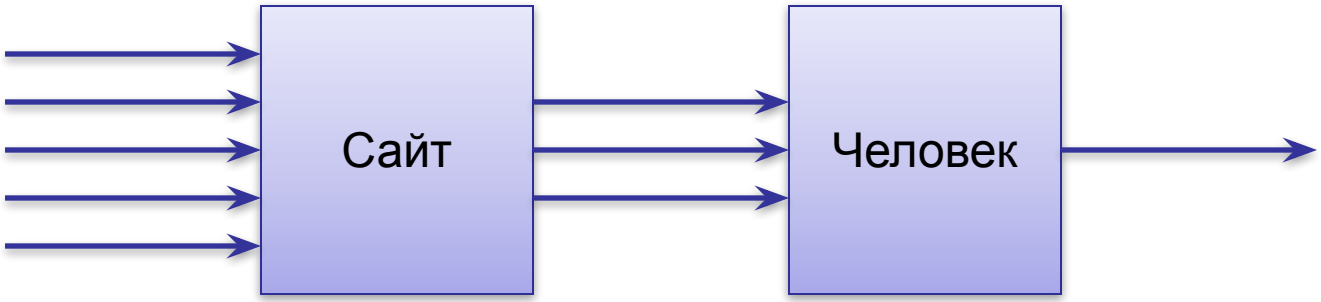
Красивая обложка или удобство использования?
Компромисс между дизайном и юзабилити

Станислав Горбатовский

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Общая логика



- Распределение нагрузки и затрат
- Влияние на общую конверсию
- Увеличение кол-ва клиентов на выходе

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Конверсия

— это **отношение** числа посетителей, выполнивших на нем **целевые действия** (скрытые или прямые указания - покупку, регистрацию, подписку, посещение страницы, переход по ссылке), к **общему числу** посетителей сайта.

$$\text{Конверсия} = \frac{\text{Успешное посещение}}{\text{Все посещения}}$$

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Оценка состояния

- **Задача сайта** – выполняется?
- **Целевая аудитория** – сайт соответствует?
- **Задача рекламной компании** – выполняется?
- **Производительность** – подходит?
- **Цели посетителей** – удовлетворяются?

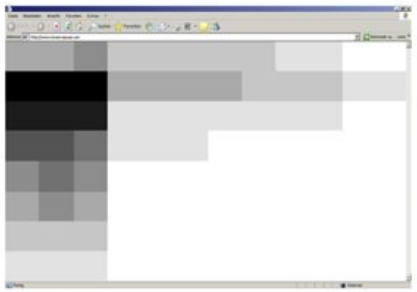
Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Повышение конверсии

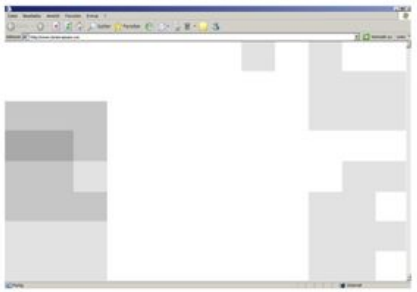
- Четкое **позиционирование** ресурса
- **Концентрация внимания** на УТП
- Уменьшение **барьеров** на пути к необходимой конверсии
- Облик **надежности** – логотипы, отзывы
- **Простота** и понятность навигации
- Призыв к **действию**, его доступность
- **Прозрачность** эффекта от действий

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

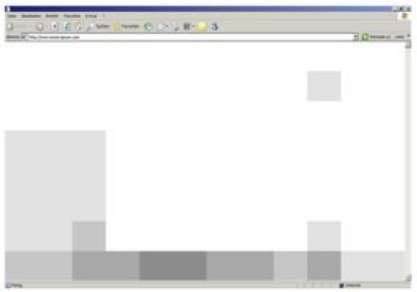
navigation area



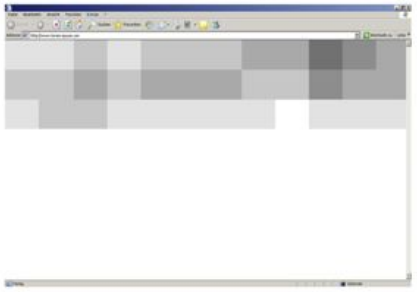
newsletter (link)



