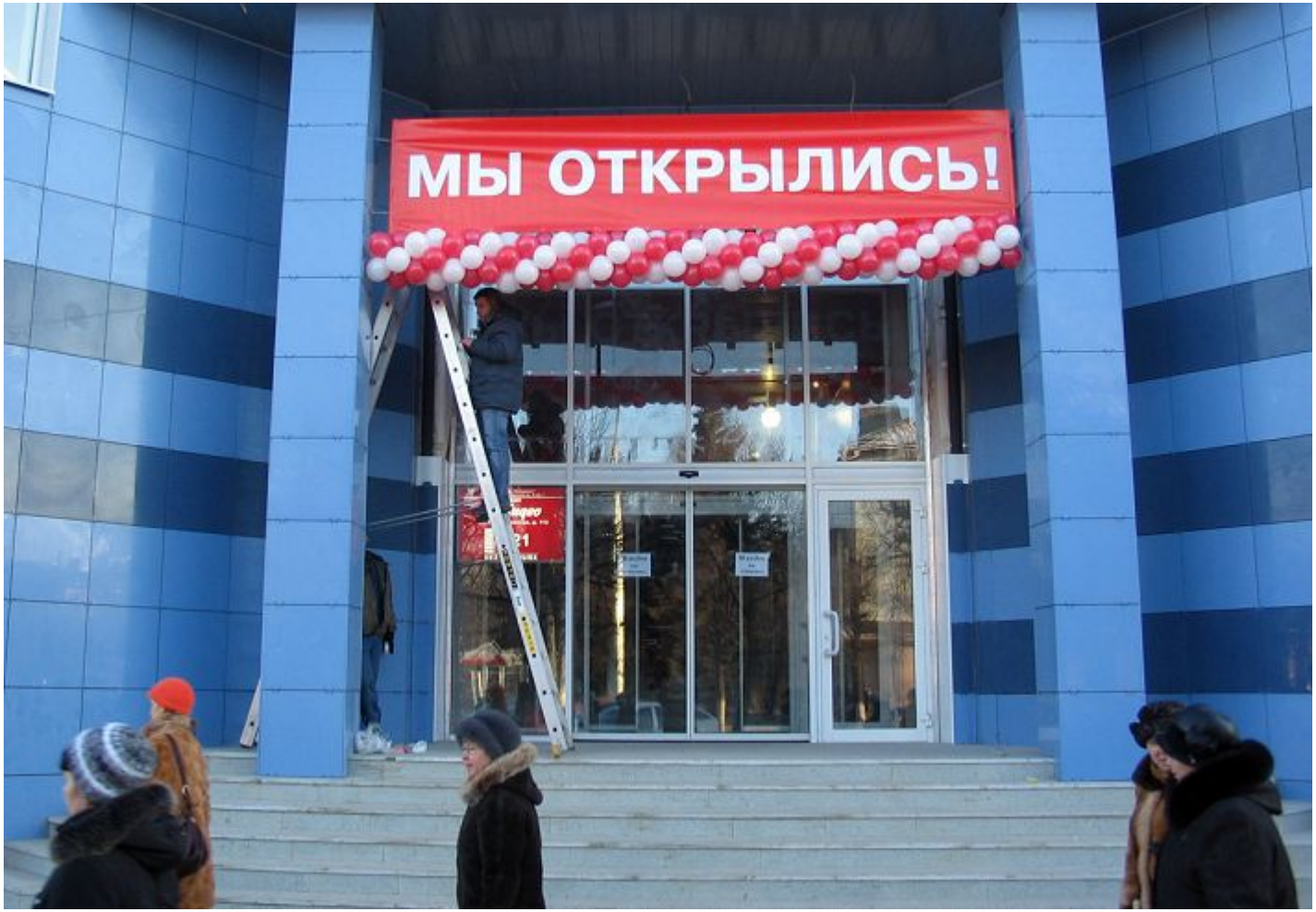
United Technologies Laboratory

Что делать если ваш интернет-магазин не продает? Доступные инструменты для анализа и поиска решений

Семён Воронкин, Компания UTLab

Семинар
«Интернет-магазин: Начинаем зарабатывать! Формула сайта - 2011»
18 мая 2011 года

МЫ ОТКРЫЛИСЬ! ГДЕ НАШИ ПОКУПАТЕЛИ???



