



Точки роста, связанные с
~~интерфейсами и~~
КЛИЕНТАМИ КОНТЕНТОМ.

Трафи

..

\$ \$ \$ \$



Пользователь сталкивается с проблемами, о которых вы даже и не подозревали.



- А это вы для меня что-то там такое разрабатываете, а?
- Иди-иди гуляй, мальчик, не до тебя сейчас.

Как выявить проблемные места?



Спросить пользователя!



Пользовательское тестирование контента и сайтов

● User Testing
Поисковый запрос

+ Сравнить

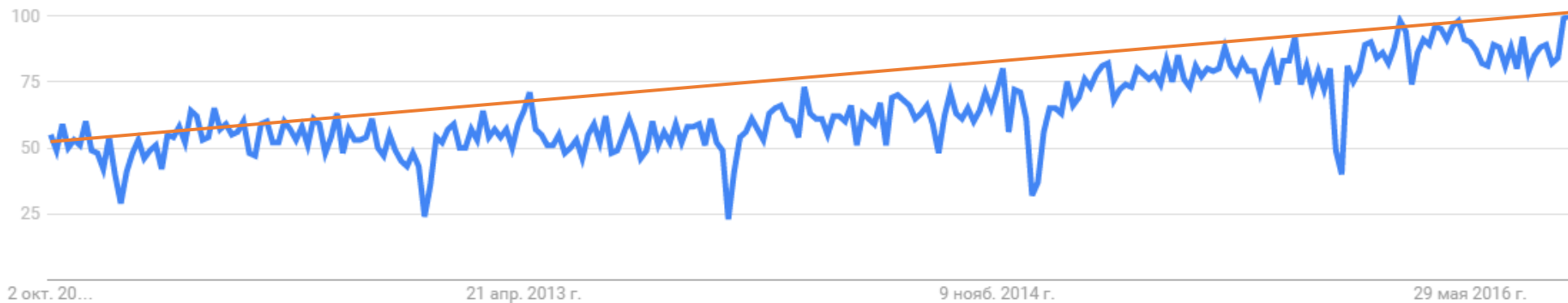
По всему миру ▼

Последние 5 лет ▼

Все категории ▼

Веб-поиск ▼

Динамика популярности ?



Количество специалистов, работающих в digital, и имеющих компетенции в области Usability

4 600 – Россия (примерно столько же в одном Берлине или Амстердаме)

