Электронная торговля

iDex Group
Георгий Иванян

Роль Дизайна в Интернет-магазине

В презентации

- **Как правильно ставить цели на разработку дизайна**
- **Специфика дизайна Интернет-магазина**
- **Дизайн на основе сегментирования целевой аудитории**
- **Интернет-магазин как инструмент продажи**
- **Как маленькие нюансы в Интернет-магазине могут увеличить эффективность**

Как правильно ставить цели на разработку дизайна

Умеем ли ставить цели?

«В целях **усиления борьбы** с вредителями Министерство сельского хозяйства Китая объявило, что **за каждую сданную** саранчу будет выплачен 1 юань.
Теперь все крестьяне **разводят** саранчу...»

Размытые формулировки

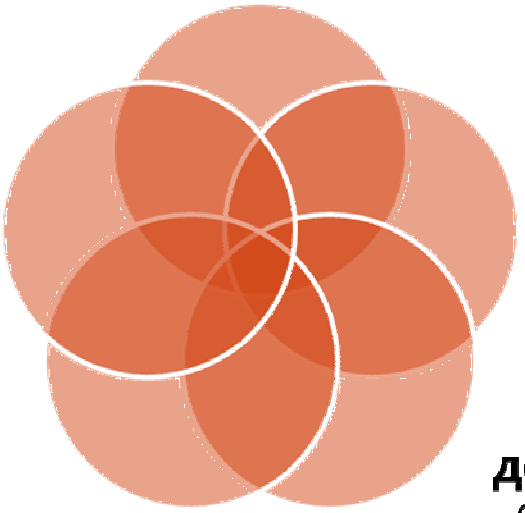
- Стартовать быстро и дешево
- Попробовать продажи через Интернет
- Расширить охват аудитории
- Привлечь новых клиентов
- Поддержать текущие продажи
- Развить партнерские отношения
- Автоматизировать взаимодействия с контрагентами
- Продавать дешевле конкурентов
- Увеличить отдачу

Умные цели и задачи

Цели и задачи основанные на приведенных критериях, называют умными (от аббревиатуры **SMART** образованной английскими словами):

конкретный
(specific);

соотносимый с конкретным сроком
(time-bounded)



измеримый
(measurable);

значимый
(relevant);

достижимый
(attainable);

Специфика дизайна ИМ

С чего начинается ИМ?

Для правильной постановки задач по разработке Интернет-магазина, мы должны начать со следующего:

- Что продаем? Кому продаем?
- Описать конкурентное преимущество (Почему у Вас?)
- Сегментировать аудиторию
- Продумать взаимодействие с клиентом (Сценарии, задачи и мотивация)
- Расставить акценты и приоритеты (Что важно, что второстепенно?)
- Описать бизнес-процесс (Поставка товара, логистика и др.)
- Подготовить информацию
- Продумать критерии оценки эффективности
- Проработать вопросы поддержки и последующего развития ресурса
- Запланировать обучение персонала

О чем думает пользователь или группа пользователей?

Вопросы:

•Я ищу пылесос, хочу подобрать по требуемым характеристикам

•Я ищу пылесос Samsung достаточно мощный для дачи, для влажной уборки

•А есть ли у них красненький пылесос?

•Мне нужен пылесос дешевле, чем у других и обязательно гарантия на него!

•Я возьму много, есть ли у них скидки?

•Я знаю артикула товаров, мне надо быстро сложить все в корзину

•Как я могу проконсультироваться с менеджером?

С чем сталкиваются пользователи?

Дизайн

•Куда я попал?

•Могу ли я доверять этому магазину?

•Запомнил ли я магазин?

•Ничего себе, что это за магазин такой?

Навигация

•Где я нахожусь?

•Куда мне идти?

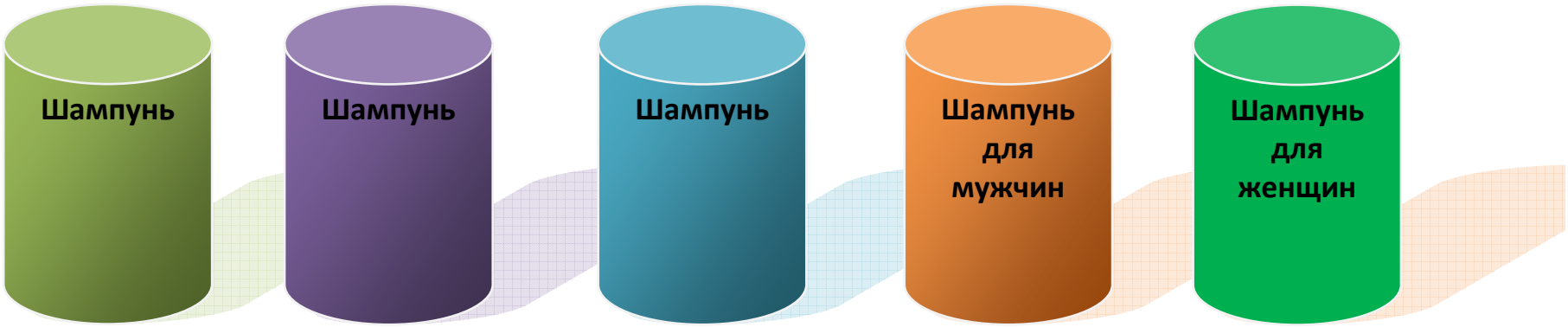
•Как мне вернуться?

