siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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!

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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

- **57,14 % Поисковый трафик**
  28 Посещения
- **38,78 % Трафик переходов**
  19 Посещения
- **4,08 % Прямой трафик**
  2 Посещения

Поисковый трафик

Ключевое слово

Поисковый запрос

Источник

Трафик переходов

Источник

Прямой трафик

Целевая страница

	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 стод	1	3,57 %
7.	скачать обои для компютера	1	3,57 %
8.	скачать обои на рабочий стол	1	3,57 %

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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 БЕТА | Экспортировать | Добавить в сводку

посещения: 100,00 % от общего кол-ва

Эффективность

Длительность посещения | Глубина просмотра

Посещения	Просмотры страниц
12 647	34 676
% от общего количества: 100,00 % (12 647)	% 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 %

ЗНЕЙ

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

3. Клиент не может найти нужный товар

Причина: плохое юзабилити сайта

Решение: анализ интерфейса сайта и комплексная оценка юзабилити

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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 Подмосковью** (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

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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. 34 предложения

Тип:	холодильник с морозильником
Расположение:	свободностоящий
Тип управления:	электронное
Класс энергопотребления:	A
Количество компрессоров:	1
Количество камер:	2
Общий объем:	301

Подробнее » Сравнить с другими моделями

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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

Ключевое слово	Уровень конкуренции	Кол-во запросов в месяц (весь мир)	Кол-во запросов в месяц (целевые регионы)	Доля показов на первой странице	Приблизительная цена за клик (поиск)	Динамика запросов в целевых регионах
отзывы о приватбанке	Низкий	1 900	1 300	-	0,80 ₴	
отзывы о укрсиббанке	Низкий	480	390	-	0,80 ₴	

Варианты ключевых слов (241) 1–50 из 241

Ключевое слово	Уровень конкуренции	Кол-во запросов в месяц (весь мир)	Кол-во запросов в месяц (целевые регионы)	Доля показов на первой странице	Приблизительная цена за клик (поиск)	Динамика запросов в целевых регионах
агент приватбанка отзывы	Низкий	320	260	-	0,80 ₴	
укрсиббанк кредит	Средний	1 900	1 600	-	1,47 ₴	
кредитка приватбанк отзывы	Низкий	320	260	-	0,80 ₴	
кредит наличными	Высокий	74 000	27 100	-	2,00 ₴	

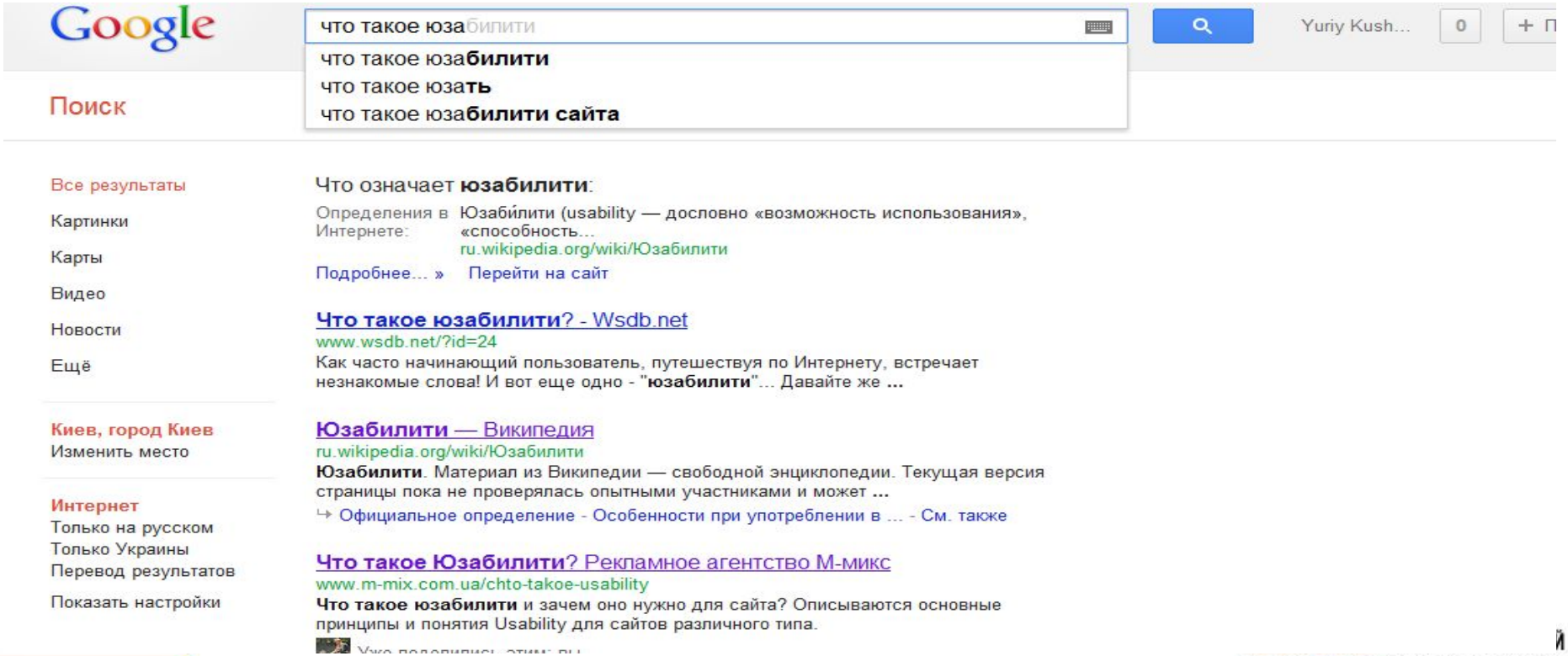
siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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