9 600 – Чикаго

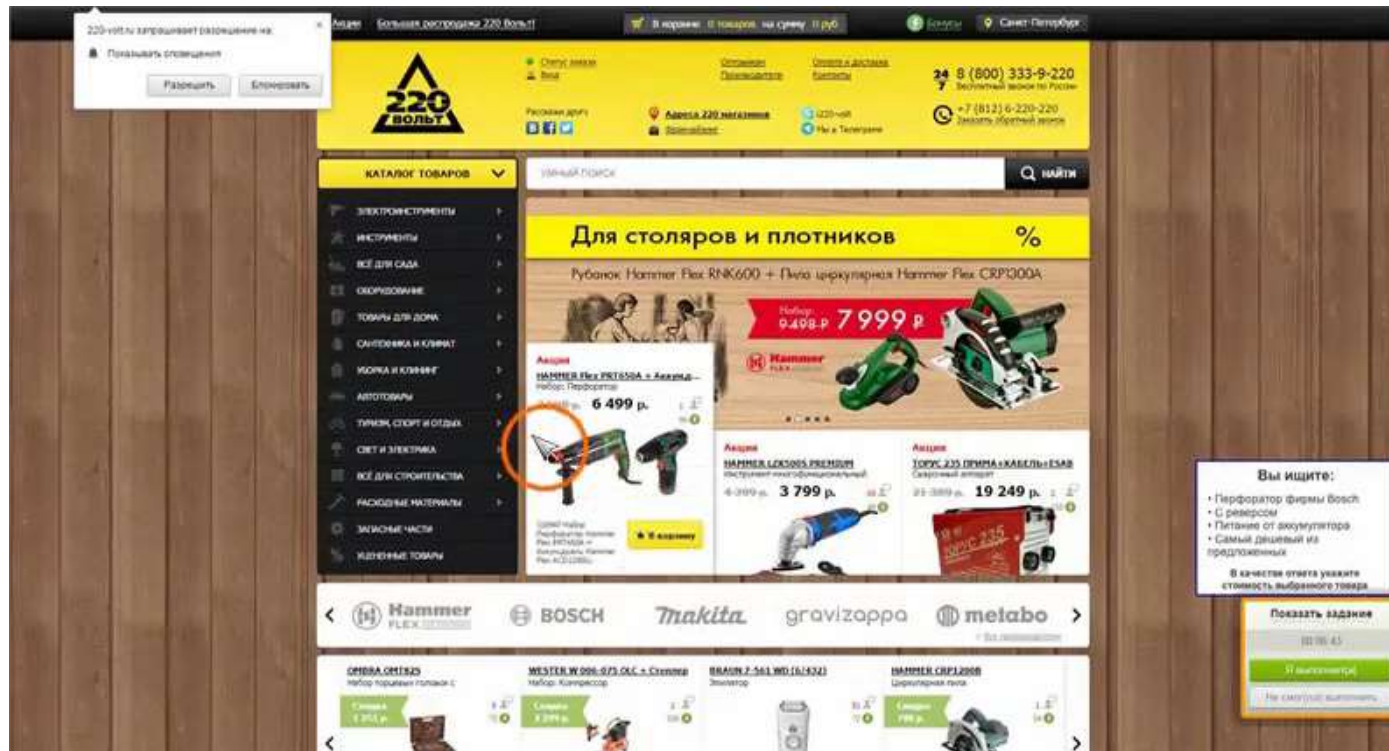
31 100 - Сан Франциско

Linked 



Потенциальные точки роста, связанные с
контентом и юзабилити

Поиск и выбор товара – Каталог товаров



Муж., 34 года, Москва

«Хотел искать через вкладки. Долго искал, но так и не нашел в электроинструментах перфораторы»

