



Юзабилити аудит сайта x-site.ru

ЦЕЛЬ АУДИТА

Выработка рекомендаций, направленных на повышение конверсии трафика сайта в заказы, путем установления основных проблем, с которыми сталкивается пользователь на пути принятия решения о заказе.

ЗАДАЧИ АУДИТА

- провести конкурентный анализ по Usability,
- провести анализ мобильной адаптированности,
- выявить основные проблемы Usability сайта, негативно влияющие на конверсию,
- выработать рекомендации по повышению конверсии с сайта и достижению целей Заказчика,
- построить текущую и прогнозную воронки продаж.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

- в аудите использованы данные из счетчиков Google Analytics и Яндекс.Метрика за период с XX.XX.2022 по XX.XX.2022, а также данные за предыдущие периоды для проведения сравнительного анализа и анализа сезонности;
- используемая атрибуция представления данных в Яндекс.Метрике «Последний значимый»;
- в аудите использованы данные конкурентного анализа;
- в аудите использованы данные инструмента отслеживания звонков (call tracking);
- в аудите использованы данные Google Mobile Friendly;
- проведены пробные оформления заказов товара с сайта;
- проведена пробная регистрация и авторизация на сайте;
- проведено тестирование форм.



Кто проводит аудит

Команда проекта состоит из:



Персонального менеджера проекта. Обеспечивает коммуникацию между командой и клиентом: отвечает на ваши вопросы, разъясняет технические моменты, передает специалистам ваши пожелания, осуществляет обратную связь.

Веб-дизайнера/верстальщика. Профессионал с опытом разработки и внедрения дизайна для сайтов самых разных уровней и тематик. В курсе современных тенденций юзабилити и UX-дизайна. Указывает на проблемы верстки, работы элементов, дает рекомендации по их устранению.

Аналитика. Он оценивает юзабилити с точки зрения достижения бизнес-целей компании, конверсий и микроконверсий. Выявляет препятствия, мешающие этому, дает рекомендации по улучшению юзабилити в маркетинговых целях.

SEO-специалиста. Оценивает юзабилити с точки зрения поисковых систем и влияния на поведенческие факторы.

Координатора проекта. Руководитель, обладающий глубокими знаниями тематики. Координирует работу специалистов, следит за соблюдением сроков, готовит итоговый отчет по аудиту и рекомендации, компилируя выводы команды в единый, согласованный список.

Портрет целевой аудитории:

Кто? - Девушки и женщины с доходом выше среднего.

Что интересует? - Красивая и модная одежда.

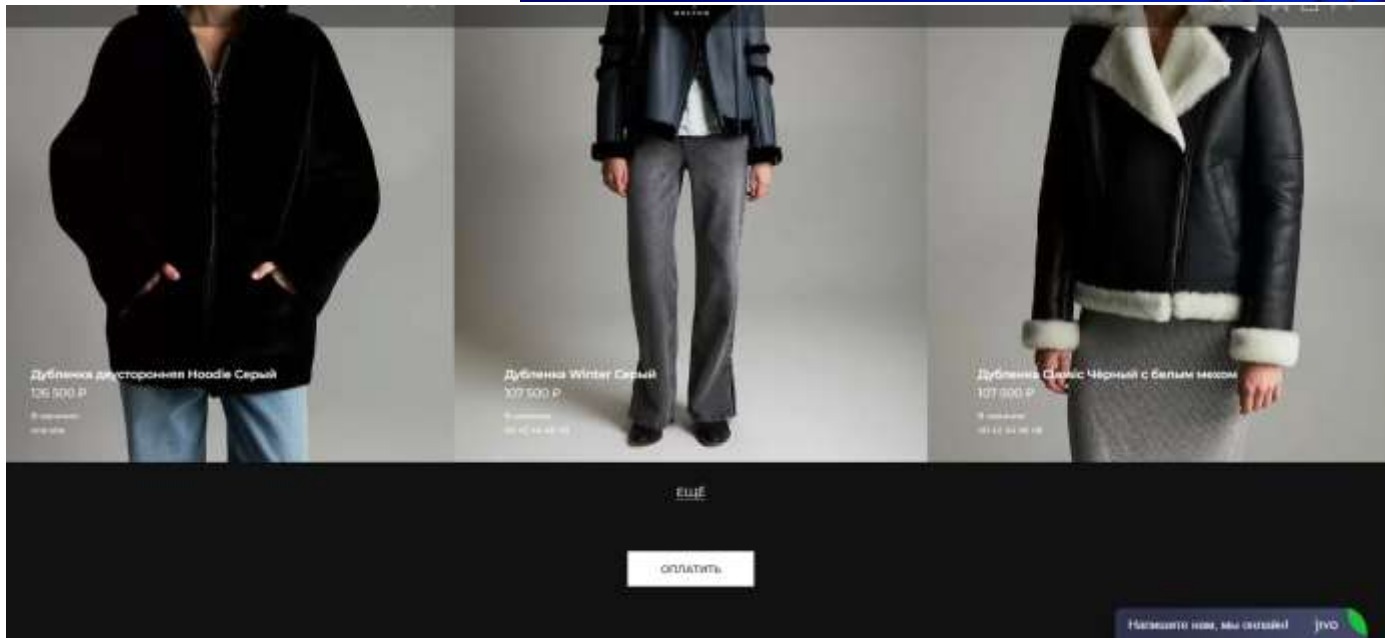
Почему? – Хотят быть в тренде и иметь красивые вещи, которые соответствуют привлекают внимание. Готовы потратить приличную сумму на вещь из качественных материалов, с оригинальным дизайном и дорогой фурнитурой. Важно, чтобы вещь была эксклюзивна, в ней не ходил «каждый второй», была возможность подогнать её по индивидуальному размеру.

Когда? – Пики активности весной и осенью.