•А что я смотрел?

•Что я еще могу посмотреть?

Решение о покупке

- Выбирая товары и услуги, пользователь принимает решение где купить, часто среди одинаковых или очень похожих магазинов.
  Что ему в этом поможет?
- Почему именно в этом магазине? Почему именно данный товар?
- Выявляя свои ключевые преимущества, не забывайте их правильно подавать.



Что значит юзабилити для ИМ?

Пользователь должен воспользоваться ИМ:

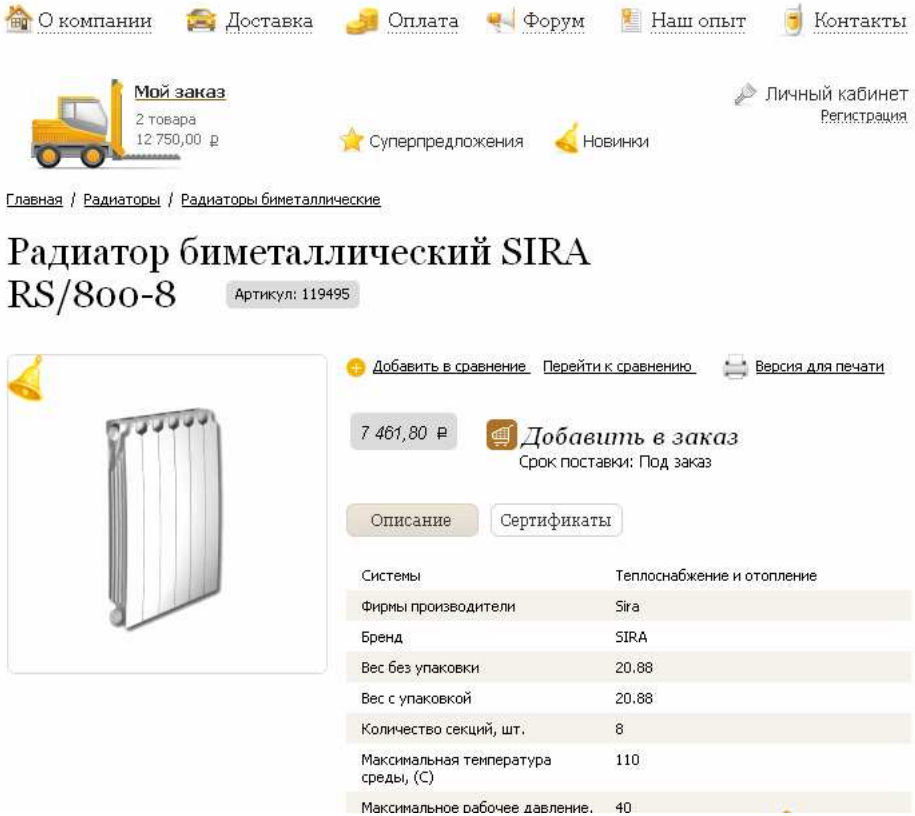
•эффективно (затратив минимум своих ресурсов),

•продуктивно (магазин должен предоставить все условия для продуктивной работы пользователя),

И пользователь должен быть удовлетворен процессом.