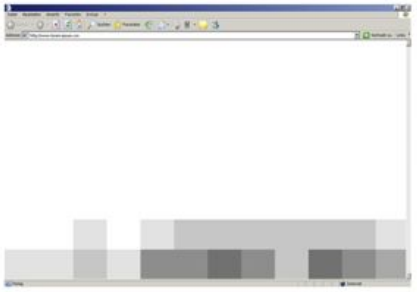
privacy notice (link)



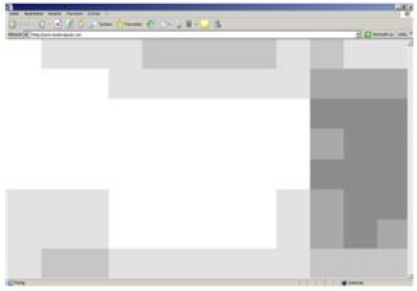
search field



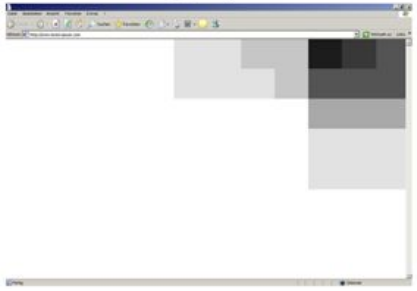
to the top (link)