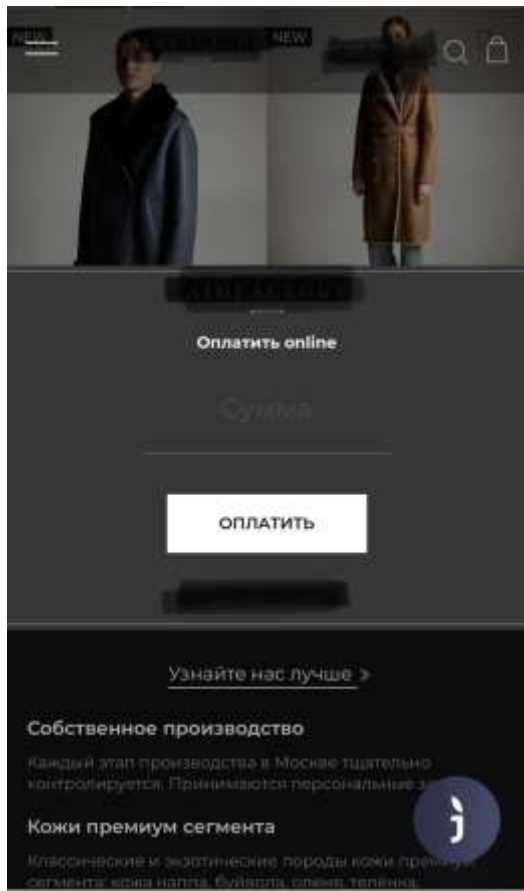
Где? – Подписаны на группы в соц. сетях посвященных одежде и тенденциям моды, на сообщества модных домов и популярных дизайнеров.

(как пример одной из целевых аудиторий сайта, для которого был подготовлен данный аудит)



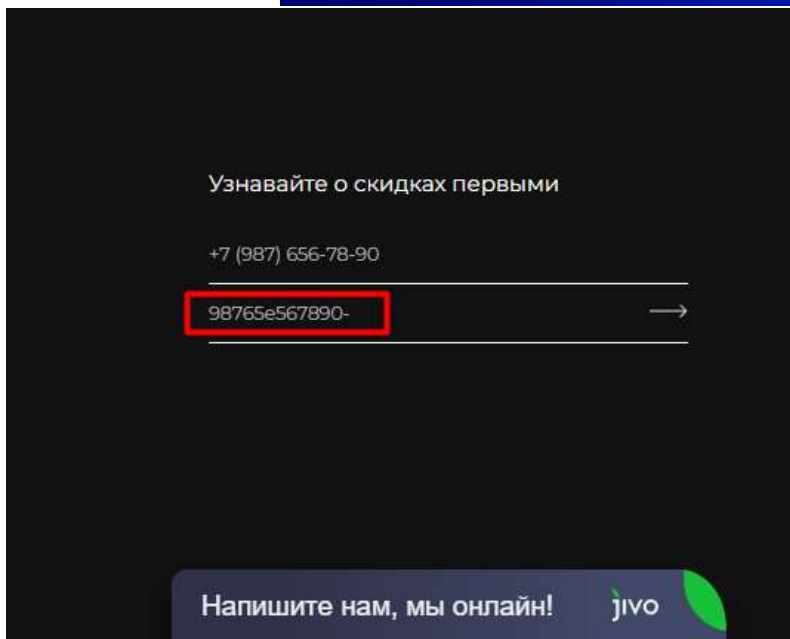


На главной странице при скролле вниз есть кнопка «Оплатить», которая непонятно к чему относится – это и не оплата покупки, и не покупка сертификата... В Яндекс.Метрике видно на карте кликов, что пользователи нажимают на данную кнопку, но сразу закрывают не заполнив поле. Рекомендуем изменить надпись на кнопке и обозначить оплата чего должна произойти. Возможно стоит её вообще удалить отсюда или перенести, одинокая кнопка посреди главной страницы смотрится очень странно.



Рекомендации (адаптив)

На адаптивной версии есть аналогичная проблема которая ещё усугубляется тем, что данная форма открывается, есть надпись «Оплатить онлайн», но что оплачивается – также непонятно. Но важнее всего, что данную форму невозможно никак закрыть, нет привычного крестика в правом верхнем углу, рекомендуем его добавить, а также внедрить описание в данном окне, оплату чего можно произвести.



Узнавайте о скидках первыми

+7 (987) 656-78-90

98765e567890-

Напишите нам, мы онлайн! jivo

В футере на главной странице есть форма «Узнайте о скидках первыми», но в ней не настроена валидация электронной почты, можно указать любую фразу или набор символов – отправка данных происходит. Но после отправки, нет уведомления «Спасибо, ваша заявка принята», непонятно получена она или нет. Предлагаем внедрить валидацию в данную форму и уведомление об отправке сообщения.

Рекомендации



СОТРУДНИЧЕСТВО

По вопросам сотрудничества и производства, оставьте ваш запрос ниже

Иван

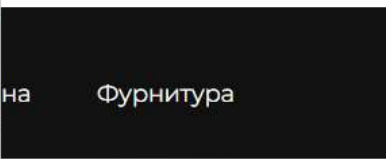
9876545678906655444

889000@huj.rj

Ваш вопрос

ОТПРАВИТЬ

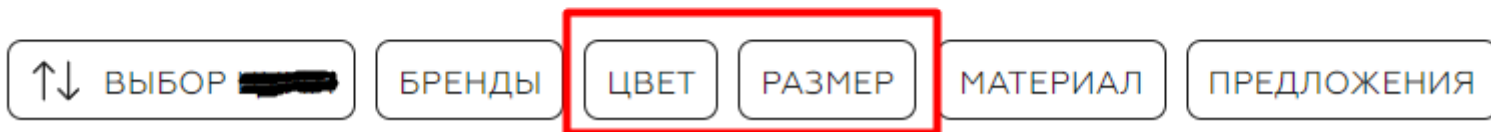
В футере на главной странице есть ссылка «Сотрудничество», при клике на которую открывается поп-ап с формой обратной связи, но в ней не настроена валидация на номер телефона, можно указать любое количество символов – отправка данных происходит. После отправки, также нет уведомления «Спасибо, ваша заявка принята», непонятно отправлена она или нет. Рекомендуем внедрить данные корректировки на сайт.



