

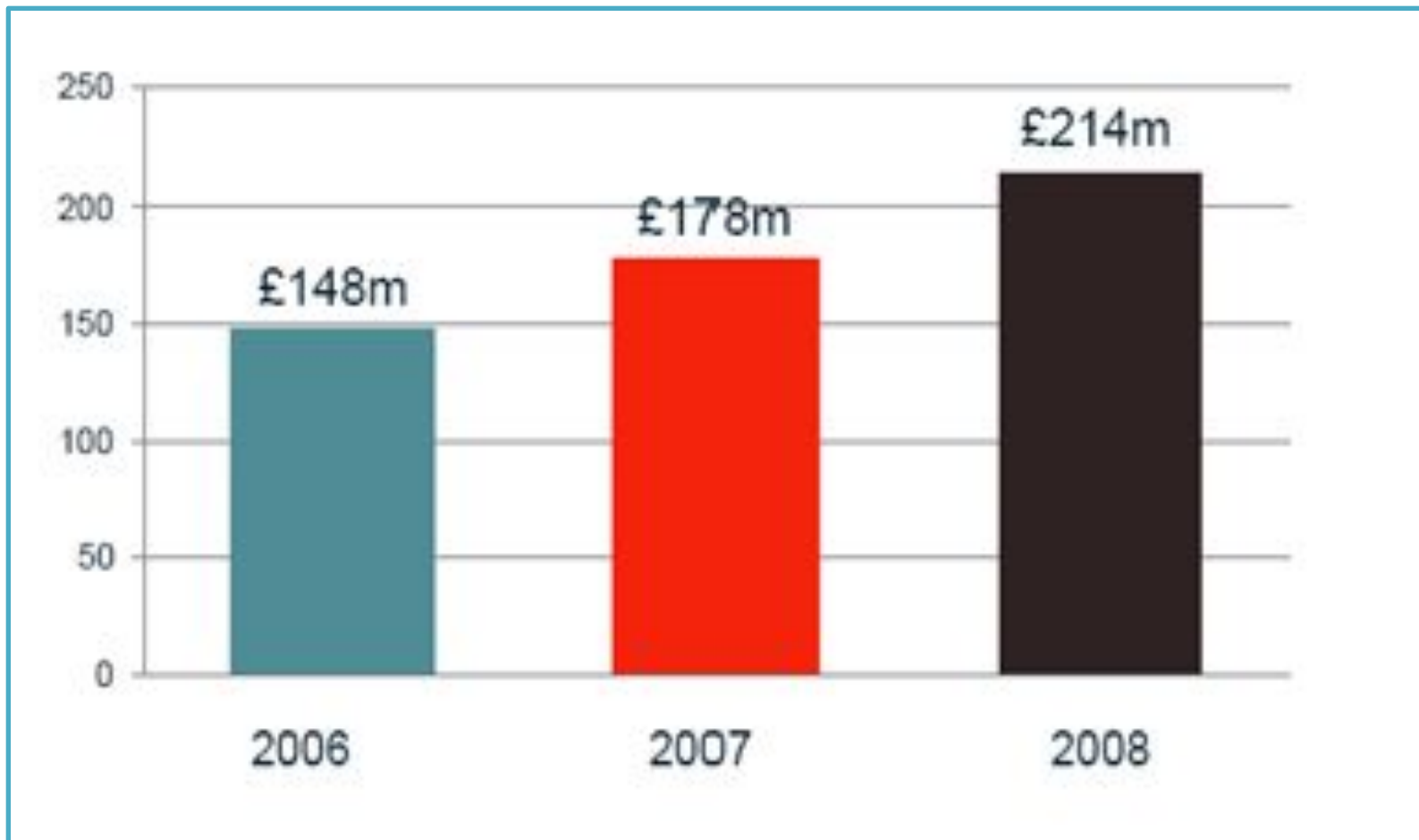
**ITM-promo  
представляет....**

**Кутушева Элина**



# Влияние usability сайта на его конверсию

# Размер рынка Usability услуг



# Условия кризиса???



**Usability  
услуги**

# Причины роста

- Производители не могут позволить себе дорогостоящих ошибок, поэтому стараются устранять их еще на стадии разработки.
- Учитывая общее снижение продаж, бизнес старается всеми силами удержать онлайн покупателей
- Большинство компаний постараются сконцентрироваться на достижении высокого ROI □ рост инвестиций в онлайн маркетинг в целом и в юзабилити