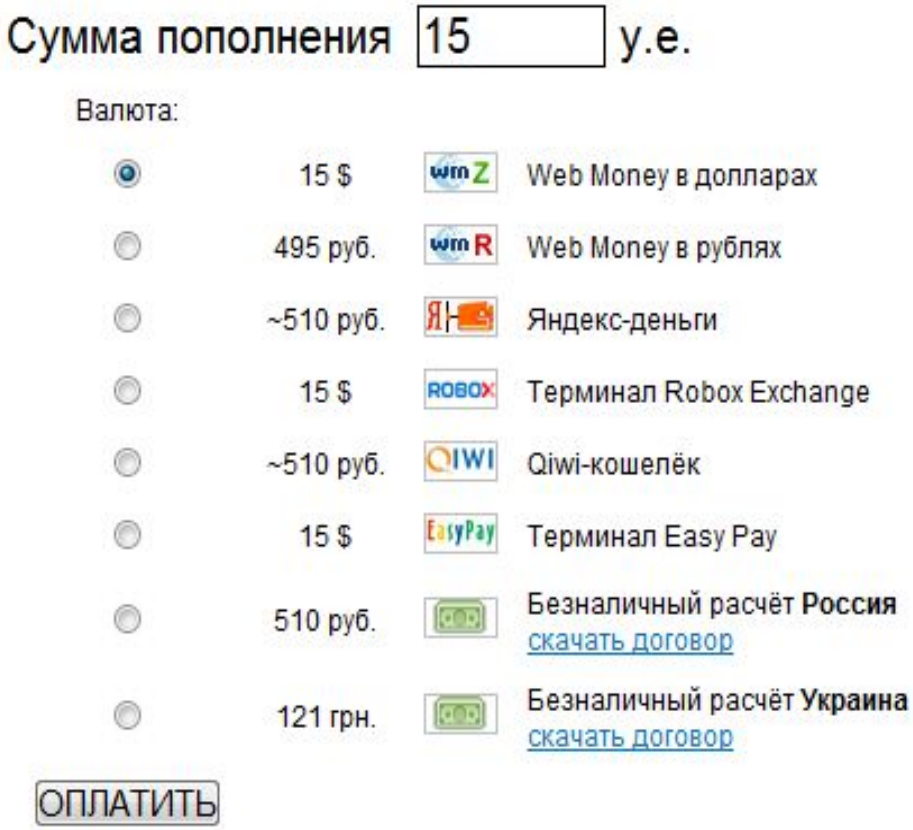
siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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



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

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

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.

siteclinic.ru
экспертный анализ сайтов

Спасибо за внимание!

Ваши Вопросы?

http://SiteClinic.ru

http://seolib.com.ua

e-mail: manager@seolib.ru

ICQ:15-948-946

Skype: last_elven

Телефоны в Одессе: (048) 729-78-24

(048) 785-81-90