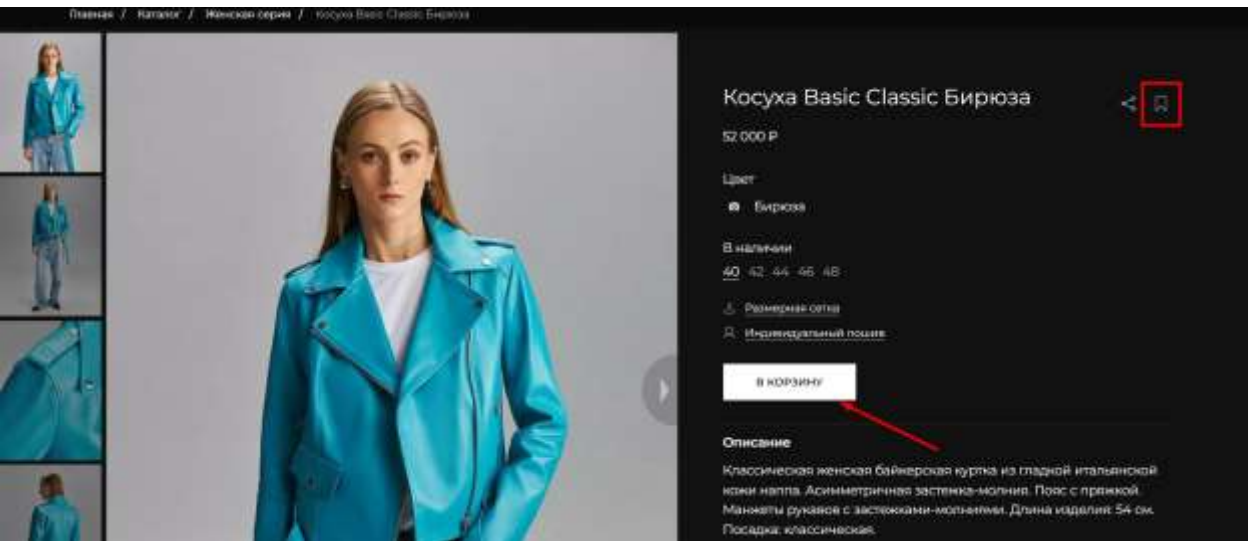
Популярность Пол Фасон Фактура Длина Фурнитура

Когда в Поиске вводится слово «куртка», то появляются подсказки и есть результаты выдачи, но если ввести перед словом куртка слово «женская», то никаких подсказок нет и никаких результатов. Необходимо настроить работу поиска таким образом, чтобы выдавались результаты в любом случае, даже если нет подходящих фраз в запросе, должна появляться надпись «Возможно вы искали» и выдавались подсказки с введенными в поиске словами.

ЖЕНСКИЕ КУРТКИ



В Каталоге есть различные фильтры, но двух самых важных, по которым чаще всего ищут пользователи – нет! Это цвет и размер. Практически у любой девушки есть любимые цвета, а также она хочет увидеть есть ли в наличии размер модели, которая ей понравилась. Предлагаем внедрить фильтры по данным параметрам (как на нижнем примере), это увеличит лояльность посетителей сайта.



Кожаная куртка
748 800 Р

На 20% больше бонусов по программе лояльности при оплате СБП

Цвет: черный

Размер (IT / RU)

[Таблица размеров](#)