# Факторы увеличения внимания к юзабилити в IT

- Все более широко распространяется понимание того, что интересы пользователя должны стоять на первом месте.
- Все больше внимания уделяют увеличению ROI от юзабилити, особенно в условиях кризиса.

# Ограничения, влияющие на usability

- Сроки
- Бюджеты
- Внутренние процессы/системные ограничения

# Клиентские стратегии могут понижать юзабилити

- Не всегда offline решения покупательского опыта можно перенести в цифровой мир.
- Сроки могут быть затянутыми, что также может мешать улучшению usability.
- Факторы usability постоянно меняются, и компании и агентства должны быть способными оперативно адаптироваться.



# Клиентские стратегии могут понижать usability

- Продукты и сервисы, которые меняются в offline, могут оказывать негативное воздействие на UX, если соответствующие изменения не были внесены в их online версию.
- Сайты с особыми требованиями по безопасности пользовательских данных не могут оперативно вносить изменения
- Требуется большее понимание важности offline как дополнения online стратегии.

# Конверсия

- Привлечь трафик просто, гораздо сложнее получить хороший уровень конверсии
- Повышая конверсию сайта, можно получить больше прибыли при том же количестве трафика

# Целевая страница

- **заполнить форму**  
(люди не любят заполнять формы)
- **предоставить персональные данные**  
(люди боятся спама)
- **купить, что-то**  
(люди боятся мошенничества)
- **прочитать много информации**  
(люди не любят читать)

# Форма заявки

Отправить нам вопрос - Mozilla Firefox

http://itm-promo.ru/Question.aspx?FormID=10



Мы рады, что сможем Вам помочь. Здесь Вы сможете спросить нас о нашей компании:

Ваше имя:

Куда Вам удобнее ответить:

Ваш вопрос:

Код подтверждения:

Отправить



# Страница тарифа

## Тариф «Комплексный интернет маркетинг» (комплексное интернет продвижение сайта).

### *Удаленный специалист-маркетолог Вашей компании.*

Тарифный план «Комплексный интернет маркетинг» подходит для тех компаний, которым требуется постоянный специалист для работы с корпоративным Интернет-сайтом. Постоянное внимание к развитию ресурса и профессиональный комплексный подход к интернет продвижению сайта позволяют усиливать его эффективность сайта как инструмента увеличения прибыли компании и правильного позиционирования на рынке в долгосрочной перспективе.

Высококвалифицированный сотрудник, при участии узких специалистов по продвижению, поможет решить Ваши задачи по построению и реализации комплексной маркетинговой стратегии в сети Интернет.

### **Задачи, решаемые в рамках тарифа:**

- Консультация по вопросам комплексного Интернет-маркетинга.
- Проведение анализа рынка.
- Проработка и согласование плана работ по комплексному Интернет-маркетингу.
- Реализация мероприятий по продвижению (Портфолио).
- Оценка эффективности работы.
- Ежемесячный отчет по всем проведенным мероприятиям в рамках комплексного продвижения сайта.

Ежемесячно оплачивается фиксированная сумма, в зависимости от выбранного количества времени работы специалиста над проектом.

20 чел.ч/мес. – 12 000 руб. (1-1,5 часа в день)  
50 чел.ч/мес. – 20 000 руб. (2-2,5 часа в день)  
80 чел.ч/мес. – 30 000 руб. (4-5 часов в день)  
160 чел.ч/мес. – 55 000 руб. (ставка – 8 часов в день).

