

# Юзабилити электронной коммерции

Иван Бурмистров



# Статистика

# 65%

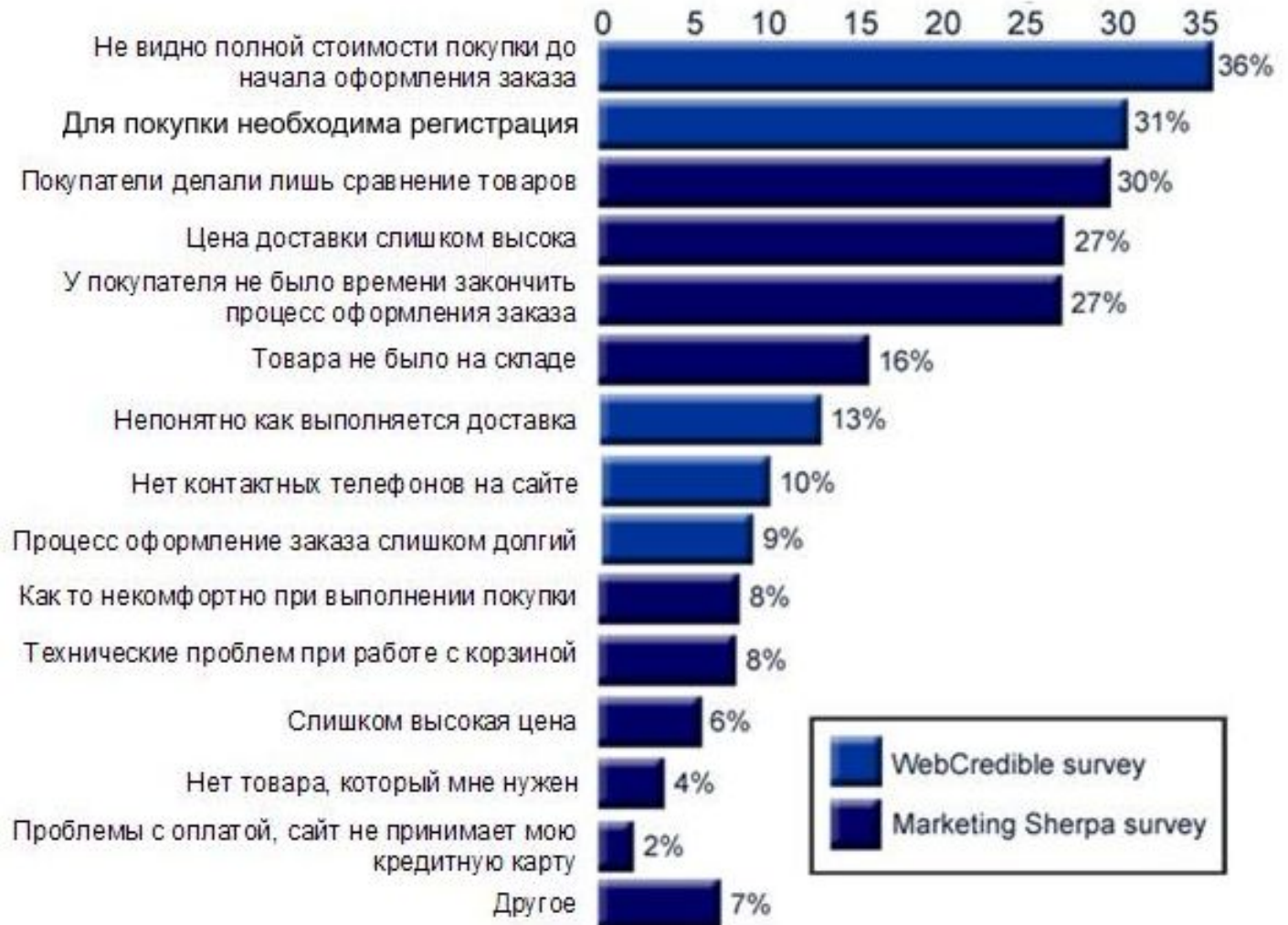
посетителей интернет-магазинов,  
поместивших товары в корзину,  
покидают магазины без покупки

процент варьируется от 15 до 90  
для разных магазинов



# Статистика: причины

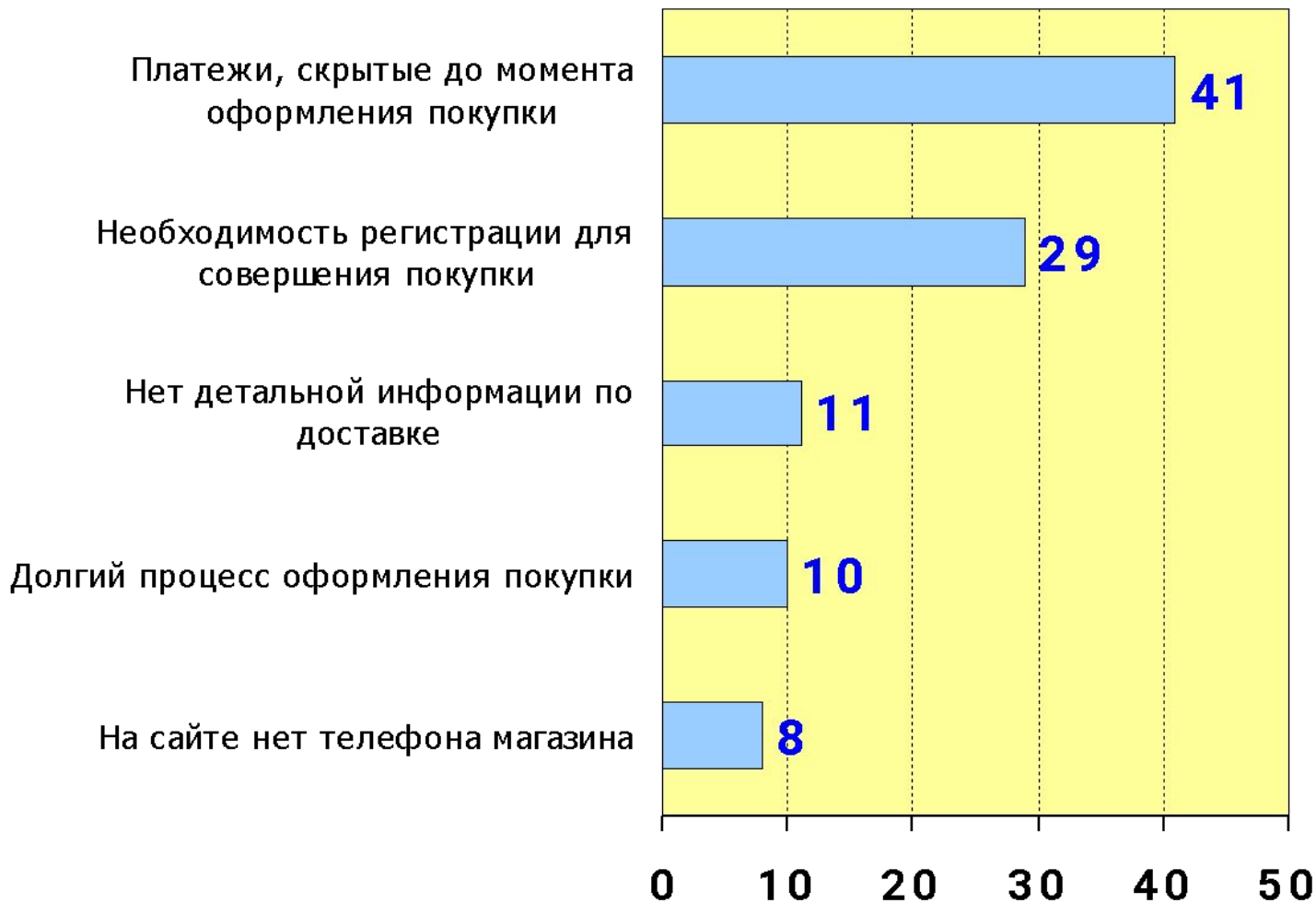
Процент покупателей, которые положили товар в корзину, но потом по разным причинам не оплатили заказ





# Что может заставить вас отказаться от заказа при совершении онлайн-покупки?

Выборка: 1267 посетителей сайта Webcredible.co.uk, март-май 2010; допускался единственный вариант ответа



# Что говорят покупатели? (1/4)

## Платежи, скрытые до момента оформления покупки

- ❖ *Обнаружение скрытых платежей в процессе оформления покупки вызывает у меня ощущение обмана или мошенничества. Я не только не куплю товар, но и не буду посещать такой сайт.*
- ❖ *Зачем покупать в интернете, когда я могу запросто купить то же самое на улице... потратив £2 или существенно меньше на бензин... и при этом сэкономяв в пределах £5-10... Сборы за обработку заказов и доставку просто смешны, равно как и налоги, которые мы видим в интернете.*
- ❖ *У меня принцип: если даже цены в интернете всё равно оказываются самыми дешёвыми, я не буду покупать у этого продавца, если обнаруживаются скрытые затраты или грабительские цены доставки.*

# Что говорят покупатели? (2/4)

## Необходимость регистрации для совершения покупки

- ❖ *У меня и так уже много паролей. Ненавижу, когда какой-нибудь не в меру старательный специалист по маркетингу причиняет мне неудобства своими попытками заставить меня завести ещё один аккаунт.*
- ❖ *У меня не возникает необходимости сообщать подробности о себе или создавать аккаунт, когда я покупаю что-нибудь в магазине!*
- ❖ *Обычно я всего лишь пытаюсь сравнивать цены и хочу знать цену, включающую налог и доставку, до размещения заказа. Страница с корзиной не всегда сообщает итоговую цену.*
- ❖ *Регистрация зачастую требует больших усилий, и я весьма предпочитаю сайты вроде John Lewis, на которых чувствуешь себя в плавном потоке, и которые позволяют зарегистрироваться в ходе процесса совершения покупки. Однако, если уж я чего-то захотел, регистрация не заставит меня отложить покупку.*

# Что говорят покупатели? (3/4)

## Нет детальной информации по доставке

- ❖ Однажды я покупал книгу на Amazon.com. Их список вариантов отправки включал «бесплатную» доставку в течение 7-9 дней и «стандартную» доставку за 3-5 дней. Э-э, я выбрал «бесплатную». На последнем экране они раскрыли, что моя книга не будет отправлена раньше, чем через неделю, плюс эти 7-9 дней = выходит более двух недель. Если бы я выбрал «стандартную» доставку и заплатил \$5, они бы отправили книгу в тот же день с ожидаемой доставкой на третий день. «Детали доставки» должны **всегда** определять число дней, считая от **сегодняшнего дня!**

# Что говорят покупатели? (4/4)

## Долгий процесс оформления покупки

- ❖ *Люди по своей натуре нетерпеливы, и, когда они хотят чего-то, они хотят этого немедленно. Покупатели действуют импульсивно – любая задержка может привести к тому, что люди изменят своё решение на полпути.*
- ❖ *Если процесс оформления покупки сильно напрягает или становится слишком запутанным, я отправляюсь в какое-нибудь другое место.*