40	42
42	44

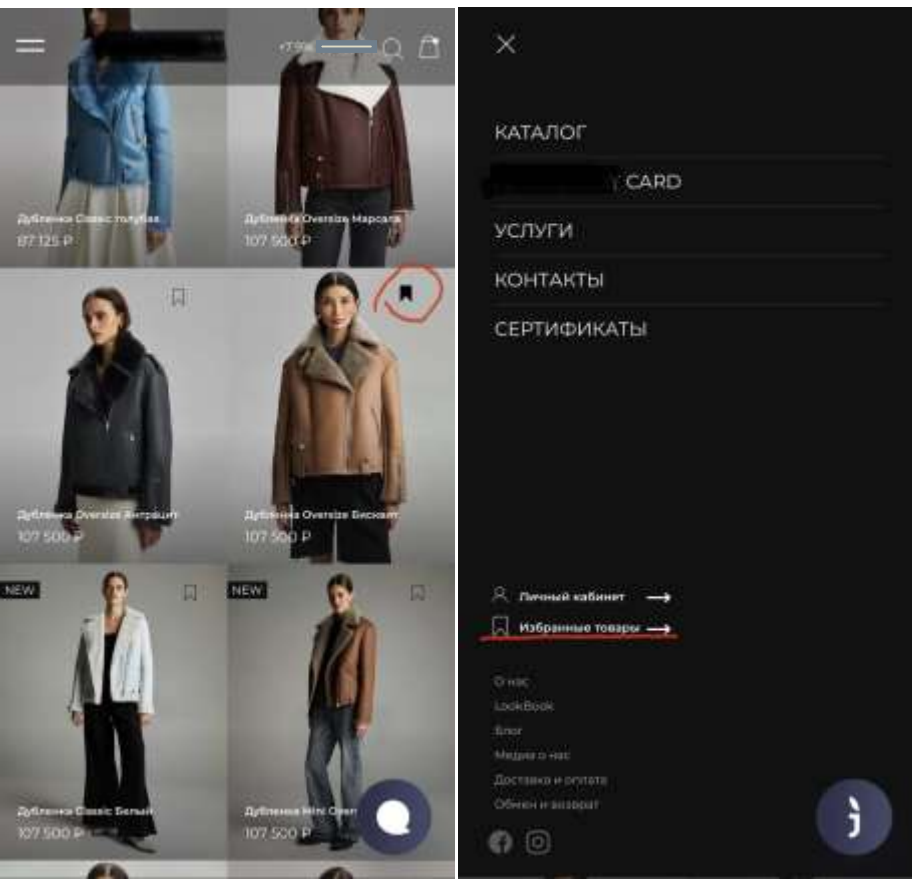
Быстрая покупка

Добавить в корзину

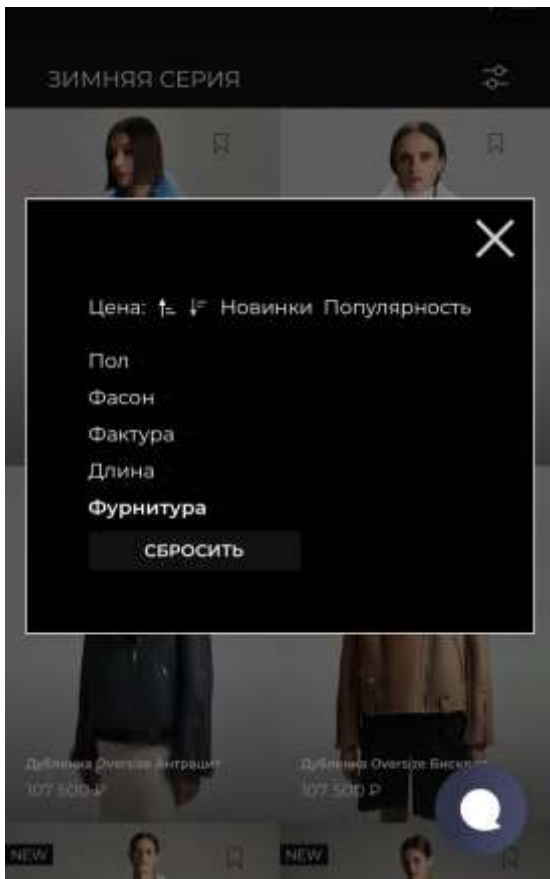
Добавить в избранное

В карточке товара, есть только кнопка «В корзину», рекомендуем также добавить кнопку «Быстрая покупка», а также стилизовать иконку «В избранное» кнопкой «Добавить в избранное», как на примере (скрин справа). Сейчас он реализован в виде флажка, это не самая популярная форма, чаще используется сердечко, поэтому данный функционал сейчас пользователи используют редко.

Рекомендации (адаптив)

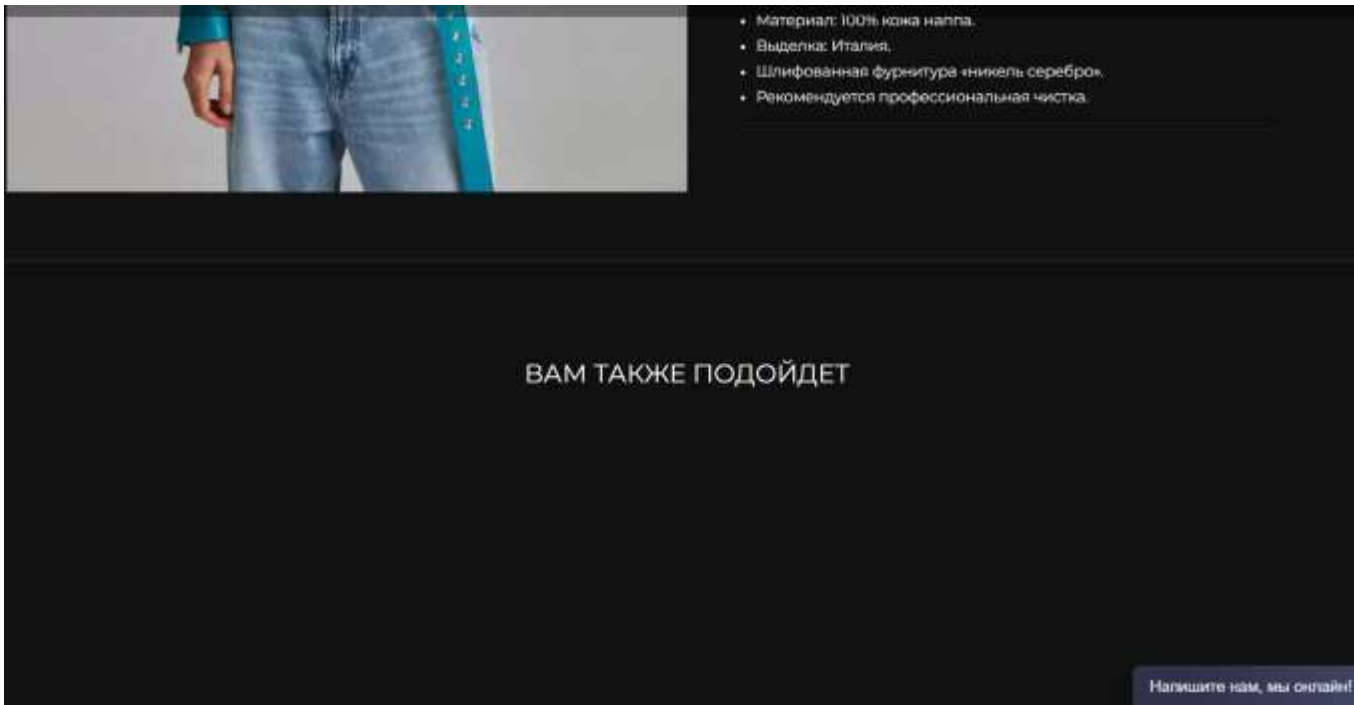


В каталоге на карточках товара есть иконка «В избранное», но в шапке рядом с поиском и корзиной его нет. При добавлении товара в избранное визуально ничего не происходит, у пользователя нет понимания, сработал функционал или нет. Найти вкладку, чтобы просмотреть свои избранные товары, можно только при открытии основного меню, Рекомендуем вынести иконку в «шапку» сайта на мобильной версии, что упростит доступ пользователей к своим избранным товарам.



