

# Юзабилити интернет-магазинов: Что не видят продавцы и покупатели

Владимир Ямин

Группа юзабилити-экспертов 1point  
([www.1point.ru](http://www.1point.ru))

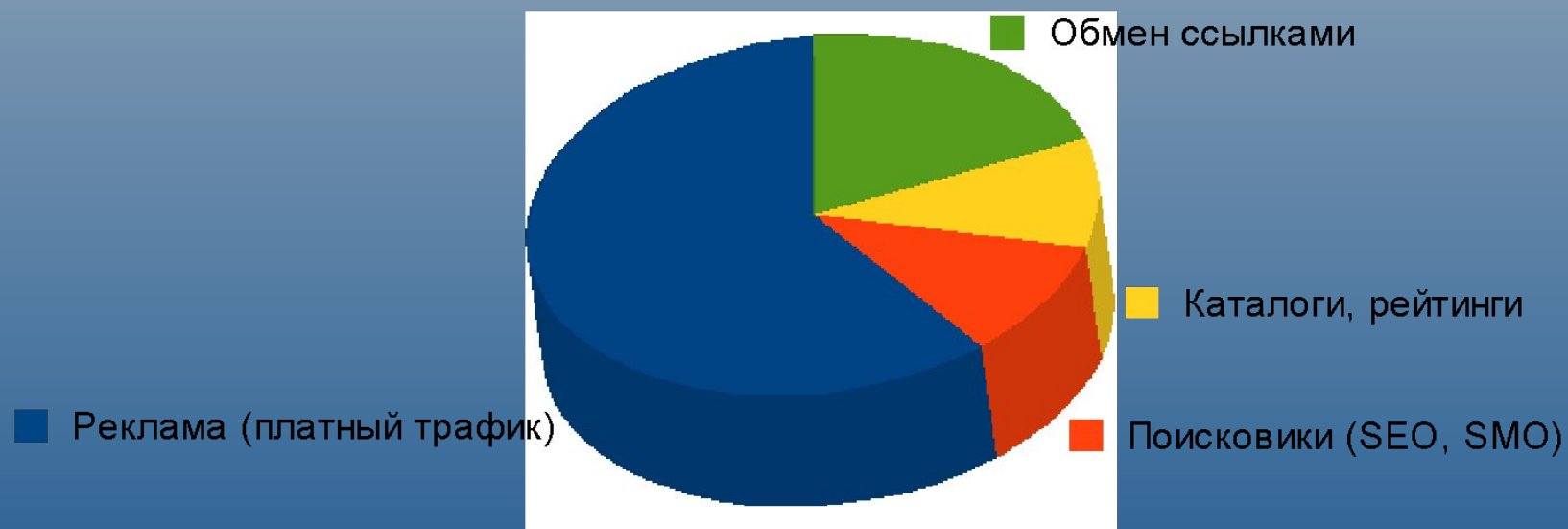
# Что не видят продавцы интернет-магазинов:

- Часто не знают своих реальных пользователей;
- Не анализируют статистику посещений;
- Предполагают, что пользователи будут искать и заказывать их товар исключительно по запланированному сценарию

# Что не видят покупатели интернет-магазинов:

- Труд разработчиков и программистов;
- Сценариев, по которым им нужно покупать;
- *Иногда:* изображений товаров, их наличие у продавца и их описание

# Источники трафика обычного интернет-магазина



И каков процент конверсии в  
вашем интернет-магазине?

# Типичные ошибки интернет-магазинов

Ссылка должна вести на  
страницу с рекламируемым  
контентом, а не на «главную  
страницу»

[Поиск](#) [Почта](#) [Карты](#) [Маркет](#) [Новости](#) [Словари](#) [Блоги](#) [Видео](#) [Картинки](#) ещё ▾

**Яндекс**  
 Нашлось  
 25 млн страниц

в найденном  в Москве [расширенный поиск](#)

[Выход](#)  
[Мои находки](#) [Настройка](#)

[Яндекс Директ](#)

**Отдых в Египте! Спецпредложения!**  
 Отдых в Египте с надежной компанией! Интересные горячие предложения! Спешите  
[www.maot-egypt.ru](#) · Москва

**Отдых в Египте с Мострэвел!**  
 Поиск и бронирование туров online. Бесплатная доставка. Поддержка 24 часа!  
[Адрес и телефон](#) · [www.mostravel.com](#) · Москва