## На сайте нет телефона магазина

- ❖ *Если я действительно чего-то хочу, то я беспрекословно выполню любые требования. Но если там нет телефонного номера, у меня возникнут сомнения в отношении компании и в том, получу ли я товары.*

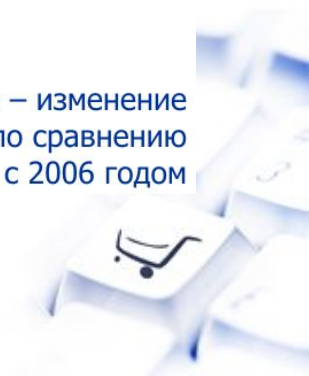


# Что влияет в наибольшей степени на ваше решение продолжать покупать в интернет-магазине, в котором вы уже совершали покупки в прошлом?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009;  
допускались несколько вариантов ответа



±% – изменение по сравнению с 2006 годом



# Что из перечисленного лучше всего объясняет причины вашей неудовлетворённости сайтом (или почему вы не завершили транзакцию)?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009; допускались несколько вариантов ответа

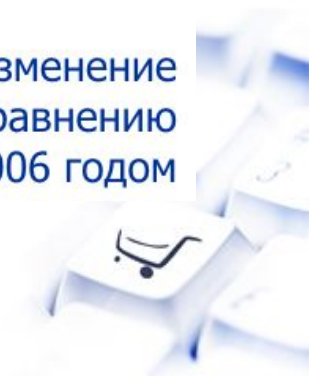


# Если вы не удовлетворены опытом покупок в интернет-магазине, что из перечисленного вы обычно делаете?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009;  
допускались несколько вариантов ответа

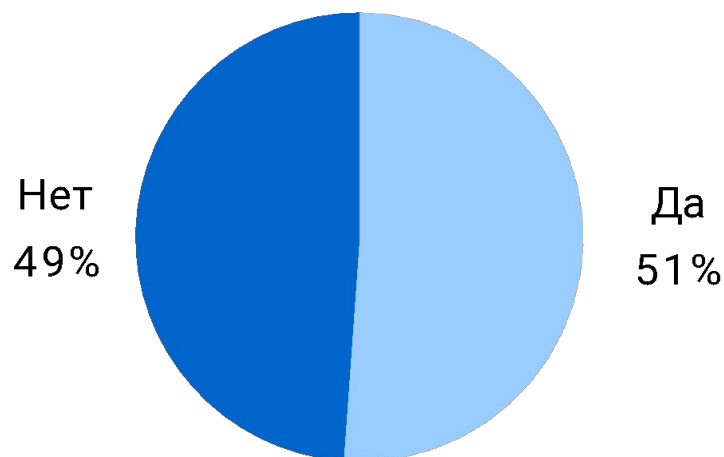


±% – изменение по сравнению с 2006 годом

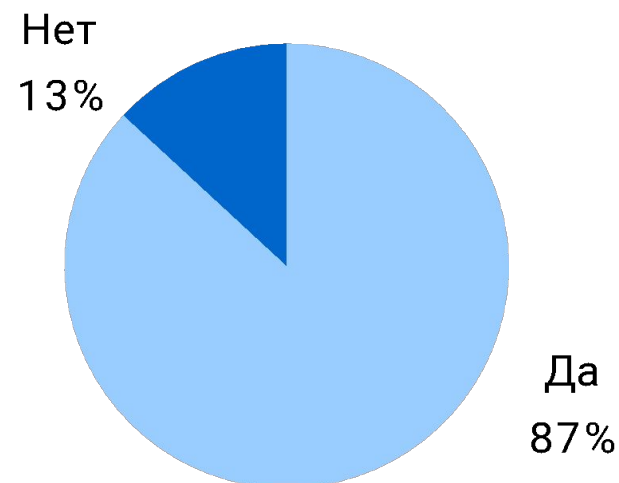


# Покупатели используют разные каналы продаж

Использовали ли вы вариант «купить в онлайн, забрать в магазине» при покупках в интернет-магазинах?



Приходилось ли вам изучать товар в онлайн и затем покупать его в оффлайне за прошедший год?

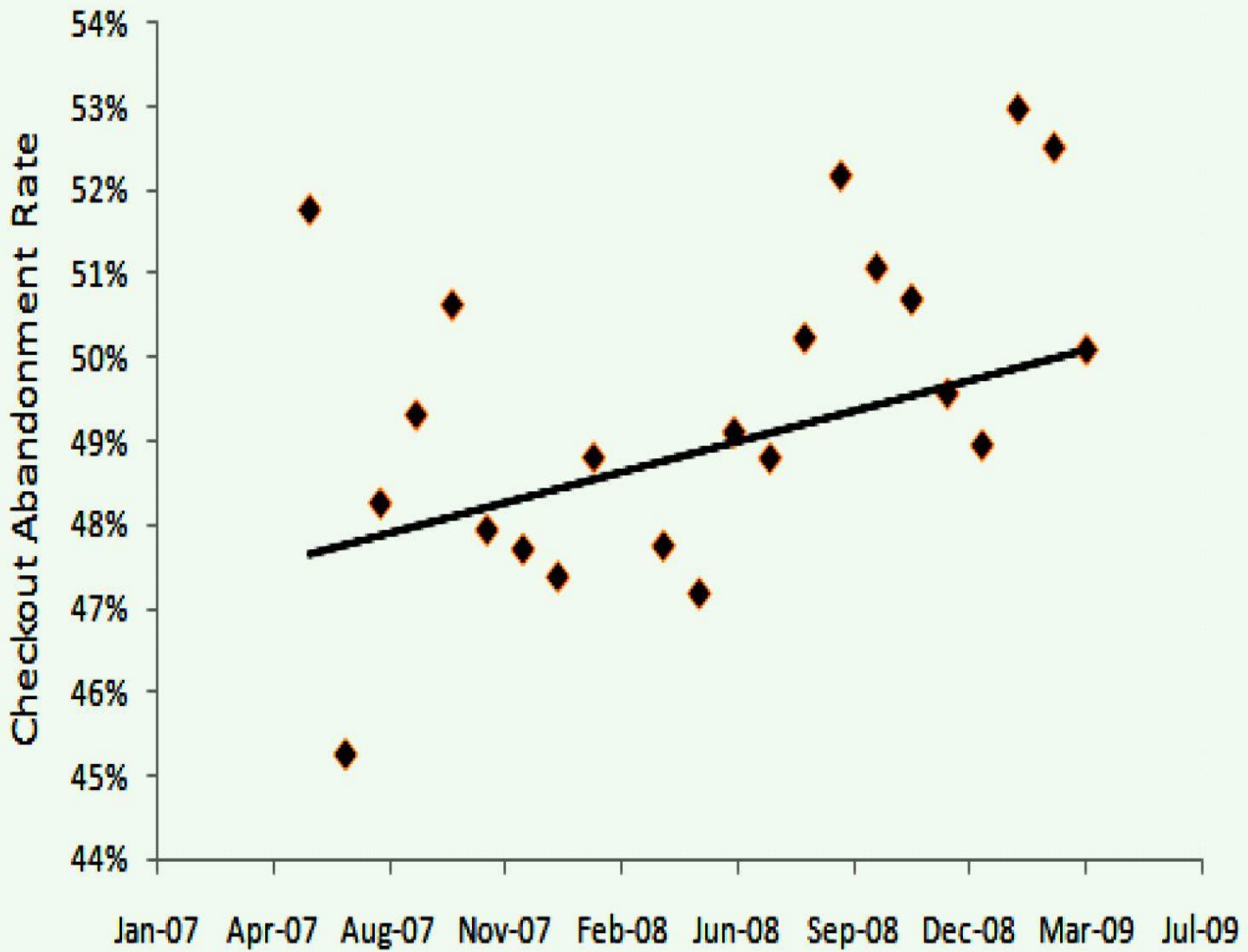


Негативное отношение к сайту распространяется на фирму в целом, в частности, на её физические магазины. Поэтому, если физический магазин приступает к использованию интернета в качестве канала продаж, возникает риск из-за неудачного сайта повредить традиционному каналу продаж

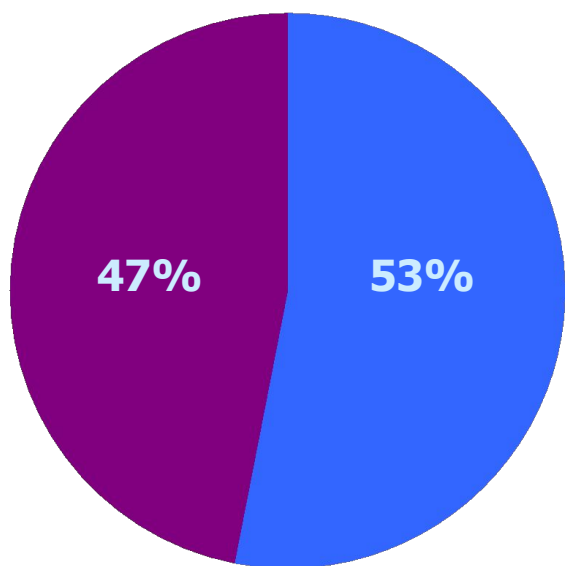




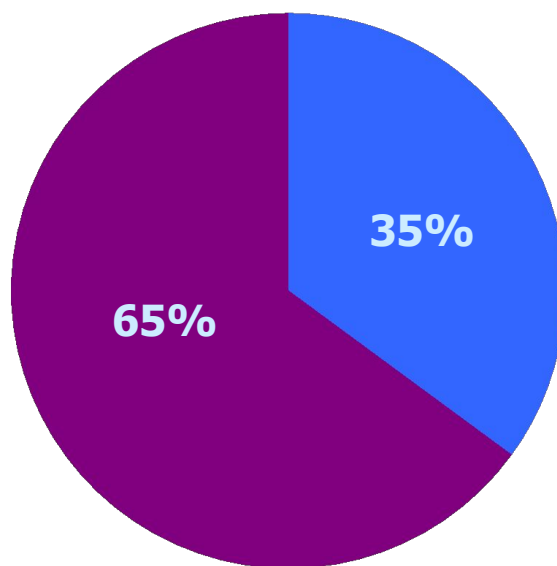
# Отказы покупателей от оформления заказа росли в 2007-2009 гг. на 0.1% в месяц