Рекомендации (адаптив)

На мобильной версии при использовании фильтра на страницах каталога, при выставлении необходимых параметров, рекомендуем вывести для наглядности все варианты фильтрации. Сейчас это реализовано так, что после повторного захода в фильтр, не видно какая именно подкатегория была выбрана. Для того чтобы это понять, нужно повторно зайти в данную категорию, что усложняет взаимодействие пользователя с данным функционалом. Также в фильтре отсутствует кнопка «Применить», после выбора определенной категории, сразу происходит процесс фильтрации и выдача результатов. Поэтому пользователь может пользоваться всеми параметрами фильтра только выделяя каждый поочередно. Предлагаем внедрить данный функционал.



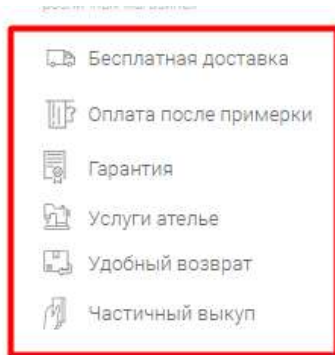
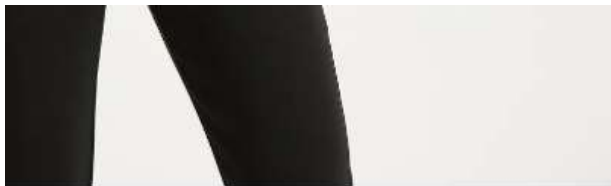
- Материал: 100% кожа наппа.
- Выделка: Италия.
- Шлифованная фурнитура «никель-серебро».
- Рекомендуется профессиональная чистка.

ВАМ ТАКЖЕ ПОДОЙДЕТ

Напишите нам, мы онлайн!

В карточке товара выведен блок «Вам также подойдет», но он не везде заполнен в админке сайта, в связи с этим сейчас на некоторых страницах в данном блоке просто пустое пространство. Необходимо заполнить для всех карточек товаров данный блок.

Рекомендации



ДОСТАВКА

Бесплатная доставка по России при покупке от 20 000 ₽

[Условия доставки](#)

ВОЗВРАТ

Вы можете вернуть не подошедший товар в течение 14 дней с даты получения. Действует ограничение на возврат средств личной гигиены, нижнего белья, чулок, носков, парфюмерии, косметики, а также ювелирных и технически сложных изделий.

[Условия возврата](#)

В карточках товаров предлагаем внедрить блок с конкурентными преимуществами, как на примере слева, а также добавить подробную информацию о доставке и возврате, как на примере справа.

Рекомендации



Косуха из натуральной кожи

8 120 Р ~~30 920 Р~~ -74%

Добавить в корзину

Отзыв о товаре

★★★★★

Средняя оценка: 4.89

Оставить отзыв

Сортировать по: Дате ↑ Оценке ↓

Оксана И. 22 августа 2023 г.

★★★★★ Размер: 46 Соответствие размеру: Маломерит

Быстрая доставка. Все хорошо упаковано. К качеству и внешнему виду претензий нет, но маломерит. На свой 44 размер заказала 46 размер и она идеально, но куртку все равно вяла.

● [Redacted] 23 августа 2023 г.
ответ

Добрый день! От лица компании благодарим за отзыв. Мы рады, что Вам все понравилось. Ваша оценка очень важна для нас. Будем рады видеть Вас среди наших постоянных покупателей.

Алиса К. 20 августа 2023 г.

★★★★★ Размер: 46 Соответствие размеру: Маломерит

Очень классная куртка. Сделана качественно, очень удобная. Как и написано тут - маломерит. Поэтому на 42-44 заказала 46 размер. Подшло.