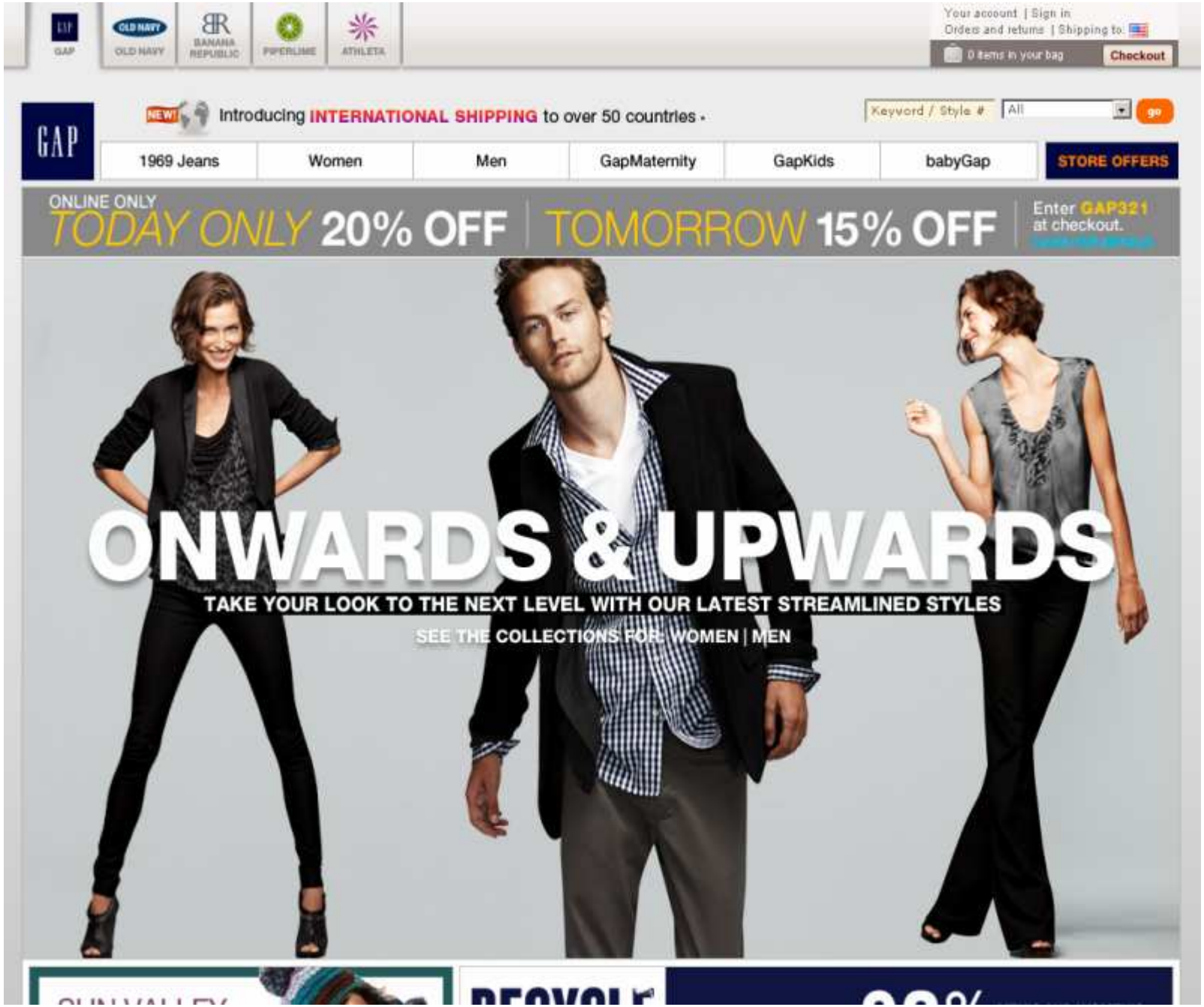
Пример

добавить сайт в избранное
(495) 589-02-54, 589-01-57
info@tvhd.ru
Доставка по всей России
Наличный и безналичный расчет
Найти
ГЛАВНАЯ
ПОЛНЫЙ ПРАЙС
ОПЛАТА И ДОСТАВКА
ГАРАНТИЯ
МАГАЗИН В МОСКВЕ
КОНТАКТЫ
ПРЕИМУЩЕСТ
ЖК/LCD телевизоры: Panasonic TX-LR37V10
ХИТ
NEW!
Диагональ 37" (94 см), Full HD IPS-Alpha-Fine-Black-Panel, 100 Hz Intelligent Frame Creation+Motion Focus Technologie, FULL HD (1080i/1080p/720p), Eco Mode, V-Real Pro 4 –технология, Intelligent Frame Creation, Motion Focus Technology, Intelligent Scene Controller, 24p Smooth Film, 24p Playback, Deep Colour (10-bit Panel), x.v. Colour, Colour Matrix Arrangement, Active Colour Enhancer, 3D Colour Management, Picture Overcan, Video Noise Reduction, 3D Comb Filter, C.A.T.S. Стерео A2/NICAM 2*10 Вт (RMS), V-Audio ProSurround, разрешение FULL HD 1920x1080p, динамический контраст 100.000:1, яркость 500 Кд/м2, широкий угол обзора 178?/178?, телетекст 2000 с. PIP/PAP/PAT (1 тюнер). VIERA Link (HDMI-CEC). DLNA & DivX VIERA Cast. Слот для карт памяти SD (AVCHD/DivX/JPEG). Поворотная подставка ±15°. Разъёмы AV: 2*Scart (2*RGB), RCA, выход на наушники, Component Y/Pb/Pr, 4*HDMI v1.3 (до 1080p, HDMI-CEC), audio in/out RCA, вход PC (VGA D-sub), оптический выход, DLNA. Поворотная подставка ±15°. Питание 220-240 В. Потребление электроэнергии – макс. 187 Вт, норм. 134 Вт. VESA 200x200. Вес 18 (14,5) кг. Габариты (ШхВхГ): без подставки 896x578x67 / с подставкой 896x648x287 мм. Гарантия 36 мес.
Сделано в Малайзии
Наличие: есть в наличии
38 800
купить
Характеристики Panasonic TX-LR37V10


О компании
Доставка
Оплата
Форум
Наш опыт
Контакты
Мой заказ
2 товара
12 750,00 ₽
Личный кабинет
Регистрация
Суперпредложения
Новинки
Главная / Радиаторы / Радиаторы биметаллические
Радиатор биметаллический SIRA RS/800-8
Артикул: 119495
Добавить в сравнение
Перейти к сравнению
Версия для печати
7 461,80 ₽
Добавить в заказ
Срок поставки: Под заказ
Описание
Сертификаты
Системы | Теплоснабжение и отопление
Фирмы производители | Sira
Бренд | SIRA
Вес без упаковки | 20.88
Вес с упаковкой | 20.88
Количество секций, шт. | 8
Максимальная температура среды, (С) | 110
Максимальное рабочее давление. | 40