# Большинство покупателей отказываются от намеченной покупки на этапе её оформления





2006



2009

Выборка:  
933 онлайн-покупателя  
из США, июль 2009

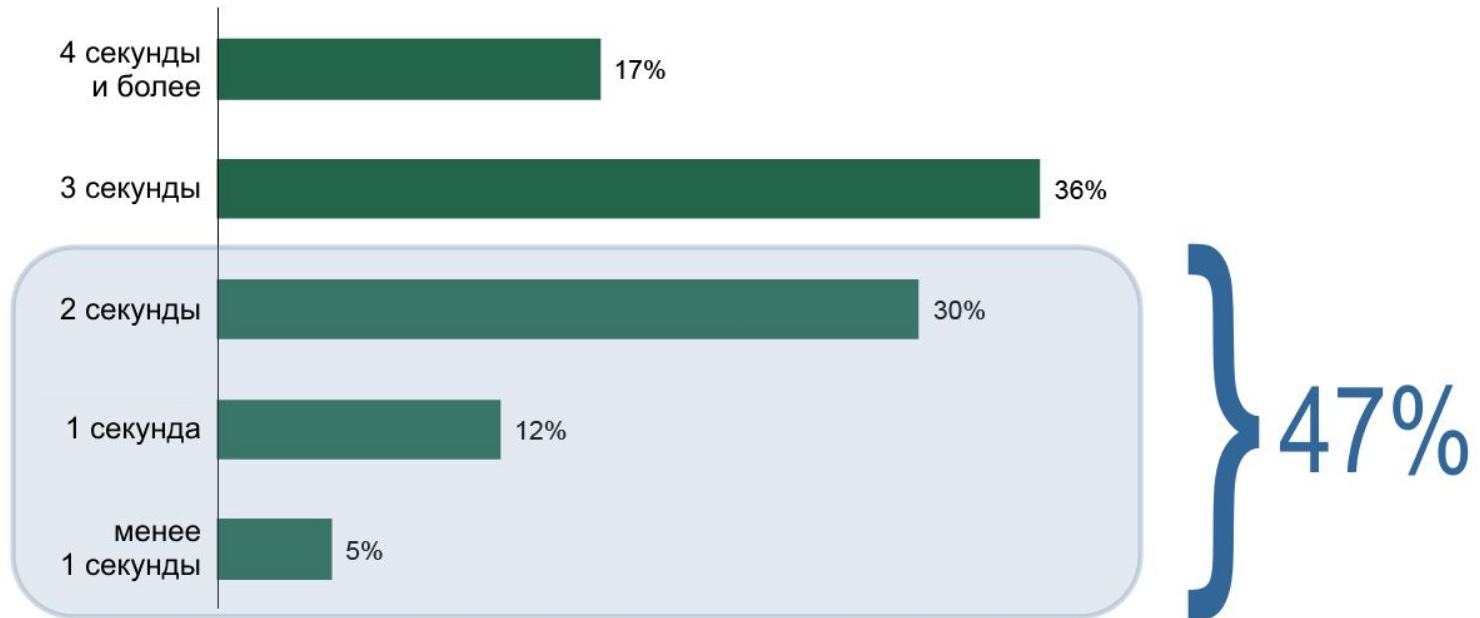
-  Отказ до начала оформления
-  Отказ после начала оформления

Сегодня процент покупателей, отказывающихся от покупки в ходе её оформления, **достиг максимума** за всю историю электронной коммерции



# Каковы ваши ожидания относительно скорости загрузки страницы, когда вы ищете товар?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009

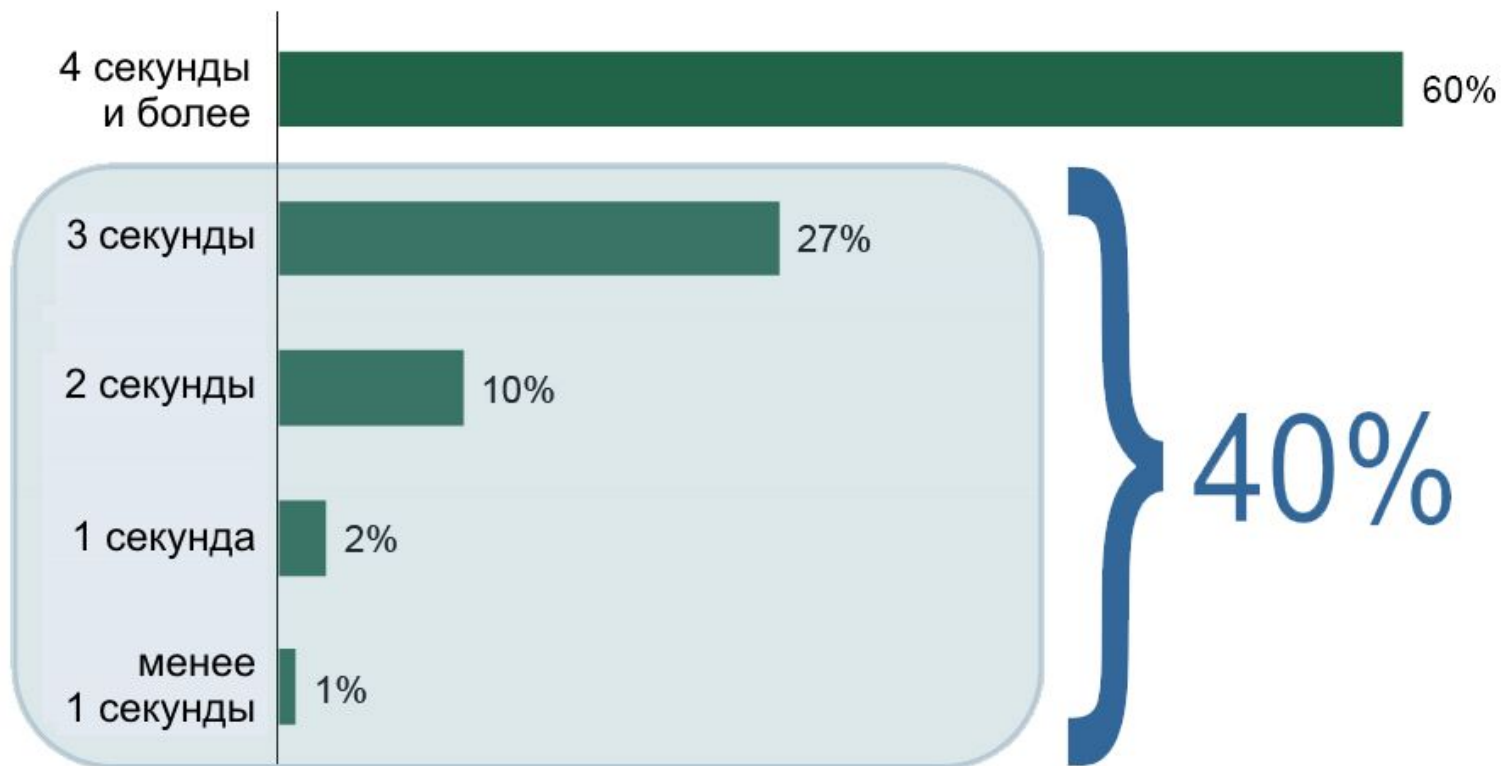


Современный эталон времени полной загрузки страницы сайта электронной коммерции – **2 секунды**  
(в 2006 году было 4 секунды)



# Сколько времени вы обычно готовы ждать загрузки страницы прежде, чем покинуть сайт?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009



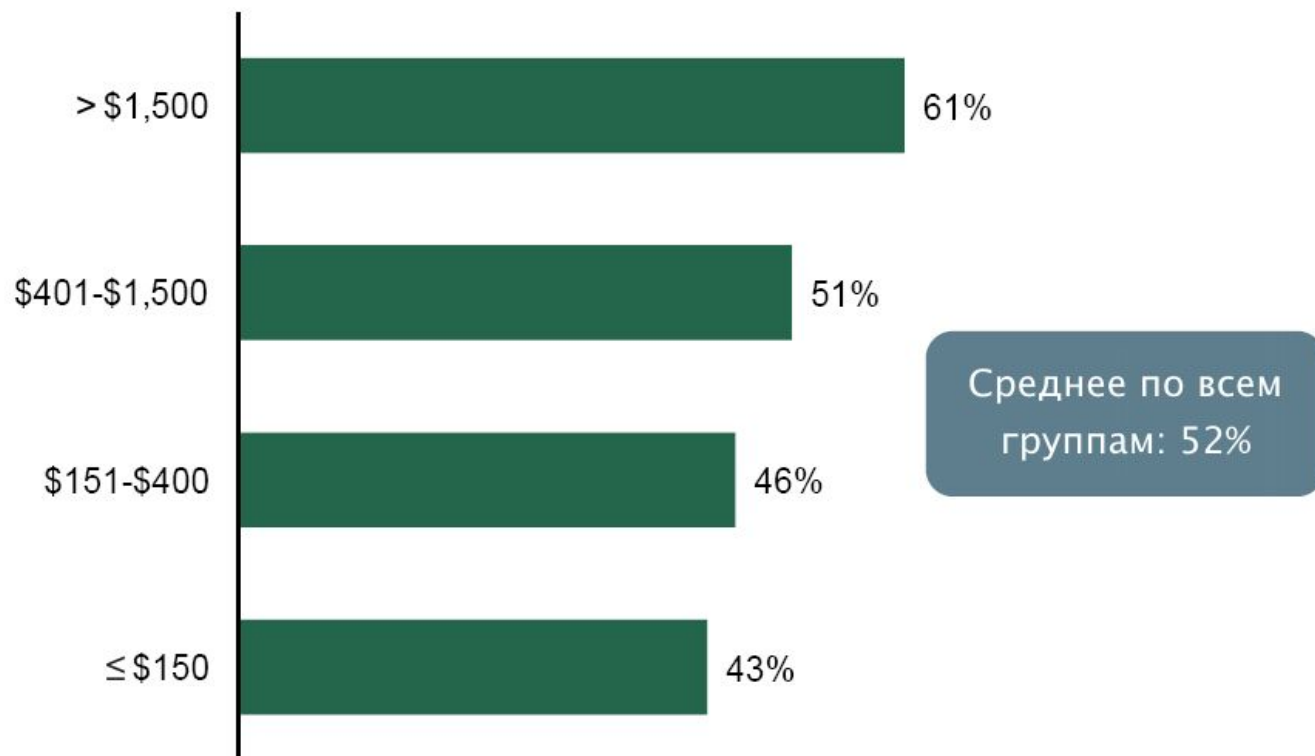
Двое из пяти посетителей уйдут с сайта, если страница будет загружаться более трёх секунд