РЕКЛАМА

- Египет. Отдых в Египте. Туры в Египет. Отели Египта. Отзывы туристов...**  
 Анонсы. TourJournals.Ru: путешествия как стиль жизни! Вы любите отдыхать в Египте? Рассказывать друзьям о своих впечатлениях? «Интеллектуальный» отдых в Египте. Первое, что приходит на ум, когда говорят о Египте — знаменитые египетские пирамиды...  
[www.ayda.ru/hotels/show\\_country.php?id=4](#) · 13 КБ  
[Сохраненная копия](#) · [Еще с сайта](#) 32076 · Рубрика: [Туры и экскурсии](#)
- Отдых в Египте, туры в Египет, путевки в Египет - отдых в Шарм Эль Шейх...**  
 Отдых в Египте - традиционно устоявшемся месте отпускного паломничества и отдыха. Уникальные климатические условия курортов позволяют комфортно отдыхать здесь в любое время года.  
[egipet.mta-tour.ru](#) · 24 КБ  
[Сохраненная копия](#) · [Еще с сайта](#) 274 · Рубрика: [Туры и экскурсии](#)
- Египет, отдых в Египте, туры в Египет, отели Египта, отзывы о Египте, Тайланд...**  
 ...или обратиться в дайв-клуб за аквалангом, совершить круиз по Нилу или посетить сказочный египетский дворец. 2. Разнообразие недорогих туров в Египет  
 Виза и туры в США от туроператора. "Пора Отдыхать!" Рекомендуемые ОТЕЛИ для отдыха в Египте.  
 +7 (495) 9336744 Москва, Тверская-Ямская 1-я ул., 27, строение 1/2 ещё ▾

**Яндекс Директ**

**Туры в Египет от VKO Travel!**  
 Путевки в Хургаду и Шарм-Эль-Шейх. Подбор и описание отелей. Цены на туры  
[www.vkoclub.ru](#) · Москва

**Туры в Египет. Горячие туры.**  
 Отдых на курортах Красного моря. Поиск тура. Скидки. Работаем без выходных.  
[Адрес и телефон](#) · [stour.ru](#) · Москва

**Отдых в Египте на любой вкус!**  
 Огромный выбор отелей, подбор туров. Отличные цены. Горячие туры!  
[sandytour.ru](#) · Москва

**отели Египта 2009-спецпредложения**  
 от ГрандТурВояж (28 офисов для Вас) - цены обновляются ежедневно  
[www.egypt.grandtour.ru](#) · Москва

**Отдых в Египте!**  
 Подбор туров, путевок на все курорты Египта! Отдых на любой вкус и кошелек!  
[www.tesclub.ru](#) · Москва

**Египет. Спецагентство по Египту.**  
 120 спецпредложений ежедневно. Горячие туры. Полный каталог отелей Египта!  
[www.gamma-travel.ru](#) · Москва

**Отдых в Египте**  
 пляжный отдых в Египте. Цены

Поисковая выдача Яндекса по словам «отдых в египте»



Поиск тура Страны Офисы Акции Франчайзинг О компании

Выберите город Москва (495) 96-100-66

**VKO КЛУБ**  
СЕТЬ ТУРАГЕНТСТВ

**Хиты продаж недели!**

**Наши акции**

**Полезно знать!**

Отдыхайте с удовольствием!

Купите тур легко и быстро!

Общаемся

Поиск тура

страна: Австрия

дата заезда: 22.04.2009

направление:

найти

Поиск по сайту

найти



Переход по рекламному объявлению на сайт «vkoclub.ru»

Позволяйте пользователям  
набирать товар в корзину и  
смотреть информацию по  
доставке и оплате без  
регистрации

[Транспорт](#) / [Железные дороги](#) / [Заказ билетов](#)

## Заказ билетов

### Порядок действий:

1. Задайте маршрут, дату отправления поезда и количество пассажиров
2. Ознакомьтесь с расписанием всех подходящих поездов или только с теми, где точно есть подходящие места
3. Выберите подходящий вариант
4. Введите данные о пассажирах и заказчике билетов
5. Укажите параметры доставки билетов.

Билеты также можно заказать по телефону **(495)580-78-19**

**ВНИМАНИЕ!** В настоящее время забрать билеты и заказать доставку можно только в МОСКВЕ. В скором времени будут подключаться другие города.


