Удобство интернет-магазина для пользователя

Станислав Горбатовский

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Содержание:

- Немного статистики
- Измерение удобства интернет-магазина
- Формирование заказа в голове клиента
- Структура сайта, «путь покупки»
- Барьеры на «пути покупки»
- Оформление категорий и товаров
- Сомнение посетителя
- Процесс работы с удобством

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Немного статистики...

92% пользователей Рунета (**32,5 млн. чел.**)
используют сервисы Интернет-магазинов *TNS Web Index, 12.2010

Из них:
80% ищут там информацию об искомых товарах,
42% покупают товары,
20% заходят с целью купить какой-то конкретный товар.

* по материалам Subcribe.ru

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Немного статистики...

В среднем около **50%** посетителей интернет-магазинов, помещают товары в корзину, **покидают магазины без покупки**

Этот показатель меняется **от 15% до 90%** для разных магазинов.

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Сайт не удобен!

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Показатели удобства

Обманчивые показатели:

1. Количество посетителей – а все ли они ваши клиенты?
2. Количество продаж – а можно ли больше?
3. Просмотров страницы, времени на сайте – что они делают?

Полезные показатели:

1. Конверсия посетителей в покупателей
2. Конверсия в регистрации, целевые контакты, подписку
3. Возвращающиеся посетители (лояльные)

(Стоимость постоянного пользователя = 1/5 новичка)

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Конверсия

— это **отношение** числа посетителей, выполнивших на нем **целевые действия** (скрытые или прямые указания - покупку, регистрацию, подписку, посещение страницы, переход по ссылке), к **общему числу** посетителей сайта.

$$\text{Конверсия} = \frac{\text{Успешное посещение}}{\text{Все посещения}}$$

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Заказ в голове клиента

1. «О, а что это?» - **Первичное узнавание**

2. «Как это работает? Мне подойдет?» - **Поиск информации**

3. «Хочу купить!» - **Поиск магазина**
   - Идеально – ваш магазин в «Избранном» и покупатель ваш
   - Хорошо – ищет с поиске и находит вас
   - Иногда пункты 1-3 происходят сразу – импульсная покупка

4. «А может мне это не надо?» - **Стадия сомнения**
   - Важно сохранить и увеличить интерес покупателя, дать ему легко произвести покупку, показать что вам можно доверять.

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Что интересует пользователя?

- Я могу купить товар здесь? Что это такое? Какие у него свойства? – **Поиск**
- Как мне выбрать? Что лучше из этого класса товаров? Почему я должен купить именно у вас? – **Выбор**
- Сколько в целом стоит товар из этой группы? Сколько стоит этот конкретный товар? Будут ли дополнительные траты? Доставка и т.п.? Можно ли получить скидку? – **Деньги**
- Как организован процесс покупки? Как будет происходить оплата? Получу ли я товар в срок? Что делать если что-то пойдет не так? – **Нервы**
- Как начать процедуру покупки? – **Уговорили!**

Не мешайте посетителю покупать!
А еще лучше - проведите его за руку по нужному вам пути

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Пример из жизни

- Что это?
- Основное назначение?
- Как им пользоваться?
- Какой результат ждать?
- Что он может еще?
- Как начать?
- Он не сломан?
- ...

magnaweb

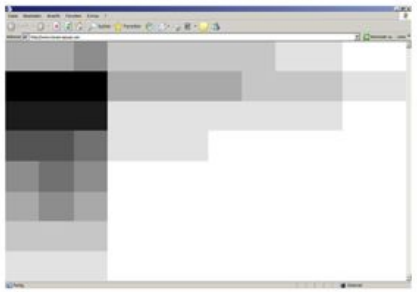
Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Составление структуры сайта

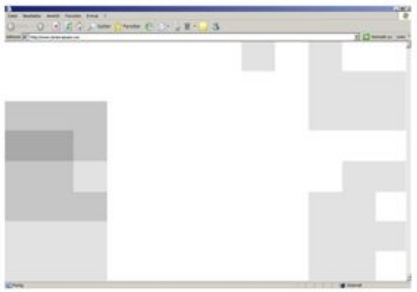
- Располагайте то что хочет найти посетитель **на видном месте**
- Обеспечьте **понятность и простоту навигации** (логичное и структурированное меню, вертикальные переходы)
- Концентрируйте **внимание на УТП** (уник. торг. предложении)
- Уменьшайте количество барьеров, **сокращайте «путь покупки»**