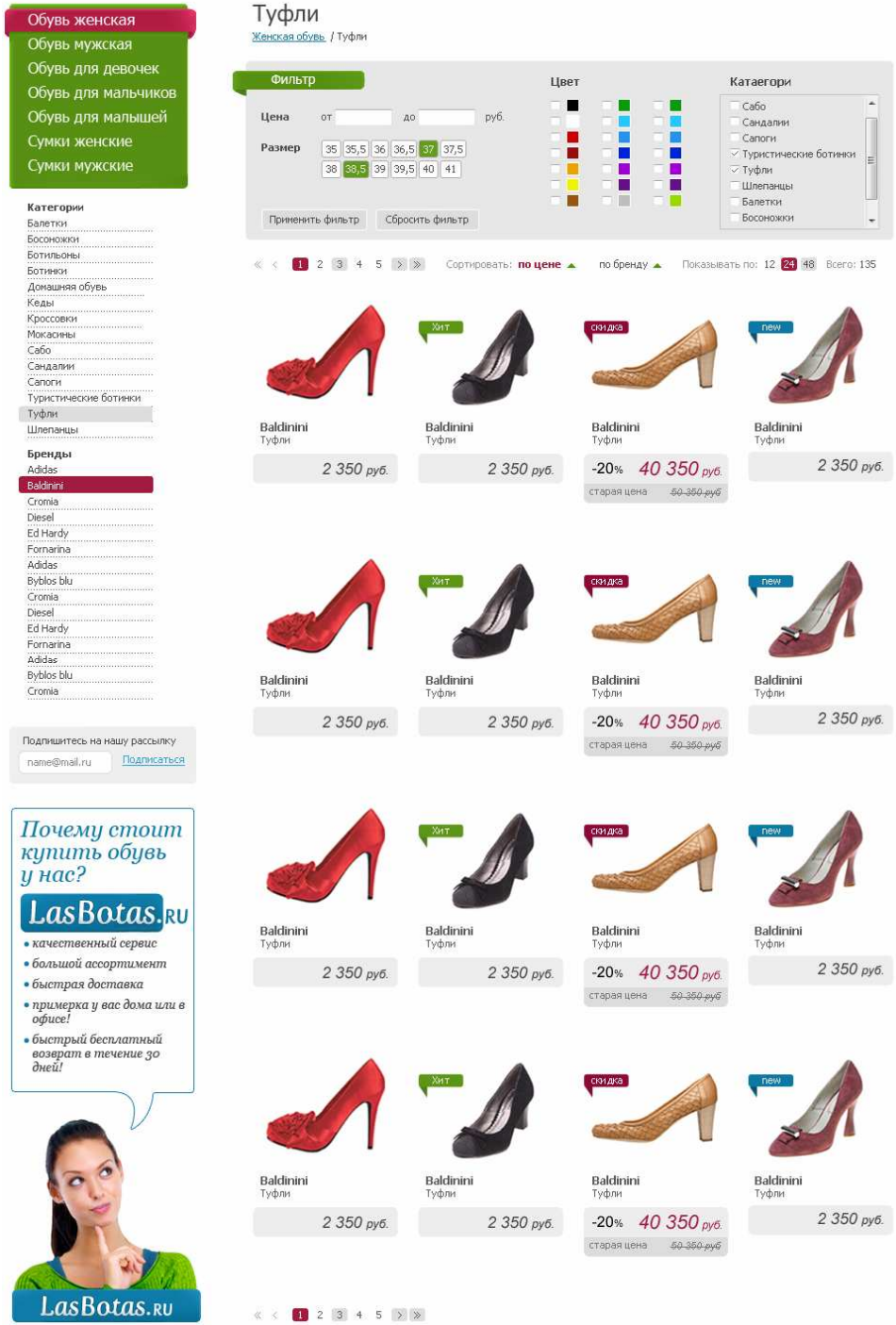
2Season
О компании
Бренды
Сотрудничество
Контакты
2seasons
Осень-Зима
Весна-Лето
бренды
Oscar et Valentine
catimini
OXBOW
JEANBOURGET
OXBOW
catimini

madame surtô
home
coleções
blog
madame surtôzinha
história
onde comprar
clipping
contato
noivas
A Madame Surtô agora faz vestidos de noiva, daminhas, madrinhas e festas em geral, tudo sob medida. Entre em contato e garanta já o seu modelo exclusivo.
madame surtôzinha
Chegou a grife infantil da Madame Surtô, com roupas exclusivas para as meninas de 4 a 12 anos. Conheça nossa nova coleção.
primavera / verão 2010
conheça a coleção!


GAP
OLD NAVY
BANANA REPUBLIC
PIPERLIME
ATHLETA
Your account | Sign in
Orders and returns | Shipping to:
0 items in your bag
Checkout
NEW!
Introducing INTERNATIONAL SHIPPING to over 50 countries
Keyword / Style #
All
go
GAP
1969 Jeans
Women
Men
GapMaternity
GapKids
babyGap
STORE OFFERS
ONLINE ONLY
TODAY ONLY 20% OFF
TOMORROW 15% OFF
Enter GAP321 at checkout.
ONWARDS & UPWARDS
TAKE YOUR LOOK TO THE NEXT LEVEL WITH OUR LATEST STREAMLINED STYLES
SEE THE COLLECTIONS FOR: WOMEN | MEN