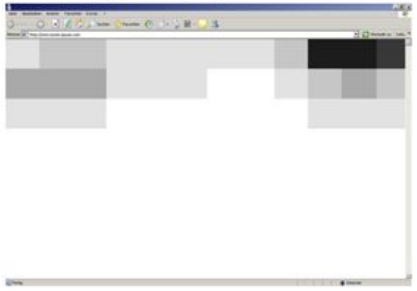
advertisement area



shopping cart



sign in / login field

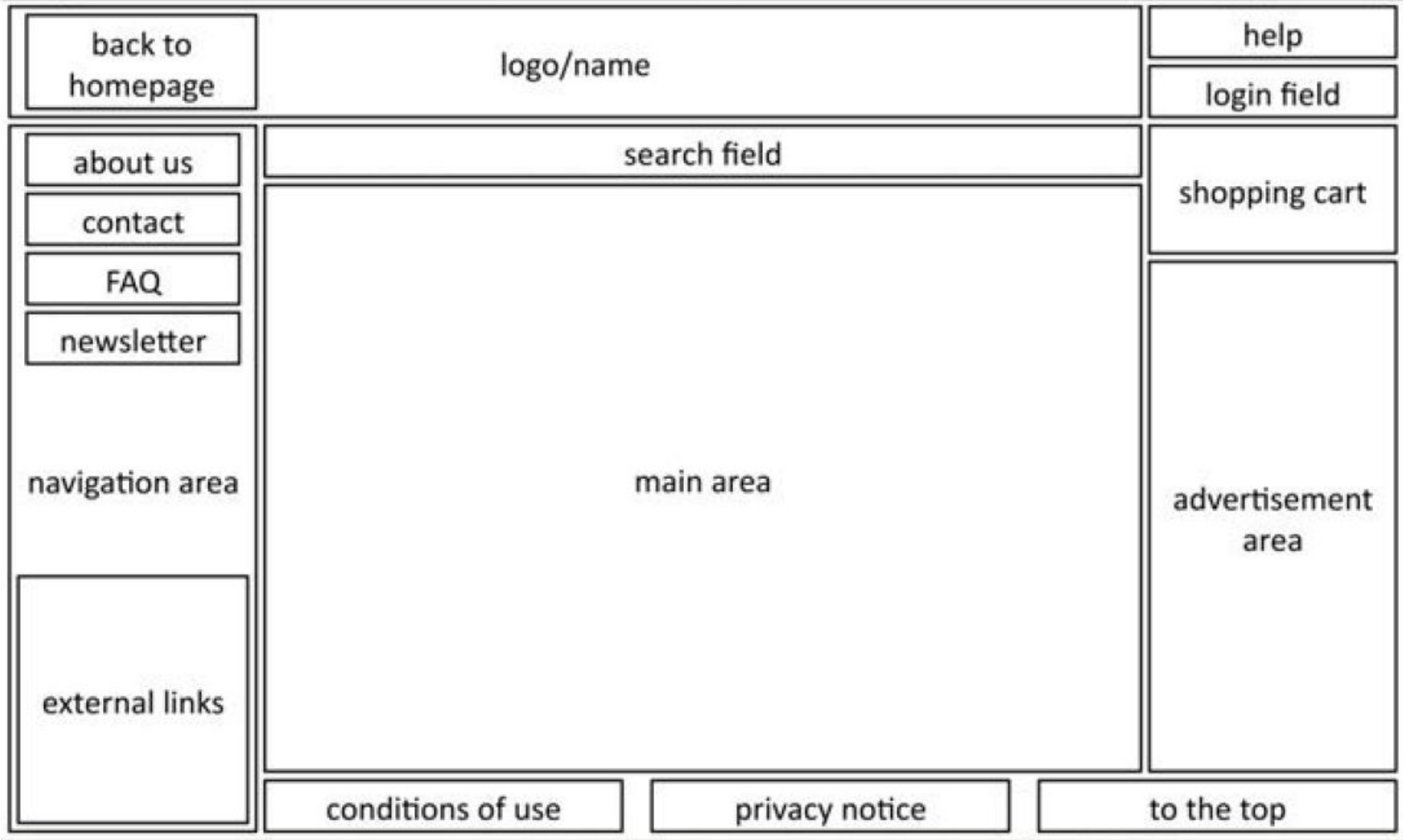


* Roth ea (2010)

Места, где пользователь ищет информацию

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru



* Roth ea (2010)

Идеальный интернет-магазин

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

На прокрутке вы теряете
58% посетителей

* Якоб Нильсен, Хоа Лоранжер (2007)

