

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

Владимир Ямин

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

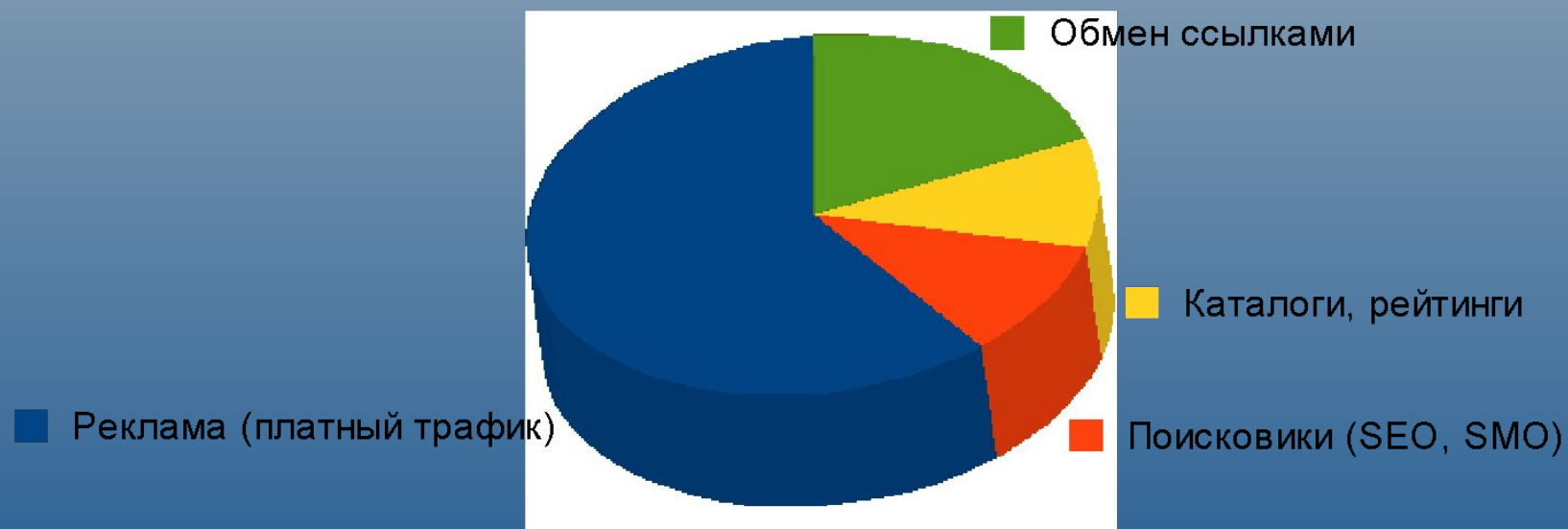
# Что не видят продавцы интернет-магазинов:

- 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](#)

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

[Все объявления](#) 71

**Отдых в Египте! Спецпредложения!**  
 Отдых в Египте с надежной компанией! Интресные 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.  
[egypt.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. Разнообразии 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!

Поиск тура

страна Австрия дата заезда 22.04.2009

направление

найти


Поиск по сайту

найти

**Лучшие предложения дня!**

**Купите тур легко и быстро!**

Общаемся



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

|                     |                          |   |  |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| <b>Маршрут</b>      | Откуда:                  | <input type="text" value="МОСКВА"/>   |  <a href="#">выбрать</a>  |
|                     | Куда:                    | <input type="text" value="САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"/>  |  <a href="#">выбрать</a> |
| <b>Дата и время</b> | Дата:                    | <input type="text" value="28.04.2009"/>                                      |  |
|                     | Время:                   | <input type="checkbox"/> ночь <input type="checkbox"/> утро <input type="checkbox"/> день <input checked="" type="checkbox"/> вечер <a href="#">выбрать все</a> |  |
| <b>Пассажиры</b>    | Взрослые:                | <input type="text" value="1"/>  |  |
|                     | Дети от 5 до 10 лет:     | <input type="text" value="0"/>  |  |
|                     | Дети до 5 лет без места: | <input type="text" value="0"/>  |  |

[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

Например, [Windows Server 2003](#)

найти

Корзина

Ваша корзина пуста.