## Лояльность покупателей, считающих скорость сайта важным критерием, коррелирует с объёмом их интернет-расходов

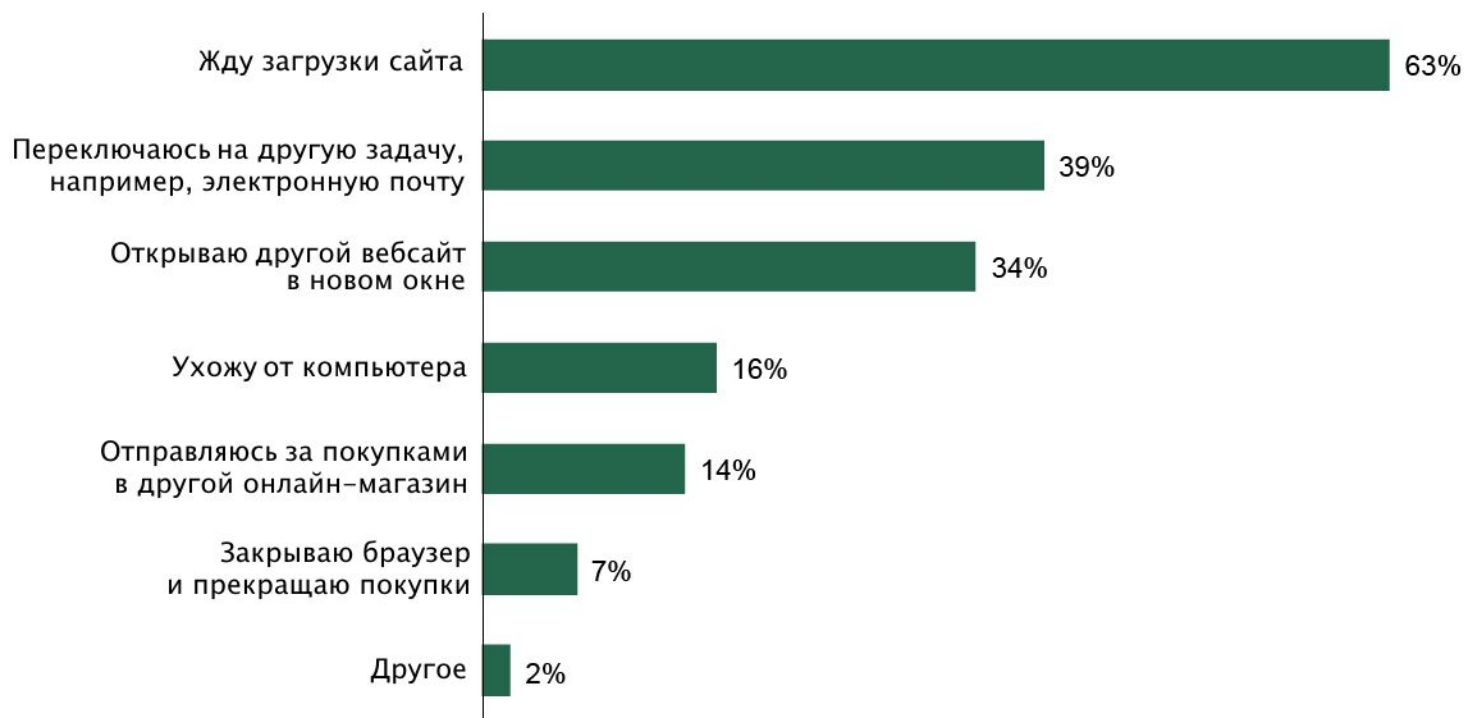
Ответы покупателей, для которых важна скорость загрузки, на вопрос «Что влияет в наибольшей степени на ваше решение продолжать покупать в интернет-магазине, в котором вы уже совершали покупки в прошлом?» в разрезе по объёму годовых интернет-расходов

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009



# Что вы обычно делаете, если приходится долго ждать загрузки страниц сайта э-коммерции?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009;  
допускались несколько вариантов ответа



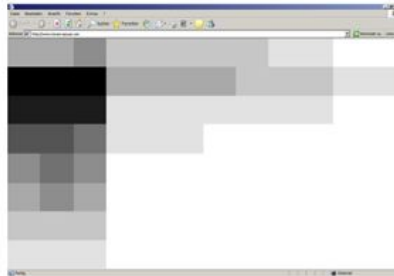
Если посетителя заставляют ждать загрузки страниц, он становится беспокойным, и у интернет-магазина возникает риск потери покупателя



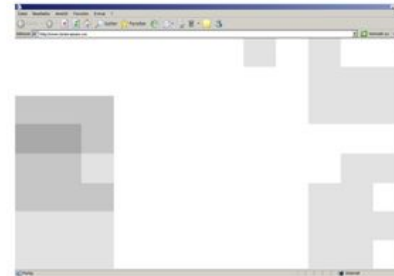
# Организация страниц

# Объекты должны располагаться там, где пользователь ожидает их увидеть

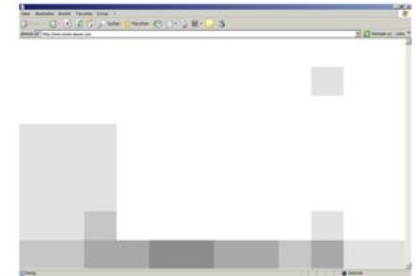
navigation area



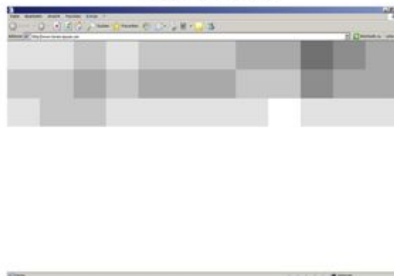
newsletter (link)



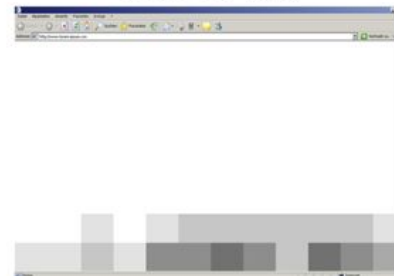
privacy notice (link)



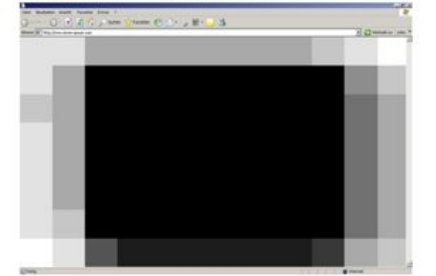
search field



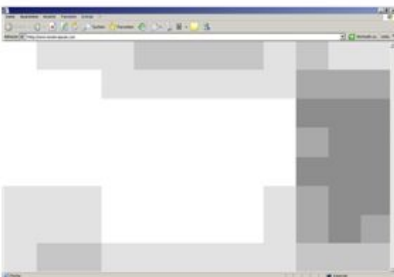
to the top (link)