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

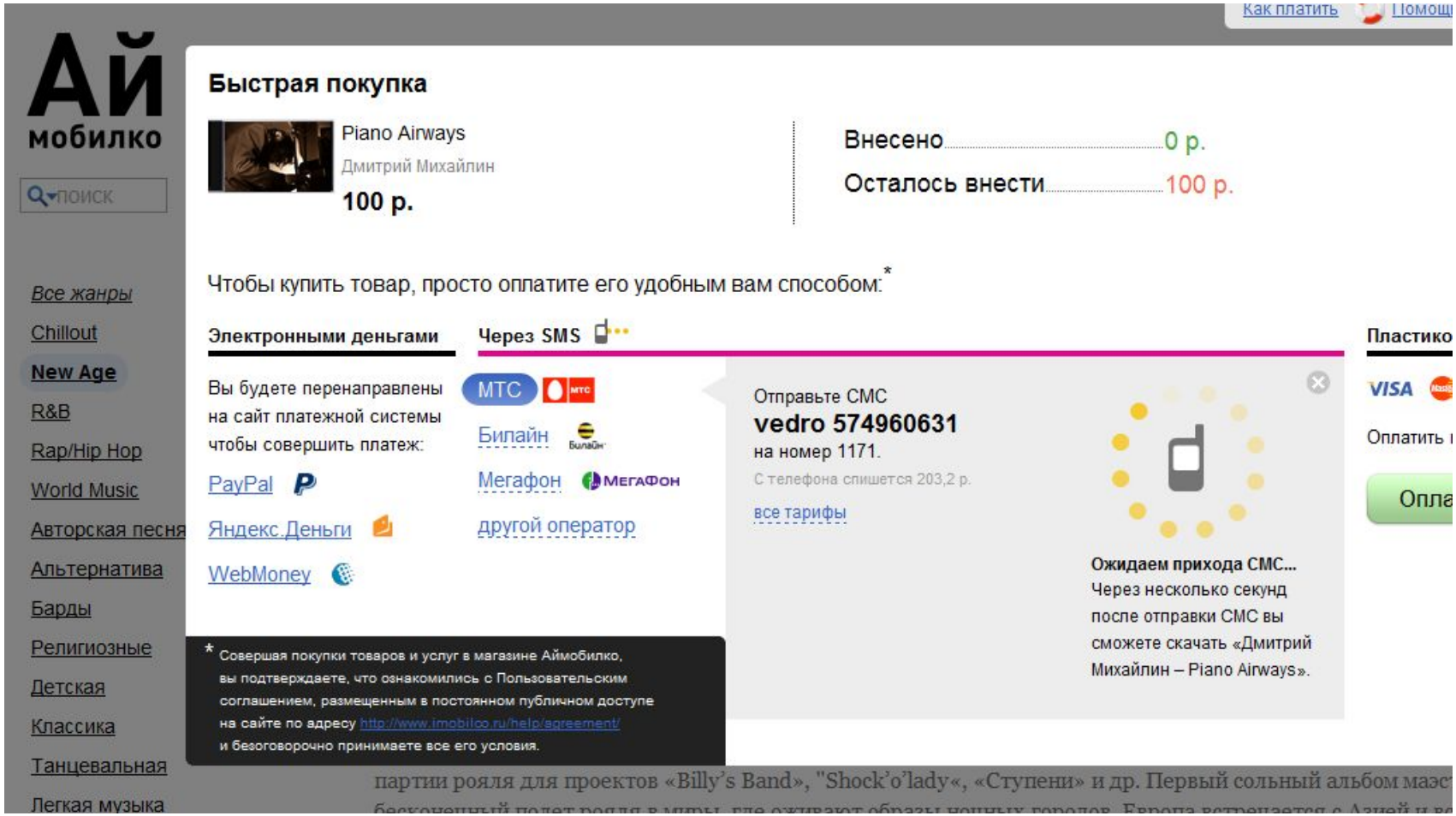
Примеры барьеров

- **Регистрация** там, где она не нужна
- **Корзина** там, где она не нужна
- Огромные и сложные **формы заказа**
- Порядок вопросов, структура формы заказа
- **Контакты** трудно найти, мало вариантов контакта
- Нет формы обратной связи
- Нет указания города, времени работы