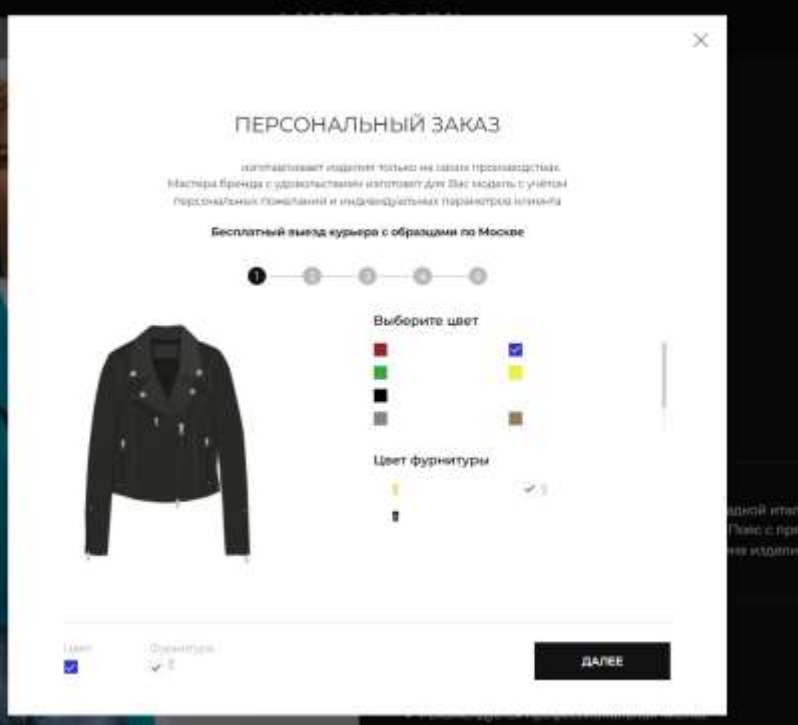
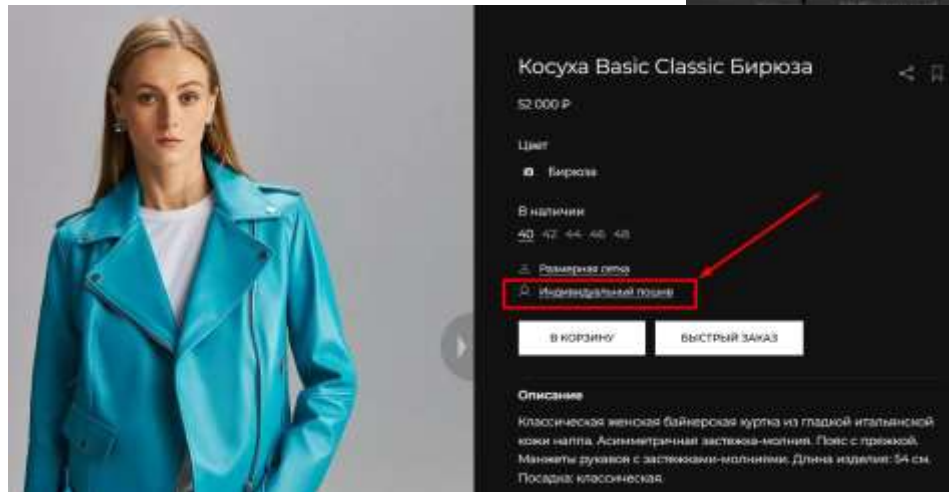
0 фото 1 фото



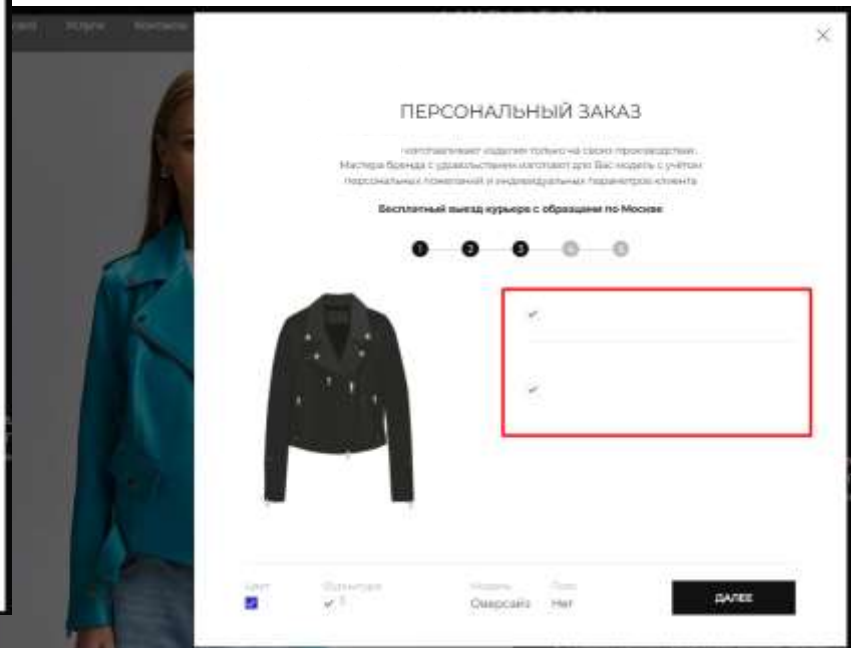
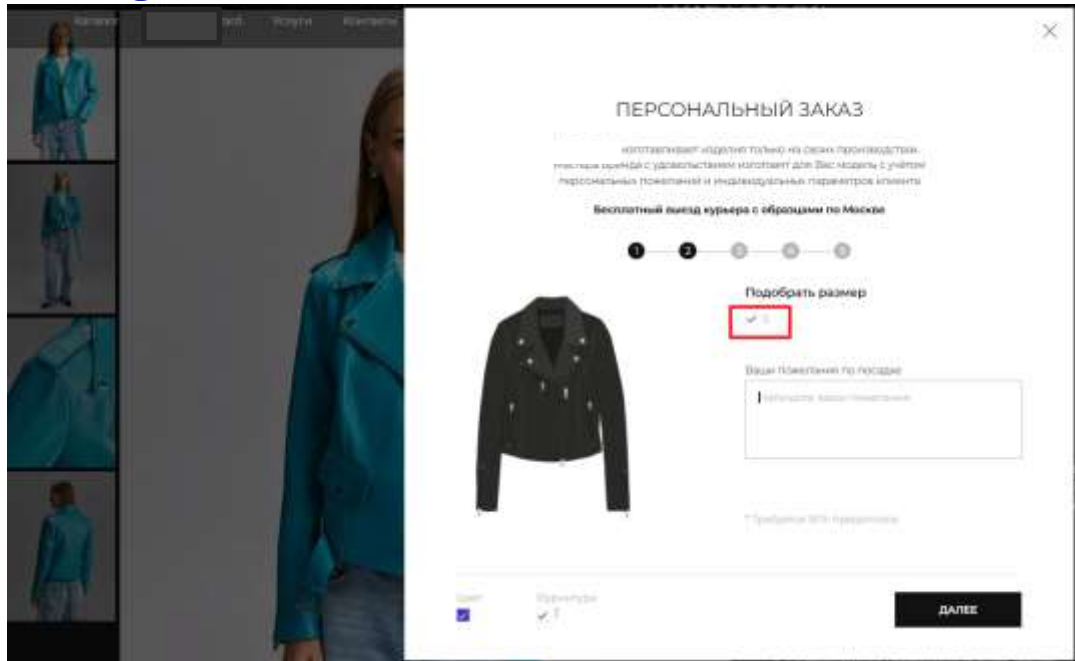
Соответствует 32%

