



# АУДИТ ЮЗАБИЛИТИ САЙТА KRASNIYKARANDASH.RU



## Аудит юзабилити сайта krasniykarandash.ru

1. Коммерческие факторы ранжирования
2. Страница товара
3. Корзина. Оформление заказа.

### Часть 1: Коммерческие факторы ранжирования

Данный блок был включен в аудит по юзабилити, так как приведение сайта к этим критериям значительно повлияет на удобство функционала сайта для пользователей, и, как следствие, приведет к увлечению конверсии (числа пользователей, совершающих целевые действия на сайте).

При оценке коммерческих сайтов на территории Москвы и Московской области поисковая система Яндекс использует дополнительные критерии оценки, называемыми коммерческими факторами ранжирования (ранжирование - определение позиций сайта в поисковой выдаче). Данные факторы всегда применяются при оценке интернет-магазинов.

Без соответствия этим факторам невозможно оказаться на первых строчках в поисковой системе Яндекс по коммерческим запросам.

**Коммерческие запросы** — запросы, характеризующие намерение пользователя совершить покупку или заказать услугу.

Запрос считается коммерческим, если он содержит в себе следующие слова или их синонимы:

- купить;
- продажа;
- цена;
- заказать;
- Москва.

#### 1. Контакты на сайте

Контакты должны быть настоящими, полными и оформленными на странице удобным для просмотра пользователей образом.

На сайте <http://krasnykarandash.ru/> контактная информация оформлена согласно требованиям поисковых систем и нормам юзабилити. Внесение изменений не требуется.

## 2. Наличие страниц в социальных сетях

Группы или страницы в социальных сетях – один из каналов общения компании со своими клиентами. Поэтому активность группы и количество ее живых участников – косвенный показатель репутации компании и лояльности клиентов.

▶ [Арт-маркет "Красный карандаш"](#)  
[Контакты](#) [Новости и акции](#) [Советы и идеи](#) [Доставка и оплата](#)  
Присылайте ваши заявки на нашу почту [shop@krasnykarandash.ru](mailto:shop@krasnykarandash.ru) или звоните нам по бесплатному номеру 8-800-301-30-80.  
[ВКонтакте](#) [Facebook](#)  
☎ ежедн. 9:00-19:00 +7 (926) 043-22-28  
Москва 🗺 Октябрьская 📍 [ул. Крымский Вал, 8, корп.2](#) [все адреса](#)  
[krasnykarandash.ru](http://krasnykarandash.ru)

Поисковая система Яндекс знает о группах в социальных сетях Вконтакте и Facebook.

Рекомендуется завести группы в социальных сетях Twitter и google+.

**Twitter.** Наличие и активность группы в этой социальной сети оказывает значительное влияние на позиции сайта в поисковых системах Яндекс и Google.

**Google+.** Страничка в этой социальной сети необходима для успешного продвижения в Google. Также присутствие в этой социальной сети позволяет подтверждать авторство всей текстовой информации для поисковой системы Google.

## 3. Наличие рекламы на сайте

Если на сайте интернет-магазина стоят ссылки или баннеры неизвестных ресурсов, это выглядит подозрительно в глазах поисковой системы и ставит под сомнение надежность продавца.

На сайте не обнаружено рекламы сторонних ресурсов.

#### 4. Ассортимент

На блоге Яндекса [сказано](#):

*“Широкий ассортимент*

*Привлекательный дизайн и удобный интерфейс бесполезны, если товаров нет в наличии или их выбор крайне ограничен.”*

Если большой процент товаров на сайте имеют статус “нет в наличии”, это будет плохо сказываться на ранжировании магазина. Не выводить недостающие товары в каталоге вообще – также не выход, это ограничивает выбор и тоже может понизить авторитет сайта.

Для такой ситуации есть несколько альтернативных решений:

- предзаказ: дать возможность “забронировать” товар, который временно отсутствует на складе;
- уведомление о наличии: дать возможность оставить свои контакты и получить сообщение, когда товар появится;
- прогноз поступления на склад: выводить предполагаемую дату появления товара и т.д.