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Меньше

* imobilco.ru

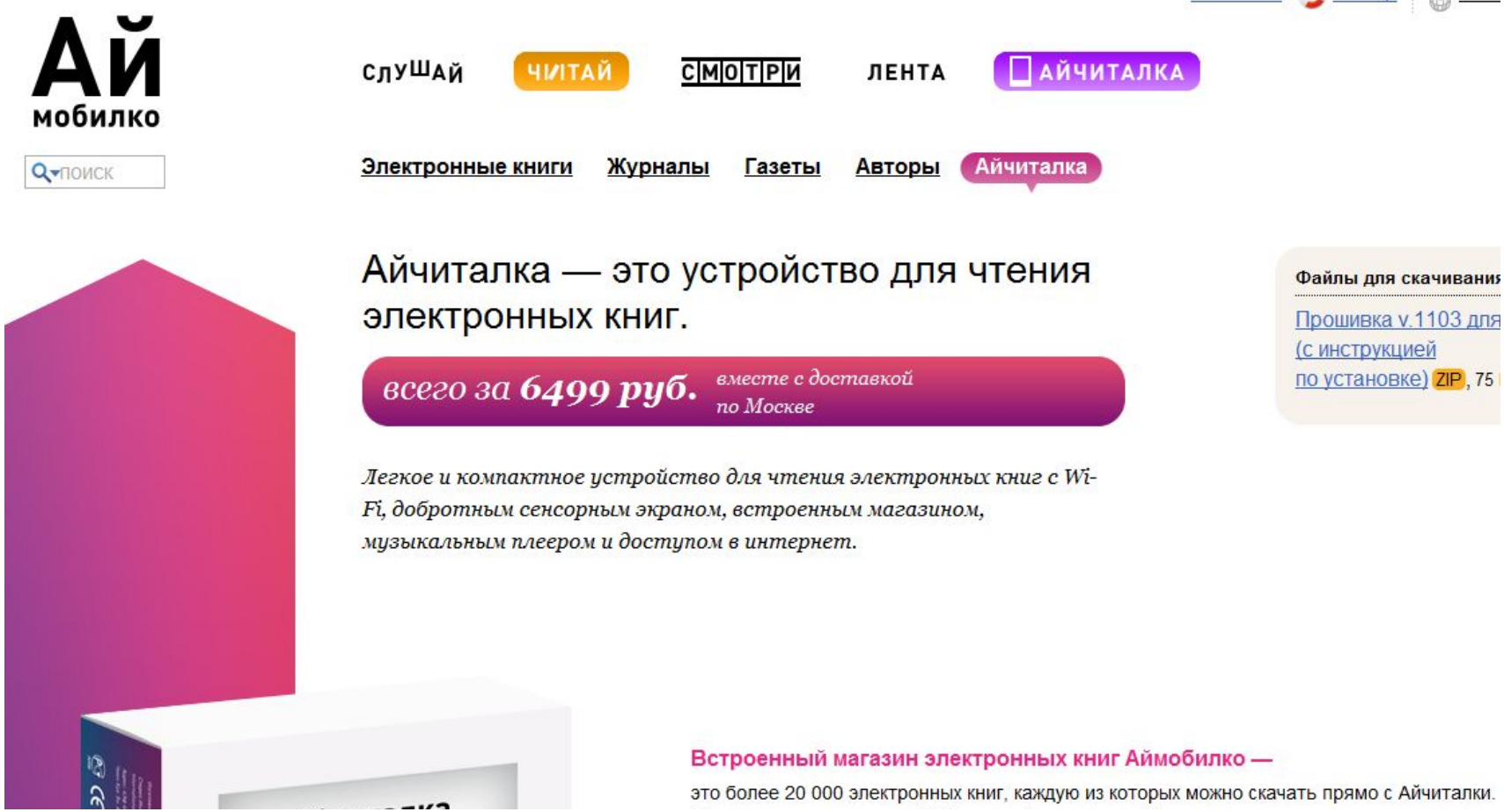


magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Внимание на

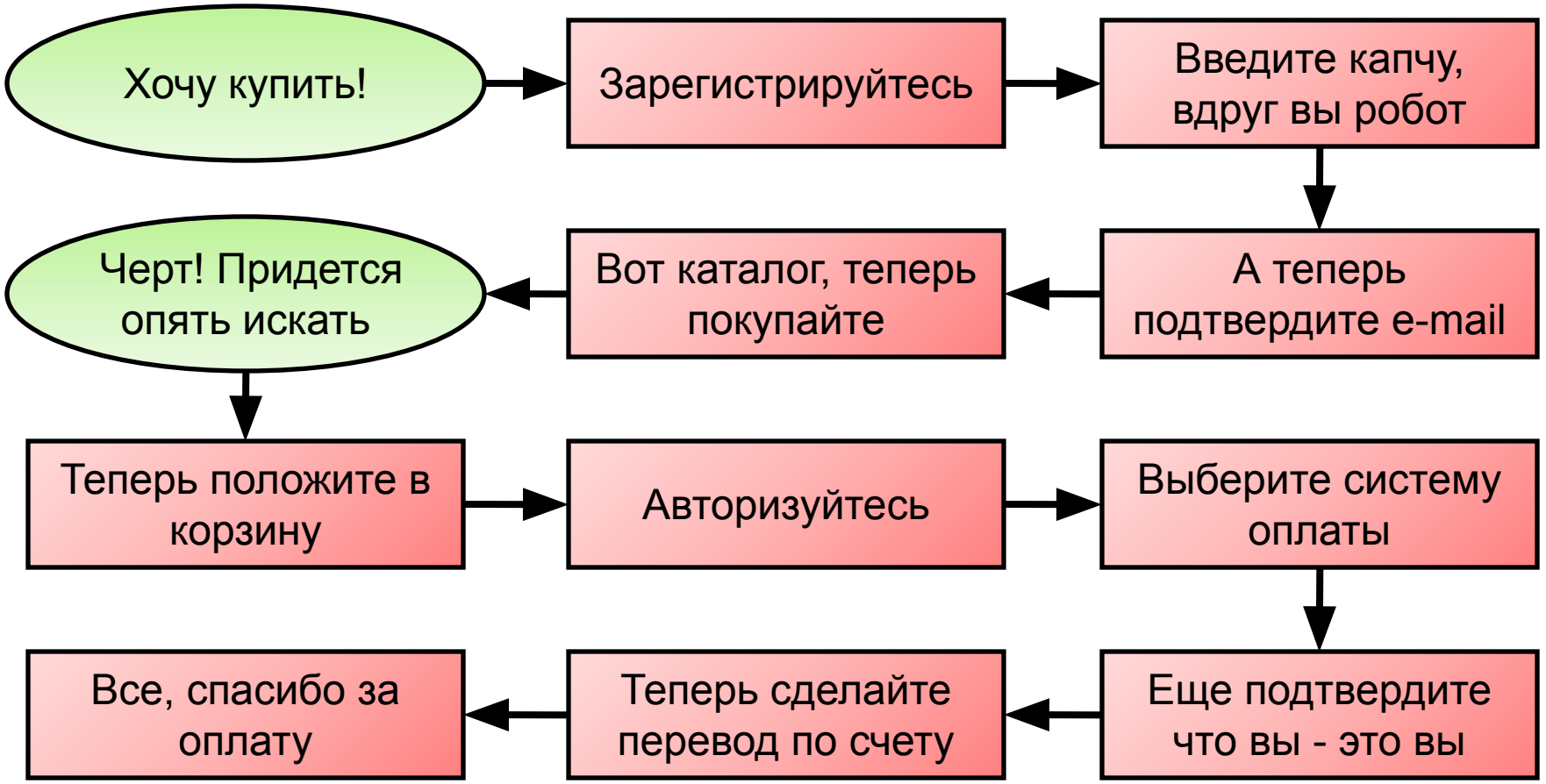
* imobilco.ru



magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Барьеры для конверсии



Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Немного статистики...

92% пользователей Рунета (**32,5 млн. чел.**)
используют сервисы Интернет-магазинов *TNS Web Index, 12.2010

Из них:
80% ищут там информацию об искомых товарах,
42% покупают товары,
20% заходят с целью купить какой-то конкретный товар.

* по материалам Subcribe.ru

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Немного статистики...

В среднем около **50%** посетителей интернет-магазинов, помещают товары в корзину, **покидают магазины без покупки**

Этот показатель меняется **от 15% до 90%** для разных магазинов.