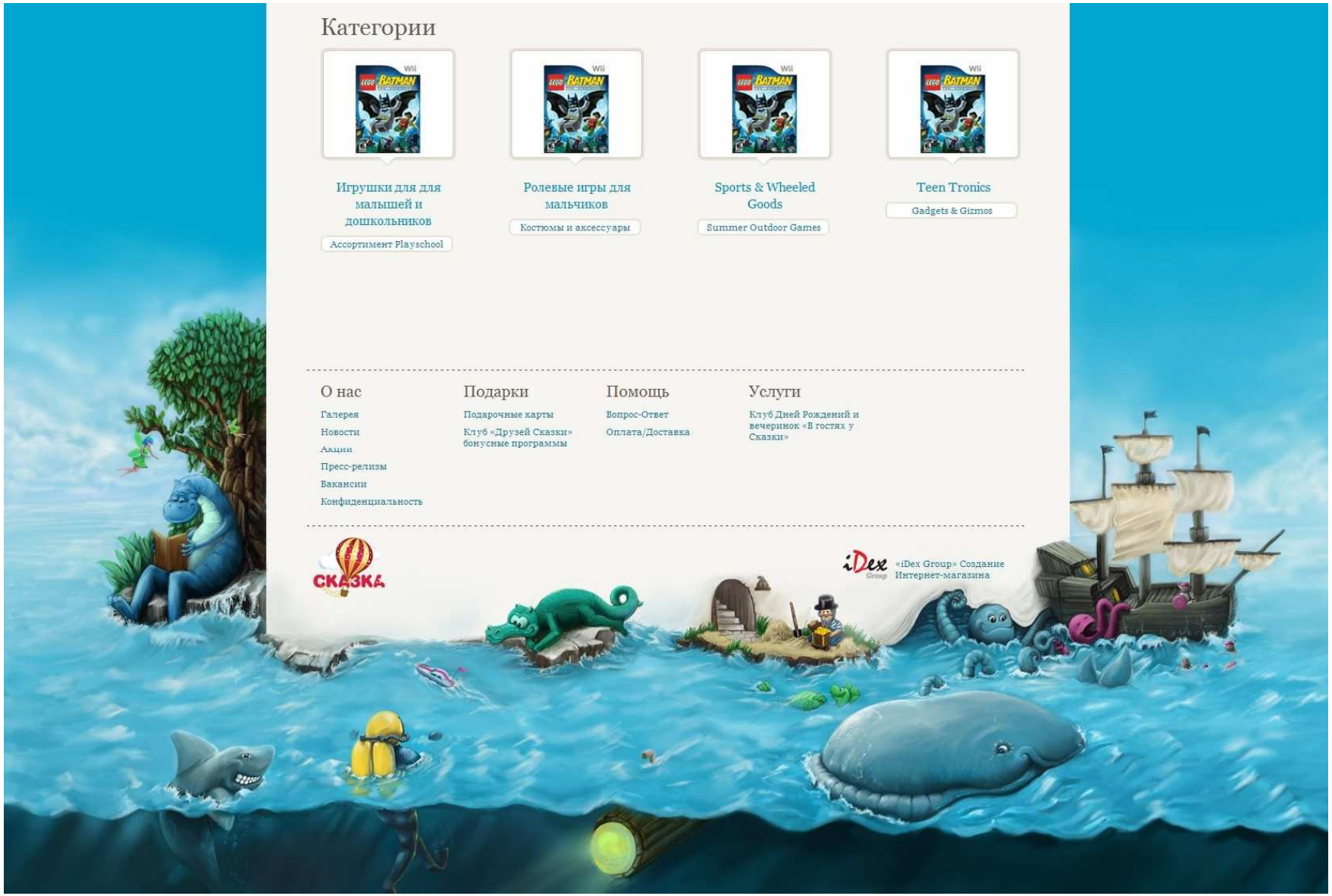
Евросив - Siver
Рус
Eng
Fra
Deu
Tur
Chn
Главная
О компании
Новости
Каталог продукции
Где купить?
Техническая поддержка
Контакты производителя
SIVER
То, что нужно для серьезной работы!
Новости
Компания Евросив является одной из немногих компаний, инвестирующих в российское производство.