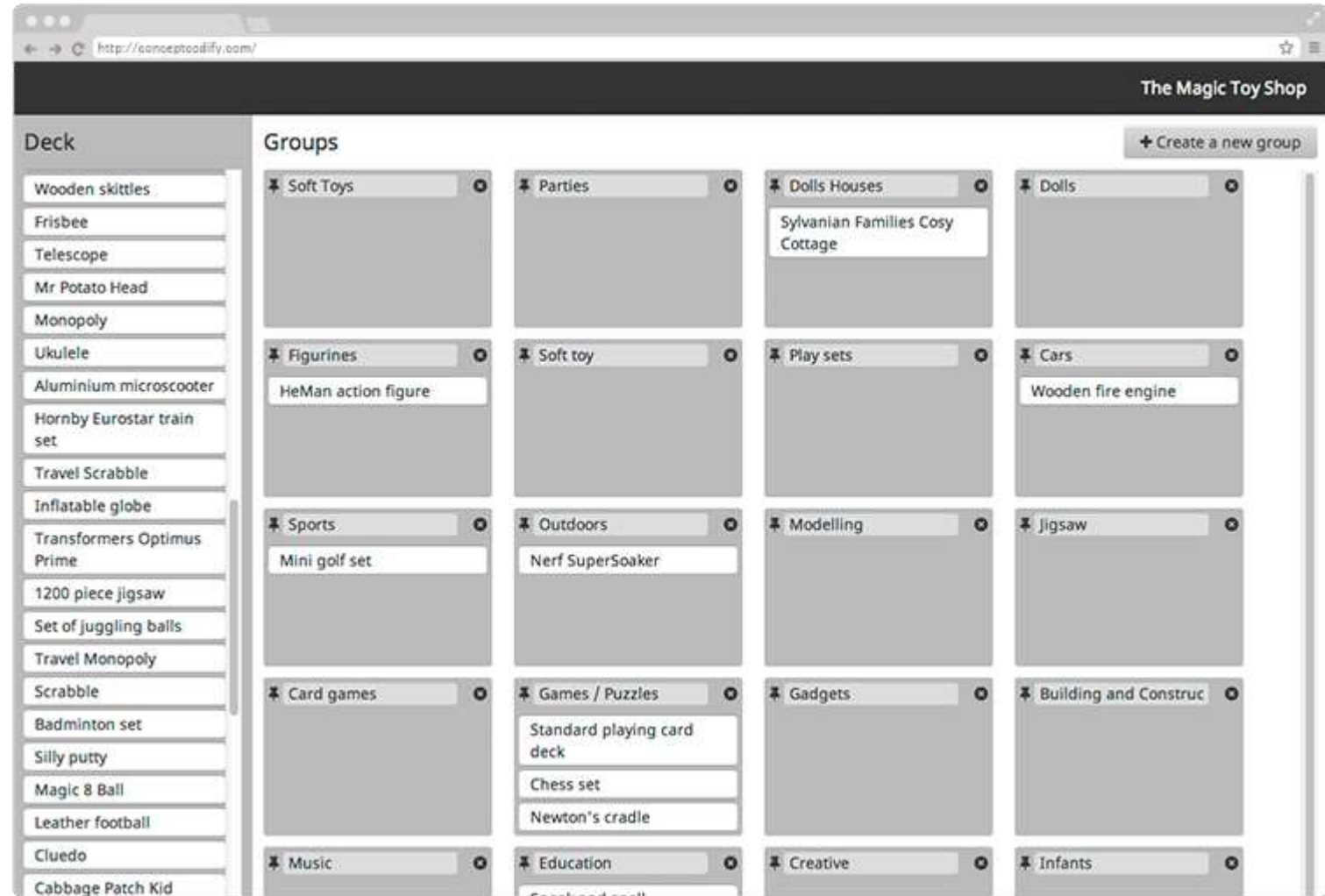
Изучал раздел электро-инструменты около 30 сек.

С проблемой столкнулось 30% участников Тестирования.

Карточная сортировка



OPTIMAL
WORKSHOP



Поиск и выбор товара – Использование фильтров и сортировки

Ноутбуки Товары 1—12 из 876

САМЫЙ ТОНКИЙ НОУТБУК В МИРЕ
HP SPECTRE **УЖЕ В ЭЛЬДОРАДО!**

Вид: Сортировать по: Популярности

Показывать товаров: 12

Наши предложения

- Доступные для доставки (279)
- Доступные для самовывоза (530)
- Новинки
- Хит продаж (1)
- Утилизация (4)

Производители

- HP (245)
- LENOVO (176)
- ASUS (131)
- DELL (112)
- ACER (98)

[Показать еще](#)

Ноутбук LENOVO IdeaPad B5045
★★★★★ 26 Отзывов Арт. 71164012

Основные характеристики
Операционная система: Windows 10
Экран
Диагональ: 15.6 дюйма
Разрешение: 1366x768 Пикс.
Процессор
Производитель процессора: AMD
Модель процессора: E1 6010
Тактовая частота: 1.35 ТГц
Оперативная память
Объем оперативной памяти: 2 Гб
Тип оперативной памяти: DDR3
Накопитель
Тип накопителя: HDD
Объем накопителя: 250 Гб
Графическая система
Производитель видеокарты: AMD
Модель видеокарты: Radeon R2
Оптический привод
Тип оптического привода: Отсутствует

16 999 руб

[В корзину](#)

Сравнить

Самовывоз: [сегодня](#)

Доставка: [завтра, 29 октября](#)