Минимальный срок подписания договора – **4 месяца.**

Основная задача тарифного плана «Комплексный интернет маркетинг» - комплексный подход к решению маркетинговых задач компании в сети Интернет (в отличие от узконаправленных методов продвижения - например, поисковое). Он включает разработку и реализацию комплексных мероприятий по продвижению Интернет-сайта компании, как эффективного инструмента для привлечения Ваших потенциальных Клиентов и Партнеров.

Проконсультироваться по тарифу.

# Думайте о пользователях

Это  
именно  
то место?

Заслуживает ли это  
доверия?

Должен ли я  
использовать  
кнопку  
«Назад?»

Как много  
времени это  
потребует?



# И самый главный вопрос

тексты

фотографии

информация  
о продукте

**«Должен  
ли я принять это  
предложение?»**



# Элементы, влияющие на конверсию

1. Элементы ВНИМАНИЯ
2. Элементы побуждающие к ДЕЙСТВИЮ
3. Элементы (механизмы), которые поддерживают ПОСТОЯННЫЙ КОНТАКТ с посетителями сайта, чтоб они возвращались снова и снова.

# 1.Элементы ВНИМАНИЯ

- **привлечь** внимание к тексту, ссылке, разделу, товару...
- **удержать** внимание на вашем послании посетителю
- **заинтересовать посланием** и удержать на странице
- **ВОВЛЕЧЬ** в чтение Вашего предложения или разглядывание картинок товаров

Логотип

Рисунок

group of companies  
**itm**  
promo

develop support promo

тел (8422) 459260  
факс (8422) 652581  
[Отправить письмо](#)

Попросить совет

о компании  
услуги  
тарифы  
портфолио  
аналитика

**Добро пожаловать на сайт «ITM-Promo»!**

Наша компания работает в области интернет-маркетинга. Наш основной профиль – комплексный интернет маркетинг. **Что такое комплексный интернет маркетинг?**

Мы работаем с 2003 года. В **Портфолио** Вы можете ознакомиться с нашими проектами.

Мы не волшебники, мы профессионалы! Наши действия открыты и прозрачны для Клиентов. Хотите узнать как мы работаем? В разделе **Аналитика** есть возможность посмотреть и скачать примеры отчетов и аналитики, которые мы разрабатывали для своих Клиентов.

**Новости компании**

- 16.11.2009  
Продвигаем качественную Проверено специалистами!  
Руководство компании прислало нам образцы производимой продукции – волчки «Скачущий всадник», всем хорошо известный из игры «Что? Где? Только продукцию! нашими»

## 2. Побуждения к действию

- **Побуждение к действию — это Ваш двигатель конверсии!!!**
- далее>> слабый призыв к действию  
читать далее>> это уже лучше, человек понимает чего от него хотят  
читайте пост полностью>> человек понимает, что ему делать и, что он увидит после нажатия на ссылку

Слабый призыв

тел (8422) 459260  
факс (8422) 652581

Отправить письмо



побуждающий  
призыв

Попросить  
совет



## Добро пожаловать на сайт «ITM-Promo»!

Наша компания работает в области интернет-маркетинга. Наш основной профиль – комплексный интернет маркетинг. Что такое комплексный интернет маркетинг?

- Мы работаем с 2003 года. В Портфолио Вы можете ознакомиться с нашими проектами.

Мы не волшебники, мы профессионалы! Наши действия открыты и прозрачны для Клиентов. Хотите узнать как мы работаем? В разделе Аналитика есть возможность посмотреть и скачать примеры отчетов и аналитики, которые мы разрабатывали для своих Клиентов.

- Мы не стоим на месте и постоянно учимся!
  - Открытые семинары и тренинги, как для сотрудников, так и для всех желающих, позволяют обмениваться опытом, делиться впечатлениями, вместе разрабатывать интересные решения. Самые интересные материалы публикуются в нашем корпоративном Блоге экспериментов в интернет маркетинге.
  - Аттестация персонала. Регулярно сотрудники ИТМ-Промо проходят аттестацию, чтобы доказать свою компетентность в области интернет маркетинга

Запросить предложение.