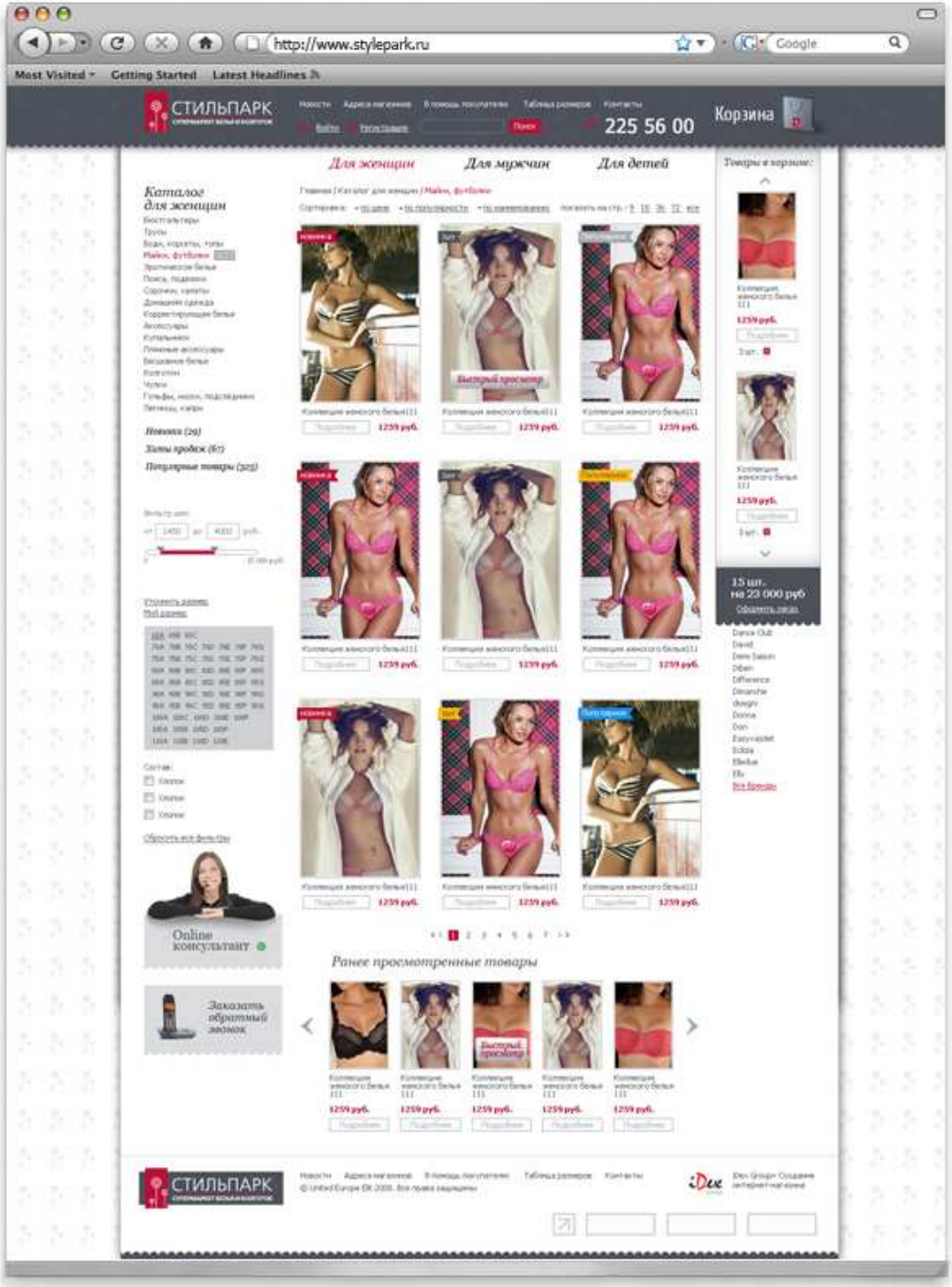
Москва
Хочу знать больше!
промышленное оборудование
ТЕРМОПОТОК
(499) 268-58-58
О компании
Доставка
Оплата
Форум
Наш опыт
Контакты
Мой заказ
2 товара
12 750,00 р.
Личный кабинет
Регистрация
Искать
Суперпредложения
Новинки
По типам
По системам
По производителям
Антифриз (4)
Водоподготовка (11)
Водонагреватели (100)
КИПиА (33)
Конвекторы электрические (52)
Котлы (89)
Насосы и насосные установки (462)
Радиаторы (70)
Расширительные баки и гидроаккумуляторы (51)
Сантехническое оборудование (387)
Соленоидные клапаны и клапаны с пневмоприводами (132)
Теплые полы (74)
Трубопроводная арматура (1070)
Трубы и сопутствующее оборудование (48)
Электрооборудование (306)
Лучшие предложения месяца
Насосы вертикальн. многоступенчатые
Насосные установки канализационные
Баки расширительные
Гидроаккумуляторы
Создать оазис легко!
Новинки этим летом!
Лейка душевая Senses 70 арт.T2436AA
530,28 ₽
Посмотреть все предложения
Цены тают!
DOMIcompact F24 Котел настенный 23,3 кВт
19 269,60 ₽
Лучше уже не будет!
Муфта переходная, d 25-20
120,75 ₽
Мой заказ 2 товара , 12 750,00 ₽
Мой заказ
Открепить


Обувь женская
Обувь мужская
Обувь для девочек
Обувь для мальчиков
Обувь для малышей
Сумки женские
Сумки мужские
Категории
Балетки
Босоножки
Ботильоны
Ботинки
Домашняя обувь
Кеды
Кроссовки
Мокасины
Сабо
Сандалии
Сапоги
Туристические ботинки
Туфли
Шлепанцы
Бренды
Adidas
Baldinini
Cromia
Diesel
Ed Hardy
Fornarina
Adidas
Byblos blu
Cromia
Diesel
Ed Hardy
Fornarina
Adidas
Byblos blu
Cromia
Подпишитесь на нашу рассылку
name@mail.ru
Подписаться
Почему стоит купить обувь у нас?
LasBotas.RU
• качественный сервис
• большой ассортимент
• быстрая доставка
• примерка у вас дома или в офисе!
• быстрый бесплатный возврат в течение 30 дней!
LasBotas.RU
Туфли
Женская обувь / Туфли
Фильтр
Цена от до руб.
Размер 35 35,5 36 36,5 37 37,5 38 38,5 39 39,5 40 41
Применить фильтр
Сбросить фильтр
Цвет
Катаегори
Сабо
Сандалии
Сапоги
Туристические ботинки
Туфли
Шлепанцы
Балетки
Босоножки
1 2 3 4 5
Сортировать: по цене по бренду
Показывать по: 12 24 48
Всего: 135
Хит
скидка
new
Baldinini
Туфли
2 350 руб.
-20%
40 350 руб.
старая цена
50 350 руб.