### Поиск мест

**Маршрут**

Откуда:  [выбрать](#)

Куда:  [выбрать](#)

**Дата и время**

Дата:  

Время:  ночь  утро  день  вечер [выбрать все](#)

**Пассажиры**

Взрослые:

Дети от 5 до 10 лет:

Дети до 5 лет без места:

[Мои заказы](#)

### Читайте в новостях >>>



[Новые отели могут лишить  
малайзийский город статуса,](#)



[На визу в Чехию Ц новые суммы  
консульских сборов](#)

[Яндекс](#) [Директ](#)

[Все объявления \(1\) →](#)  
[Дать объявление](#)

Заказ ж/д билетов на сайте «travel.ru»

Стоимость товара и кнопка  
«Купить» должны быть хорошо  
заметны и вызывать однозначное  
толкование

**7000**  
НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ



Поиск

НАЙТИ

Например, Windows Server 2003



Корзина

Ваша корзина пуста.

тел.: +7 (495) 748-02-22

МЕНЮ

[О компании](#)

[Каталог](#)

[Новости](#)

[Помощь](#)

- [Глоссарий](#)
- [Как заказать](#)
- [Стоимость доставки](#)
- [FAQ](#)
- [Задать вопрос](#)
- [Как нас найти](#)

[Прайс-лист](#)

ТОВАР ДНЯ



**Office Home and Student 2007 Win32 Russian CD**

Microsoft Office для дома и учебы 2007 - это пакет основных офисных программ, с помощью которых домашние пользователи могут быстро и просто создавать великолепно оформленные документы, электронные таблицы и презентации, а также управлять информацией и заметками в единой среде, что позволяет выполнять требуемую работу с большим удобством. Новая версия отличается новым улучшенным интерфейсом пользователя, в котором наиболее доступны часто используе...

Цена: **2875,00 руб.**

[купить](#) [в корзину](#)

**ДЕСЯТЬ за ДЕСЯТЬ**

При покупке от  
**10 лицензий**  
Вы получаете скидку  
**10%**



**Решение в условиях кризиса**



Защита информации от утечки, кражи



КАТАЛОГ

- [Microsoft](#)
- [Системы шифрования данных](#)
- [Касперский](#)
- [Услуги](#)
- [Dr.Web](#)
- [Серверы](#)
- [Eset](#)
- [Компьютеры для бизнеса](#)

ХИТЫ ПРОДАЖ




[Windows Vista Business SP1 Russ DVD](#)




[ESET NOD32 Smart Security - лицензия на 1 год](#)

# 7000

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ



Поиск



**Корзина**  
Ваша корзина пуста.

**тел.: +7 (495) 748-02-22**

---


Главная → Каталог → Microsoft

МЕНЮ

- [О компании](#)
- [Каталог](#)
- [Новости](#)
- [Акции](#)
- [Семинары](#)
- [События](#)
- Помощь
  - [Глоссарий](#)
  - [Как заказать](#)
  - [Стоимость доставки](#)
  - [FAQ](#)
  - [Задать вопрос](#)
  - [Как нас найти](#)
- [Прайс-лист](#)

АВТОРИЗАЦИЯ

КАТАЛОГ



Програмнообеспечение корпорации [Microsoft](#).

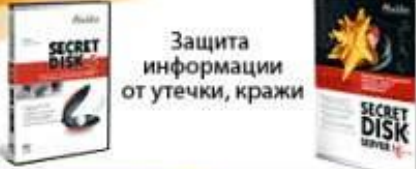
Приобретение программного продукта корпорации Microsoft — это приобретение лицензии (права) на его использование. Лицензионные права, как правило, различаются для разных категорий продуктов: \* Персональные операционные системы, настольные приложения, игры, мультимедийные программы лицензируются по следующему принципу: одна лицензия на один компьютер. Не имеет значения, сколько физических лиц использует компьютер. \* Средства разработки лицензируются по принципу одна лицензия для одного физического лица. \* Серверные продукты предполагают в общем случае две схемы лицензирования: лицензирование на сервер (серверная лицензия для установки на сервер, плюс, клиентские лицензии для устройств, обращающихся к службам сервера) или лицензирование на процессор (процессорная лицензия для каждого процессора сервера).