Маломерит 68%

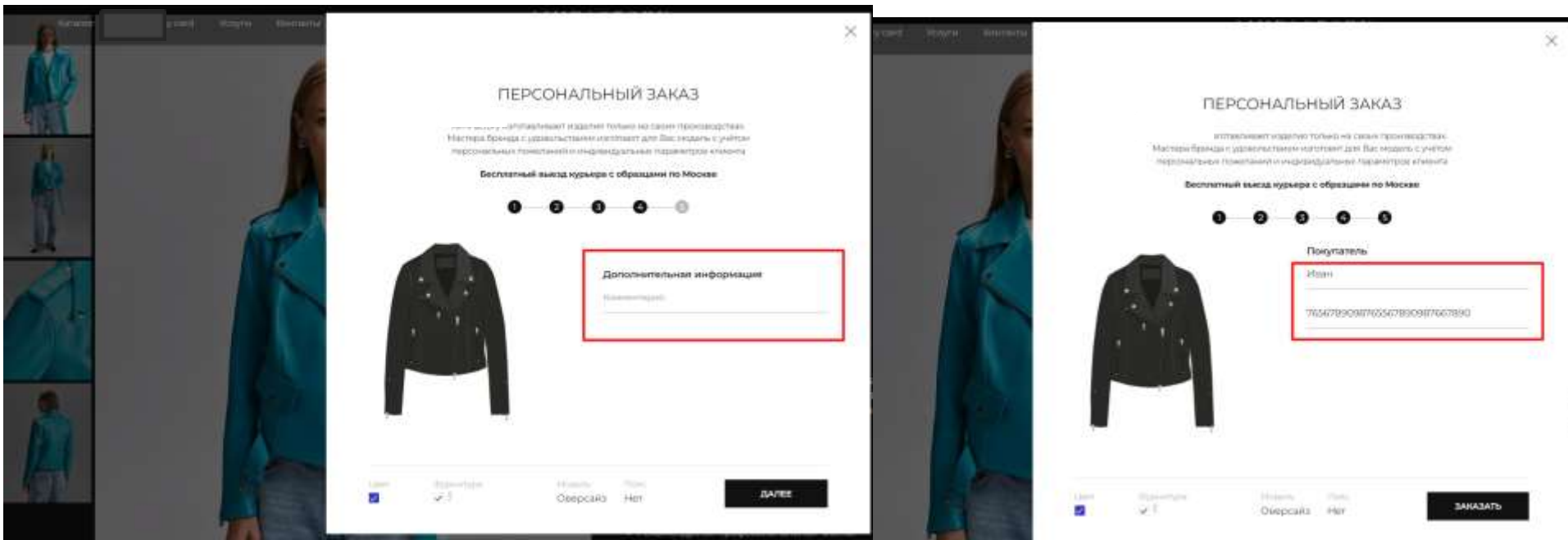
Хорошо влияют на доверие потенциальных покупателей «живые» отзывы ваших клиентов. Поэтому рекомендуем внедрить в карточках товаров возможность добавления отзывов как на данном примере. Важно отвечать на все оставленные отзывы, как на положительные так и на отрицательные.



Необходимо доработать форму «Индивидуальный пошив». Например на первом шаге нет возможности выбрать цвет «Бирюза», который представлен в данной карточке товара.



На втором шаге можно выбрать только 1 размер – остальные не выводятся, а на третьем шаге – просто есть 2 окошка с галочками, которые не подписаны, непонятно за выбор чего они отвечают?



Четвертый шаг – это просто поле «Дополнительная информация». На пятом шаге нужно заполнить контактные данные, в этой форме также отсутствует валидация номера телефона. Предлагаем все переработать данную форму, дополнить цвета и все окна разместить на одном поп-апе, без дополнительных шагов. Чем больше полей и форм, тем меньше желающих заполнять данную форму.