На сайте <http://krasniykarandash.ru/> каталог товаров демонстрирует широкий ассортимент. Большинство товаров присутствуют в наличии.

#### 5. Детализация карточки товара

Когда покупатель приходит в обычный магазин, у него есть возможность потрогать, поддержать в руках, попробовать и понюхать заинтересовавший его товар. В виртуальном магазине такой возможности нет.

Единственный способ возместить недостаток визуального контакта с товаром – его фотографии и описание. Именно поэтому так важно, насколько точно и подробно описан товар, насколько качественные его фотографии.

Изображения товаров имеют особое значение при оценке качества сайта поисковой системой. Рекомендуется размещать несколько изображений товара в разных ракурсах или состояниях.

Также важно:

- удобный список характеристик товара (подробный/расширенный);
- возможность сравнить с другим похожим товаром;
- цена и информация о наличии на складе;

- отзывы покупателей;
- дополнительная информация, помогающие сделать выбор (инфо о том, когда последний раз купили товар, сколько раз заказывали, рейтинг популярности и т.д.)

Рекомендации для карточки товара на сайте <http://krasniykarandash.ru/> подробно описаны в второй части.

## 6. Информация о доставке

На блоге Яндекса [говорится](#):

*“Пользователю должен предоставляться широкий выбор способов оплаты и доставки товара – большая сеть филиалов и пунктов самовывоза, быстрая и недорогая доставка.”*

На сайте представлен широкий выбор способов доставки. Сайт соответствует данному критерию.

## 7. Наличие службы техподдержки и Наличие online-консультанта

Живая поддержка на сайте магазина избавляет от необходимости писать на почту или звонить по телефону, если у пользователя возникли вопросы при выборе или покупке товара.

Если пользователю понравился товар на витрине обычного магазина, но он хочет уточнить наличие такой же модели в другом цвете, комплектации или о наличии похожего товара, пользователь не будет звонить по телефону, а найдет менеджера и спросит у него. Такая же возможность должна быть и при покупке товаров у онлайн-продавцов.

Форма онлайн-консультанта должна содержать имя и фотографию менеджера, идентификатор статуса (online или offline), не перекрывать контентные блоки и легко закрываться по желанию пользователя.

Ни в коем случае не стоит думать, что наличие техподдержки и консультанта может заменить полную контактную информацию. На сайте должно быть как можно больше альтернативных способов обратной связи.

Для сайта <http://krasniykarandash.ru/> рекомендуется установить:

- форму online-консультанта;
- форму заказа обратного звонка;
- форму отправки письма менеджеру;

## 8. Информация о скидках

Информация о скидках на сайте <http://krasniykarandash.ru/> предоставлена в полном объеме.

## 9. Читабельность имени домена

Сайт соответствует данному критерию. Доменное имя сайта “ krasniykarandash” легко читается и ассоциируется с названием фирмы.

### Выводы:

Сайт соответствует большей части факторов коммерческого ранжирования поисковой системы Яндекс. Но есть ряд критериев, для соответствия которым, необходимо внести следующие изменения на сайт:

1. Рекомендуется завести группы в социальных сетях Twitter и Google+.
2. Провести оптимизацию страницы товара (2 часть аудита юзабилити).
3. Необходимо установить установить:
  - форму online-консультанта
  - форму заказа обратного звонка
  - форму отправки письма менеджеру

## Часть 2: Страница товара

Страница карточки товара — одна из важнейших составляющих успешной продажи товара. Именно здесь посетитель принимает решение о покупке товара. Поэтому крайне важно предоставить на этой странице всю необходимую информацию, которая интересует посетителя.

Хорошая страница товара находится в постоянной стадии доработки и тестирования. Необходимо тестировать расположения информационных блоков и их расположение.