iDex

Галерея
Подарочные карты
Партнёры
Авторизация
Корзина
СКАЗКА
Адрес магазина
Каталог
Возраст
Бренды
Герои
Новинки
Эксклюзив
Хиты продаж
СКАЗКА
Открытие!
интернет-магазин Сказка
Первые 100 покупателей получат подарок!
Новинки
new
Нерф. Игровой набор: бластер, мишень и 3 стрелы (ассорт.)
799 руб.
Добавить
new
Микроскоп 100*600
899 руб.
Добавить
new
9384 Игрушка-касса
2 169 руб.
Добавить
new
Светящиеся наклейки-ночнички, 4 в., 12/48
449 руб.
Добавить


Категории
Игрушки для для малышей и дошкольников
Ассортимент Playschool
Ролевые игры для мальчиков
Костюмы и аксессуары
Sports & Wheeled Goods
Summer Outdoor Games
Teen Tronics
Gadgets & Gizmos
О нас
Галерея
Новости
Акции
Пресс-релизы
Вакансии
Конфиденциальность
Подарки
Подарочные карты
Клуб «Друзей Сказки» бонусные программы
Помощь
Вопрос-Ответ
Оплата/Доставка
Услуги
Клуб Дней Рождений и вечеринок «В гостях у Сказки»
СКАЗКА
«iDex Group» Создание Интернет-магазина


http://www.stylepark.ru
Most Visited
Getting Started
Latest Headlines
СТИЛЬПАРК
225 56 00
Корзина
Для женщин
Для мужчин
Для детей
Каталог для женщин
Товары в корзине:
Online консультант
Заказать обратный звонок
Ранее просмотренные товары

Изучение и сегментирование

Группируем целевую аудиторию

Описание и сегментирование

- Аудитория должна быть сегментирована!
- Сегментирована – значит выделены отдельные группы пользователей со своими задачами, мотивацией (чаще важнее задач) и для них проработаны сценарии возможных действий.
- При описании клиента учитывать все факторы, как формулирует запрос, как обычно спрашивает, какие привычки и т.д. Если есть типовые схемы работы, то необходимо их описать.

Пример задачи и мотивации

- **Задача** – найти, выбрать и купить пылесос.
- **Мотивация** – если найду недорогой и тихий, при этом еще и мощный пылесос мне дадут повышение!

Интернет-магазин как инструмент продажи

Сервисы ИМ

ИМ – это инструмент

ИМ – это инструмент для пользователя,
он должен уметь им пользоваться интуитивно.

Сервисы магазина должны помогать пользователю в решение основной задачи, попутно предлагая дополнительные ценные для пользователя возможности.

Корзина

- Как быстро я могу посмотреть, что у меня в корзине?
- Понятно ли мне что лежит в корзине, сколько его и какая цена?
- Знаю ли я итоговую стоимость заказа? А она с доставкой или без?
- А мне надо зарегистрироваться? А что мне это даст?
- Могу ли я упаковать товар?

Написать нам письмо

Логин | ******* | Войти | Запомнить | Регистрация

LasBonus
Мои бонусы

LasBotas.RU
КУПИТЬ ОБУВЬ - ЭТО ПРОСТО!

Телефон в Москве с 8.00 до 20.00
8 (499) 907-23-03

Не смогли дозвониться? Оставьте свой телефон.
Мы Вам перезвоним!
+7 (499) 907-23-03 Перезвоните Мне!

Моя корзина
12 шт. на сумму 53 000 руб.

Моя корзина желаний 12

Главная | Новинки | Скидки | Хиты продаж | Акции | Доставка и возврат | Оплата | Гарантия | О компании

mascotte Искать

Моя корзина

Женская обувь / Моя корзина

← Вернуться в каталог для продолжения покупок

Корзиина

№	Арт.	Изображение товара	Наименование	Размер	Цвет	Цена, руб	Кол-во товара	LasBonus	Сумма, руб		Удалить
1	02BTN-WBLD00013-65BK		**Baldinini** Туфли	**32,5**	**серый**	*2 350 руб.*	1	25 LB	*7520 руб.*	в корзину желаний	
2	02BTN-WBLD00013-65BK		**Baldinini** Туфли	**32,5**	**серый**	*2 350 руб.*	2	25 LB	*7520 руб.*	в корзину желаний	
3	02BTN-WBLD00013--65BK		**Baldinini** Туфли	**32,5**	**серый**	*2 350 руб.*	1	25 LB	*7520 руб.*	в корзину желаний	
4	02BTN-WBLD00013-65BK		**Baldinini** Туфли	**32,5**	**серый**	*2 350 руб.*	1	25 LB	*7520 руб.*	в корзину желаний	

LasBonus **Начисление бонусов за заказ:** 100 LB
Сделайте заказ, и общий счет **LasBonus** составит **2300** бонусов

Итого, включая НДС: *360 240 руб.* Обновить

Купон на скидку

Применить

Скидка по купону составляет: **5%**

Оформить заказ

← Вернуться в каталог для продолжения покупок

СТИЛЬПАРК
СУПЕРМАРКЕТ БЕЛЬЯ И КОЛГОТОК

Моя корзина

495 661-33-70

iDex

№	Товар	Ваш цвет	Ваш размер	Ваш бонус	Количество	Цена	Итого	Удалить
1	Арт.: SNL-162549 **Бюстгальтер Push-up с гелевым наполнителем** Бренд: AMORE A PRIMA VISTA	Nero	75 B	99 балов	1	999,00 руб.	999,00 руб.	☐
2	Арт.: SNL-191730 **Футболка женская** Бренд: AMORE A PRIMA VISTA	Print	4 (L)	74 балов	1	749,00 руб.	749,00 руб.	☐

Доставка

Всего товаров: 2 шт. На сумму: 1748 руб. Обновить

Выберите город | Выберите способ доставки | 14.10.2010

Время доставки

12:00 — 15:00 — 18:00 — 22:00

Ваш заказ может быть доставлен **бесплатно!**
Просто добавьте еще к заказу товар на 1252руб.
Перейти в каталог товаров

Упакуйте Ваш заказ!