Microsoft

- [Офисные Приложения \(20\)](#)
- [Операционные системы \(15\)](#)

[Корпоративные лицензии \(41\)](#)

**Решение в условиях кризиса**





Защита информации от утечки, кражи

**ДЕСЯТЬ за ДЕСЯТЬ**

При покупке от **10 лицензий** Вы получаете скидку **10%**

ХИТЫ ПРОДАЖ

-  [Windows Vista Business SP1 Ruse DVD](#)
-  [ESET NOD32 Smart Security - лицензия на 1 год](#)

### Get Genuine Kit WinXP Pro SP2 Russian DSP 1 License OEI CD

Код производителя: 9PF-00084

Товарная группа: [Microsoft](#) / [Операционные системы](#) / [Коробочные продукты](#)



Для легализации операционной системы Windows XP Professional на уже использующихся компьютерах необходимо приобрести специальную версию операционной системы под названием Get Genuine Kit для Windows XP Professional либо коробочные версии, поскольку в программах корпоративного лицензирования отсутствуют полные версии настольных операционных систем (только обновления).

Розничная цена: **\$189.00**

[купить](#)

### Office Home and Student 2007 Win32 Russian CD

Код производителя: 79G-00055

Товарная группа: [Microsoft](#) / [Офисные Приложения](#) / [Коробочные продукты](#)



Microsoft Office для дома и учебы 2007 - это пакет основных офисных программ, с помощью которых домашние пользователи могут быстро и просто создавать великолепно оформленные документы, электронные таблицы и презентации, а также управлять информацией и заметками в единой среде, что позволяет выполнять требуемую работу с большим удобством. Новая версия отличается новым улучшенным интерфейсом пользователя, в котором наиболее доступны часто используемые привычные команды, расширенными возможностями форматирования и

работы с графикой, позволяющими создавать качественно оформленные документы, наличием мощного средства организации заметок и информации, а также большей надежностью и безопасностью, которые обеспечиваются с помощью средства Document Inspector и усовершенствованной возможности автоматического восстановления документов. Благодаря этим нововведениям выпуск Microsoft Office для дома и учебы 2007 делает работу дома проще и удобнее.

Розничная цена: **2 875,00 руб.**

[купить](#)



[Office 2007 Win32 Russian CD](#)



[Office 2007 Win32 Russian CD](#)



[Kaspersky Internet Security 7.0 на 1 рабочую станцию](#)



[Windows Vista Home Prem SP1 Russian DVD](#)



[Windows Vista Ultimate Russian DVD](#)



[Windows XP Home Edition SP3 Russian 1pk DSP OEI CD](#)

Пользователь должен ясно  
понимать статус заказа и способ  
его оплаты



[Сервера \(12\)](#)

[Коробочные продукты \(10\)](#)


[Корпоративные лицензии в рас](#)

[OEM \(10\)](#)

---

**Get Genuine Kit WinXP Pr**

Код производителя: 9PF-00084  
Товарная группа: [Microsoft / O](#)




Для легали  
уже исп  
специальну  
Genuine Ki  
поскольку  
полные вер

Розничная цена: **\$189.00**

---

**Office Home and Student**

Код производителя: 79G-00055  
Товарная группа: [Microsoft / O](#)



Microsoft Office  
программ, с п  
просто созда  
таблицы и пре  
одной среза


7000. Заказ товара.

http://market.7000.ru/order.php?act

**ЗАКАЗ ТОВАРА** КУПИТЬ

1. Описание товара

**Get Genuine Kit WinXP Pro SP2 Russian DSP 1 License OEI CD**



Для легализации операционной системы Windows XP Professional на уже использующихся компьютерах необходимо приобрести специальную версию операционной системы под названием Get Genuine Kit для Windows XP Professional либо коробочные версии, поскольку в программах корпоративного лицензирования отсутствуют полные версии настольных операционных систем (только обновления).

**цена 189.00руб.**


2. Личная анкета


фio


телефон


email


Готово


 [Лицензия на использование Secret Disk 4. Базовый комплект.](#)


 [CorelDRAW Graphics Suite X3 Russian](#)


 [Office Home and Student 2007 Win32 Russian CD](#)

 [Office 2007 Win32 Russian CD](#)

 [Kaspersky Internet Security 7.0 на 1 рабочую станцию](#)

 [Windows Vista Home Prem SP1 Russian DVD](#)

 [Windows Vista Ultimate Russian DVD](#)

 [Windows XP Home Edition SP3 Russian 1pk DSP OEI CD](#)

[Коробочные продукты \(10\)](#)


[Корпоративные лицензии в рас](#)

[OEM \(10\)](#)

---

**Get Genuine Kit WinXP Pr**

Код производителя: 9PF-00084  
Товарная группа: [Microsoft / O](#)




Для легал  
уже исп  
специальн  
Genuine Ki  
поскольку  
полные вер

Розничная цена: **\$189.00**

---

**Office Home and Student**

Код производителя: 79G-00055  
Товарная группа: [Microsoft / O](#)



Microsoft Office программ, с по  
просто созда  
таблицы и пре  
единой среде,  
удобством. Но  
пользователя, в котором наиболее доступны часто используемые


7000. Заказ товара.