Слабый  
призыв

## Новости компании

- 16.11.2009**  
**Продвигаем качественную Проверено специалистами!**  
Руководство компании ТУКС прислало нам образцы производимой продукции – волчки «Скачущий всадник», всем хорошо известный из игры «Что? Где? Когда?», и «Салют», также знакомый с детства  
Подробнее >>  
только продукцию! нашими
- 15.10.2009**  
**Аттестация специалистов по маркетингу**  
15 октября в подразделении ИТМ-промо Группы компаний ИТМ успешно прошла очередная аттестация специалистов по маркетингу.  
Подробнее >>

Архив новостей

Слабый  
призыв



## 3. Поддержание контакта

- e - mail рассылки
- форма обратной связи
- контактный телефон
- живой "Чат" со службой поддержки
- RSS рассылки
- Советы и обучающие материалы, которые отправляются с помощью автореспондеров
- Книги, аудио и видео для скачивания с ссылками на сайт или на полезные ресурсы



**Обновляем  
ые  
разделы**

### **Новости компании**

- 15 октября в подразделении ИТМ-промо Группы компаний ИТМ успешно прошла очередная аттестация специалистов по маркетингу [Подробнее >>](#)

### Архив новостей

### **Статьи:**

- [Преимущества комплексного интернет маркетинга](#)

### **Блог экспериментов в Интернет-маркетинге**

- [Как правильно продвигать сайт статьями](#)
- [Эффективные запросы для продвижения: правила подготовки семантического ядра и оценки конкуренции. Анализ потенциальных посетителей и покупателей](#)
- [Комплексное продвижение интернет-магазинов](#)

# Советы по улучшению целевой страницы

- **Определите, что для вас будет конверсией**



Заполнение формы заявки

- **Исключите лишние элементы**
- **Сходство оформления**
- **Важные элементы должны быть выше «сгиба»**
- **Упростите начало сделки**
- **Направляйте взгляд пользователя**
- **Оптимизируйте формы**



# Закажи!

В любую минуту, в любое время года и в любое время суток, вы можете заказать у нас любую услугу Online!

Для этого пройдите на [страницу системы заказа](#)

**Побуждение к действию**



Заказать продвижение сайта

**Выделение цветом**

ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ

# Вариант кнопки

group of companies  
**itm**

Карта сайта

САЙТ ПОДДЕРЖКИ  
САЙТ РАЗВИТИЯ

**ргомо**

О Компании

Услуги

Тарифы

Портфолио

Контакты



**Ясность,  
краткость  
Выделение  
цветом  
Привлечение  
взгляда**



# Форма обратной связи – это МОМЕНТ ИСТИНЫ на любом web- ресурсе.

- вам удалось сформировать доверие к своему ресурсу
- вам удалось вызвать у человека эмоции и желание с Вами пообщаться
- вам удалось наладить контакт и получить столь желаемую обратную СВЯЗЬ
- вам удалось заинтересовать человека своими товарами и услугами

# Рекомендации по совершенствованию формы обратной связи

- **В дизайне формы - как можно меньше шумовых помех в виде линий таблицы вокруг каждого поля**
- **Не плодите поля**
- **Если поля обязательные к заполнению – пометьте их**
- **На каждом шаге сообщайте человеку где именно он находится**

# Рекомендации по совершенствованию формы обратной связи

- **На кнопке отправки** : «отправить комментарий», «пересчитать заказ», «очистить корзину»...
- **После отправки данных через форму**:
  - Обратная связь (что **было сделано**): заявка принята, ожидает модерации...
  - **какие действия от Вас ожидать** в ответ на форму в ближайшее время
  - **в какие сроки будет** сделана обработка заполненной формы
  - предложите человеку, **что делать ему дальше на Вашем сайте**: добавить еще один комментарий, отправить новость другу, вернуться к покупкам, почитать статьи по теме...



# Форма заявки

- Контактное лицо\*
- URL сайта\*
- Телефон\*
- e-mail\*
- цель обращения (консультация, расчет продвижения, какое продвижение интересует)\*
- пожелания (запросы, например)
- планируемый бюджет

# Usability □ конверсия

- Улучшение страницы, на которую попадают пользователи, заинтересовавшиеся рекламными материалами, наиболее эффективный способ повысить продажи. Увеличение уровня конверсии всего на 1% при текущем уровне 2% увеличивает продажи на 50%.