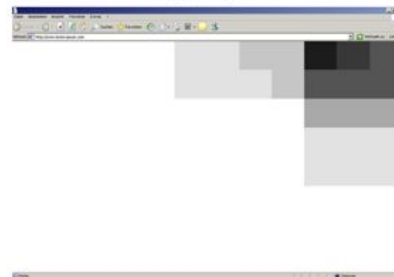
main area



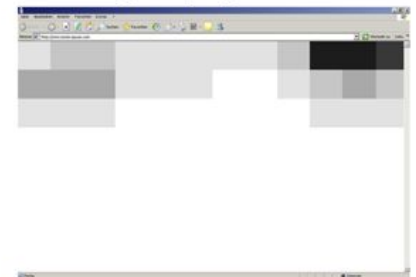
advertisement area



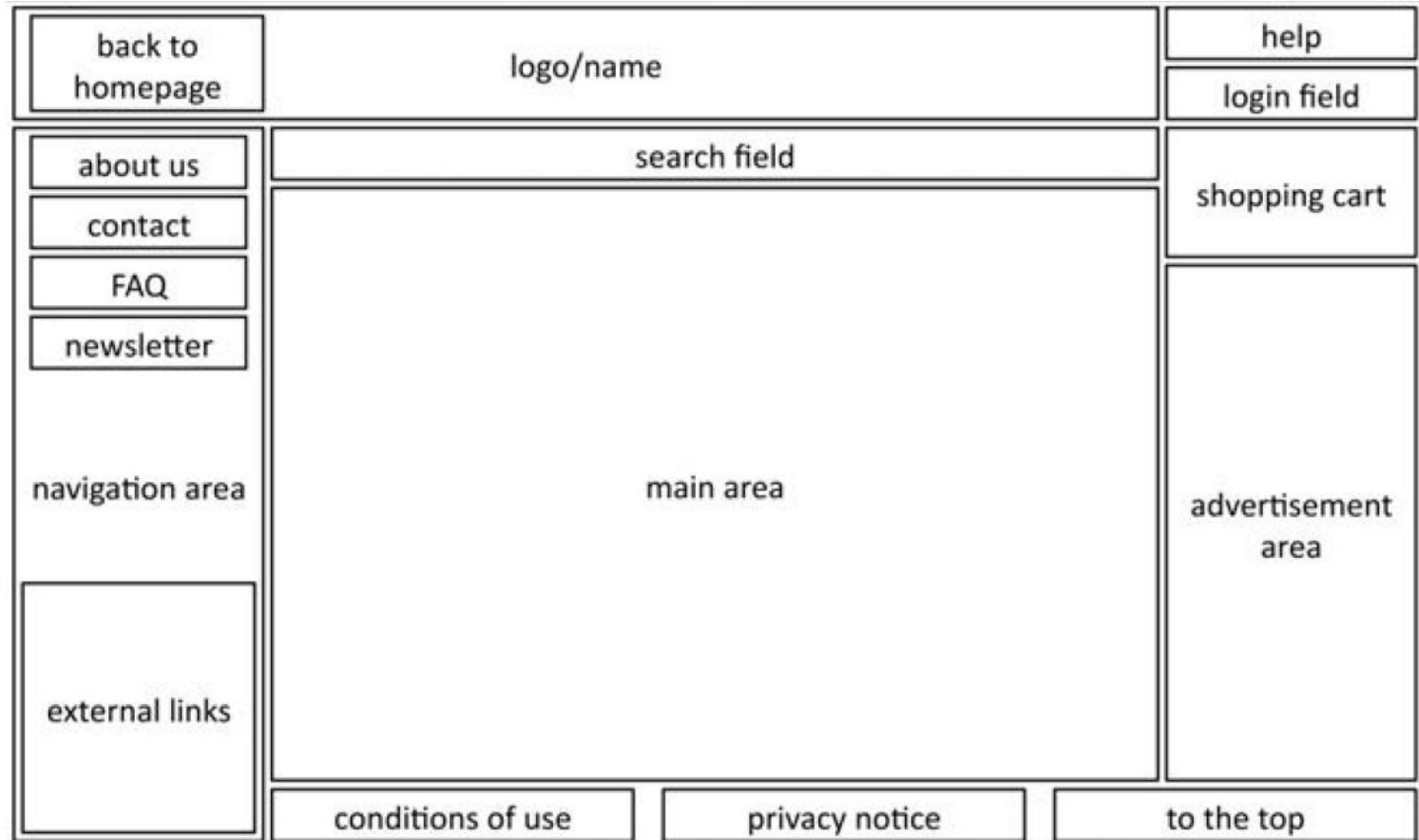
shopping cart



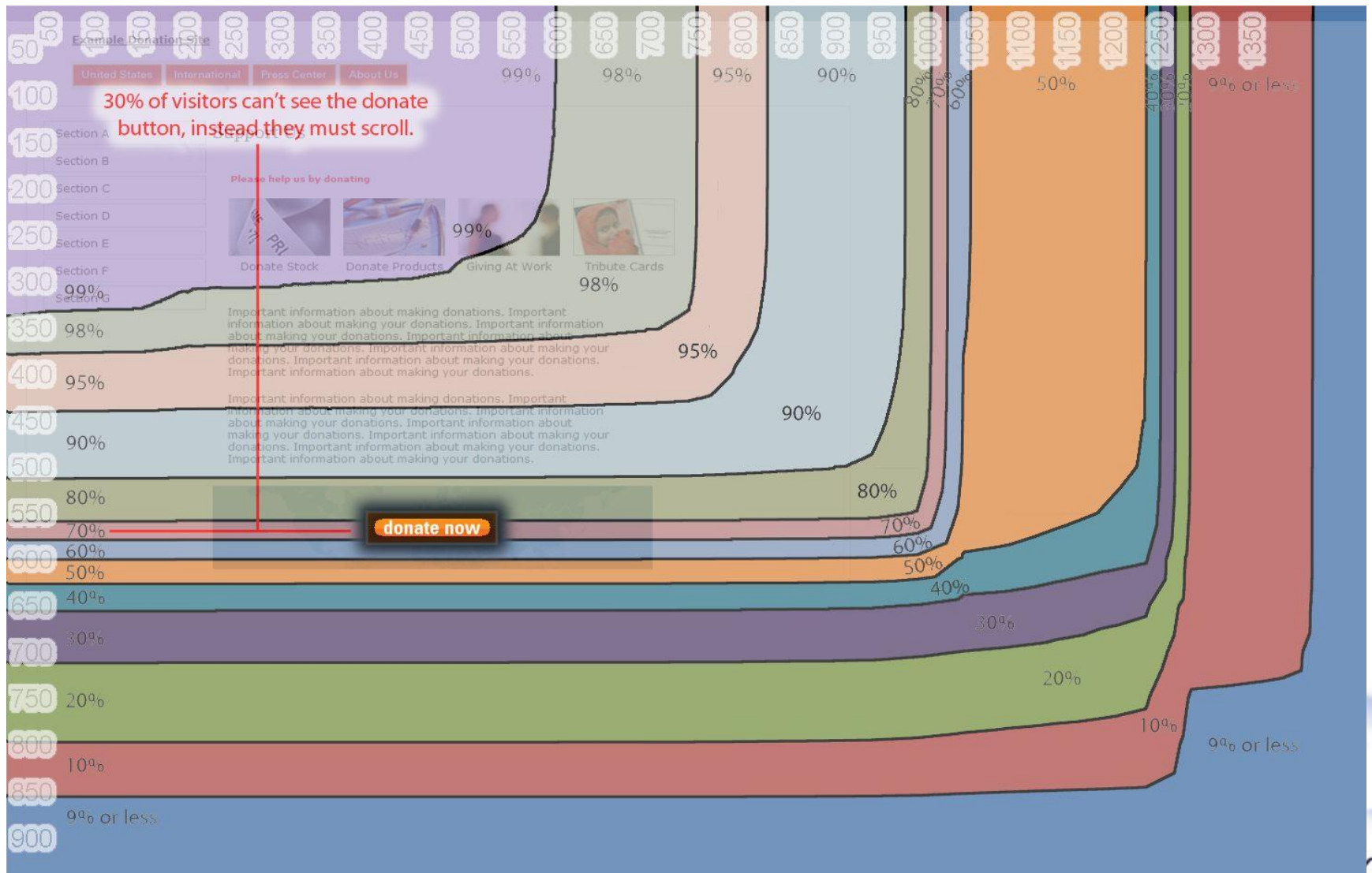
sign in / login field



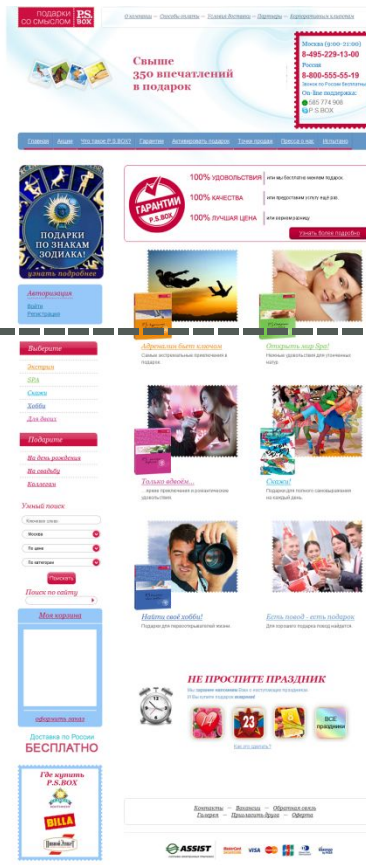
# «Идеальный» интернет-магазин



# Сгиб страницы (page fold)



# PS-Vox.ru: главная страница



Логин >

«Сгиб страницы»

Поиск >

Корзина >

## Для самых любознательных

### Хорошие идеи

**Праздничный подарок**  
Многие подарков не так часто покупают, но подарить что-то особенное и памятное все же хочется. В этот раз предлагаем вам несколько идей для подарков, которые помогут вам выделиться из толпы.

**Дарим сертификаты на подарки**  
Дарить сертификат – это значит подарить человеку возможность выбрать себе подарок, который ему действительно нужен. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

### Свяжите историю

**Подарочный альбом**  
Запишите свои воспоминания и сделайте свой подарок особенным. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Дарим сертификаты на подарки**  
Дарить сертификат – это значит подарить человеку возможность выбрать себе подарок, который ему действительно нужен. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.

**Выборы на Альянс**  
В нашем магазине есть подарки, которые помогут вам выделиться из толпы. Это отличный вариант для подарка, который вы не можете себе позволить.



Поиск



# rood.elion.ee: версия «до»

www.elion.ee | Sisukaart | Kontaktid | Abi ja info

otsi

Täpsem tooteotsing

e-pood

7990 kr  
Osta siit

Samsung 42" plasmatelevi! Elioni kliendi hinnaga!  
Uuri lähemalt

Arvutid & lisavarustus

- Pakkumised
- Uued tooted
- Top 5 ja Elion soovitab
- Arvutid, printerid jpm.

TV, audio & video

- Pakkumised
- Uued tooted
- Top 5 ja Elion soovitab
- Televisiorid, kodukinod jpm.

Telefonid & mobiilid

- Pakkumised
- Uued tooted
- Top 5 ja Elion soovitab
- Mobiiltelefonid jpm.

Tere tulemast!

E-poes on müügil hoolikalt valitud ning ainult parimad tehnohitid! Kauba valikul saad tooteid võrrelda ning lugeda teiste kasutajate soovitusi.

Ostmise teeb mugavaks Elioni järelmaksuga või liisinguga tasumise võimalus. Lepingud saad sõlmida otse e-poes!

Logi sisse

Ole parim! Kui sa oled üliõpilane - saad 10% allahindluse kõigilt Apple arvutitelt.

Sirvi kaubakataloogi Sügis 2009  
Uuri lähemalt

© Elion Ettevõtte AS

emt NETI

# rood.elion.ee: версия «после»



## ▶ Arvutid & lisavarustus

- ▶ Pakkumised
- ▶ Uued tooted
- ▶ Top 5 ja Elion soovitab
- ▶ Arvutid, printerid jpm.

## ▶ TV, audio & video

- ▶ Pakkumised
- ▶ Uued tooted
- ▶ Top 5 ja Elion soovitab
- ▶ Televisiorid, kodukinod jpm.

## ▶ Telefonid & mobiilid

- ▶ Pakkumised
- ▶ Uued tooted
- ▶ Top 5 ja Elion soovitab
- ▶ Mobiiltelefonid jpm.

### Tere tulemast!

E-poes on müügil hoolikalt valitud ning ainult parimad tehnohitid! Kauba valikul saad tooteid võrrelda ning lugeda teiste kasutajate soovitusi.



"Loogilise ülesehitusega, kõige paindlikumate kojutoomisevõimalustega veebipood."  
Sven Vahar [digi] [Loe artiklit](#)

[Logi sisse](#) ▶



- ✔ Internetiühendus igas olukorras
- ✔ Kõik vajalik töötegemiseks
- ✔ Vaata ja kuula kogu multimeediat
- ✔ Kõik teadaolevad suhtlusvahendid
- ✔ Kiirvalik olulistest veebilehtedest

# rood.elion.ee: единственный вариант

The screenshot displays the Elion e-pood website interface. At the top, the Elion logo is on the left, and navigation links for 'www.elion.ee', 'Sisukaart', and 'Kontaktid' are on the right. A search bar contains 'Nokia E52' with an 'Otsi' button. Below the search bar are three category buttons: 'Arvutid ja lisad', 'TV, audio ja video', and 'Mobiilid ja telefonid'. On the far right, there are icons for 'Ostukorv' and 'Sisene'.

On the left side, there are three blue boxes with navigation links:

- Uued tooted (20)  
IT tooted (576)  
Tootevõrdlus
- Lõpumüügi tooted  
Elioni teenuste seadmed
- Sinu arvamus  
Digitarga uudised  
Sisukaart  
Kontaktid  
Abi ja info
- Liitu e-poe heade pakkumistega

The main content area features a search filter section titled 'Täpsem otsing' with the following fields:

- Otsingusõna: Nokia E52
- Vastuseid kuvan: Kõik (dropdown)  otsi ka arhiivist
- Kaubagrupp: --- (dropdown)
- Otsi button

Below this is the 'Otsingutulemused' section, which shows one result:

**Otsiti:** Nokia E52 | **Vastuseid:** 1 | **Järjesta:** A>Z | **uemad enne** | vanemad enne | Kõik (dropdown)

- Mobiiltelefonid > **Nokia E52 mobiiltelefon** (Hind: 4490kr)  
(viimati muudeti: 12.03.2010)

At the bottom of the page, the copyright notice '© Elion Ettevõtted AS' is on the left, and the 'emt' and 'NETI' logos are on the right.

# Books.ru: неадекватный поиск



Умберто Эко

вы искали: "эко"

Поиск по точному соответствию. Найдено наименований: **7742**

всего **7742** (показаны 1-25)

сортировка по:

1 [26](#) [51](#) [76](#) [101](#) [126](#) [151](#) [176](#) [201](#) [226](#) ... [далее](#)

наличию: доступные сверху

показать [только в продаже](#), [новинки за неделю](#), [новинки за месяц](#), [новинки с последнего посещения](#)

книга

## 1. Экономические институты капитализма: фирмы, рынки, "отношенческая контрактация"



Уильямсон О.И.,

цена : **282,00** руб

[\(другая валюта или регион\)](#)



[в корзину](#)

[включить функцию 'заказ в 1 клик'](#)

Оценка покупателей ●●●● (голосов: 2)

Автор этой фундаментальной монографии - классик современного институционального направления экономической мысли. В книге дается...

книга

## 2. Мир наизнанку. Чем закончится экономический кризис для России?



Делягин М.Г., Шеянов В.В.

цена : **222,00** руб

[\(другая валюта или регион\)](#)



[в корзину](#)

[включить функцию 'заказ в 1 клик'](#)

Оценка покупателей ●●●○○ (голосов: 1)

Когда закончится кризис и что нас ждет после него? Этот вопрос волнует каждого россиянина вне зависимости от пола, возраста и...



# Ozon.ru: нетолерантность к ошибкам



КНИГИ  
ДЕТСКИЙ МИР  
ЭЛЕКТРОНИКА  
СОФТ И ИГРЫ

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Найти

Добро пожаловать! [Зарегистрируйтесь](#), чтобы увидеть свои [персональные](#)

Результаты поиска по запросу «вебдизайн»

Ничего не найдено.