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

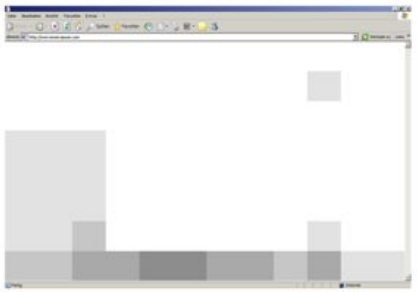
navigation area



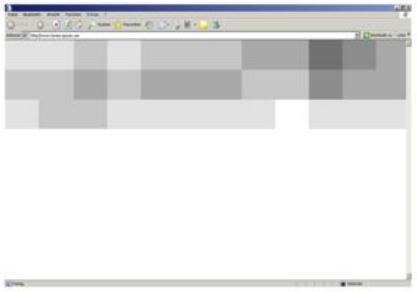
newsletter (link)



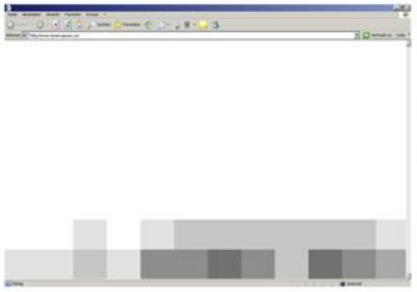
privacy notice (link)



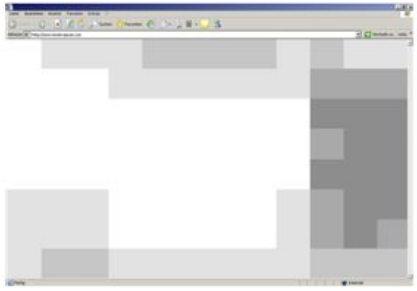
search field



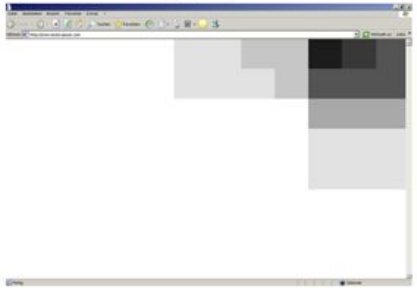
to the top (link)