<http://market.7000.ru/thankyou.php>


**ЗАКАЗ ТОВАРА**


Спасибо, что воспользовались формой заказа товара.  
Вы получите ответ в ближайшее время.


Готово


 [Лицензия на использование Secret Disk 4. Базовый комплект.](#)


 [CoreIDRAW Graphics Suite X3 Russian](#)


 [Office Home and Student 2007 Win32 Russian CD](#)

 [Office 2007 Win32 Russian CD](#)

 [Kaspersky Internet Security 7.0 на 1 рабочую станцию](#)

 [Windows Vista Home Prem SP1 Russian DVD](#)

 [Windows Vista Ultimate Russian DVD](#)

 [Windows XP Home Edition SP3 Russian 1pk DSP OEI CD](#)



Отсутствие изображений товара  
и его стоимости не повышает  
доверие к интернет-магазину



элитное вино

Поиск

[Расширенный поиск](#)[Настройки](#)

Поиск в Интернете



Поиск страниц на русском

Веб

Результаты 1 - 10 из прим...

**Бутик элитных вин**[winestyle.ru](http://winestyle.ru) Дорогие и качественные вина с консультацией и доставкой

Рекламные ссылки

**Элитные вина на Ваш вкус**[www.alcomag.ru/](http://www.alcomag.ru/) Эксклюзивные вина. Заказ. Доставка! От ведущих мировых производителей.**Винный бутик.**[www.wine-butik.ru/](http://www.wine-butik.ru/) Винный бутик на Суцьевском Валу, 62 Заходите, заезжайте. **Элитный** выбор.**Вино и Коньяк элитных сортов. Арманьяк и шампанские вина.****Элитные вина** - Интернет магазин алкольных напитков класса Гран Крю и крепких напитков (вино, коньяк, арманьяк, водка, текила, шампанское и др.[www.alcovip.ru/](http://www.alcovip.ru/) - 25k - [Сохранено в кэше](#) - [Похожие страницы](#)**Магазин элитных напитков, вин и винных шкафов Wine-Butik.ru****Вина**, винные аксессуары, ликеры, **элитный** алкоголь - Интернет и оффлайн магазин Wine-Butik.ru.[www.wine-butik.ru/](http://www.wine-butik.ru/) - 150k - [Сохранено в кэше](#) - [Похожие страницы](#)

Поисковая выдача Google по запросу «элитное вино»

+7 (495) 796 7 555



# alco VIP

Бутик элитного алкоголя

Название:



Клубная карта

ПОЛУЧИТЬ КЛУБНУЮ КАРТУ

e-mail:

пароль:

[забыли пароль?](#)

---

главная
о проекте
клуб
правила работы
медиа
гурмэ
контакты
поиск

## Главная

### Элитное вино и коньяк.

**ALCOVIP** — это бутик элитного алкоголя. Элитного, не с точки зрения цены, а с точки зрения качества и контроля происхождения того или иного напитка.

**Вы можете стать членом нашего Клуба**

Стать членом Клуба® очень просто, Вам достаточно [зарегистрироваться](#).

Для членов нашего Клуба существует специальная система скидок:

- 5% - на сумму заказов не менее 30 000 рублей

**КОРЗИНА | ЗАКАЗАТЬ**

количество: 0 шт.  
сумма 0 у.е.



