

**Конференция**  
**“Интернет-магазины Украины 2012”**

**Почему интернет-магазин неэффективен?**  
**10 причин плохой работы**

**Докладчик: Юрий Кушнеров**

## **Интернет-магазины:**

- это не имидж компании;
- не должны быть, чтоб быть;
- не существуют, потому что есть у конкурентов;
- не создаются, чтоб было куда потратить деньги;
- не покупаются, чтоб было куда пристроить родственника учредителей...

**Интернет-магазины должны РАБОТАТЬ и приносить ПРИБЫЛЬ!**

# 1. Клиент не находит сайт

**Симптомы:** низкая посещаемость сайта

**Причина:** пользователи хотят купить ваши товары, но просто не могут найти ваш сайт среди множества других

**Решение:** комплексная раскрутка сайта

**Количество человек, посетивших этот сайт: 2 672**



■ **4,38 % Поисковый трафик**  
117 Посещения

■ **75,19 % Трафик переходов**  
2 009 Посещения

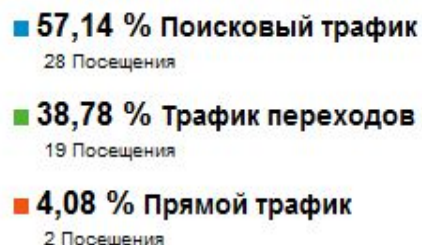
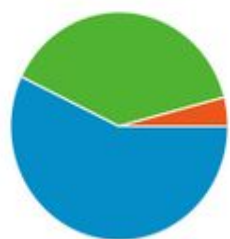
■ **20,43 % Прямой трафик**  
546 Посещения

## 2. Находит, но не клиент

**Симптомы:** посещаемость нормальная, но заказов нет

**Причина:** неверная рекламная стратегия (не те сайты для баннеров, неверное семантическое ядро...)

**Решение:** корректирование рекламной стратегии



### Поисковый трафик

Ключевое слово

Поисковый запрос

Источник

### Трафик переходов

Источник

### Прямой трафик

Целевая страница

### Ключевое слово

Посещения

Посещения, %

Ключевое слово	Посещения	Посещения, %
1. обои на рабочий стол	10	35,71 %
2. обои для рабочего стола	7	25,00 %
3. картинки на рабочий стол	5	17,86 %
4. (not provided)	2	7,14 %
5. галерея обоев	1	3,57 %
6. картинки на рабочий стол	1	3,57 %
7. скачать обои для компьютера	1	3,57 %
8. скачать обои на рабочий стол	1	3,57 %

# 3. Клиент не может найти нужный товар

**Симптомы:** много просмотренных страниц, а заказов почти нет.  
Или очень высокий показатель отказов.

## Активность посетителей

27.0:

Расширенные сегменты | Эл. почта **BETA** | Экспортировать ▾ | Добавить в сводку

посещения: 100,00 % от общего кол-ва

### Эффективность

Длительность посещения | Глубина просмотра

Посещения

**12 647**

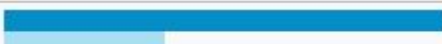







% от общего количества: 100,00 % (12 647)

Просмотры страниц

**34 676**

% от общего количества: 100,00 % (34 676)

Основной параметр: Глубина просмотра

Глубина просмотра	Посещения	Просмотры страниц	Распределение данных	
			Посещения	Просмотры страниц
1	6 903	6 903	54,58 % 19,91 %	
2	2 413	4 826	19,08 % 13,92 %	
3	1 021	3 063	8,07 % 8,83 %	
4	580	2 320	4,59 % 6,69 %	
5	401	2 005	3,17 % 5,78 %	
6	250	1 500	1,98 % 4,33 %	
7	243	1 701	1,92 % 4,91 %	
8	126	1 008	1,00 % 2,91 %	

# 3. Клиент не может найти нужный товар

**Причина:** плохое юзабилити сайта

**Решение:** анализ интерфейса сайта и комплексная оценка юзабилити

The screenshot shows the website 'Кузница Интернет Магазин'. The header features the site name in large gold letters. Below it is a navigation bar with links: Мечи, доспехи, О мечех, О доспехах, Каталог, Доставка, Оплата, скидки, Заказ, Карта сайта. On the left, there is a 'Каталог' sidebar with a tree view of sword categories: Мечи (73), including Antiquity (1), Early Middle Ages (5), High Middle Ages (11), Late Middle Ages (5), New Time (3), Japanese Swords (1), Daggers (2), Training, sports, tournament swords (23), Bronze swords (15), and Stone swords (7). The main content area shows the article 'Гладиус' with a date 'Добавлено Май 18th, 2009 пользователем goot'. The article text describes the gladius as a Latin word for 'sword', mentioning Roman and Greek usage, and lists types like 'Mancus', 'Fulham', and 'Pompeii'. It also mentions the 'semispathae' and 'spathae' swords. A small image of a sword is visible on the left side of the article. On the right, there is a 'Корзина' button, a 'Посмотреть корзину.' link, a 'Красиво' button, and a product listing for 'Роза кованая с шипами' for 1,500 rubles, with a small image of the product. At the bottom right, there is a footer with the text 'ЛЕТИМ САМОТ ОУ ЛЮБОВИА ВОЛЕШЕНИ'.