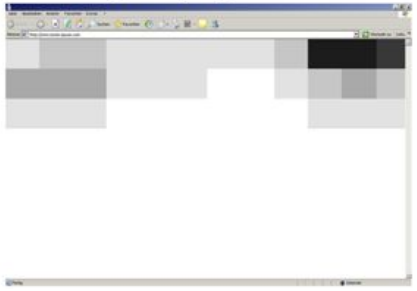
advertisement area



shopping cart



sign in / login field

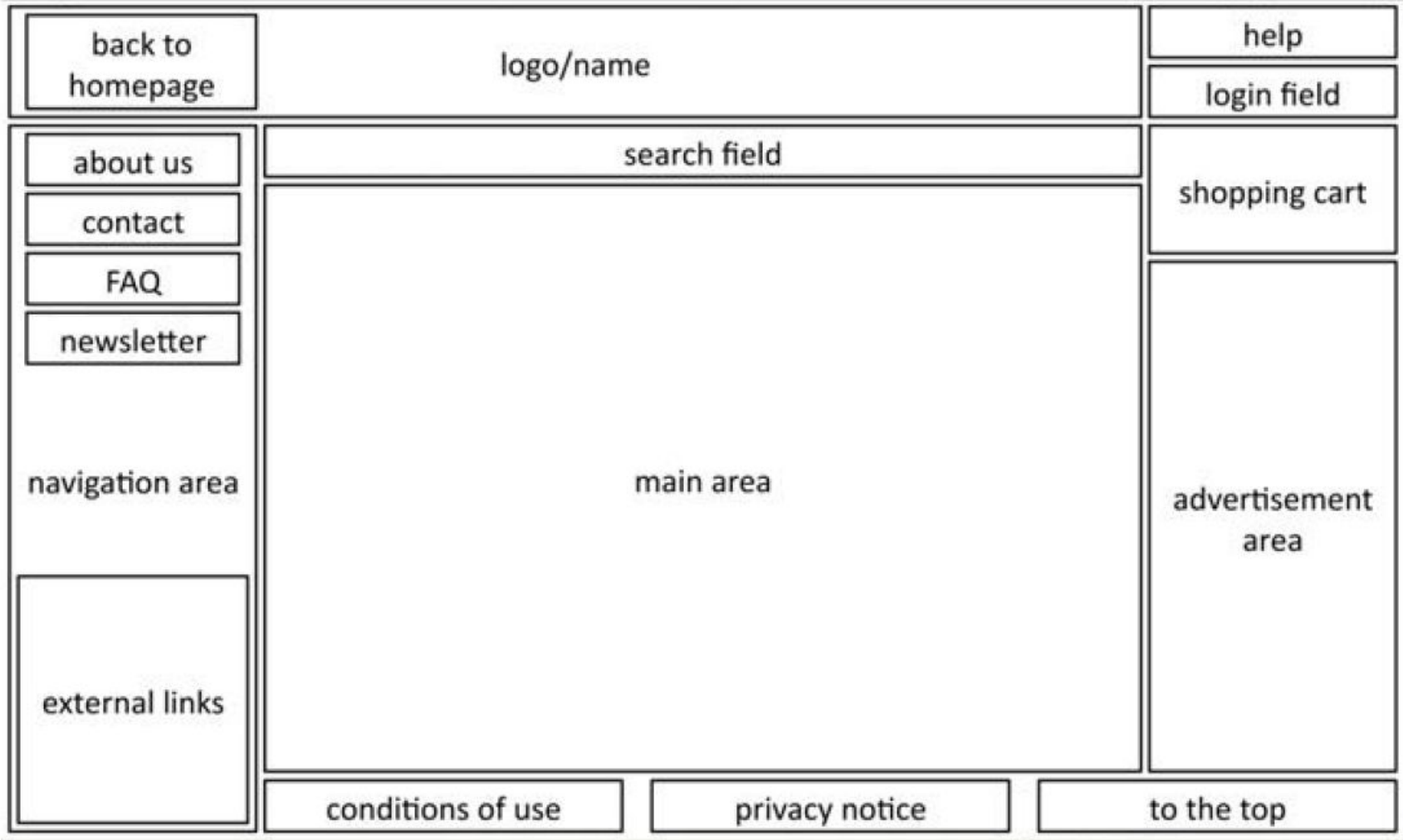


* Roth ea (2010)

Места, где пользователь ищет информацию

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru



* Roth ea (2010)

Идеальный интернет-магазин

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

На прокрутке вы теряете
58% посетителей

* Якоб Нильсен, Хоа Лоранжер (2007)