тел.: +7 (495) 748-02-22



МЕНЮ

[О компании](#)

[Каталог](#)

[Новости](#)

♦ [Акции](#)

♦ [Семинары](#)

♦ [События](#)

[Помощь](#)

♦ [Глоссарий](#)

♦ [Как заказать](#)

♦ [Стоимость доставки](#)

♦ [FAQ](#)

♦ [Задать вопрос](#)

♦ [Как нас найти](#)

[Прайс-лист](#)

АВТОРИЗАЦИЯ

[Главная](#) → [Каталог](#) → [Microsoft](#)

КАТАЛОГ



Программное обеспечение 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 \(20\)](#)

[Корпоративные лицензии \(41\)](#)

[Операционные системы \(15\)](#)

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 Russian 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](#)



[Windows XP](#)



[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  
единей сре

7000. Заказ товара.


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

**КУПИТЬ**

**ЗАКАЗ ТОВАРА**

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 / Or




Для легал  
уже исп  
специальну  
Genuine Ki  
поскольку  
полные вер

Розничная цена: **\$189.00**

---

**Office Home and Student**

Код производителя: 79G-00055  
Товарная группа: Microsoft / Oc



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.](#)


 [CorelDRAW Graphics Suite X3 Russian](#)


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

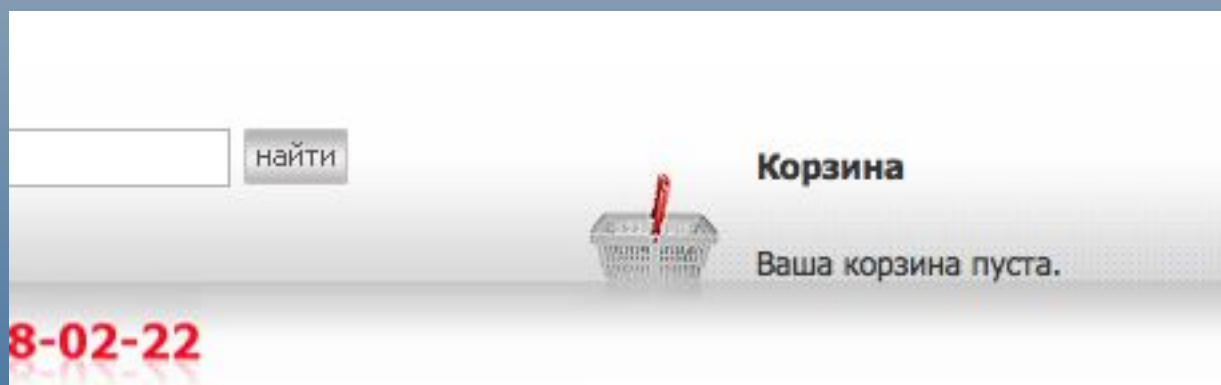
 [Office 2007 Win32 Russian CD](#)

 [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](#)



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**

Рекламные ссылки

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



ПОЛУЧИТЬ  
КЛУБНУЮ КАРТУ

e-mail

пароль

ВОЙТИ

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><br>(Шеваль дес Андес)                                       | 2001                          | 0,75  | 6 547.00 р.<br> <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><br>(Шеваль Дес Анд)   | 2001                          | 75 cl | 6 370.00 р.<br> <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><br>(Якочуйя Мишель Роллан)                          | 1999                          | 0,75  | 4 625.00 р.<br> <a href="#">в корзину</a>          |
| 14,5%   |                               |       |   |
| оценка: RP - 91 WS - 90   |                               |       |   |
|  | <b>Yacochuya</b><br>(Якочуйя) | 2000  | 75 cl<br>4 700.00 р.<br> <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



# 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 - HR (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