**КАТАЛОГ | СКАЧАТЬ**

**Шампанские вина**






**Коллекционные вина**

- Вино Австралии
- Вино Австрии
- Вино Аргентины
- Вино Испании
- Вино Италии
- Вино Индии
- Вино Португалии
- Вино Франции
- Вино США
- Вино Чили
- Вино Швейцарии
- Вино ЮАР



## Вино Аргентина

Château Cheval Blanc / Шато Шеваль Блан | Terrazas De Los Andes, Терразес де Лос Анд  
Bodega San Pedro de Yacochuya, Бодега Сан Педро де Якочуйя

НАЗВАНИЕ	ГОД УРОЖАЯ	d	ЦЕНА
<u>Вино Château Cheval Blanc / Шато Шеваль Блан</u>			
<b>Cheval des Andes</b> (Шеваль дес Андес)	2001	0,75	6 547.00 р.  <a href="#">в корзину</a>
13,0%			
оценка: WS - 92 DM - HR (4 звезды)			
<u>Вино Terrazas De Los Andes, Терразес де Лос Анд</u>			
<b>Cheval Des Andes</b> (Шеваль Дес Анд)	2001	75 cl	6 370.00 р.  <a href="#">в корзину</a>
<u>Вино Аргентина</u>			
<u>Вино Bodega San Pedro de Yacochuya, Бодега Сан Педро де Якочуйя</u>			
<b>Yacochuya Michel Rolland</b> (Якочуйя Мишель Роллан)	1999	0,75	4 625.00 р.  <a href="#">в корзину</a>
14,5%			
оценка: RP - 91 WS - 90			
 <b>Yacochuya</b> (Якочуйя)	2000	75 cl	4 700.00 р.  <a href="#">в корзину</a>

### Шампанские вина

#### Коллекционные вина

- Вино Австралии
- Вино Австрии
- Вино Аргентины
- Вино Испании
- Вино Италии
- Вино Индии
- Вино Португалии
- Вино Франции
- Вино США
- Вино Чили
- Вино Швейцарии
- Вино ЮАР

#### Сладкие вина

- Бордо
- Барсак и Сотерн
- Бургундия
- Эльзас
- Долина Луары
- Долина Роны
- Лангедок-Руссийон
- Юго-Запад
- Жюра

#### Коньяк

#### Арманьяк

#### Виски

#### Текила

Арманьяк - подарок на 50 лет

#### Вино по годам

#### Коньяк по годам

#### Арманьяк по годам

главная | о проекте | клуб | правила работы | медиа | гурмэ | контакты | поиск

APPELLATION D'ORIGINE PROTÉGÉE MARQUE DÉPOSÉE CHATEAU CHEVAL DES ANDES

*Аргентина*

КОРЗИНА | ЗАКАЗАТЬ  
количество: 0 шт.  
сумма 0 у.е.

КАТАЛОГ | СКАЧАТЬ

**Шампанские вина**  
**Коллекционные вина**

- Вино Австралии
- Вино Австрии
- Вино Аргентины
- Вино Испании
- Вино Италии
- Вино Индии
- Вино Португалии
- Вино Франции
- Вино США
- Вино Чили
- Вино Швейцарии
- Вино ЮАР

**Сладкие вина**


- Бордо
- Барсак и Сотерн
- Бургундия
- Эльзас
- Долина Луары
- Долина Роны
- Лангедок-Руссийон
- Юго-Запад
- Жюра

**Коньяк**  
**Арманьяк**  
**Виски**  
**Текила**

Вино Château Cheval Blanc / Шато Шеваль Блан

**Вино Аргентина | Вино Château Cheval Blanc / Шато Шеваль Блан  
:: Cheval des Andes (Шеваль дес Андес)**

*also*  
**VIP**

ЦЕНА 6547 руб.  В КОРЗИНУ

cl 0,75  
ГОД УРОЖАЯ 2001

ОЦЕНКА WS - 92 DM - NR (4 звезды)

ОПИСАНИЕ

ПЕРИОД ЗРЕЛОСТИ

Наш менеджер окажет вам консультацию по телефону: (495) 796 7 555

**Это интересно:** Одним из важных факторов правильного хранения вин является темнота. Никакого солнечного или электрического света! Темнота замедляет окисление танина, который в свою очередь может снизить вкусовые качества вина.



# Главные пожелания владельцам интернет-магазинов:

- Спросите реальных покупателей, что им нужно в первую очередь;
- Если у вас нет денег на проектировщика интерфейсов или юзабилити-эксперта, попросите кого-то из потенциальных покупателей сделать покупку в вашем магазине

# Спасибо за внимание!

Владимир Ямин

Группа юзабилити-экспертов 1point

Интернет: [www.1point.ru](http://www.1point.ru)

Электронная почта: [1pointru@gmail.com](mailto:1pointru@gmail.com)

Контактный телефон: +7 (985) 414 90 61