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

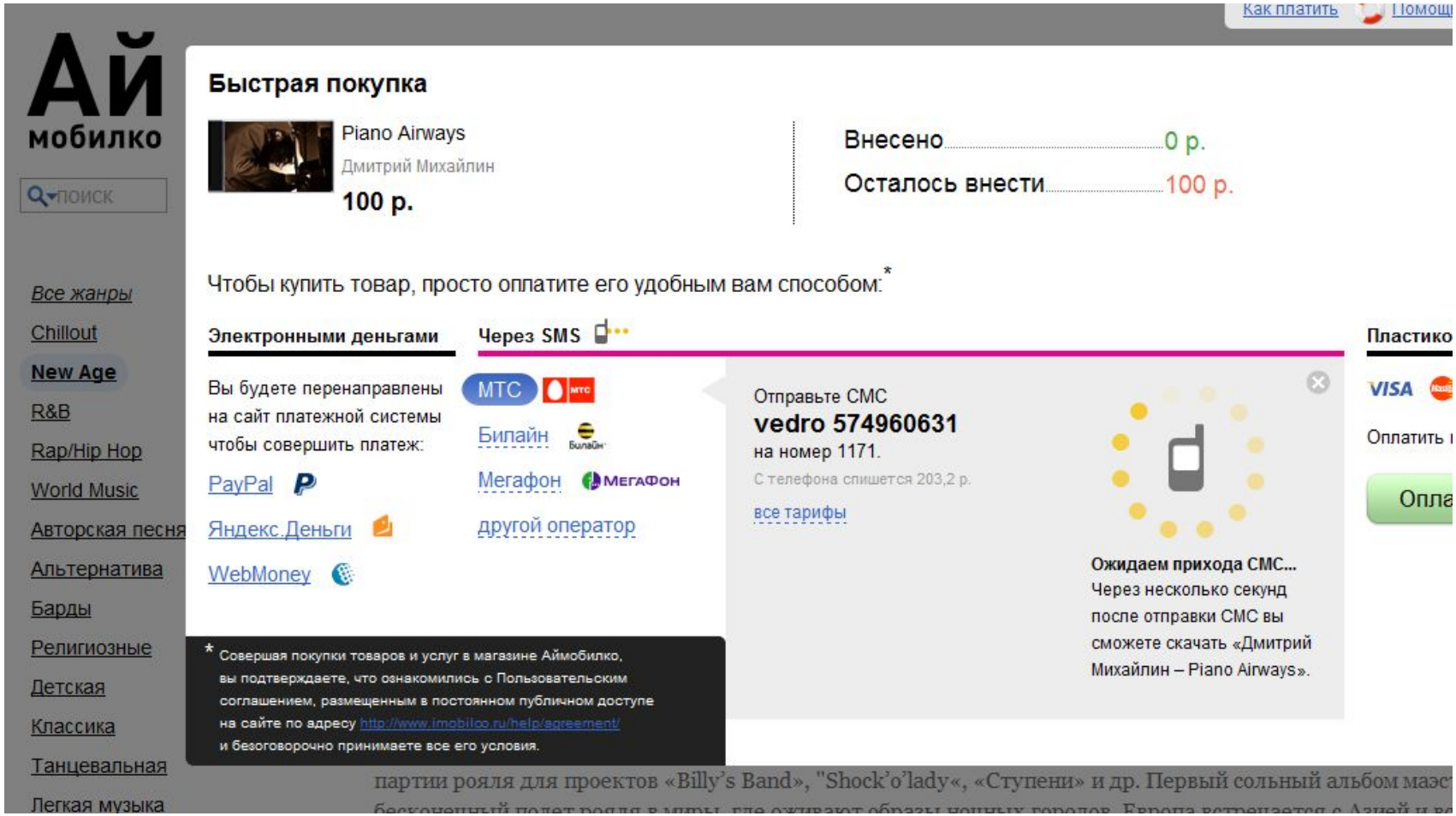
Примеры барьеров

- **Корзина** там, где она не нужна
- **Регистрация** там, где она не нужна
- Огромные и сложные **формы заказа**
- Порядок вопросов, структура формы заказа
- **Контакты** трудно найти, мало вариантов контакта
- Нет формы обратной связи
- Нет указания города, времени работы