## 4. Клиент не понимает условий покупки

**Симптомы:** клиенты отказываются на этапе оформления заказа, много возмущений, или страница «доставка» - одна из самых популярных по «показателям выхода»

**Причина:** запутанная система доставки (или запутанное описание)

**Решение:** или подробно расписать условия доставки, или вообще не забивать голову клиенту такими вещами

# 4. Клиент не понимает условий покупки

[О магазине](#)

[Оплата](#)

**Доставка**

[Гарантии](#)

[FAQ](#)

[Контакты и помощь](#)

## Доставка товаров со склада в Москве 🚚

### Условия

Доставка рюкзаков осуществляется по **Москве и ближайшему Подмосковию** (до 25 км от МКАД).

После оформления заказа на сайте на вашу почту приходит электронное письмо с подтверждением заказа. После этого менеджер магазина изменяет статус на **«Передан для доставки»** и ваш рюкзак поступает в курьерскую службу ООО «Аксиомус» для доставки. Если в качестве способа оплаты выбрана **«Робокасса»**, то заказ передается в курьерскую компанию только после полной оплаты заказа.

В день доставки с вами свяжется **представитель курьерской службы** для уточнения адреса и времени доставки.

Кроме того, вы можете самостоятельно забрать свой заказ со склада курьерской компании (**самовывоз**).

### Сроки

Обычно **доставка** осуществляется в любой день недели кроме **воскресенья** на **следующий день** после оформления заказа (если заказ оформлен до 20-00).

**ВНИМАНИЕ!** Время ожидания курьера на согласованном с вами месте — **15 минут**. Если вы не смогли за это время встретиться с курьером, то курьер уезжает. Позднее вы можете договориться на другое время или другой день, стоимость повторной доставки — **минимум 300 рублей**.

**Самовывоз** осуществляется со склада компании Аксиомус с понедельника по субботу (<http://www.axiomus.ru>). Пункт самовывоза и склад находится по адресу: **Москва, Огородный проезд, д.20, стр.9**. Забрать свой заказ вы можете в дни, указанные при заказе, с 11-00 до 19-00. Обязательно ознакомьтесь со [схемой проезда](#).

### Стоимость

Оплата заказа осуществляется **наличными рублями** в момент передачи товара курьером.

Стоимость доставки приведена ниже:

– Самовывоз со склада — **50 руб.**

– Доставка по Москве в пределах МКАД — **250 руб.**

– Доставка по области в пределах 5 км от МКАД — **300 руб.**

– Доставка по области в пределах 5 - 10 км от МКАД — **350 руб.**

– Доставка по области от 10 до 25 км от МКАД — **350 + 15 руб за 1 км** (например, 12 км — 330 руб).

Стоимость доставки в субботу увеличивается на 25%.

## Доставка товаров из США ✈️

### Условия

Доставка товаров осуществляется **из США** курьерской компанией **EMS Почта России** лично вам в руки.

### Сроки

Средний срок доставки заказов составляет **10-15 рабочих дней** с момента оплаты.

### Стоимость

Стоимость доставки рассчитывается автоматически в процессе оформления заказа. Она зависит от веса товара, но чем больше товаров в корзине, тем выгоднее



## 5. Клиенту не нравится цена

**Симптомы:** много посетителей, но почти никто не кладет товар в корзину

**Причина:** у конкурентов цена ниже, или ваша цена не соответствует ожиданиям потребителя

**Решение:** проанализировать уровень цен на рынке, обосновать свою цену (не опускаться до ценовых войн)

### Цены на Samsung RL-46 RSBSW в г. Одесса



**3 661 - 4 433** грн.



Тип:

Расположение:

Тип управления:

Класс энергопотребления:

Количество компрессоров:

Количество камер:

Общий объем:

[34 предложения](#)

холодильник с морозильником

свободностоящий

электронное

A

1

2

301

[Подробнее »](#)

[Сравнить с другими моделями](#)

## 6. Клиенту не нравится репутация магазина

**Симптомы:** мало или нет заказов

**Причина:** клиенты видели много негативных отзывов о магазине

**Решение:** заняться анализом и управлением репутации в сети

<input type="checkbox"/>	Ключевое слово	Уровень конкуренции	Кол-во запросов в месяц (весь мир) <sup>?</sup>	Кол-во запросов в месяц (целевые регионы) <sup>?</sup>	Доля показов на первой странице	Приблизительная цена за клик (поиск) <sup>?</sup>	Динамика запросов в целевых регионах
<input type="checkbox"/>	☆ отзывы о приватбанке ▾	Низкий	1 900	1 300	-	0,80 €	
<input type="checkbox"/>	☆ отзывы о укрсиббанке ▾	Низкий	480	390	-	0,80 €	
- Варианты ключевых слов (241) <span style="float: right;">1-50 из 241 <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/></span>							
<input type="checkbox"/>	Ключевое слово	Уровень конкуренции	Кол-во запросов в месяц (весь мир) <sup>?</sup>	Кол-во запросов в месяц (целевые регионы) <sup>?</sup>	Доля показов на первой странице	Приблизительная цена за клик (поиск) <sup>?</sup>	Динамика запросов в целевых регионах
<input type="checkbox"/>	☆ агент приватбанка отзывы ▾	Низкий	320	260	-	0,80 €	
<input type="checkbox"/>	☆ укрсиббанк кредит ▾	Средний	1 900	1 600	-	1,47 €	
<input type="checkbox"/>	☆ кредитка приватбанк отзывы ▾	Низкий	320	260	-	0,80 €	
<input type="checkbox"/>	☆ кредит наличными ▾	Высокий	74 000	27 100	-	2,00 €	