Срочная доставка

Показать задание

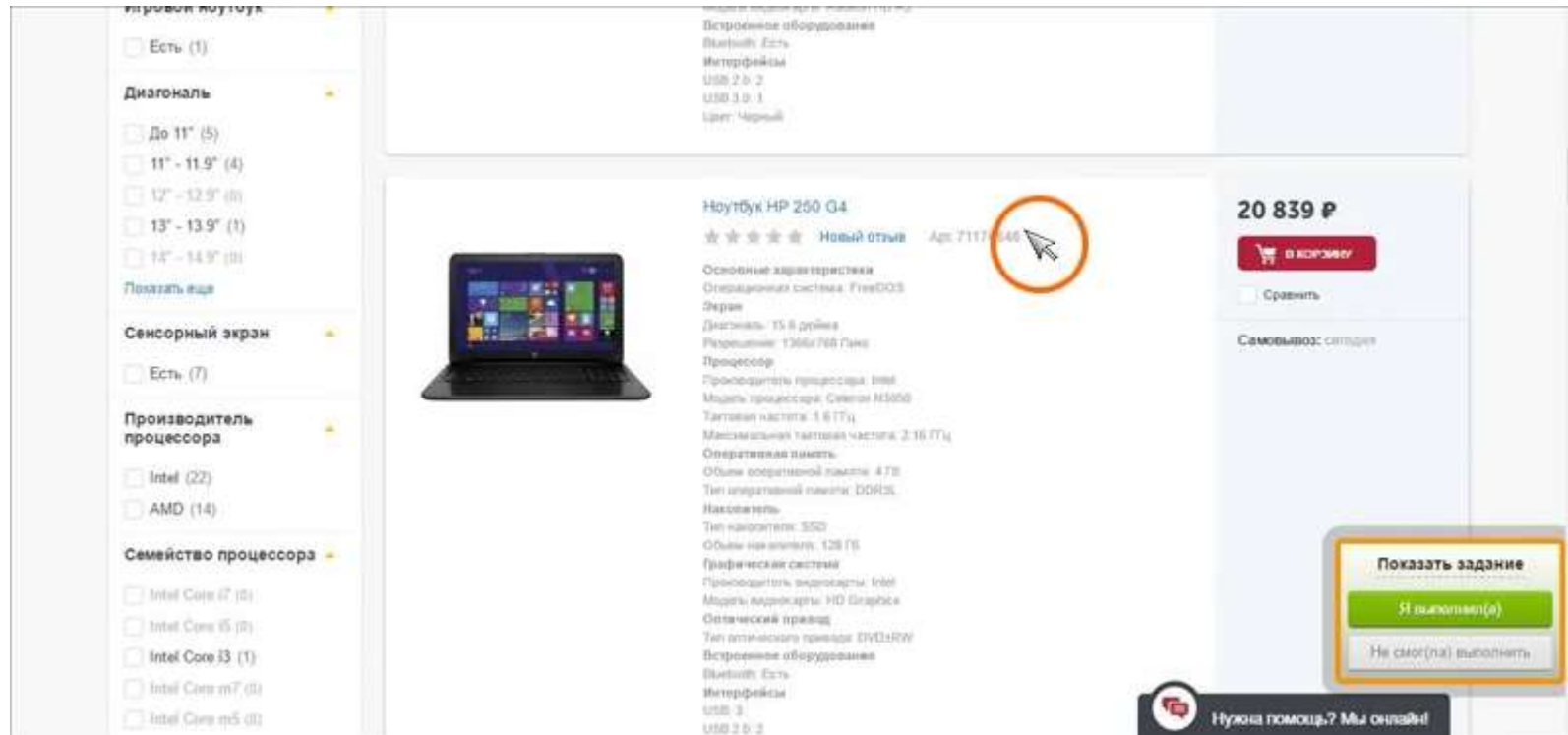
[Я выполнил\(а\)](#)

[Не смог\(ла\) выполнить](#)

Жен., 25 лет, Москва

«У вас на сайте не работает отбор по цене, только по бренду, пришлось изучить весь список»

Поиск и выбор товара – Сравнение товаров



Муж., 41 год, Екатеринбург

«Не очень удобно сравнивать несколько моделей компьютеров, всё время приходится щёлкать вкладки и искать в огромном списке характеристик нужную»

Оформление заказа

Доставка в Москву, Московская область Адрес из профиля в Яндекс

Населённый пункт *
г. Москва

Станция метро *
Ближайшая станция метро

Улица *
↔

Дом / корпус * Квартира / офис Этаж Подъезд

Состав заказа: (1 товар)

1. Холодильник Daewoo FN-15 B2B
14 310 P.