КНИГИ  
ДЕТСКИЙ МИР  
ЭЛЕКТРОНИКА  
СОФТ И ИГРЫ

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

Найти

Добро пожаловать! [Зарегистрируйтесь](#), чтобы увидеть свои [персональные](#)

Результаты поиска по запросу «дизайн»

Ничего не найдено.

Яндекс находит более 150000 страниц по запросу «дизайн»

## ДЕЗАЙН ПРОЕКТ С КАРТОЙ ПОДБОРОВ



[Прайс лист на дизайн проекты](#)

[Портфолио](#)

[Назад](#)

[На главную](#)

[Контакты](#)



**Карта подборов – это предложения дизайнера по отделочным материалам, мебели и предметам интерьера, составленные по каталогам и образцам продукции, представленным в офисе компании, на основе выбранного Заказчиком стилисового решения и ценовой категории товара.**


По составу проекта аналогичен Дизайн проекту.

Различие заключается в подборе и полном просчете необходимых материалов и рекомендаций поставщиков.


# Letu.ru: нельзя добавить в корзину

Сортировать по:


1 2 3 4 5 6 ... 16 ▶ [показать все](#)




**Новинка!**  
[CHRISTIAN DIOR Увлажняющий и укрепляющий крем Dior Svelte](#)  
2450 руб.




**Новинка!**  
[CHRISTIAN DIOR Атласное масло для тела Dior Svelte](#)  
2450 руб.




**Новинка!**  
[CHRISTIAN DIOR Miss Dior Cherie Eau de Toilette](#)  
от 3281 до 4733 руб.




**Новинка!** / **Лучшие продажи**  
[CHRISTIAN DIOR Тушь для ресниц Diorshow Extase](#)  
1495 руб.




**Новинка!**  
[CHRISTIAN DIOR Восстанавливающая супер-сыворотка CaptureTotale One Essential](#)  
4700 руб.




[CHRISTIAN DIOR Губная помада-сыворотка Serum de Rouge](#)  
1611 руб.



[CHRISTIAN DIOR Escale a Pondichery](#)  
3302 руб.



[CHRISTIAN DIOR Escale a Portofino](#)  
3302 руб.



[CHRISTIAN DIOR Hypnotic Poison Elixir](#)  
3053 руб.

1 2 3 4 5 6 ... 16 ▶ [показать все](#) [Версия для печати](#)

# Letu.ru: невнятное добавление в корзину

[Вернуться к списку товаров](#) ↗

## SHISEIDO

### SHISEIDO Zen for Men

Пряный древесный аромат с нотками экзотических фруктов и энергичного мускуса воплощает в себе бескомпромиссную чувственность и современную изысканность.

#### Ноты:

Японская груша, бергамот, кумкуват, мускатный орех, фиалка, рододендрон, пачули, кожа, мускус.

#### Стиль:

Притягательный, энергичный, изысканный.



SHISEIDO Zen for Men  
Туалетная вода, спрей 50  
мл  
Артикул # SHI10209S

~~2648.89 руб.~~  
2384 руб.

1

 [Добавить в корзину](#)  
 [Добавить в избранное](#)

[Версия для печати](#) 





Корзина

# rood.elion.ee: неправильный кросс-селлинг

www.elion.ee | Sisukaart | Kontaktid

Otsi tooteid  Otsi

E-pood

Arvutid ja lisad TV, audio ja video Mobiilid ja telefonid

Ostukorv (1) Sisene

e-pood » Ostukorv

Uued tooted (20)  
IT tooted (576)  
Tootevõrdlus


Lõpumüügi tooted  
Elioni teenuste seadmed

Sinu arvamus  
Digitarga uudised  
Sisukaart  
Kontaktid  
Abi ja info

Liitu e-poe heade pakkumistega

## Ostukorv

1. Ostukorvi ülevaade 2. Maksja andmed 3. Kohaletoimetamine 4. Maksmine 5. Kokkuvõte

Toode	Nimetus	Hind	Kogus	Kokku	
	<b>Nokia E52 mobiiltelefon</b> tootekood: 002M004	4490,00 kr	1 <input type="text"/> + -	4490,00 kr	<a href="#">Eemalda</a>

Tellimuse eeldatav täitmise aeg: **23.04.2010**





Summa käibemaksuta: 3741,67 kr

Käibemaks: 748,33 kr

Ostukorv kokku: **4490,00 kr**

[Saadan ostukorvi sõbrale](#) [Asun tellimust vormistama](#)

### Kliendid on ostnud lisaks

			
<b>Nokia E72 mobiil ...</b> Hind: 6490,00 kr <a href="#">Lisa toode</a>	<b>Nokia N97 mini m ...</b> Hind: 7490,00 kr <a href="#">Lisa toode</a>	<b>Nokia 5530 mobii ...</b> Hind: 3190,00 kr <a href="#">Lisa toode</a>	<b>Nokia X3 mobiilt ...</b> Hind: 2290,00 kr <a href="#">Lisa toode</a>



# Оформление покупки (checkout)

# Walmart: изолированный чекаут

Walmart **Amazing Online Specials, While Supplies Last** Hello, Ivan. Sign Out | Help

Value of the Day | Local Ad | Store Finder | Registry | Gift Cards | Track My Orders | My Account | My Lists

See All Departments

Search [ ] All Departments [ ] Find [ ] My Cart (2) [ ] Choose My Store [ ]

Free Shipping with **site to store** on eligible items.

### Amazing Online Specials While Supplies Last

- HP Garden Notebook + Wireless Mouse & Case **Just \$628**
- Step2 New Traditions Table & Chair Set **Just \$49**
- Nintendo Wii Limited Edition Red Bundle **Just \$229**
- Presto Pizzazz Oven **Just \$42**

See All Specials

Save Big Now: Heaters Under \$30, Online Specials, Rollbacks

What's New: Apple iPad, Sports Fan Shop

Services: Flu Shot Clinics, Humana Walmart-Preferred Rx Plan, Walmart MoneyCenter

In Stores Now: Holiday Fun, Holiday Food & Baking, Free In-Store Events, New In Stores, Sustainability

Recently Viewed Items: You don't have any recently viewed items.

#### Shop Walmart Best Sellers

- Microsoft Xbox 360 Bundle with Choice of... **\$199.00**
- Apple iPad Touch 8GB 2nd Generation **\$185.00**
- Philips Nintendo 3DS XL Mario's Sharing System **\$34.97**
- Video Bean Bag - Your Choice of Colors **\$19.00**
- The Twilight Saga Eclipse (Widescreen) **\$16.96**

#### Connect With Other Walmart Customers Like You

- Customer Favorites:** Fisher Price Jumperoo (4.5 stars)
- What's the Buzz?:** Pear Recipes (2 reviews), Family Fitness Activities? (0 comments), Best Inflatable Mattress? (2 reviews)
- Live Better for Less:** Protect your family this flu season. Get a flu shot from a professional nurse at your local Walmart Wellness Clinic. For ages 4 and up.

See all Top-Rated Items

Don't Miss a Single Rollback or Special Offer! Get Email Savings and Updates: Enter Your Email Address [ ] Sign Up [ ] See our privacy policy.

Keep Up with Walmart's Latest Values, Tips & Tidbits: On Twitter, Facebook, mobile or RSS [ ] Learn More [ ]

Financial Services: Walmart MoneyCenter, Walmart Credit Cards

Walmart.com: About Walmart.com, Terms of Use, Affiliate Program, Investor Relations, About Our Ads, See All Departments

Stores & Corporate: Store Finder, Corporate Website, Diversity, Investor Relations, Privacy & Security, Associate Discount, California Privacy Rights, Careers at Walmart

Help: Help Center, Track Your Order, Return Policy, Return an Item, Product Recalls, Contact Us, Feedback [ ]

Walmart **SELECT SHIPPING OPTIONS**

Welcome | Delivery | Gift | Pay | Confirm

## Step 1: Enter or Verify Your Shipping Destination.

Ship to Home

Select Address

**site to store**

FedEx Office **What's This?**  
125 Fifth Ave  
New York, NY 10003  
(212) 614-8915

Change Location

## Step 2: Select a shipping method.

Item	Shipping Method*	Estimated Arrival Date Includes Processing Time
<b>Kodak 10" D1025 Digital Photo Frame</b> \$129.00 Qty:1  Gifting options are not available.	<input type="radio"/> Site to Store <b>Free</b>	<b>Wed 11/17/10 to Tue 11/23/10</b>
	<input type="radio"/> Standard Shipping	<b>Thu 11/11/10 to Tue 11/16/10</b>
	<input type="radio"/> 2- to 3-Day Shipping	<b>Wed 11/10/10 to Fri 11/12/10</b>
	<input checked="" type="radio"/> 1-Day Shipping	<b>Tue 11/9/10 to Wed 11/10/10</b>
<b>WowWee Alive Leopard Cub</b> \$27.00 Qty:1  Gifting options are not available.	<input checked="" type="radio"/> Site to Store <b>Free</b>	<b>Wed 11/17/10 to Tue 11/23/10</b>
	<input type="radio"/> Standard Shipping	<b>Thu 11/11/10 to Tue 11/16/10</b>
	<input type="radio"/> 2- to 3-Day Shipping	<b>Wed 11/10/10 to Fri 11/12/10</b>
	<input type="radio"/> 1-Day Shipping	<b>Tue 11/9/10 to Wed 11/10/10</b>

Item Total: \$156.00

Shipping Cost: **\$11.97**

Subtotal: \$167.97

Edit Order

Continue

**Please note:** Shipping all items by the same method may reduce your shipping cost.


In order to deliver your order within the arrival date range provided during checkout, we may select an alternative carrier or mode of delivery other than the shipping method selected above.

• Items might arrive in different boxes and on different days. Items can be shipped by a variety of carriers.  
• For APO/FPO addresses and U.S. protectorates and territories, items must ship Standard. Shipping charges to Alaska, Hawaii, and U.S. protectorates and territories may be higher than shipping within the contiguous 48 United States.

If you do not pick up your order by the deadline, we will restock the items and refund the total.


Do you have questions?  
For help with this page, please visit Site to Store in Help.  
Share your Feedback [ ]

# Walmart: изолированный чекаут

Walmart  Welcome Delivery Gift Pay Confirm

**SELECT SHIPPING OPTIONS**

**Step 1: Enter or Verify Your Shipping Destination.**

Ship to Home **site to store**  
FedEx Office.  What's This?  
125 Fifth Ave  
New York, NY 10003  
(212) 614-8915

Select Address Change Location

**Step 2: Select a shipping method.**

Item	Shipping Method*	Estimated Arrival Date <small>Includes Processing Time</small>
<b>Kodak 10" D1025 Digital Photo Frame</b> \$129.00 Qty:1 <small>Gift options are not available.</small>	<input type="radio"/> Site to Store <b>Free</b>	Wed 11/17/10 to Tue 11/23/10
	<input type="radio"/> Standard Shipping	Thu 11/11/10 to Tue 11/16/10
	<input type="radio"/> 2- to 3-Day Shipping	Wed 11/10/10 to Fri 11/12/10
	<input checked="" type="radio"/> 1-Day Shipping	Tue 11/9/10 to Wed 11/10/10
<b>WowWee Alive Leopard Cub</b> \$27.00 Qty:1 <small>Gift options are not available.</small>	<input checked="" type="radio"/> Site to Store <b>Free</b>	Wed 11/17/10 to Tue 11/23/10
	<input type="radio"/> Standard Shipping	Thu 11/11/10 to Tue 11/16/10
	<input type="radio"/> 2- to 3-Day Shipping	Wed 11/10/10 to Fri 11/12/10
	<input type="radio"/> 1-Day Shipping	Tue 11/9/10 to Wed 11/10/10

Item Total: \$156.00  
Shipping Cost: **\$11.97**  
Subtotal: \$167.97

[Edit Order](#) [Continue](#)

**Please note:** Shipping all items by the same method may reduce your shipping cost.

In order to deliver your order within the arrival date-range provided during checkout, we may select an alternative carrier or mode of delivery other than the shipping method selected above.