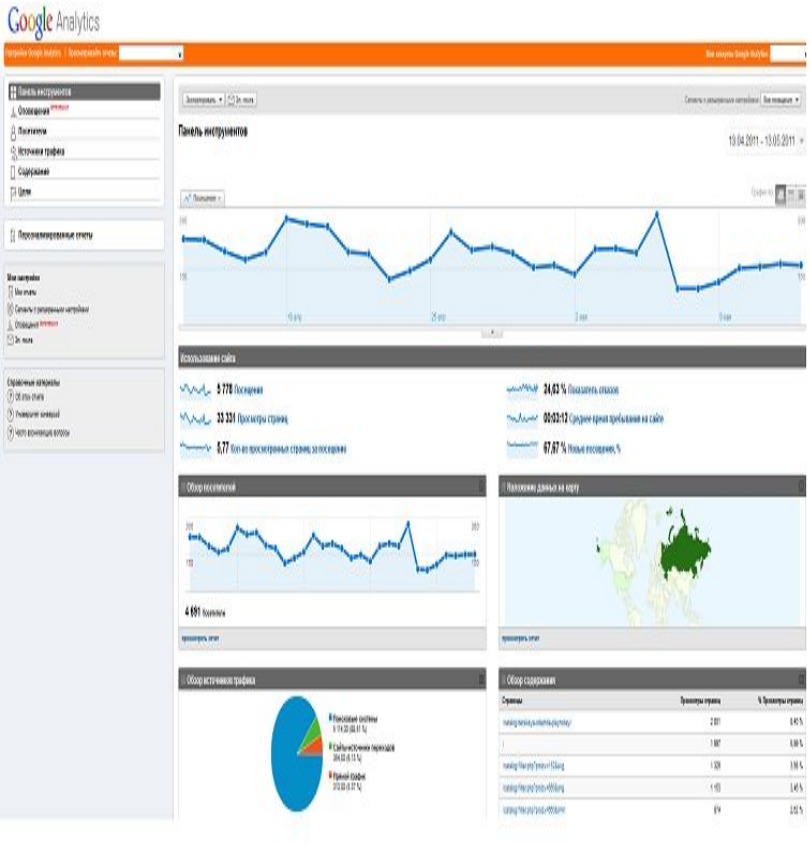
ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

- НИЗКАЯ ПОСЕЩАЕМОСТЬ
  - неиспользование или неэффективное использование маркетинговых инструментов

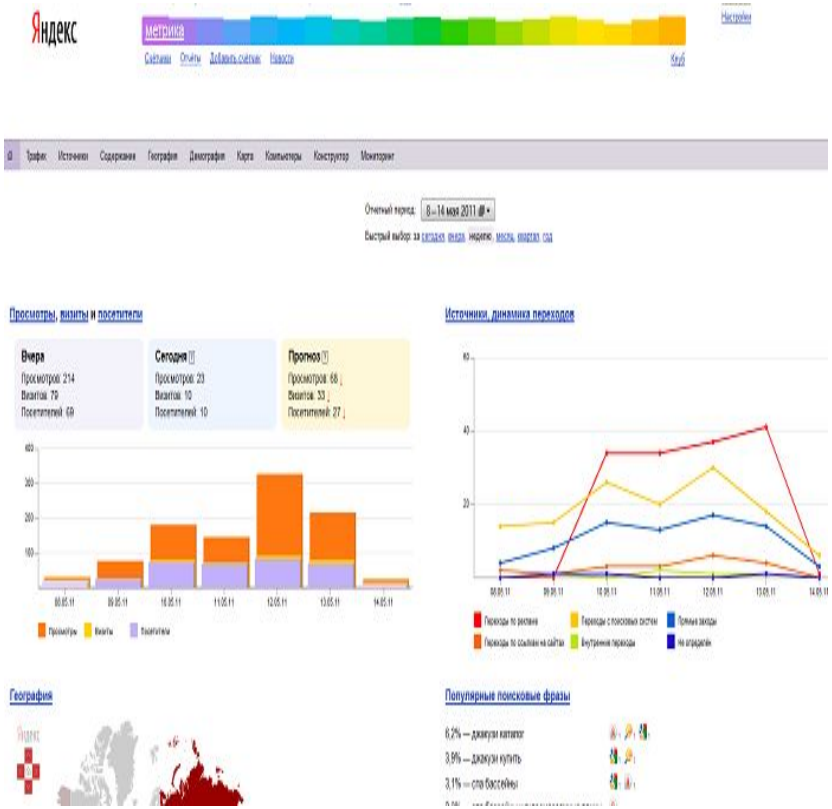
- НИЗКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ КОНВЕРСИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В КЛИЕНТОВ
  - внутренние проблемы на сайте
  - проблемы с качеством привлекаемых посетителей
  - условия работы интернет-магазина

ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ: СИСТЕМЫ ОНЛАЙН СТАТИСТИКИ И АНАЛИТИКИ

GOOGLE ANALYTICS



ЯНДЕКС.МЕТРИКА



ПОСЕЩАЕМОСТЬ

Проблема обнаруживается путем просмотра статистики посещаемости сайта

РЕШЕНИЕ:

- РАЗРАБОТКА МАРКЕТИНГОВОГО ПЛАНА

- ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ:
  - Контекстная реклама (Яндекс.Директ, Google.Adwords)
  - Поисковое продвижение (оптимизация)
  - Размещение предложений на площадках Яндекс.Маркет, Товары@mail.ru
  - Продвижение в социальных сетях

- ИНСТРУМЕНТЫ УЖЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ, НО ПОСЕЩАЕМОСТЬ НЕ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ:
  - Аудит проводимой рекламной кампании
  - Качественная настройка рекламной кампании специалистом

КОНВЕРСИЯ

КОНВЕРСИЯ (%) = ПОКУПАТЕЛИ / ПОСЕЩЕНИЯ x 100

НЕТ НИКАКИХ ОГРАНИЧЕНИЙ В УВЕЛИЧЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КОНВЕРСИИ!

СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ КОНВЕРСИИ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

- Цветы и подарки – 7,83%
- Еда и медикаменты – 5,77%
- Товары для офиса – 5,75%
- Товары для красоты и здоровья – 5,59%
- Книги/Музыка/Видео – 3,37%
- Особенные, фирменные товары (не одежда) – 3,31%
- Онлайн-гипермаркеты (смешанный ассортимент) – 2,95%
- Одежда и аксессуары – 2,92%
- Компьютеры и электроника – 2,28%
- Спорттовары – 2,21%
- Игрушки и хобби – 2,18%
- Ювелирные изделия – 2,14%
- Товары для дома – 2,11%
- Товары для ремонта – 2,03%
- Автозапчасти – 1,96%

По данным Internet Retailer TOP 500 Guide

КОНВЕРСИЯ

Внутренние факторы

Проблема обнаруживается опытным путем после некоторого времени работы интернет-магазина

РЕШЕНИЕ:

- аудит поведения пользователей на сайте (показатель отказов, путей входа и выхода, достижение целей)
- юзабилити-аудит (покупка в три клика - залог успеха!)
- улучшение представления товаров (!ценность, а не цена)
- создание доверительных факторов (первый раз клиент приходит к вам не лояльным!)
- эксперименты с содержимым сайта

ПРИМЕР. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ТОВАРОВ НА САЙТЕ

ПЛОХО

ХОРОШО

КОНВЕРСИЯ

Внешние факторы

Проблема обнаруживается опытным путем после некоторого времени работы интернет-магазина

РЕШЕНИЕ:

- аудит поведения пользователей на сайте (показатель отказов, путей входа и выхода, достижение целей в зависимости от источника входа и ключевой фразы)
- выбор наиболее эффективных источников трафика
- отключение неэффективных ключевых фраз из контекстных рекламных кампаний и поисковой оптимизации
- поисковое продвижение по большому количеству низкочастотных запросов

КОНВЕРСИЯ

Условия работы интернет-магазина

Проблема обнаруживается посредством обратной связи, а также опытным путем

РЕШЕНИЕ:

- Анализ обработки онлайн заявок (скорость ответа, поддержка на стадии исполнения заказа).
- Анализ приема входящих звонков (качество обслуживания менеджером магазина, скорость ответа на звонок).
- Условия доставки заказа
- Формы оплаты заказа
- Режим работы магазина

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

- Составьте бизнес-план и маркетинговый план, и следуйте этим планам с начала работы!
- Расширяйте географию: работать с доставкой на один регион (кроме Москвы) – не выгодно!
- Формируйте лояльность – предоставляйте дисконтные карты, скидки, делайте информационные рассылки клиентам, работайте с аудиторией в социальных сетях!
- Изучайте чужой опыт – учитесь на ошибках других!
- Идеально, если онлайн бизнес подкреплен оффлайном.
- Экспериментируйте как на сайте, так и вне его – все инструменты работают, нужно грамотно их использовать!

UTLAB
United Technologies Laboratory

(4872) 28-52-54
(495) 727-75-15

www.utlab.ru

ЗОЛОТОЙ СЕРТИФИЦИРОВАННЫЙ ПАРТНЕР 1С-БИТРИКС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

semen@utlab.ru

Бесплатный SEO аудит*

* - для всех участников семинара, обратившихся в течение 3-х дней со дня семинара.