## 1. Расположение

## элементов

# Кисть колонок №7 круглая "Аврора"

## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

В ДАННЫЙ МОМЕНТ КАТАЛОГ ТОВАРОВ НАХОДИТСЯ В СТАДИИ ЗАПОЛНЕНИЯ. ЕСЛИ ВАМ НЕОБХОДИМ ТОВАР, КОТОРОГО СЕЙЧАС НЕТ В НАЛИЧИИ ИЛИ ЖЕ ОН ПОКА НЕ ПРЕДСТАВЛЕН В НАШЕМ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ, МЫ С РАДОСТЬЮ ВАМ ПОМОЖЕМ. ПРИСЫЛАЙТЕ ВАШИ ЗАЯВКИ НА НАШУ ПОЧТУ [SHOP@KRASNIYKARANDASH.RU](mailto:SHOP@KRASNIYKARANDASH.RU) ИЛИ ЗВОНИТЕ НАМ ПО БЕСПЛАТНОМУ НОМЕРУ 8-800-301-30-80. МЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОСТАРАЕМСЯ ВАМ ПОМОЧЬ!

Артикул: А-Нкк



774 р.

✓ в наличии

**Описание:**


Кисть колонок №7 круглая "Аврора"

**Бренд:**

АЛЬБАТРОС

**Страна происхождения:**

РОССИЯ

 В корзину

Купить

Поделиться в: 

Исследования показывают, что траектория взгляда посетителя интернет-страницы напоминает латинскую букву «F». Поэтому главные элементы принято располагать по контуру этой самой «буквы».

Рекомендуется под кнопками «купить» и «добавить в корзину» разместить блок с информацией о доставке. Сейчас, чтобы узнать способы доставки товара необходимо перейти в другой раздел. Это отнимает у пользователя дополнительное время и повышает шанс, что пользователь покинет сайт и не совершит покупку товара.

## 2. Знакомство с товаром для ленивых

Артикул: CH-DK15012



**588 р.**

✓ *в наличии*

**Описание:**


Мольберт настольный "Студия" деревянный (вяз) 20x24x53,5 см, холст до 39 см

**Бренд:**

КИТАЙ

**Страна происхождения:**

КИТАЙ

 В корзину

Купить

Поделиться в:



Одна из причин, по которой многие до сих пор предпочитают зайти в оффлайн-магазин – возможность потрогать товар и посмотреть его со всех сторон.

Лучшие интернет-магазины стараются не отставать: фотографируют товар с разных ракурсов, делают трехмерные модели, позволяют увеличить изображение, чтобы оценить детали (например, швы или текстуру кожи). Книжные магазины позволяют просмотреть содержание и полистать, магазины музыки – прослушать, магазины гаджетов – посмотреть видеобзор.

Рекомендуется размещать дополнительные изображения товаров с разных ракурсов: в сложенном виде, запечатанных в коробке, показывая отдельные мелкие преимущества (швы, стыки, крепления).

## 3. Знакомство с товаром для активных

Еще одно преимущество, которым может похвастаться не каждый интернет-магазин – это собственные пункты выдачи или оффлайн-торговые точки. В которые смогут прийти пользователи и ознакомиться с товаром, не покупая его. Чаще всего это необходимо для дорогих товаров, которые трудно купить без примерки или оценки качества.



Сайт krasniykarandash.ru соответствует данным критериям. На сайте размещена вся необходимая информация об оффлайн-магазинах и точках выдачи.

#### **4. Цена**

Неправильная подача цены бьет по продажам. Не стоит печатать цену огромным шрифтом. Делать акцент на ней можно, когда она или совсем небольшая, или существенно ниже, чем в других местах.

На сайте krasniykarandash.ru подача цены выполнена согласно стандартам юзабилити. Цена расположена в удобном месте и не выбивается из общей концепции страницы.

#### **5. Наличие**

На сайте krasniykarandash.ru пользователь получает всю необходимую информацию о наличии и заказе товара, в случае отсутствия товара в наличии.