- Items might arrive in different boxes and on different days. Items can be shipped by a variety of carriers.
- For APO/FPO addresses and U.S. protectorates and territories, items must ship Standard. Shipping charges to Alaska, Hawaii, and U.S. protectorates and territories may be higher than shipping within the contiguous 48 United States.

If you do not pick up your order by the deadline, we will restock the items and refund the total.

Do you have questions?  
For help with this page, please visit Site to Store in Help.  
Share your Feedback 

Walmart.com: Help - Google Chrome  
https://www.walmart.com/cservice/s2s/fedex\_popup.jsp

**Walmart**  CLOSE X

**What's a FedEx Office Pickup Location?**

 We have added FedEx Office locations to our list of Site to Store<sup>SM</sup> pickup points to make it even easier to find a Site to Store location that's convenient for you.

**To use a FedEx Office as your pickup location:**

1. Select Site to Store as your shipping method
2. Select a FedEx Office as your shipping destination
3. Your order will arrive in 7-10 days, plus processing time
- 4. Items will be held for pickup for 5 days**


**Please note:** FedEx Office is only available as a pickup location. For any customer service issues, please visit your local Walmart or contact Walmart.com.

**Items cannot be returned to a FedEx Office.** For details, please see our [returns instructions](#).

CLOSE



# Walmart: lightbox

**Walmart** 










Welcome **Delivery** Gift Pay Confirm

### Select a Site to Store<sup>SM</sup> Location

Enter a ZIP Code:  Or Enter a City and State:  
ZIP Code City State


**FIND OTHER STORES**

There are 30 stores within 50 miles of 10011. There are 30 Site to Store<sup>SM</sup> Pickup locations within 50 miles of 10011.  
[Map of all stores](#)

Store Name and Address		Distance	Pickup Hours
<b>1. FedExOffice.</b>  <a href="#">What's This?</a> 239 Seventh Ave New York, NY 10011 (212) 929-0623 <b>SELECT</b> <a href="#">Map</a>	 <b>Available</b>	0.42 miles	Monday-Friday: Open 24 hours Saturday: Open 24 hours Sunday: Open 24 hours
<b>2. FedExOffice.</b>  <a href="#">What's This?</a> 650 6th AVE New York, NY 10011 (646) 638-9238 <b>SELECT</b> <a href="#">Map</a>	 <b>Available</b>	0.43 miles	Monday-Friday: 7:00 am - 11:00 pm Saturday: 9:00 am - 9:00 pm Sunday: 9:00 am - 9:00 pm
<b>3. FedExOffice.</b>  <a href="#">What's This?</a> 229 West Fourth St New York, NY 10014 (212) 633-2527 <b>SELECT</b> <a href="#">Map</a>	 <b>Available</b>	0.55 miles	Monday-Friday: 11:00 am - 9:00 pm Saturday: Closed Sunday: Closed
<b>4. FedExOffice.</b>  <a href="#">What's This?</a> 326 Seventh Ave New York, NY 10001 (212) 239-8890 <b>SELECT</b> <a href="#">Map</a>	 <b>Available</b>	0.59 miles	Monday-Friday: 8:30 am - 9:00 pm Saturday: 12:00 pm - 7:00 pm Sunday: Closed



# Walmart: lightbox

Walmart 

Welcome Delivery Gift Pay Confirm

## Select a Site to Store<sup>SM</sup> Location

Enter a ZIP Code:  Or Enter a City and State:


ZIP Code City State

[FIND OTHER STORES](#)



There are 10011 stores within 50 miles

Map of all 10011 stores

### Confirm Your Pickup Location

close 

**You have selected a FedEx Office as your pickup location.**


 **FedExOffice.**   
239 Seventh Ave  
New York, NY 10011  
(212) 929-0623


**Items will only be held for 5 days at a FedEx Office pickup location.**  
**After 5 days** they will be return to the distributor and you will be issued a refund.


If you need to return any items included in this order, please return them to a Walmart store or by mail. **Items cannot be returned to a FedEx Office.**



**Please confirm that you want to use this pickup location.**

[YES, CONTINUE](#) [NO, SELECT ANOTHER](#)

1. **FedExOffice.**   
239 S  
New Y  
(212)  
[SELECT](#)

2. **FedExOffice.**   
650 6  
New Y  
(646)  
[SELECT](#)

3. **FedExOffice.**   
229 W  
New Y  
(212)  
[SELECT](#) Map

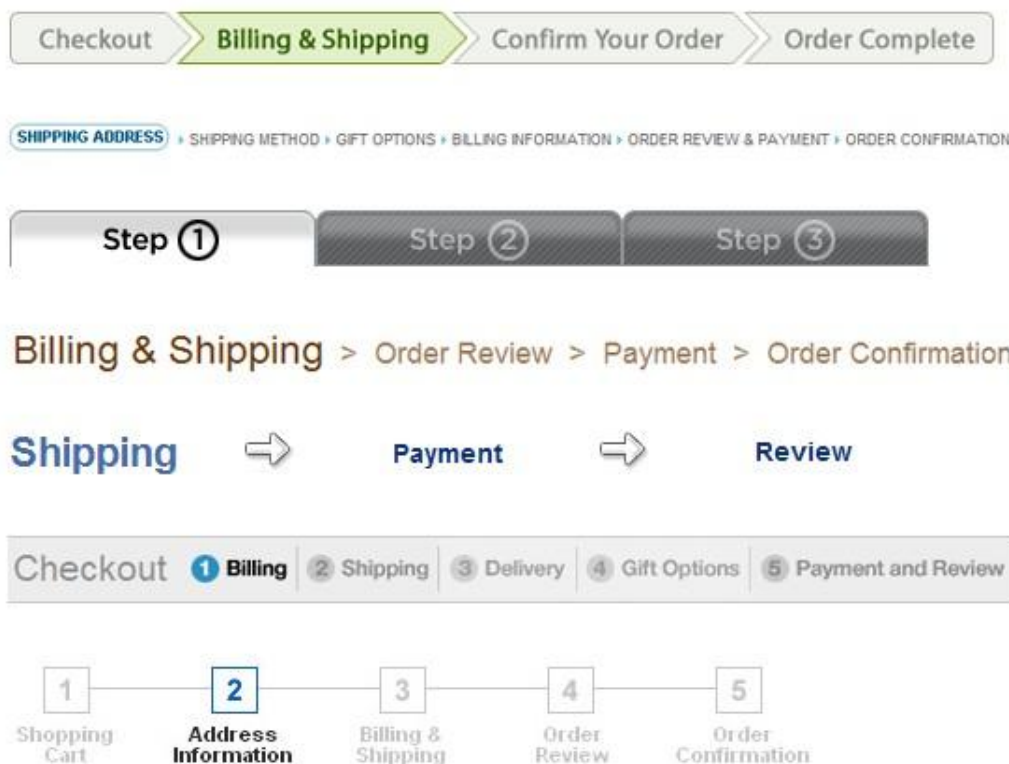
4. **FedExOffice.**  [What's This?](#)  0.59 miles **Available**  
326 Seventh Ave  
New York, NY 10001  
(212) 239-8890  
[SELECT](#) Map

Monday-Friday:  
8:30 am - 9:00 pm  
Saturday:  
12:00 pm - 7:00 pm  
Sunday:  
Closed



## Два варианта организации чекаута

- «мастер» (последовательность шагов)



- «аккордеон»




# Beautiful Pure\*: аккордеон

<b>1. CONTACT</b>	Test@Testmail.com
<b>2. DELIVERY</b>	Mr Jack Smith At Home, My Street, LittleTown G...
<b>3. BILLING</b>	Mr B Money The Bank, Other Street, Big Town Go...
<b>4. PAYMENT</b>	

Please note that the card details entered here must match the billing name and address you entered.

Card number:



Expiry date:  /

Security number:  e.g. 356

[Complete purchase](#)

<b>YOUR BASKET</b>	
Lavender & Rosemary Shampoo	£14.50
× 1	
Delivery: Standard UK Delivery (4-5 Working Days)	£2.95
<b>NUMBER OF ITEMS</b>	1
<b>TOTAL</b>	£17.45
<a href="#">Edit Basket Contents</a>	

**PAYMENT METHODS**

\* сайт был закрыт в марте 2009



# Apple Store: от мастера к аккордеону

## Прежний чекаут



# Apple Store: от мастера к аккордеону

Apple Store / Secure Checkout

By clicking Continue, you acknowledge that the terms of Apple's [Sales and Refund Policy](#) will govern your purchase.

### Shipping

#### Shipping Contact

First Name  Last Name

Area Code  Primary Phone

Email Address (optional)

#### Shipping Address

Company Name (optional)

Street Address

Apt, Suite, Bldg. (optional)

Zip Code  Enter Zip for City and State

United States  This is a business address

#### Shipping Method

Standard Shipping — Free

**Apple Shipping Policy** | [Learn more](#)


- Signature is required for delivery
- We do not ship to P.O. boxes
- Delivery estimates below include item preparation and shipping time
- We do not ship directly to APO/FPO addresses.

[Continue](#)

### Payment

#### Account

#### Items in Your Cart

	<b>iPad with Wi-Fi 16GB</b>	\$499.00	1	\$499.00
---	-----------------------------	----------	---	----------

Ships: within 24 hours  
Delivers: Nov 9 - Nov 12 by Standard Shipping  
Part number: MB292LL/A

---

[Enter Promo Code](#)

Cart subtotal	\$499.00
Free Shipping	\$0.00
<b>Order Total</b>	<b>\$499.00</b>

**Apple Recycling Program**  
Because you've ordered a new Mac or Apple Display, you can send your old computer to us for recycling. It's good for the environment and it's free for you. [Terms & Conditions](#)

Yes, I'd like Apple to recycle my old computer for free.

### Order Summary

Cart subtotal \$499.00  
Free Shipping \$0.00

**Total \$499.00**

6 or 12 month special financing options

### Just Ask

1-800-MY-APPLE

### Frequently Asked Questions

- How do I qualify for free shipping?
- When will I get my items?
- How do I track my shipment?
- What if I will not be available to receive my shipment?
- How do I ship to an APO/FPO address?

Apple uses industry-standard encryption to protect the confidentiality of your personal information.