Итого:
Стоимость: 14 310 P.
Доставка: 1 190 P.
Всего к оплате: **15 500 P.**

ЗАВЕРШИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ

Нажатием кнопки «Завершить оформление» я даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными здесь условиями.

Дата и время доставки
Для выбора даты доставки укажите станцию метро

Выберите способ оплаты

Наличными
 Банковской картой при получении
 Банковской картой онлайн ?

Данные для заполнения:

- Имя: test
- Номер телефона: 999-999-99-99
- Email: test.tehnosila2016@yandex.ru

Показать задание
Не сгор(ла) выполнить

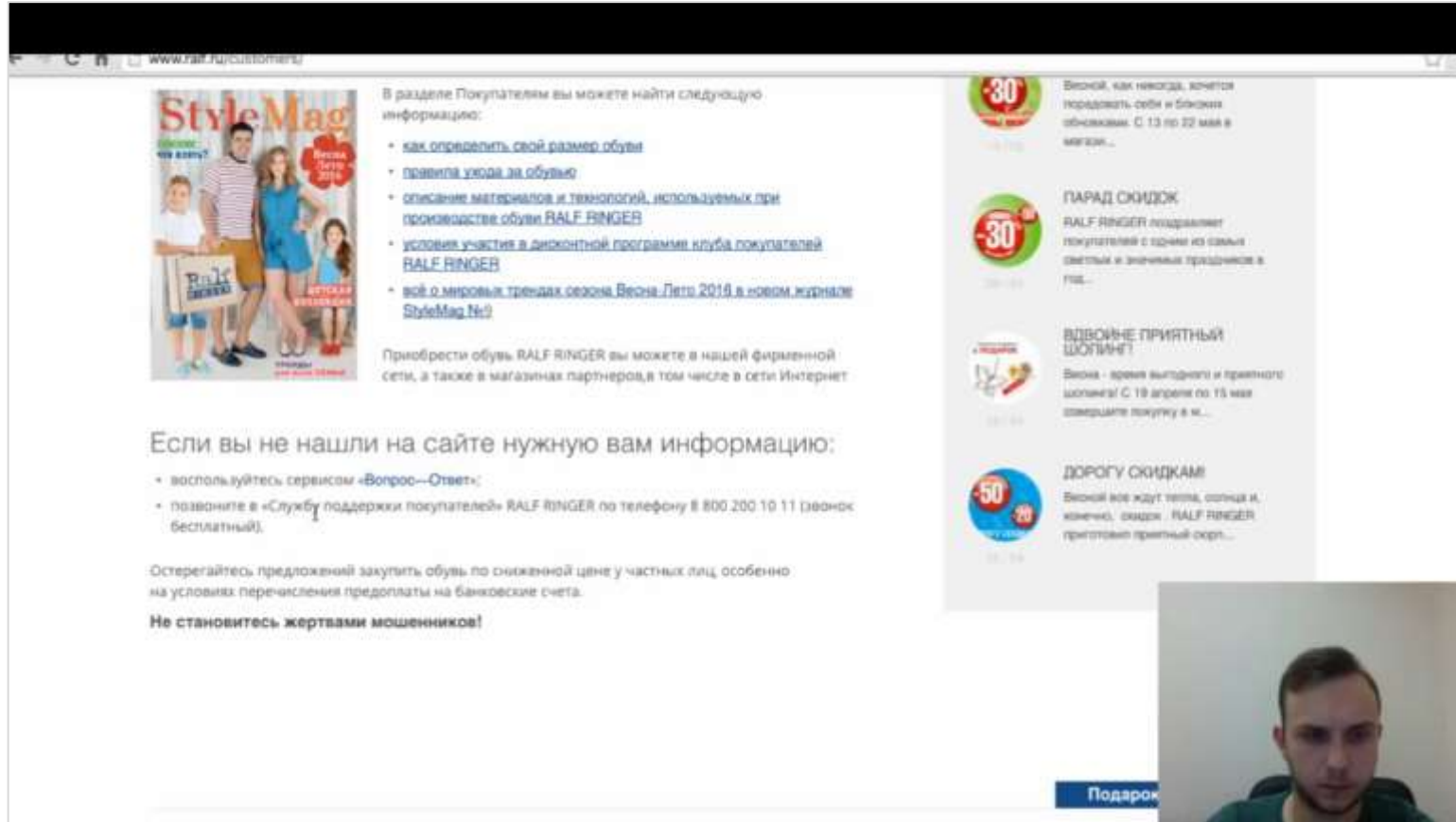
Муж., 32 года, Подмосковье

«Зачем указывать станцию метро, если заказ в область. Это как минимум лишнее время на оформление и вообще, откуда я знаю какое метро ближе, может я им не пользуюсь вовсе, мне придется в таком случае карту открывать, короче чушь»

Жен., 28 лет., Подмосковье

«Я живу в Подмосковье. Непонятно что ставить как ближайшее метро. От моего города можно добраться до нескольких станций метро.»

Возврат и обмен товара - Поиск информации



www.ralf.ru/customer-service

В разделе Покупателям вы можете найти следующую информацию:

- как определить свой размер обуви
- правила ухода за обувью
- описание материалов и технологий, используемых при производстве обуви RALF RINGER
- условия участия в дисконтной программе клуба покупателей RALF RINGER
- всё о мировых трендах сезона Весна-Лето 2014 в новом журнале StyleMag №3

Приобрести обувь RALF RINGER вы можете в нашей фирменной сети, а также в магазинах партнеров, в том числе в сети Интернет

Если вы не нашли на сайте нужную вам информацию:

- воспользуйтесь сервисом «Вопрос—Ответ»;
- позвоните в «Службу поддержки покупателей» RALF RINGER по телефону 8 800 200 10 11 (звонок бесплатный).

Остерегайтесь, предложенной закупить обувь по сниженной цене у частных лиц, особенно на условиях перечисления предоплаты на банковские счета.

Не становитесь жертвами мошенников!