Товар, находящийся в наличии, помечен специальной подписью. Также присутствует возможность заказа товара, которого нет в наличии.

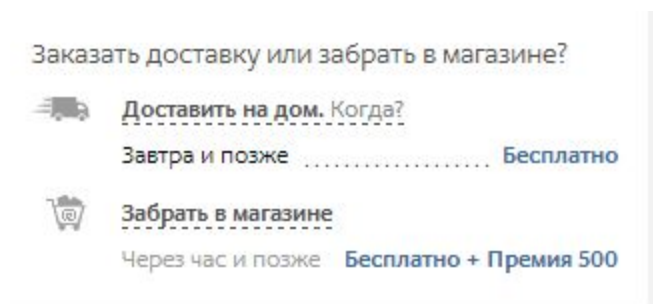
Вносить дополнительные изменения на сайт, связанные с подачей информации о наличии товара, нет необходимости.

#### **6. Доставка**

Скорость доставки – одно из самых сильных конкурентных преимуществ. Лучшие магазины демонстрируют ее примерно так: «Закажите этот товар сегодня, и мы доставим его завтра к 12 часам». Если доставка еще и бесплатна – заявите об этом.

Как было указано в 1 пункте:

*Рекомендуется под кнопками “купить” и “добавить в корзину” разместить блок с информацией о доставке. Сейчас, чтобы узнать способы доставки товара необходимо перейти в другой раздел. Это отнимет у пользователя дополнительное время и повышает шанс того, что пользователь покинет сайт и не совершит покупку товара.*



При клике на данный блок, может открываться дополнительный блок с более подробным описанием условий и вариантов доставки.

## 7. Гарантия

Еще один момент, на который обращают внимание покупатели – гарантия. Такие преимущества, как большой гарантийный срок и возможность возврата товара без проволочек, следует демонстрировать недалеко от цены.

На сайте [krasniykarandash.ru](http://krasniykarandash.ru) отсутствует информация о гарантии. Необходимо разработать информационный блок и разместить его в разделе доставки и на карточке товара.

## 8. Отзывы

### ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

Текст отзыва:

Отправить отзыв

Отзывы покупателей давно стали обязательным элементом страницы товара в любом более-менее приличном магазине. К сожалению, злоупотребление доверием и массовое самовосхваление привело к тому, что эффективность отзывов снизилась. Тем не менее, есть способы, помогающие поддержать доверие.

Например, интеграция с социальными сетями, чтобы посетители видели, что отзыв оставлен не администратором магазина или роботом, а настоящим живым человеком. Или демонстрация факта покупки товара в данном магазине, например, «Иван Иванов купил у нас этот товар два месяца назад».

Рекомендуется переработать форму для отправки отзыва. Необходимо включить поля:


- Имя.
- Почтовый адрес.
- Оценка (от 1 до 5).
- Комментарий.

Это необходимо для сбора реальных отзывов пользователей. Как говорилось ранее, сейчас в сети много «искусственных» отзывов. Также наличие поля e-mail, позволит собрать дополнительную аудиторию для e-mail рассылки.

## 9. Рекомендации магазина

Чтобы повысить «средний чек», лучшие интернет-магазины «допродают» сопутствующие товары: к телефону – чехлы и гарнитуры, к ноутбуку – сумки и мыши, к книге – другие книги. Если человека не заинтересовало предложение, стоит предложить ему альтернативы, при этом товары лучше выводить с указанием причины, например: «вариант подешевле» или «этот товар покупают чаще всего».

### Вместе с этим товаром покупают:

<b>Мышь беспроводная Logitech M185 Sw/Gr</b>	<b>Антивирус Kaspersky Internet Security 2012 2ПК1г. + World Of Warcraft</b>	<b>Внешний жесткий диск 2.5" Seagate STCD500202</b>	<b>Wi-Fi роутер ASUS RT-G32 C1</b>
			
Цена: <b>590.</b> <a href="#">В корзину</a>	Цена: <b>1590.</b> <a href="#">В корзину</a>	Цена: <b>2190.</b> <a href="#">В корзину</a>	Цена: <b>1190.</b> <a href="#">В корзину</a>
<a href="#">Смотреть другие</a>	<a href="#">Смотреть другие</a>	<a href="#">Смотреть другие</a>	<a href="#">Смотреть другие</a>

Купи комплект со скидкой 39 рублей!

 <p><a href="#">Huawei MediaPad 10 Link 8Gb 3G (серебристый)</a> <b>10 490.-</b></p>	+	 <p><a href="#">Чехол-книжка IT Ваквае для Huawei MediaPad 10 Link (черный)</a> <b>990.-</b> <input checked="" type="checkbox"/> В комплект</p>	+	 <p><a href="#">Универсальная защитная пленка Luxcase 14\" 290x210 мм (матовая)</a> <b>351.-</b> <del>390.-</del> 39.- <input checked="" type="checkbox"/> В комплект</p>	=	<p>Составь свой комплект</p> <p><b>Купить комплект</b></p> <p><b>11 831.-</b> <del>11 870.-</del> Экономия 39.-</p>
---	---	--	---	--	---	---

С этим товаром также смотрят (10)

						>
<a href="#">Apple iPhone 5s 16Gb (серый)</a>	<a href="#">Apple iPhone 5s 16Gb (золотистый)</a>	<a href="#">Apple iPhone 5s 32Gb (серебристый)</a>	<a href="#">Apple iPhone 5s 32Gb (золотистый)</a>	<a href="#">Apple iPhone 5c 16Gb (белый)</a>	<a href="#">Apple iPhone 5s 32Gb (серый)</a>	
<b>29 990.-</b> 	<b>29 990.-</b> 	<b>34 990.-</b> 	<b>34 990.-</b> 	<b>19 990.-</b> 	<b>34 990.-</b> 	

Для сайт krasniykarandash.ru необходимо разработать блоки:

- **похожие товары** — отображает схожие товары;
- **с этим товаром часто покупают** — отображает сопутствующие товары к текущему товару.
- **купить комплект** — для самых популярных товаров предлагать сразу готовые комплекты, собранные вручную.

Это будет значительно способствовать успешному поисковому продвижению и увлечению объема продаж на сайте.

Для более удобной подачи информации на странице товара, рекомендуется всю информацию (отзывы, описание, аксессуары) группировать в следующие блоки. Это позволит сократить длину страницы и улучшит навигацию.

Обзор	Спецификация	Отзывы	<b>Аксессуары</b>	Наличие в магазинах
-------	--------------	--------	-------------------	---------------------

---

**Описание**    Технические характеристики    Аксессуары (180)    Отзывы (31)    Вопрос-Ответ (1/1)

**Выводы:**

Для повышения конверсии на сайте необходимо внести следующие изменения на страницу карточки товара:

1. Под кнопками “купить” и “добавить в корзину” разместить блок с информацией о доставке. Сейчас, чтобы узнать способы доставки товара необходимо перейти в другой раздел. Это отнимет у пользователя дополнительное время и повышает шанс того, что пользователь покинет сайт и не совершит покупку товара
2. Размещать дополнительные изображения товаров с разных ракурсов: в сложенном виде, запакрованных в коробке, показывая отдельные мелкие преимущества (швы, стыки, крепления).
3. Разработать информационный блок о гарантии на продукцию и разместить его в разделе доставки и на карточке товара.
4. Рекомендуется переработать форму для отправки отзыва. Необходимо включить поля:
  - имя;
  - почтовый адрес;
  - оценка (от 1 до 5);
  - комментарий.

Это необходимо для сбора реальных отзывов пользователей. Как говорилось ранее, сейчас в сети много “искусственных” отзывов. Также наличие поля e-mail, позволит собрать дополнительную аудиторию для e-mail рассылки.

5. Разработать блоки:
  - похожие товары — отображает схожие товары;
  - с этим товаром часто покупают — отображает сопутствующие товары к текущему товару;
  - купить комплект — для самых популярных товаров предлагать сразу готовые комплекты, собранные вручную.

Это будет значительно способствовать успешному поисковому продвижению и увлечению объема продаж на сайте.

6. Для более удобной подачи информации на странице товара, рекомендуется всю информацию (отзывы, описание, аксессуары) группировать в блоки с возможностью переключения без прокрутки страницы.



## Часть 3: Корзина. Оформление заказа

Сейчас, пользователи, совершившие ранее заказ на сайте, не могут осуществлять заказ товаров. Необходимо связаться с разработчиком для устранения данной ошибки.

### Этапы оформления заказа

#### 1 этап — корзина

## Моя корзина

№	Наименование	Наличие	Цена	Кол-во	Сумма
1	 <b>Набор 48 цв. акварели БЕЛЫЕ НОЧИ (бук)</b>	✓	3 580 р.	- 1 +	3580 р. ✕
2	 <b>Набор 6 шт графических водорастворимых карандашей "Sketching" DERWENT</b>	✓	392 р.	- 3 +	1176 р. ✕

**Итого: 4 756 р.**

Введите номер скидочной карты

применить

оформить заказ

вернуться в каталог

Изображение товара "[Набор 48 цв. акварели БЕЛЫЕ НОЧИ \(бук\)](http://kraskiykarandash.ru/catalog/KRASKI_AKVARELNYE/nabor_48_tsv_akvareli_belye_noch)"

[i\\_buk\\_11178/](#)) не отображается в корзине. На детальной странице товара изображение присутствует.

2 этап — оформление заказа

## Оформление заказа

argx92@gmail.com

+7 (961) 451-84-68

Стать постоянным покупателем

### СЛУЖБА ДОСТАВКИ

- Срочная доставка курьером
- Самовывоз
- Доставка курьером

### БЫСТРЫЙ ВХОД

f Facebook

B Контакте

Для постоянных покупателей:

alexbis@yandex.ru

Пароль

Войти

[Забыли свой пароль?](#)

### ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА

Наличные курьеру

Оформить заказ

Для пользователя неудобный формат ввода номера телефона. При наведения курсора на поле, ввод начинается с места ввода курсора. В результате, номер может быть введен некорректно:

+7 ( ) 961-45-18

Почтовый адрес проверяется после нажатия кнопки “оформить заказ”. Для экономии времени пользователя лучше проверять корректность почтового адреса и его уникальность (существует ли уже такой почтовый адрес в базе сайта) в онлайн режиме.

“Стать постоянным покупателем”— пользователю непонятно, что дает активация этого поля. Рекомендуется ввести всплывающую подсказку, дающую пользователю пояснение к этому полю.

При доставке курьером не производится запрос адреса доставки и почтового индекса.

### 3 Этап — заказ оформлен

## Заказ оформлен

СПАСИБО ЗА ВАШ ЗАКАЗ!

№ заказа: 541


Телефон: +7 (961) 451-84-68

Почтовый индекс: -

Адрес доставки: -

E-mail: argx93@gmail.com

Оплата заказа: Наличные курьеру

Товар	Кол-во	Цена	Сумма
 Набор 48 цв. акварели БЕЛЫЕ НОЧИ (бук) Арт:ЗХК-1944087	1	3 580 р.	3 580 р.
 Набор 6 шт графических водорастворимых карандашей "Sketching" DERWENT Арт:DRW-0700837	3	392 р.	1 176 р.

**Итого: 4 756 р.**

После оформления заказа пользователь должен получать информацию о том, когда будет доставлен заказ и когда с ним свяжется менеджер.

Сейчас, чтобы посмотреть эту информацию необходимо перейти в личный кабинет. Информацию о статусе заказа рекомендуется выводить на странице 3 этапа.