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Меньше

* imobilco.ru

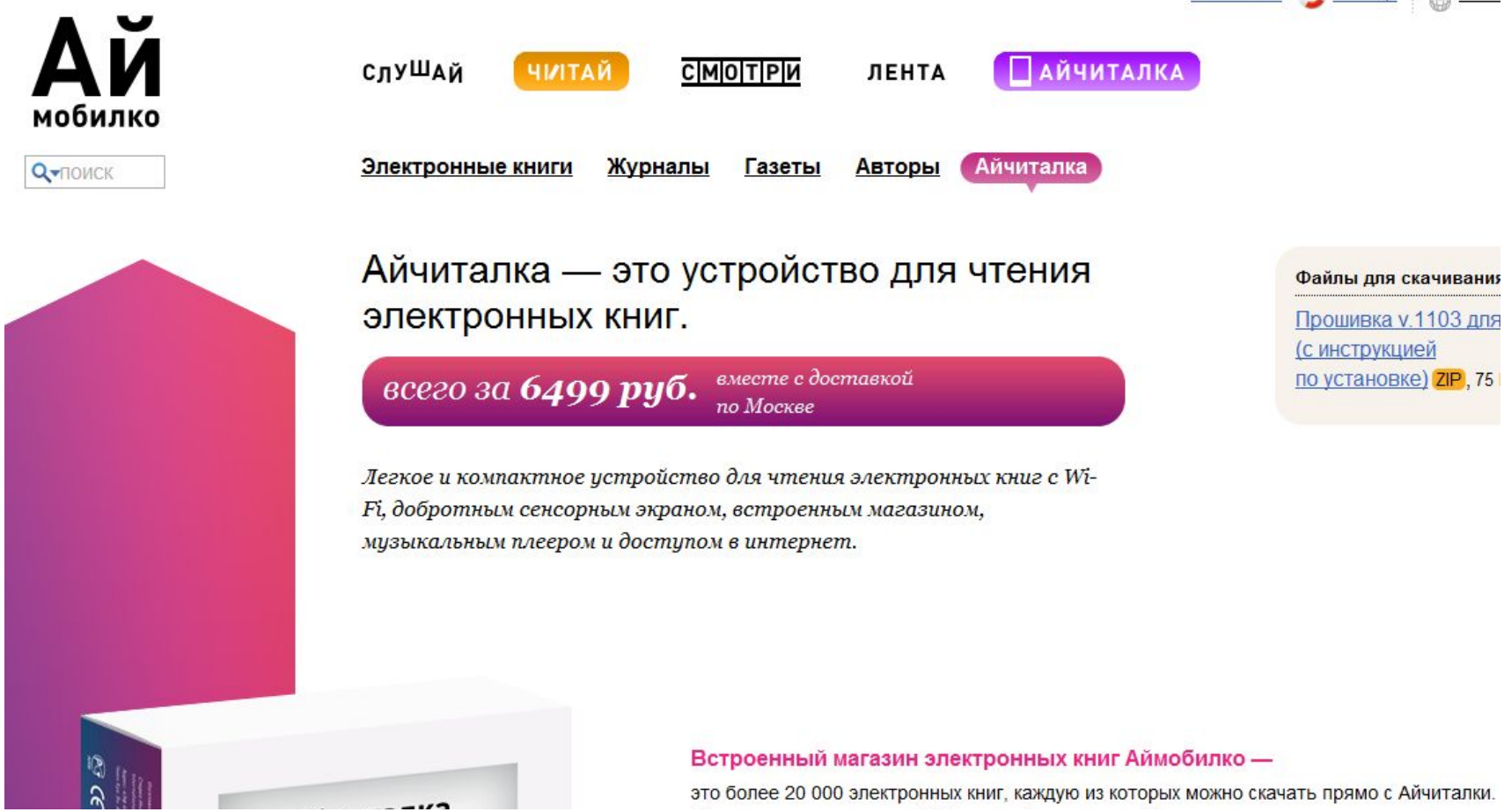


magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Внимание на

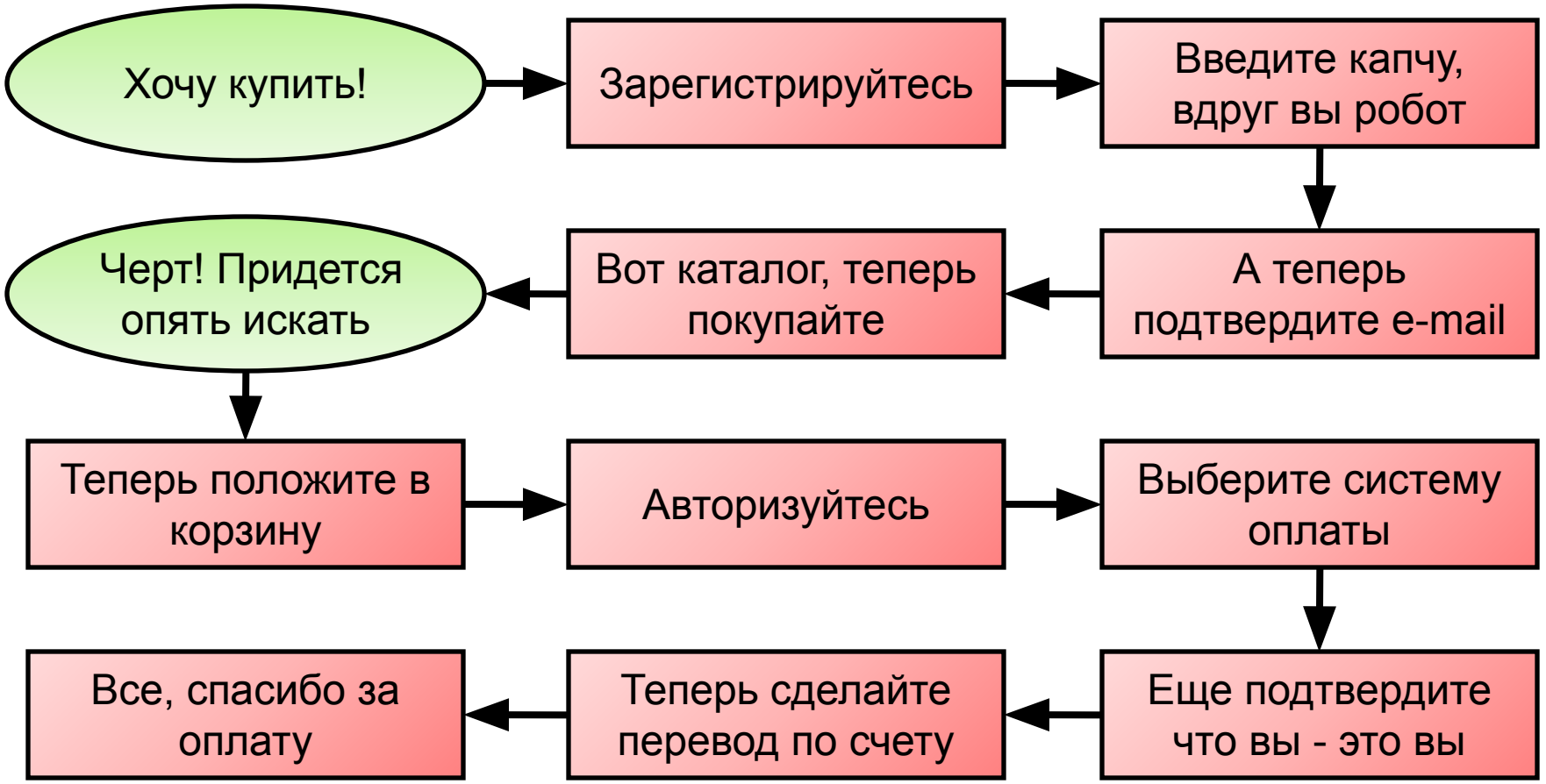
* imobilco.ru



magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Барьеры для конверсии

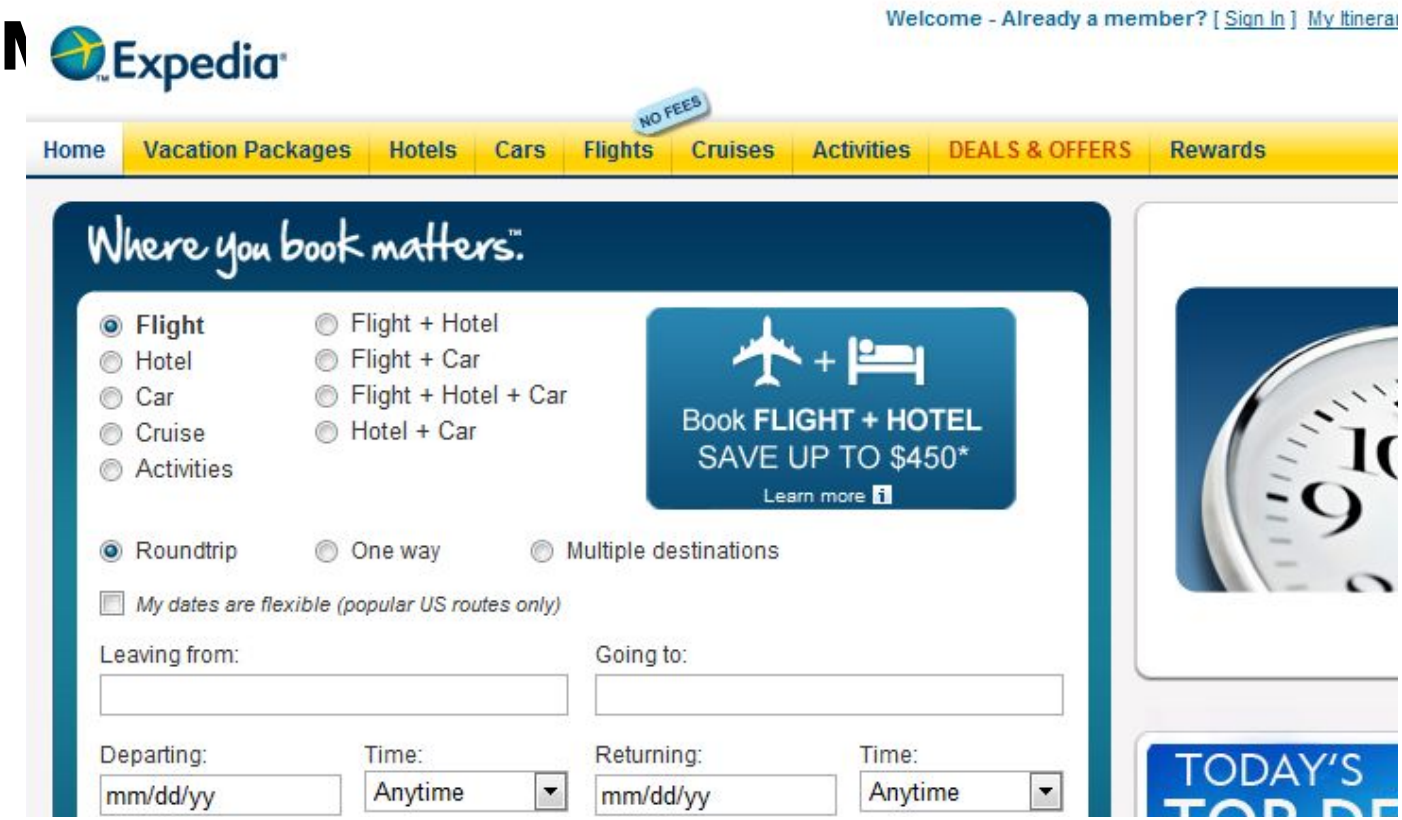


magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Результат

изм



Убрали лишнее поле - **12 млн. долларов** дополнит. прибыли

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Подача информации о каталоге

- Понятность для пользователя
  (мультикатегорийность, местонахождение на сайте, призыв к действию)
- Простота и удобство выбора
  (сортировка, фильтры и поиск по нужным параметрам, варианты форм)
  (разнородные товары отдельно, однородных не должно быть много)
- Видимость специальных условий, отличий
  (специальные страницы «Распродажи» и «Новинки»)