Главная / Оформление заказа

1

Регион доставки

Q Москва, Центр, Россия

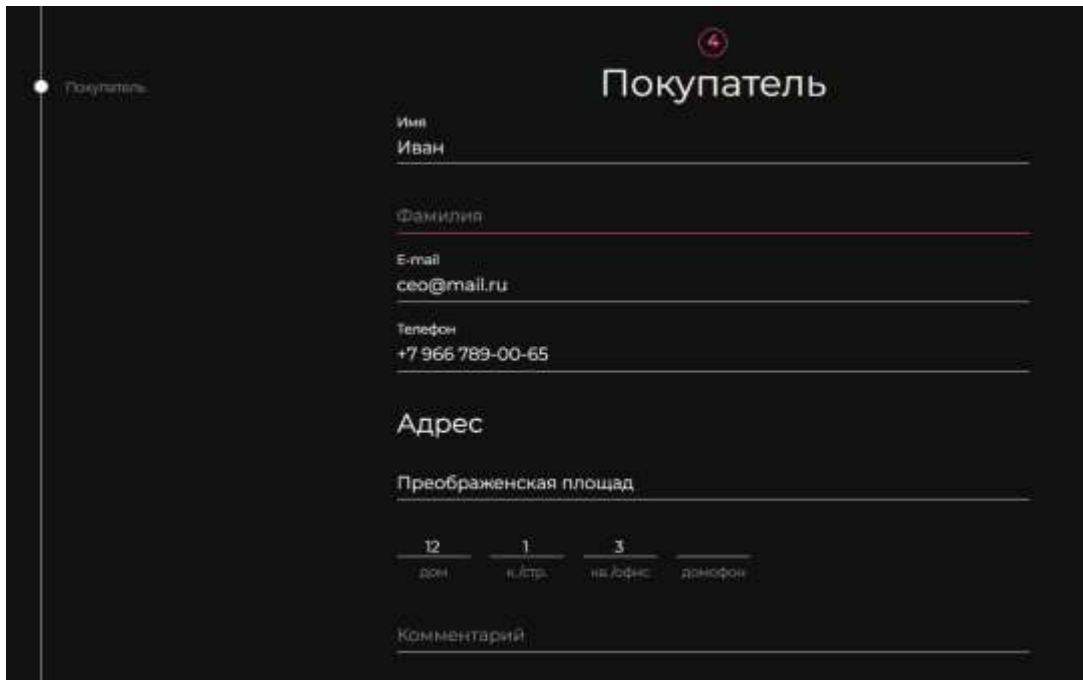
2

Доставка

Самовывоз из шоу-рума
г. Москва, ул. Трубецкая 14, к.2, Метро «Молодежная»
Стоимость: бесплатно

Курьерская доставка по Москве и МО
Доставка курьером Айт-Фактори. За пределами МКАД стоимость рассчитывается после оформления заказа, в зависимости от удаленности места доставки.
Стоимость: 500 Р Срок: от 1 до 2 дней

Процесс оформления заказа сейчас сильно затруднен. Первое поле идет «Регион доставки». При введении информации появляются подсказки. Для примера была выбрана Москва. Неочевидное расположение блоков в форме, обычно начинаю оформление в личных данных (имя, телефон, почта).



Покупатель

Имя
Иван

Фамилия

E-mail
ceo@mail.ru

Телефон
+7 966 789-00-65

Адрес

Преображенская площадь

дом к/стр. ня./офис домофон

Комментарий

Если выбрать курьерскую доставку, появляются поля для введения адреса, под личными данными, но при заполнении поля адрес – нет никаких выпадающих подсказок с возможными адресами в данном городе. Это неудобно, приходится весь адрес писать вручную, возможно он будет заполнен с ошибкой. Нужно синхронизировать форму с базой адресов, которая есть в настройках данной CMS.

Рекомендации

Название товара	Визиты	Товаров добавлено в корзину	Количество посетителей, добавивших товар в корзину	Стоимость добавленных в корзину товаров	Товаров куплено
Итого и средние	135 455	10 172	1 861	830 567 206,57	491
<input checked="" type="checkbox"/> Косуха Basic Classic Black	3 929	263	129	13 246 500	20
<input checked="" type="checkbox"/> Косуха Oversized Vintage Black	2 228	232	90	14 635 176	13
<input checked="" type="checkbox"/> Дубленка Winter Pilot Black	2 377	141	69	14 451 875	12
<input checked="" type="checkbox"/> Косуха Удлиненный Oversized Black	2 551	139	65	12 411 000	8
<input checked="" type="checkbox"/> Дубленка Winter Bomber Whiskey	1 164	138	37	14 176 850	5
<input type="checkbox"/> Косуха Oversized Basic Black	1 447	111	45	6 607 660	14
<input type="checkbox"/> Косуха Zensize Oversized Black	1 178	102	44	8 357 440	14
<input type="checkbox"/> Косуха Oversized Vintage Black Matt	406	100	22	6 775 050	5
<input type="checkbox"/> Косуха Basic Classic Platinum	319	93	11	4 825 600	3
<input type="checkbox"/> Дубленка Winter Pilot Creamy	722	91	20	9 323 300	5
<input type="checkbox"/> Дубленка Winter Bomber Black	1 214	89	34	9 062 050	4
<input type="checkbox"/> Косуха Mini Oversized Black	1 842	89	50	4 895 500	8
<input type="checkbox"/> Косуха Texture Black	1 152	88	37	7 940 700	5
<input type="checkbox"/> Дубленка Winter Oversized Biscuit	1 110	85	35	8 532 125	6

Считаем некорректность и недоработки формы оформления заказа результатом того, что в Корзину было добавлено более 10 000 товаров за период XX.XX.2022 – XX.XX.2022 года, а куплено товаров в итоге через сайт менее 500!

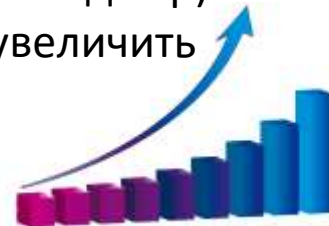
Выводы и прогнозы

Наша команда считает, что сайт имеет современный стильный дизайн, но имеет ряд существенных недоработок в плане наглядности и удобства сайта, а также в плане оформления заказа. Эти моменты сильно отражаются на конверсии сайта, а также на его позициях в плане seo, т.к. поисковые системы учитывают поведенческие факторы при ранжировании, которые напрямую зависят от юзабилити.

Согласно данным наших аналитиков, получаются следующие выводы:

- 1) Внедрение визуальных доработок на сайте позволит сократить показатель отказов на 44%, увеличить глубину просмотра и время нахождения пользователей на сайте – на 29%.
- 2) Доработка функционала и корректировка форм должна увеличить конверсию из посетителей в полезное действие (звонок, заявка, сообщение в мессенджер) на 36%.
- 3) Исправление недоработок в форме оформления заказа, позволит увеличить конверсию из цели «Товар в корзине» в «Товар куплен» на 379%!

* Все обозначенные в презентации доработки, команда нашего агентства может выполнить силами штатных специалистов за дополнительную плату.



Контакты

Остались вопросы? Звоните

+7 (495) 532 66 02



Москва, ул. Электровзаводская, д.29, стр.1