Copyright © 2010 Apple Inc. All rights reserved. | [Terms of Use](#) | [Privacy Policy](#) | [Sales and Refunds](#) | [Help](#) | [Account](#) | [Site Map](#) | [Security Policy](#) | [Contact Us](#)



# Apple Store: от мастера к аккордеону

Store Mac iPod iPhone iPad iTunes Support Search Store

Apple Store / Secure Checkout

By clicking Continue, you acknowledge that the terms of Apple's [Sales and Refund Policy](#) will govern your purchase.

### Shipping

Ivan Burmistrov  
212 3152407

IPS  
511 Avenue of The Americas  
PMB 572  
New York NY 10011-8436  
United States

Standard Shipping — Free  
[Signature is required for delivery](#)

[Edit Shipping](#)

### Payment

Credit/Debit Card Apple Gift Card Financing

Same as shipping information

#### Billing Contact

First Name Last Name  
Area Code Primary Phone  
Area Code Alternate Phone (optional)  
Email Address

VISA MasterCard American Express Discover

Credit Card Number Security Code  
Expires Month Year  
[Pay with two credit cards](#)

#### Billing Address


Company Name (optional)  
Street Address  
Apt. Suite, Bldg. (optional)  
Zip Code Enter Zip for City and State

**Special Financing Offers**  
6-month and 12-month options are available.  
[Learn more](#)

[Continue](#)

### Account

#### Items in Your Cart

 **iPad with Wi-Fi 16GB** \$499.00 1 **\$499.00**

Ships: within 24 hours  
Delivers: Nov 9 - Nov 12 by Standard Shipping  
Part number: MB292LL/A

[Enter Promo Code](#)

Cart subtotal	\$499.00
Free Shipping	\$0.00
Estimated Tax	\$44.29
<b>Order Total</b>	<b>\$543.29</b>

### Order Summary

Cart subtotal \$499.00  
Free Shipping \$0.00  
Estimated Tax \$44.29

**Total \$543.29**

[6 or 12 month special financing options](#)

### Just Ask

1-800-MY-APPLE

### Frequently Asked Questions

What payment methods can I use?  
Can I pay with multiple credit or debit cards?  
Can I use a gift card to pay for my purchase?



# Apple Store: динамическая индикация



Payment form showing logos for VISA, MasterCard, American Express, and DISCOVER. Below the logos is a text input field for the card number, which is currently empty. To the right of the card number field is a "Security Code" field with a question mark icon. Below these fields are "Expires" labels and dropdown menus for "Month" and "Year".



Payment form showing logos for VISA, MasterCard, American Express, and DISCOVER. Below the logos is a text input field for the card number, which now contains the digit "4". To the right of the card number field is a "Security Code" field with a question mark icon. Below these fields are "Expires" labels and dropdown menus for "Month" and "Year".



# Чекаут = формы



**Payment Information**



**Pay With a Credit Card or Debit Card**  
Make the most of your shopping experience with the Walmart Discover® or Walmart Credit Card®. [Learn More](#) or [Apply Now](#).  
Debit cards (also called check cards, ATM cards or bank cards) are accepted if they have a Visa or MasterCard logo.

**Type of Card**

**Card number**

**Expiration date**    
Not required for Wal-Mart Credit Card

**Name as it appears on card**

**Card Identification Number**   **Visa, MasterCard, Discover, Wal-Mart Cards:**  
Last 3 digits on back of card.  
  **American Express:**  
Last 4 digits in small print on front of card.  
[Need help?](#)

**Billing Address**  
This address must match your credit card's billing address.

**Company Name**   
(optional)

**Address Line 1**

**Address Line 2**   
(optional)

**City**

**State**

**Zip Code**

**Phone Number**  (Must be the number associated with your credit card)

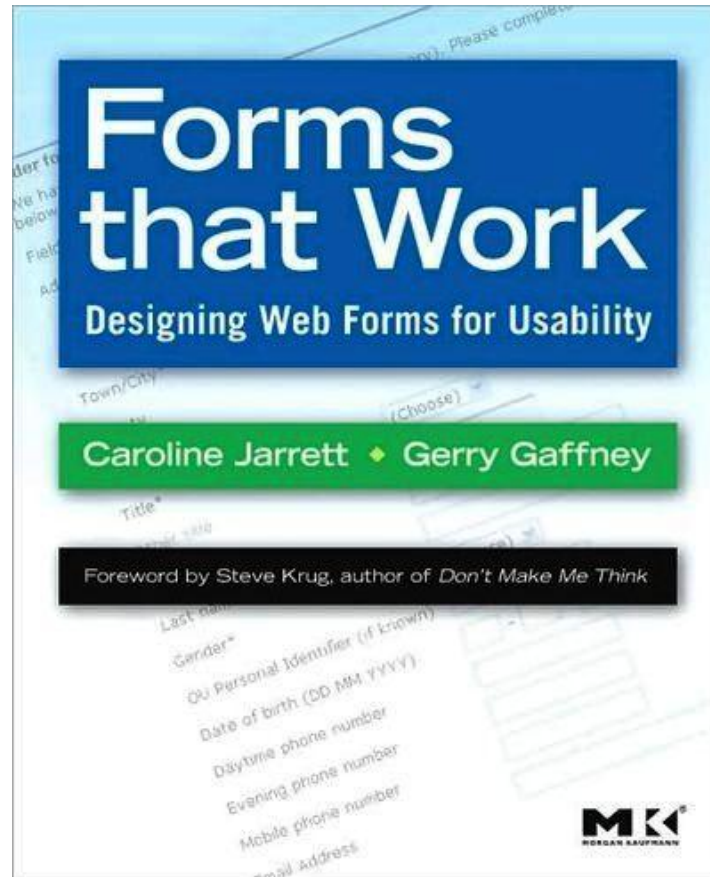




# Руководства по дизайну форм



Wroblewski (2008)  
Web Form Design



Jarrett & Gaffney (2008)  
Forms that Work





# Регистрация



Избавление пользователя от обязательной регистрации повышает конверсию на 20-40%

The image shows a screenshot of an e-commerce website's checkout process. At the top, there is a navigation bar with a shopping cart icon labeled "My Trolley", a link "Not ready to checkout? Continue shopping >", and a red banner for "Latest Price Cuts £". Below this, there are two main options: "Home Delivery" and "Store Pick-up". A modal window titled "Account sign in" is open, offering two paths: "Not registered?" with a "Continue to checkout >" button, and "Already registered?" with a "Sign in >" button. The "Already registered?" section includes a "Why not sign in to speed up your checkout?" prompt, input fields for "Email address:" and "Password:" (with a note: "(min. 6 characters incl. 2 numbers)"), and a "Forgot your password?" link. The background shows a product recommendation for a "3 Year High Cover £140" and a delivery cost of "Standard delivery £5.95 for this order".

Latest Price Cuts £

My Trolley Not ready to checkout? Continue shopping >

Home Delivery Store Pick-up

Account sign in Close X

Not registered?  
Continue to checkout >

We'll give you the option to register later.

Already registered?  
Why not sign in to speed up your checkout?  
Email address:   
Password:   
(min. 6 characters incl. 2 numbers)  
[Forgot your password?](#)  
Sign in >

reserved,  
t to stock

erve >

pick-up

Standard delivery £5.95  
for this order

# Letu.ru: избыточные поля

## РЕГИСТРАЦИЯ

Внимание! Поля "Фамилия", "Имя", "Отчество" должны быть заполнены русскими  
пробелам при регистрации дисконтной карты и при обработке данных.

Фамилия: *	<input type="text"/>
Имя: *	<input type="text"/>
Отчество:	<input type="text"/>
Дата рождения: *	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Пол: *	<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский
Обращение: *	<input type="text"/>
E-mail для связи: *	<input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/> Телефон домашний	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Телефон рабочий	<input type="text"/>
Код города: <input type="text"/>	Телефон: <input type="text"/>
Ник для форума: *	<input type="text"/>
Пароль: *	<input type="text"/>
Подтверждение пароля: *	<input type="text"/>
Номер дисконтной карты: (в случае 10-значного номера введите последние 8 цифр)	<input type="text"/>
Откуда Вы о нас узнали: *	<input type="text"/>
Контрольное число: *	<input type="text"/> 6 84 94 9
Подписаться на почтовые рассылки:	
<input checked="" type="checkbox"/> Новости косметики и парфюмерии	
Кодировка:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Согласен с <a href="#">соглашением о конфиденциальности персональных данных</a>	

Сохранить

# Walmart: объясняем, почему интересуемся



[Welcome](#)

[Delivery](#)

[Gift](#)

[Pay](#)

[Confirm](#)

## Create Account

### Please take a few moments to create an account

Your account provides you with access to a variety of benefits, such as Order Status and Purchase History. It's easy and costs nothing.

**Fill out the fields below to create your Walmart.com online account. Bold fields are required.**

If you already have a Walmart.com account, please [sign in](#).

**First Name**

**Last Name**

**Email Address**

[Why we ask for this?](#)

**Confirm Email Address**

ZIP Code (Optional)

5 Digits

**Year of Birth**

ex. YYYY [Why we ask for this?](#)

**Create Password**

6-11 characters

**Confirm Password**

**Email Savings and Updates:**

Get updates on Rollbacks, special pricing, hot new items, gift ideas and more. Your email address will only be used as described in our [Privacy Policy](#).

**CONTINUE**

# Walmart: объясняем, почему интересуемся



Welcome

Delivery

Gift

Pay

Confirm

## Create Account

### Please take a few moments to create an account

Your account provides you with access to a variety of benefits, such as Order Status and Purchase History. It's easy and costs nothing.

Fill out the fields below to create your Walmart.com online account. Bold fields are required.

If you already have a Walmart.com account, please [sign in](#).

**First Name**

**Last Name**

**Email Address**

Why we ask for this?

**Confirm Email Address**

ZIP Code (Optional)

5 Digits

**Year of Birth**

ex. YYYY Why we ask for this?

**Create Password**

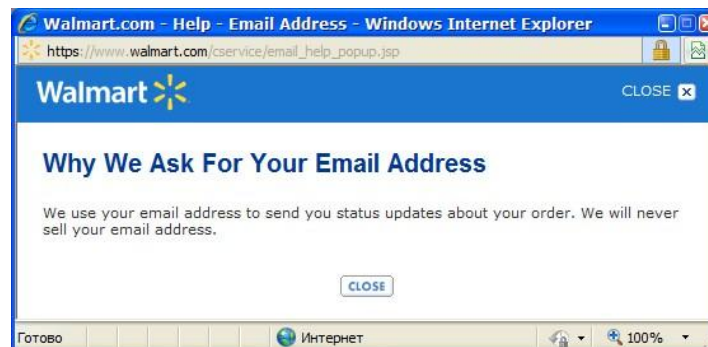
6-11 characters

**Confirm Password**

**Email Savings and Updates:**

Get updates on Rollbacks, special pricing, hot new items, gift ideas and more. Your email address will only be used as described in our [Privacy Policy](#).

**CONTINUE**



# Контакт

Иван Бурмистров

interUX

[ivan@interux.com](mailto:ivan@interux.com)