- Видимость цены
  (цена должна отображаться, покажите ориентировочную цену за группу)

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Подача информации о товаре

- Понятность для пользователя
  (призыв к действию, идентификация товара, местоположение на сайте)
- Доступность информации
  (не защищайте информацию от хищения; больше информации, но не показывайте все сразу; акценты на отличия, много фото с увеличением)
- Видимость цены
  (выделите цену; возможность получения скидки, опишите как получить)
- Возможность выбора
  (дайте возможность посмотреть похожие товары)

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Борьба с сомнением

- Знания о продавце
  (четкое позиционирование; больше данных о компании, ее местоположении, времени работы; изобилие контактов)
- Облик надежности
  (логотипы партнеров, отзывы; контакты для жалоб и предложений; опишите как вернуть, обменять товар, гарантийный срок и сервис центры)
- Знание о товаре
  (система скидок и подарков; полное и честное описание товара; обсуждения, анонсы, опросы, комментарии)
- Устраните негативные последствия
  (цена не меняется, о доп. тратах предупредите заранее)

magnaweb

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru

Процесс работы с удобством сайта

- Работа над ресурсом
  (обращайте внимание на обратную связь, стройте планы развития; следите за временем отклика и работоспособностью ссылок и т. п.)
- Работа с посетителями
  (отвечайте на вопросы пользователей, следите за сроком жизни информации)
- Потеря клиента
  (не убирайте отсутствующий товар, следите за грамотностью текстов, правильностью материалов)

Спасибо за внимание!

Станислав Горбатовский

+7 (383) 251-0144

stas@magnaweb.ru

Адрес: Москва, Мажоров переулок, дом 10/1, 4 этаж.
Телефон: (495) 646-06-82
Электронная почта: web@magnaweb.ru