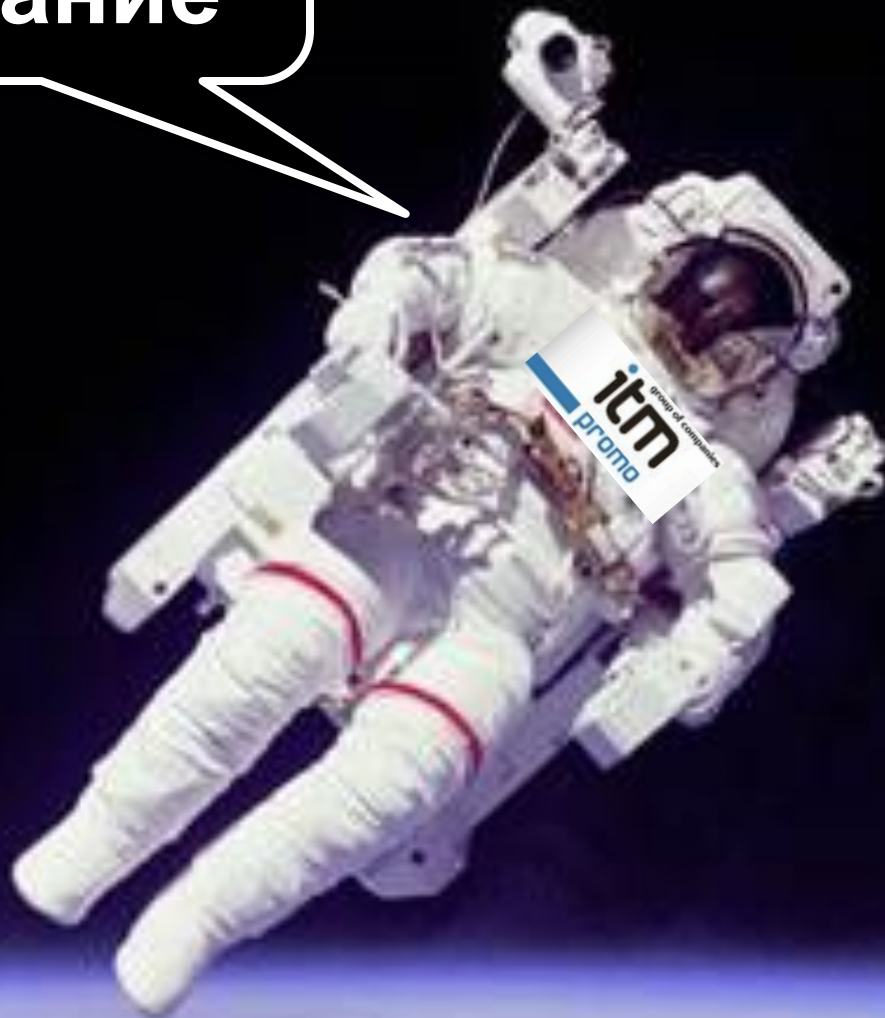
# Внутреннее тестирование

- Дешевле, чем внешнее.
- Повышает понимание к юзабилити в компании.
- Данные гораздо проще собирать, но могут возникать трудности с точностью оценки и понимания результатов.
- Ограничения, такие как время, отсутствие необходимых технологий и навыков могут сделать тестирование неполным.

# Внешнее тестирование

- Внешние подрядчики обычно беспристрастны при оценке и представлении результатов тестирования.
- Обычно, у них гораздо больше опыта и знаний, чем у внутренних отделов юзабилити-тестирования.
- Обычно, у них лучшие технологии, ресурсы, и оборудование.
- Они не связаны внутренними ограничениями, а потому тестирование проходит быстро и аккуратно.

**Спасибо за  
внимание**



itm-promo.ru



Наш блог – [clevers.ru](http://clevers.ru)