Подарок

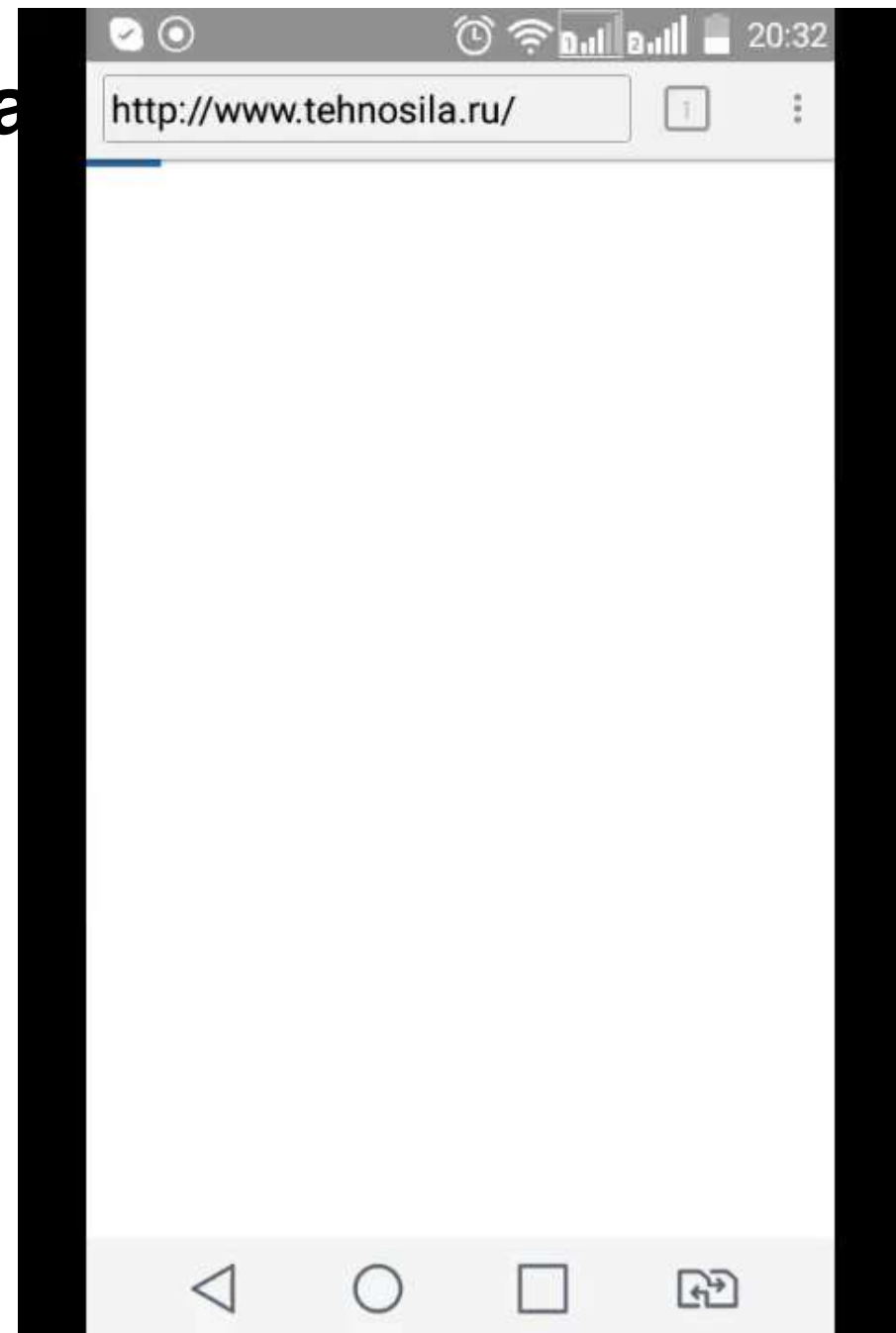
Муж., 24 года, Москва

«Сколько не пытался, я так и не нашёл, как можно вернуть ботинки, до злости»

Работа с мобильной версией сайта

Жен., 32 года, Москва

«В фильтрах есть повторяющаяся строка диагонали, не понятно для чего 2 строки с параметрами диагонали. Долго не могла найти функцию сортировки от дешевых к дорогим. Случайно нажала не на тот раздел, не могла вернуться назад. Пришлось заходить на страницу с каталогом заново»



Кроме того, довольно часто проблемы часто возникают:

- 1. При работе с карточкой товара (поиск информации, подбор сопутствующих товаров и т.д.)**
- 2. При продаже доп. услуг (гарантия, установка, настройка и т.д.)**

Проблемы с поиском, пониманием и первым восприятием, баннеров и страниц акций.

с 12 июля по 1 августа

Классная РАССРОЧКА **Акция!** **на бытовую технику**

0р | **0%** | **24**

первый взнос | переплаты | месяца

Удобно погашать на кассе

Indesit IB 160 R

278 л объем

Переналаживаемые двери

16990

на 24 месяца **625** в мес.

БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА



Выход | Регистрация

М.видео

Акции | Телевизоры, медиа и Hi-Fi | Адрес: техника | Наушники, планшеты и смартфоны | Телефоны | Фото и видео | Техника для дома | Техника для кухни | Встраиваемая техника | Праздники и подарки | Авто техника | Игры и развлечения

4 Классная рассрочка на бытовую технику 0-0-24 Печать

Классная РАССРОЧКА **Акция!** **на бытовую технику** с 12 июля по 1 августа

0р | **0%** | **24**

первый взнос | переплаты | месяца

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ОНЛАЙН

- 1 Выберите товары, участвующие в акции, и оставьте заявку на сайте
- 2 Дождитесь решения банка. В случае, если рассрочку одобрит, курьер привезет заказ и документы
- 3 Или воспользуйтесь услугой «Забрать в магазине» и оформите «Классную рассрочку» на бытовую технику в магазине при получении товара