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

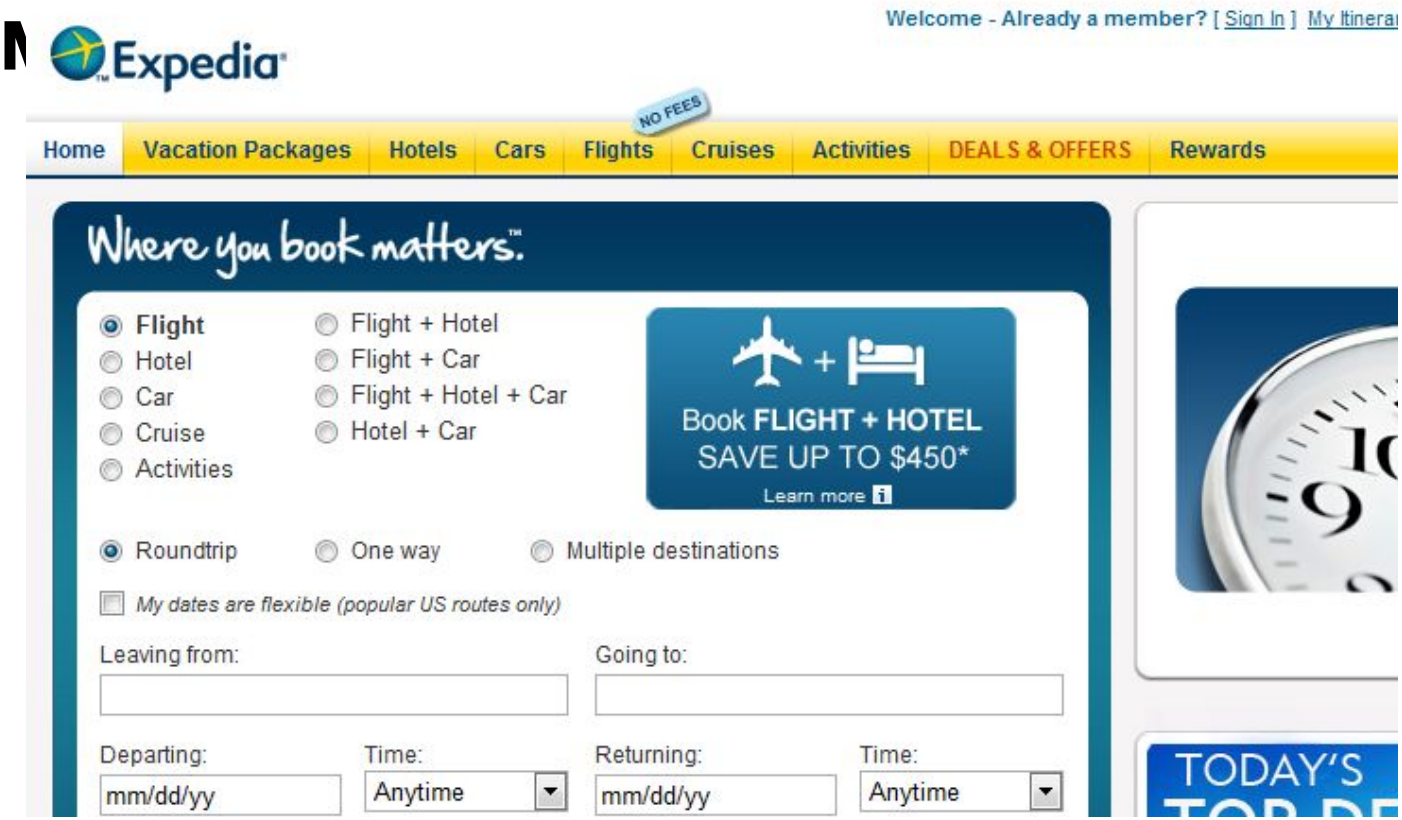
Сайт не удобен!

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Результат

изм



Убрали лишнее поле - **12 млн. долларов** дополнит. прибыли

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Процесс работы с удобством сайта

- Работайте над ресурсом
  (обращайте внимание на обратную связь, стройте планы развития; следите за временем отклика и работоспособностью ссылок и т. п.)
- Работайте с посетителями
  (отвечайте на вопросы пользователей, следите за сроком жизни информации)
- Избегайте потери клиента
  (не убирайте отсутствующий товар, следите за грамотностью текстов, правильностью материалов)

Спасибо за внимание!

Станислав Горбатовский

+7 (383) 251-0144

stas@magnaweb.ru

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru