

**Обработка данных по заданию:
Удобство сайта и процесса выбора товара**

асессоров: 15
вопросов: 3

СОДЕРЖАНИЕ

1. Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте http://www.motoextreme.spb.ru	2
Таблица: Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте	2
2. Выберите на сайте несколько товаров из разных категорий и попробуйте заказать online. Все ли получилось? Какие сложности возникли? За счет чего можно было бы сделать оформление заказа удобнее?.....	4
Таблица 1: Сложности которые возникли при оформлении заказа	4
Таблица 2: Возможность совершить заказ на сайте.....	8
3. Посмотрите на сайте несколько интересных вам товаров. Какой информации для вас, как покупателя, не хватает на страницах этих товаров? Какая раскрыта не полностью? Что стоит добавить на эти страницы?	9
Таблица: Какой информации не достаточно на страницах товаров.....	9
4. Попробуйте найти в поиске Яндексa сайт конкурента, который для вас удобнее и понятнее? Почему? Укажите несколько основных причин.	11
Таблица 1: Сайты-конкуренты, которые устраивают больше чем данный.....	11
Таблица 2: Оценка данного сайта в сравнении с сайтами конкурентами	13


1. Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте <http://www.motoextreme.spb.ru>



Таблица: Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте

Количество ассессоров, указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
10	Условие заказа	Ассессоры отметили отсутствие какой-либо информации о доставке. «Не нашел никакой информации о доставке и оплате товаров. Как минимум должна быть вкладка на странице каждого товара».	
7	Логика действий	Ассессора пришлось искать корзину справа, поскольку она неприметная и расположена неудобно.	
7	Логика действий	Если вбить два раза один и тот же товар, неизвестно как один удалить.	
6	Условие заказа	Ассессоров ввело в ступор отсутствие информации по оплате заказа, нет упоминаний вариантов оплаты.	
3	Доверие	Ассессоры отмечают отсутствие дополнительной информации в контактах.	
3	Контент	Ассессоры отметили что на фоне сайта очень плохо видны иконки категорий.	

3	Логика действий	Ассессорам не ясно почему после оформления заказа открывается еще одна форма для ввода контактной информации.	
2	Условие заказа	Ассессору необходимо уведомление при заказе на сайте. «Когда нажал кнопку заказать, хотелось бы увидеть уведомление о том что мой заказ принят в обработку и с вами свяжутся».	
2	Контент	Ассессоры отметили необходимость в большем количестве фотографий на странице товара. «В странице товара хочется видеть больше фото, возможно даже реальных, а так же 3D просмотр техники».	
2	Удобство	Ассессоры отметили отсутствие кнопки «Обратный звонок»	
2	Удобство	Ассессоры отметили что поисковик необходимо разместить наверху сайта.	
4	Доверие	Ассессоры отметили отсутствие в форме заказа поля для ввода телефона. «Когда оформляешь заказ, форма спрашивает у меня 3 позиции - имя, e-mail, и комментарий. Действительно ли, продавцу достаточно этой информации для связи с клиентом? Действительно ли, человек, который хочет приобрести 2 товара на общую стоимость более 2 миллионов рублей будет ждать от вас электронного письма о подтверждении заказа? Добавьте, как минимум, в форму заказа телефон покупателя».	
2	Логика действий	Ассессоры отметили товары, которые продаются за 0 рублей и заказ на них оформляется.	
1	Удобство	Необходимо добавить ещё фильтры, чтобы можно было сортировать не только по цене. «При сортировке товара, хотелось бы видеть сортировку не только по цене, но и объему, мощности и т.д.».	
1	Удобство	Ассессор предлагает сделать картинку слайдера сделать кликабельной.	
1	Доверие	Можно добавить бесплатный номер «8-800...» для большего доверия потенциальных клиентов.	
1	Доверие	Отсутствует какая-либо информация о компании, необходимо добавить раздел «О нас».	
1	Удобство	Ассессору видит необходимость в онлайн консультанте. «И онлайн консультанта все-таки здесь, я считаю не хватает, чтобы помог быстрее справиться с заказом и проконсультировать».	
1	Удобство	Ассессорам мешает большая картинка в шапке сайта, из-за чего приходится прокручивать страницу.	

1	Доверие	Ассессор считает необходимым добавить графу «Отзывы». «Ещё надо сделать графу - ОТЗЫВЫ - на каждый товар, я смотрю товар и сразу вижу отзывы других покупателей о тех или иных возможностях выбранной мною продукции, соответственно отталкиваясь от них подбираю то что мне подходит наилучшим образом».	
---	---------	--	---



Рекомендуем к исправлению.



Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или А/В тестирование.



Можно не править.

2. Выберите на сайте несколько товаров из разных категорий и попробуйте заказать online. Все ли получилось? Какие сложности возникли? За счет чего можно было бы сделать оформление заказа удобнее?

Таблица 1: Сложности которые возникли при оформлении заказа.

Ассессоры	Возникшие сложности	Решение
Александр Владимирович	<ul style="list-style-type: none"> - Когда нажал кнопку заказать, хотелось бы увидеть уведомление о том что мой заказ принят в обработку. - Автоматом хотел найти корзину справа, но её пришлось искать. - При сортировке товара, хотелось бы видеть сортировку не только по цене. - В странице товара хочется видеть больше фото. 	<ul style="list-style-type: none"> + Возможно лучше разделить оформление товара на 2-3 шага. + Страницу оформить заказ сделать интуитивно понятной.

	<ul style="list-style-type: none"> - Если добавил товар два раза подряд, не понятно, как удалить один. 	
Алексей Константинович	<ul style="list-style-type: none"> - После добавления товара повторное нажатие кнопки приводит к новому добавлению позиции. - Не понравилась кнопка "в корзину". - Далее - не совсем понятна кнопка "плюсик" в корзине - добавлять лишнюю единицу товара можно, а убавлять как? - Весь этап заказа был разбит на 2 части, не совсем понятна логика - это можно было сделать одним шагом, вместе со вводом номера мобильного. 	+ Было бы удобнее сделать наверху кнопку - "обратный звонок".
Алиса Валериевна	+ Подобрала несколько товаров, заказать было легко и удобно, для любой аудитории покупателей.	+ И онлайн консультанта все-таки здесь, я считаю не хватает, чтобы помог быстрее справиться с заказом и проконсультировать.
Евгений Александрович	<ul style="list-style-type: none"> + Внимательно просмотрев всю функциональность сайта, мне понравился дизайн и стиль оформления его страниц. - Возникли сложности с поиском корзины, я считаю, что она расположена в не удобном месте! 	+ У меня получилось заказать интересные меня товары.
Евгений Владимирович	<ul style="list-style-type: none"> - Неудачно расположены категории товаров - огромный слайдер на главном экране отвлекает внимание. - На странице категорий картинка в шапке очень большого размера. - На странице товара непривычно видеть фото справа, а описание с ценой слева. - Я так и не смог уменьшить количество ошибочно добавленных товаров. - Очень непонятный момент - после оформления заказа вылезает еще одна форма с предложением ввести контактные данные. 	+ Исправить отмеченные минусы.
Егор Николаевич	- Нажал на кнопку купить мотоцикл и теперь должен продолжить искать на странице	+ На мой взгляд после нажатия на кнопку "купить" надо переводить покупателя на страницу оформления заказа и

	куда же мне нажать, чтобы-таки отдать вам свои 564 400 рублей?	способам оплаты, а не оставлять его на той же странице что он и был.
Екатерина Анатольевна	<ul style="list-style-type: none"> - При оформлении заказа online не было предложено варианты способа оплаты. - Увеличить количество товаров в корзине можно, а уменьшить - нет. - Некоторые товары представлены с ценой 0 рублей, но заказ на них оформляется. - Отсутствует информация о доступном количестве товара. 	<ul style="list-style-type: none"> + Предоставить выбор способов оплаты при оформлении заказа. + Сравнение товаров демонстрировать в отдельном окне браузера. + Отображать доступное количество для заказа.
Иван Юрьевич	<ul style="list-style-type: none"> + Сам выбор товара осуществился без проблем. + Сложностей не было и при выполнении заказа. 	<ul style="list-style-type: none"> + Вот только надо сразу, при том как покупатель заказывает продукцию, указывать все возможные способы оплаты и когда он нажимает на подходящий ему способ, видит подробную информацию о данном способе.
Константин Валентинович	<ul style="list-style-type: none"> - При заказе квадроцикла выползло дополнительная форма с требованием контактов. - Так и не ясно заказал ли я товар или нет. - Нет сообщения, что заказ принят А вот при заказе гидроцикла у которого не указана цена, после заполнения формы, вылезит окошко, что заказ (!) без цены принят. 	<ul style="list-style-type: none"> + Сделать стационарной корзину. + Добавить какую-либо справку.
Максим Игоревич	<ul style="list-style-type: none"> - Слишком мрачный дизайн, кнопки брендов сливаются с задником. - При нажатии на кнопку "В корзине", когда товар уже приобретен, я жду, что меня средиректит на Личный кабинет и корзину. - Не понравилось, что нет телефона. - Мало фотографий товара и нет возможности приблизить фотки по наведению курсора на объект. 	<ul style="list-style-type: none"> + Исправить отмеченные минусы.
Надежда Сергеевна	<ul style="list-style-type: none"> - Предоставлен не весь размерный ряд. - После добавления товара в корзину столкнулась с тем, что не смогла удалить ошибочно добавленный товар. 	<ul style="list-style-type: none"> + Исправить отмеченные минусы.

	<ul style="list-style-type: none"> - Также при выборе обуви нельзя почему то выбрать размер. - При оформлении заказа почему то нужно 2 раза вводить контактные данные, зачем непонятно. 	
Сергей Викторович(Днепропетровск)	<ul style="list-style-type: none"> - При нажатии кнопки купить непонятно что происходит товар попадает в корзину или нет. - Саму корзину невидно. - Контактная информация при заказе не понятная, нужен же телефон и имя, зачем емейл и комментарий?! 	+ Лучше конечно, чтобы показывало, что в корзине есть товар более наглядно и туда можно добавить еще несколько позиций.
Сергей Викторович(Краснодар)	<ul style="list-style-type: none"> - На главной странице сайта подписи меню теряются на фоне слайдера. - Сама корзина заказов мелкая - не сразу нашел. - Заказав товар, появляется красная кнопка "В корзине", нажав которую, предполагаю перейти в корзину, однако происходит еще одно добавление этого же товара в корзину. - После оформления заказа не понял, что произошло? был переход на главную> контакты. 	+ Все-таки меню надо вынести из слайдера, либо выделить фоном. + В целом - отлично! Приятный сайт, читабельный, информативный.
Феликс Александрович	<ul style="list-style-type: none"> - Сложности возникли с не совсем удобным UI, кнопки со списками товаров на главной странице перекрываются картинками рекламными, что не совсем читабельно. 	+ Формирование заказа можно сделать удобнее если кнопки с товарами перенести в боксы слева на страницу или на верх, но только так чтобы рекламные баннеры не перекрывали их, и кнопку "Корзина" выделить и поместить в правый верхний угол страницы.
Энже Махмутовна	<ul style="list-style-type: none"> - Единственный момент — непонятно когда и каким образом с клиентом свяжется представитель компании. То есть, в заявке клиент оставляет свои данные и не знает, когда ему ждать связи с консультантом. 	+ Желательно указывать сроки. Ведь, наверняка, у клиента могут возникнуть дополнительные вопросы по товару, доставке, а представитель компании, в свою очередь, может предложить еще сопутствующие товары и увеличить, тем самым, чек.



Таблица 2: Возможность совершить заказ на сайте.

Кол-во ассессоров	Результат
8	Получилось.
7	Не получилось.

3. Посмотрите на сайте несколько интересных вам товаров. Какой информации для вас, как покупателя, не хватает на страницах этих товаров? Какая раскрыта не полностью? Что стоит добавить на эти страницы?



Таблица: Какой информации не достаточно на страницах товаров.

Ассессоры	Информация, которой не достаточно	Что стоит добавить
Александр Владимирович	<ul style="list-style-type: none"> - В некоторых товар довольно мало фото. - Текст описания товара мелковат для чтения серых букв на темном фоне. 	<ul style="list-style-type: none"> + В контактах хочется видеть ваши контакты, а не обратную связь. + Не хватает описания категорий с точки зрения поисковой оптимизации.
Алексей Константинович	<ul style="list-style-type: none"> - Стоит уделить внимание вопросу добавления кнопки "обратного звонка", разделу "о нас" - он отсутствует напрочь. 	<ul style="list-style-type: none"> + На сайте видно внизу три блока каких-то розничных магазинов, но эту информацию стоит систематизировать, подробнее описать, с фотографиями. Это важно, потому что покупатель должен понимать - а куда лучше обращаться.

Алиса Валериевна	+ Так я считаю, что всего на сайте достаточно, номера телефонов и корзина видна.	+ Поисковую систему не очень видно, ее нужно где то наверху разместить.
Евгений Александрович	+ На мой взгляд, для меня как для покупателя информации здесь достаточно.	+ Было бы не плохо купить запчасти для этой техники на этом же сайте.
Евгений Владимирович	- Не нашел никакой информации о доставке и оплате товаров. - Также не понятны условия гарантии.	+ Как минимум должна быть вкладка на странице каждого товара.
Егор Николаевич	- Когда оформляешь заказ, форма спрашивает у меня 3 позиции - имя, e-mail, и комментарий. Действительно ли, продавцу достаточно этой информации для связи с клиентом?	+ Добавьте, как минимум, в форму заказа телефон покупателя.
Екатерина Анатольевна	- Отсутствует информация о наличии товаров. - Нет информации о доставке и о ее стоимости. - Нет выбора способов осуществления доставки (курьер, ТК, Почта России). - Нет выбора способов оплаты товара и доставки. - Нет информации по срокам транзита товара.	+ Нужно добавить недостающее.
Иван Юрьевич	- Я вот просматриваю товар - "цена по запросу", это как? - Надо конкретизировать, всё таки есть, наверное, базовые комплектации-такая то цена, дополнительно-перечень дополнений и цена напротив.	+ Надо сделать графу - ОТЗЫВЫ - на каждый товар, я смотрю товар и сразу вижу отзывы других покупателей о тех или иных возможностях выбранной мною продукции.
Константин Валентинович	- Не хватает текстовых описаний с коммерческой составляющей. - Нет никакой попытки даже убедить меня, что мне нужен этот товар.	+ Добавить условия покупки/доставки.
Максим Игоревич	- Мало фотографий, нет возможности приблизить фото по наведении курсора. - На страницах контактов нет карты, нет телефонов, нет фотографий сотрудников магазина. Контакты не вызывают у меня доверия.	+ Добавить недостающей информации.

Надежда Сергеевна	- Условий доставки на сайте я не нашла, оплаты тоже. Неудобно ждать звонка от компании и задавать вопросы о доставке.	+ Хотелось бы чтобы был увеличен ассортимент женской экипировки.
Сергей Викторович(Днепропетровск)	- Нету описания как товар будет доставляться, гарантии и условия, что вызывает много вопросов и недоверие, закрыл бы этот сайт.	+ На страницах товара хорошо было бы сделать основные преимущества иконками и текстом в две-три строчки.
Сергей Викторович(Краснодар)	- После оформления совершенно не понятно, был заказ оформлен или нет? Просто произведен переход на страницу контактов. - Условия покупки/доставки товаров так и не увидел ни в меню ни в магазинах... где их искать?	+ Добавить недостающую информацию.
Феликс Александрович	- Не хватает горяче смазочных материалов и косметики. - С покупкой в магазинах всё понятно, но с доставкой не совсем информативно, особенно в города кроме МСК.	+ Нужно добавить разделы с аксессуарами и в экипировку - добавить спасательные жилеты.
Энже Махмутовна	+ Всё получилось, сложности не возникали. - Единственный момент — непонятно когда и каким образом с клиентом свяжется представитель компании.	+ Рядом с фотографиями товаров в каталогах стоит указать краткие характеристики, чтобы не приходилось постоянно добавлять позиции в графу "сравнить".

4. Попробуйте найти в поиске Яндекса сайт конкурента, который для вас удобнее и понятнее? Почему? Укажите несколько основных причин.

Таблица 1: Сайты-конкуренты, которые устраивают больше чем данный.

Сайт-конкурент	Кол-во ассессоров	Преимущества
http://motomarine.ru/catalog/mototsikly/	1	+ В нем лучше реализована информация для покупателя. Целая строка в шапке с доставкой, оплатой, информацией, контактами, о компании, акции, новости, сотрудничество. Это вызывает больше доверия и возможность получить больше информации с кем он имеет дело.

		+ Корзина и поиск находится на одной строке и их не надо искать, сразу бросается в глаза.
http://motor4ik.ru/	1	+ Наличие продуманных страниц "о нас", оплата, доставка, ГАРАНТИЯ, кнопки "купить в 1 клик".
http://motoextreme.spb.ru	1	+Мне было бы удобнее пользоваться данным сайтом, так как здесь все реализовано более понятно и интуитивно.
http://www.vipbike.ru/	1	+ Возможность увеличения фотографий, удобный каталог.
http://pilotmoto.ru/	1	+ Этот сайт мне удобнее и понятнее как для потенциального покупателя: подробное описание каждого товара, удобная система оформления заказа и оплаты. Наличие на сайте формы обратной связи, что немаловажно для потенциальных покупателей.
http://www.mtzmoto.ru	1	+ Сравнение товаров на этом сайте происходит в отдельном окне. + Можно количество товара к корзине уменьшить и увеличить. Присутствует регистрация на сайте, которая позволяет пользоваться бонусами и скидками при частых заказах.
http://www.moto-market.ru/dost.htm	1	+ Этот сайт вызывает большее доверия. + На сайте указаны полностью юридические реквизиты компании, все возможные и невозможные способы связи и электронная почта, и скайп и телефоны, и странички в соцсетях.
http://moskva.tiu.ru	1	+ У данного ресурса лучше реализован дизайн. Читательный черный шрифт на белом фоне. + Удобная фильтрация, множество способов покупки товара (в том числе и через электронные деньги), есть перелинковка с похожими товарами, подробный фильтр, учитывающий массу нюансов модели, удобная система хлебных крошек с выпадающим списком.
http://motoehkipirovka.ru	1	+ Предоставлен большой выбор мотозащитной экипировки для женщин, предоставлен большой размерный ряд, также есть таблица размеров по которой можно определить свой размер. + Есть подробные условия доставки и гарантия возврата и обмена товара.
http://www.megamoto.ru/	1	+ Минимум информации, структурирована и по делу. Есть раздел доставки, даже кредита. Понятная корзина, можно выбрать метод оплаты.
http://formula7moto.ru/atv/	1	+ Удобный фильтр по различным характеристикам + Возможность купить в кредит. + Описаны условия оплаты и доставки.
http://www.megamoto.ru/	1	+ Сайт информативней, фото не из интернета, а из салона, интерфейс удобней и приятней глазу, баннеры с акциями и скидками удобно расположены и не мешают что либо искать. Есть раздел с запчастями и аксессуарами что очень удобно, а так же есть собственный автосервис.

<http://offmoto.ru/>.

1

+ Он оказался удобнее и понятнее, так как на сайте есть отдельный подраздел, касающийся доставки товара по районам и ценам. Плюс ко всему есть информация о возврате товара.

Оценка сайтов-конкурентов по отношению к данному сайту

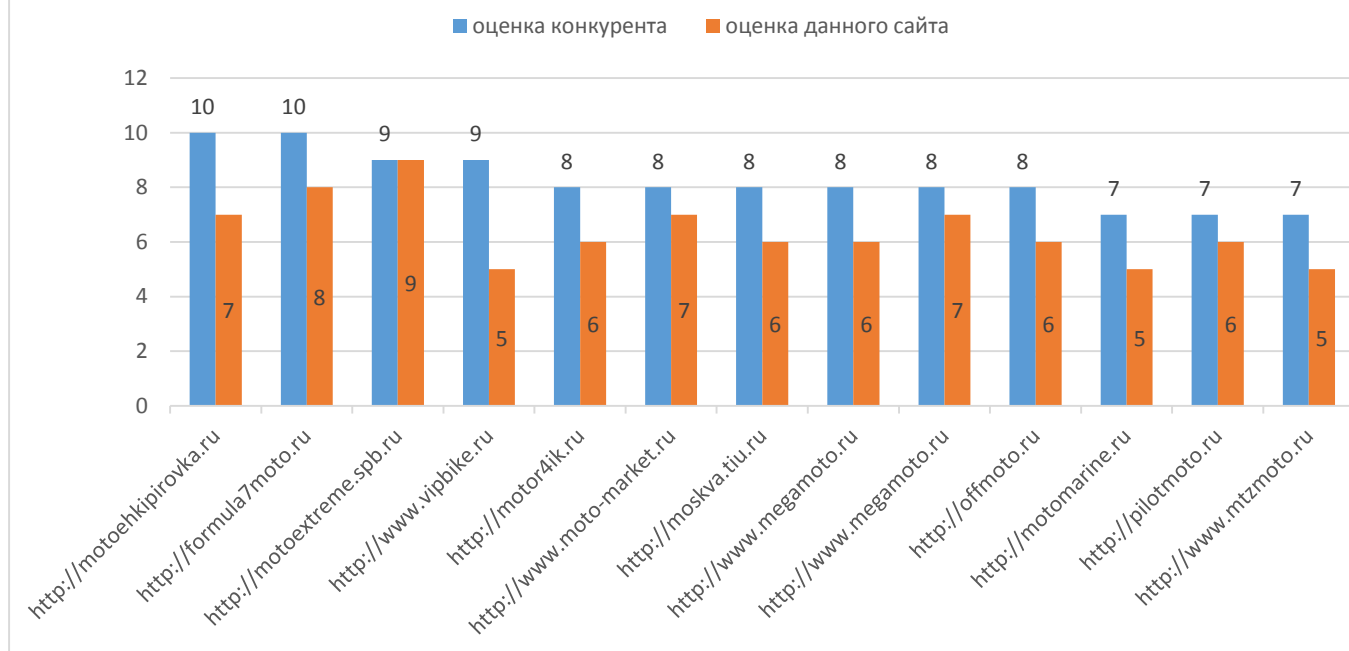


Таблица 2: Оценка данного сайта в сравнении с сайтами конкурентами

Сайт -конкурент	Оценка сайта	Оценка motoextreme.spb.ru
http://motoehkipirovka.ru	10	7
http://formula7moto.ru	10	8
http://motoextreme.spb.ru	9	9
http://www.vipbike.ru	9	5
http://motor4ik.ru	8	6
http://www.moto-market.ru	8	7
http://moskva.tiu.ru	8	6
http://www.megamoto.ru	8	6
http://www.megamoto.ru	8	7
http://offmoto.ru	8	6
http://motomarine.ru	7	5
http://pilotmoto.ru	7	6
http://www.mtzmoto.ru	7	5