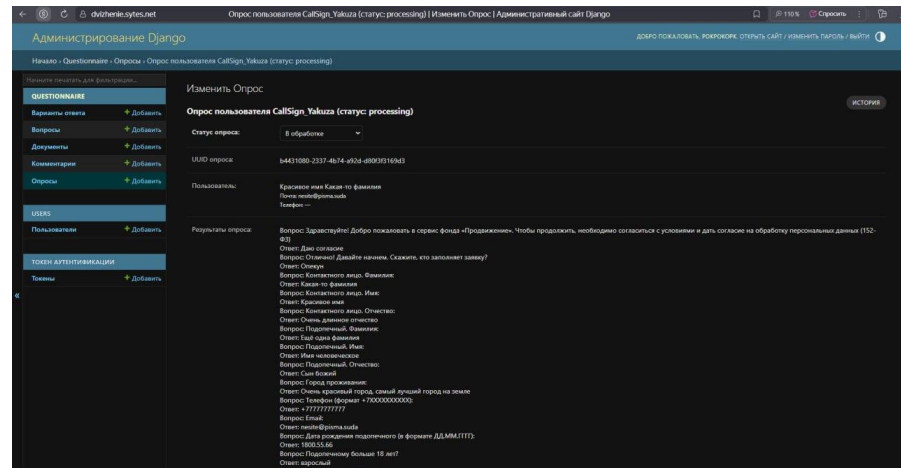
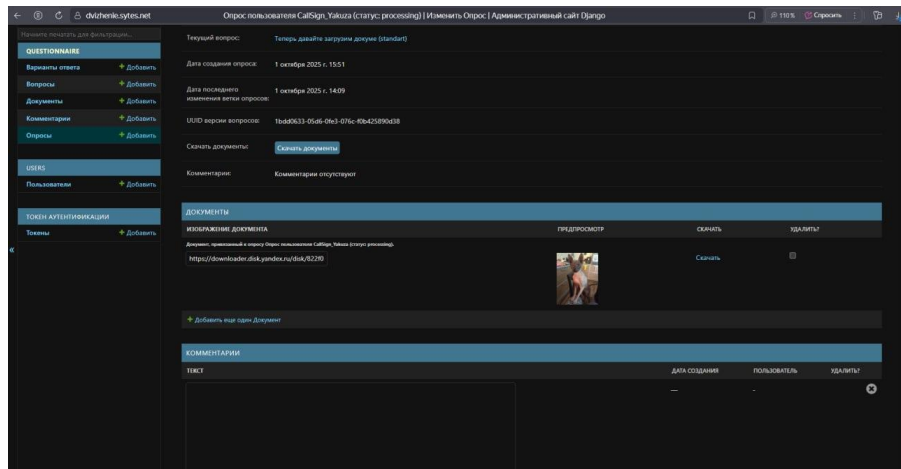
Backend. Схема работы



Backend. Чат-бот в Telegram



Backend. ЛК Администратора

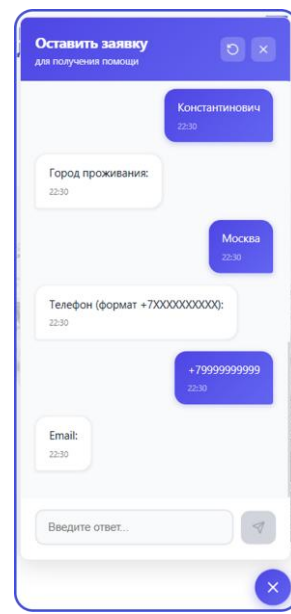
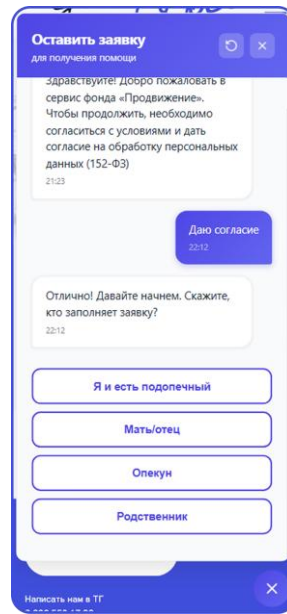
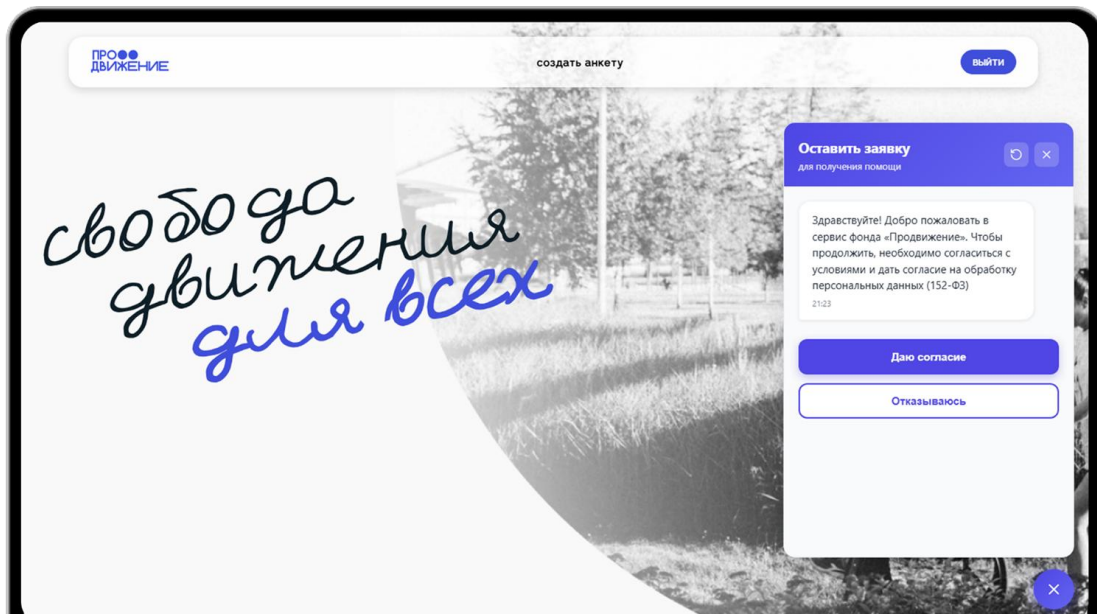


Frontend

В результате реализации проекта был создан чат-бот для интеграции в веб-интерфейс. Интерфейс выполнен в формате диалога.

Функционал включает интерактивный диалог с поддержкой загрузки медиафайлов и документов, что повышает удобство и гибкость взаимодействия

Для обеспечения непрерывности опроса реализована система автосохранения ответов пользователя в базу данных с возможностью возобновления сессии (можно продолжить опрос с того же места, где он был прерван)



Наше решение

- Сайт: <https://dvizhenie.sytes.net>
- Админ-панель - <https://dvizhenie.sytes.net/admin/>
- АПИ - <https://dvizhenie.sytes.net/api/v1/>
- REDOC (Только в Debug режиме) - <https://dvizhenie.sytes.net/redoc/>
- ТГ Бот - https://t.me/ProDvizhenie_5Bot

<https://dvizhenie.sytes.net/>



@ProDvizhenie_5Bot



Команда

Тимлид: Емелин Илья

Продакт менеджер: Богомолова Ольга

Проджект: Евстифеева Анна

DevOps: Михайлов Харо

Backend: Мисхожев Олег, Гурин Валерий

Frontend: Кладова Ольга, Долгих Кирилл

Дизайн: Соловьева Елена, Шарипова Динара