Фирменная упаковка

Нейтральная упаковка

Подарочная упаковка

Всего товаров: 2 шт. На сумму: 1748 руб.
С учетом упаковки

Будет начисленно 173 бонуса Стильпарк!

Помощь менеджера | Оформить заказ

Москва

Хочу знать больше!

промышленное оборудование

ТЕРМОПОТОК

(499) 268-58-58

О компании | Доставка | Оплата | Форум | Наш опыт | Контакты

Искать

Мой заказ
2 товара
12 750,00 ₽

Суперпредложения | Новинки

Личный кабинет
Регистрация

По типам
По системам
По производителям

Антифриз (4)
Водоподготовка (11)
Водонагреватели (100)
КИПиА (33)
Конвекторы электрические (52)
Котлы (89)
Насосы и насосные установки (462)
Радиаторы (70)

Главная / Сантехническое оборудование / Смесители

Лейка душевая Senses 70 арт.T2436AA

Артикул: 119380

Добавить в сравнение | Перейти к сравнению | Версия для печати

530,28 ₽

Добавить в заказ
Срок поставки: 1-2 дня

Описание | Сертификаты

Системы	Водоснабжение

Мой заказ 2 товара , 12 750,00 ₽

Скрыть

Открепить

Водонагреватель ARISTON TI Shape QB 50 V
6 525,00 ₽
− 1 + удалить

Полотенцесушитель водяной Ритм D3-66
6 225,00 ₽
− 1 + удалить

Оформление заказа

- Могу я быстро оформить мою покупку?
- Могу ли оплатить удобным мне способом?
- Какие способы доставки существуют?
- Есть ли оповещение об изменении статусов заказов?
- Есть ли СМС оповещение?

Написать нам письмо

Логин | ******* | Войти | Запомнить | Регистрация

LasBonus
Мои бонусы

LasBotas.RU
КУПИТЬ ОБУВЬ - ЭТО ПРОСТО!

Телефон в Москве с 8.00 до 20.00
8 (499) 907-23-03

Не смогли дозвониться? Оставьте свой телефон.
Мы Вам перезвоним!
+7 (499) 907-23-03 Перезвоните Мне!

Моя корзина
12 шт. на сумму 53 000 руб.

Моя корзина желаний 12

Главная | Новинки | Скидки | Хиты продаж | Акции | Доставка и возврат | Оплата | Гарантия | О компании

mascotte Искать

Оформление заказа

Главная / Личный кабинет / Оформление заказа

Тип плательщика » Профиль фоставки » Доставка » Оплата » Подтверждение

Выберите тип плательщика и нажмите кнопку "Продолжить".

- Физическое лицо
- Юридическое лицо

Процедура оформления заказа отличается для разных типов покупателей.

Продолжить →

Личные сведения, полученные в распоряжение интернет-магазина при регистрации или каким-либо иным образом, не будут без разрешения пользователей передаваться третьим организациям и лицам за исключением ситуаций, когда этого требует закон или судебное решение.

Личный кабинет

- Могу ли я поменять данные своего профиля?
- Профили доставки, могу ли сделать разные?
- Есть ли архив заказов?
- Могу ли отследить статус выполнения заказа?
- Могу ли повторить заказ?
- Есть ли информация по актуальным скидкам?
- Есть ли страница управления подпиской на рассылку магазина?

Мои заказы

Фильтр

Номер заказа 123123 **Дата заказа** от до **Статус** в обработке

Применить фильтр Сбросить фильтр

Дата заказа	Номер заказа	Цена	Статус заказа	Метод оплаты
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	принят	Наличные
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	принят	Банковская карта
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	в обработке	Яндекс деньги
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	выполнен	Яндекс деньги

№	Арт.	Изображение товара	Наименование	Размер	Цвет	Цена	Кол-во товара	Сумма
1	02BTN-WBLD00013-65BK		**Baldinini** Туфли	32,5	серый	*2 350 руб.*	4 шт.	*7520 руб.*
2	02BTN-WBLD00013-65BK		**Baldinini** Туфли	32,5	серый	*2 350 руб.*	4 шт.	*7520 руб.*

Начисление бонусов за заказ: 100 LB **Итого стоимость:** *15 040 руб.*

Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	отменен	
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	выполнен	Яндекс деньги
Дата: 25.06.10	Заказ №1222-09	**22 541 руб.**	выполнен	Яндекс деньги

Резюме

Цели, задачи, требования и ограничения
Аналитика и ТЗ
Прототип
Тестирование
Разработка визуальной части Дизайна
Тестирование

Спасибо за внимание!

Георгий Иванян

iDex Group

www.idexgroup.ru