## 7. Клиенту не понимает, что конкретно ему продают

**Симптомы:** очень много звонков и писем с вопросами «а что же вы продаете?»

**Причина:** на сайте плохо описан товар или услуга

**Решение:** улучшить описание товара, возможно, изменить позиционирование компании, сделать презентации

Google

что такое юзабилити

что такое юзабилити

что такое юзать

что такое юзабилити сайта



Yuriy Kush...

0

+ П

Поиск

Все результаты

Картинки

Карты

Видео

Новости

Ещё

Киев, город Киев

Изменить место

Интернет

Только на русском

Только Украины

Перевод результатов

Показать настройки

Что означает **юзабилити**:

Определения в Юзабилити (usability — дословно «возможность использования»,  
Интернете: «способность...  
[ru.wikipedia.org/wiki/Юзабилити](http://ru.wikipedia.org/wiki/Юзабилити)

[Подробнее... »](#) [Перейти на сайт](#)

**Что такое юзабилити?** - Wsdb.net

[www.wsdb.net/?id=24](http://www.wsdb.net/?id=24)

Как часто начинающий пользователь, путешествуя по Интернету, встречает  
незнакомые слова! И вот еще одно - "юзабилити"... Давайте же ...

**Юзабилити** — Википедия

[ru.wikipedia.org/wiki/Юзабилити](http://ru.wikipedia.org/wiki/Юзабилити)

**Юзабилити**. Материал из Википедии — свободной энциклопедии. Текущая версия  
страницы пока не проверялась опытными участниками и может ...

↳ [Официальное определение - Особенности при употреблении в ...](#) - См. также

**Что такое Юзабилити?** Рекламное агентство М-микс

[www.m-mix.com.ua/chto-takoe-usability](http://www.m-mix.com.ua/chto-takoe-usability)

**Что такое юзабилити** и зачем оно нужно для сайта? Описываются основные  
принципы и понятия Usability для сайтов различного типа.



Уже появились стили...

## 8. Клиент не может оплатить товар









**Симптомы:** люди кладут товар в корзину, но не оплачивают, или на странице «оплата» большой показатель выходов

**Причина:** клиент не понимает, как оплатить, или его не устраивают предоставленные варианты оплаты

**Решение:** расширить список принимаемых валют, узнать какие основные способы оплаты у вашей целевой аудитории

Сумма пополнения  у.е.

Валюта:

<input checked="" type="radio"/>	15 \$		Web Money в долларах
<input type="radio"/>	495 руб.		Web Money в рублях
<input type="radio"/>	~510 руб.		Яндекс-деньги
<input type="radio"/>	15 \$		Терминал Robox Exchange
<input type="radio"/>	~510 руб.		Qiwi-кошелёк
<input type="radio"/>	15 \$		Терминал Easy Pay
<input type="radio"/>	510 руб.		Безналичный расчёт Россия <a href="#">скачать договор</a>
<input type="radio"/>	121 грн.		Безналичный расчёт Украина <a href="#">скачать договор</a>

## 9. Клиент просто передумал

**Симптомы:** прерванные конверсии в цепочке (не оплаченные товары, не до конца оформлена заявка)

**Причина:** в каждом случае своя, однако их все равно можно систематизировать и разбить на группы

**Решение:** следует провести опрос посетителей. Чаще всего такие «передумал» обусловлены одной из предыдущих причин (репутация, цены, условия доставки).

Если таких прерванных конверсий более 10% - изучением этого вопроса следует серьезно заняться

Например, клиент может уйти по виджету «погода» или «курсы валют», или красивому баннеру

## 10. Клиент делает разовую покупку и забывает про сайт

**Симптомы:** основная часть клиентов - новые. Очень низкий процент возвратов на сайт

**Причина:** с клиентами не проводится пост-работа

**Решение:** постоянная работа с клиентами:

- узнать, доволен ли он покупкой;
- попробовать определить интересы;
- кросс-продажи;
- постоянная рассылка новостей;
- программы лояльности
- и т.д.

Карл Сьюэлл  
и Пол Браун  
**Клиенты**  
**на всю жизнь**



[ Хороший перевод! ]

**Спасибо за внимание!**

**Ваши Вопросы?**

<http://SiteClinic.ru>

<http://seolib.com.ua>

e-mail: [manager@seolib.ru](mailto:manager@seolib.ru)

ICQ:15-948-946

Skype: last\_elven

Телефоны в Одессе: (048) 729-78-24

(048) 785-81-90