В МАГАЗИНЕ

- 1 Выберите в магазине товары, участвующие в акции
- 2 Обратитесь к представителю банка для оформления «Классной рассрочки» на бытовую технику (не забудьте паспорт)

Лучшие предложения акции:

Сплит-система LG КОТЕНС **0-0-24** (17)

- Гарантия 1 год
- Страна КНР
- Реконструкция возможна
- Промышленность не работает

24990 **18990**

Ссылка на предложение при оплате заказа или его части **Большими рублями.**

Сплит-система LG КОРЕНС **0-0-24** (18)

- Гарантия 1 год

24990 **19990**



Потенциальных проблемных
мест довольно много, что
делать?

Необходимо встроить получение обратной связи в бизнес-
процесс работы над продуктом,

НО

это довольно **трудоёмко** и **долго** или **дорого**.

Для **САМОСТОЯТЕЛЬНОГО** проведения полноценного
юзабилити-исследования на **100+** участников из *любой*
страны или города мира.

Два-три дня
и
ноутбук



Облачная юзабилити-лаборатория

Online - инструменты для самостоятельного проведения тестов

- Юзабилити-тесты веб-сайтов
- Юзабилити-тесты моб. версий сайтов
- Юзабилити тесты моб. приложений
- Тесты веб-контента и лендингов



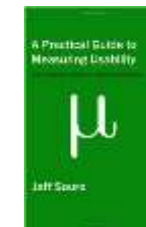
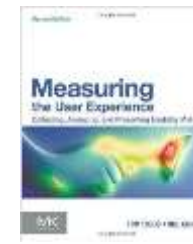
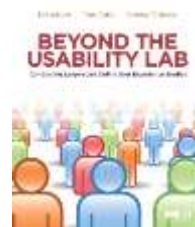
Источники быстрого привлечения участников



+ Баннеры на сайте, социальные сети, Email-рассылки



Несложная и успешно работающая методология проведения тестов



Кто уже использует в Море (100 000 компаний)



Кто уже использует в России (наши клиенты)



Baymard Institute's **Research Topics** ▾ Articles Products About Sign in

E-Commerce Checkout **E-Commerce Checkout Usability** Articles (37) Site Reviews (150) Page Designs (962) Audit Service [GET FULL ACCESS](#)

Mobile E-Commerce
Homepage & Category
E-Commerce Search
Product Lists & Filtering
Topics overview

...commerce visitors abandon their shopping cart. Why?

Usability Articles
37 articles on e-commerce checkout design and usability

Research Study
134 guidelines for checkout design

<http://baymard.com/>

<https://www.nngroup.com/reports/topic/e-commerce/>

NN/g Nielsen Norman Group

Evidence-Based User Experience Research, Training, and Consulting

 Search

HOME TRAINING CONSULTING **REPORTS** ARTICLES ABOUT NN/G

Browse by topic

- Accessibility
- Agile
- Application Design
- B2B Websites
- Content Strategy
- Corporate Websites
- Design Process
- E-commerce**
- Email
- Eyetracking
- Information Architecture
- Interaction Design
- International Users
- Intranets

E-commerce Research Reports

B2B Website Usability for Converting Users into Leads and Customers

Get 188 tips for attracting business customers and turning leads into sales.

E-Commerce User Experience

Improve your customers' online shopping experience with **884 recommendations** (in 13 volumes) illustrated with **1,710 screenshots**. Buy individual reports, or **save 58%** when you purchase all 13 volumes together.

- Vol. 01: User Behavior, Key Findings and Executive Summary for the Series
- Vol. 02: Homepages and Category Pages
- Vol. 03: Product Pages
- Vol. 04: Shopping Carts, Checkout and Registration
- Vol. 05: Search (Including Faceted Search)
- Vol. 06: Customer Service

Вопросы?



Максим Козлов – ген. директор Фабрики Юзабилити (**fabuza.ru**)

Email: mkozlov@fabuza.ru

Тел. : +7(905) 713-58-89