

"Характерные" ошибки "начинающих" интернет- магазинов

www.gretta.ru

Полянский Алексей

Проблемы редизайна

2004 год - 2006 год - 2008 год - 2010 год

То что рисуют в макете на редизайн,
должно быть проверено:

- на удобство использования
- читаемость/контрастность
- наследственность сервисов
- эмоциональную составляющую
из расчета на целевую аудиторию
- соответствие интересам и целям компании

Разработка технического задания?



главная | о компании | магазины | статьи | контакты | партнеры | оптовикам | поиск по артикулу:

каталог | доставка | акции | оплата | скидки | книга отзывов | вопросы покупателей | вакансии | корзина |

Ваша корзина пуста

Новости

Открытие нового розничного магазина!

06.10.2010

Уважаемые посетители нашего сайта! Сообщаем вам, что наша компания открывает новую розничную точку в ТК "Охотный Ряд". Приглашаем всех на фуршет, который состоится 10 октября в 12.00 по адресу: Манежная площадь, д. 1, стр. 2, нижний торговый уровень, секция "Eleganza" находится у фонтана.

Наша продукция в женских журналах.

21.09.2010

Журнал VOGUE посвятил разворот рекламе торговой марки ELEGANZZA в [апрельском](#) и [июльском](#) номерах. Планируется продолжение рекламы в октябре.

Торговая марка [Palio](#) проводит рекламную кампанию в журнале Лиза N [36](#), [37](#), [39](#) и 42 с 28 августа по 9 октября 2010 года.

Участие нашей компании в выставке Мосшуз!

17.09.2010

С 27 по 30 сентября в МВЦ «Крокус Экспо» пройдет 45-я международная специализированная выставка обуви, сумок и аксессуаров «Мосшуз». Наш стенд В45, павильон 3, зал 18. [Схема](#)



Весенне-летняя коллекция

Компания [Грета](#) продает женские кожаные сумки в Москве и регионах, женские и мужские перчатки, [кошельки](#), [портмоне](#), [ремни](#) и торговое оборудование. Осуществляем продажу оптом и в розницу через интернет-магазин и [розничные точки](#). На данном сайте предлагается самая актуальная продукция различной категории.

Новинки



4760 nv6

1600 nv6

5410 nv6

Сумки женские

AnyDay (43)
Eleganza (490)
Palio (397)
Leo Ventoni (105)
Arte (20)
Felicita (234)
Collage (41)

Перчатки

Any Day
AnyDay (174)
Arte
Arte (5)
Elegance
Elegance (3)
Eleganza
Eleganza (545)
Modo
Modo (236)

до августа 2010 года

Оптовая торговля: +7 (495) 921-2257
Интернет-магазин: +7 (495) 646-8674

о фирме :: оптовикам :: статьи :: контакты
каталог :: скидки и акции :: доставка :: корзина :: магазины :: отзывы :: ЧАВО

ГРЕТТА
онлайн - магазин

Поиск по артикулу: 
Ваша корзина пуста

Навигация: главная

Сумки

- Eleganza (316)
- Palo (209)
- Leo Ventoni (171)
- Arte (29)
- Felcita (120)
- Collage (22)
- Caprice (7)

Перчатки

Arte

- Arte (9)

Elegance

- Elegance (9)

Eleganza

- Румыния (68)
- Россия (22)
- Румыния (вепор) (47)
- Италия (157)
- Венгрия (58)

Modo

- коллекция 1 (49)
- коллекция 2 (144)
- полиэстер (53)
- флис (21)

Аксессуары

- Кошельки (103)
- Ключницы (5)
- Обложки для документов (51)
- Портмоне (24)
- Косметички (10)
- Визитницы (39)
- Защиты для купюр (0)
- Ремни мужские (52)
- Ремни женские (3)

Расширенный поиск товара

Товарная группа: Артикул:

Каталог: Ценовой диапазон: от до

Цвет: Верх/подкладка:

Компания **Гретта** продает женские кожаные сумки в Москве и регионах, женские и мужские перчатки, кошельки, портмоне, рюкзаки и торговое оборудование. Осуществляем продажу оптом и в розницу через интернет-магазин и розничные точки.

Новинки


[новые модели сумок >](#)


[новые модели перчаток >](#)


[новые модели аксессуаров >](#)

Новости

06.03.2009 ПОЗДРАВЛЯЕМ!
Компания Гретта поздравляет всех своих покупателей с наступающим Днем 8 Марта! Принимте наши самые искренние поздравления и самые наилучшие пожелания! Надеемся, что продукция нашей фирмы поможет Вам быть прелестнейшей, элегантнейшей, излучающей! Пусть наступающая весна подарит Вам улыбки на улицах, хорошее настроение и любовь окружающих. Вас ждут!

03.03.2009 Ответы на вопросы покупателей.
[Выясните ответы на вопросы покупателей интернет-магазина](#)

17.02.2009 У нас начинается лето!
В коллекции FELCITA появились недорогие сумочки из искусственной кожи весенне-летнего ассортимента. [Основные тенденции летнего сезона можно посмотреть здесь.](#)

05.02.2009 Обновление ассортимента!
Сегодня обновился каталог "ELEGANZZA". Это модели из модной в этом сезоне кожи с тиснением под "рептилию", представленные в черном, красном и фиолетовом цветах.

28.01.2009 Обновление ассортимента!
Сегодня на нашем сайте - пополнение каталога "Leo Ventoni". Это модели "Золотой коллекции" в классическом стиле, которые пользуются большой популярностью у наших покупателей, а также сумки-рюкзаки и модели фиолетового цвета, который особенно актуален в этом сезоне.

Каталог продукции

Сумки **Перчатки**

Опрос

своими силами 2009

Размещение ассортимента

ФОТОГРАФИЯ + ХАРАКТЕРИСТИКИ ТОВАРА + ОПИСАНИЕ

- 1) фотография своими руками - быстро и некачественно.
- 2) фотография своими руками - чуть медленнее и лучше.
- 3) студийная фотография
 - участвуют многие, "долго", "дорого", но красиво

а) логистика
доставки до
студии

б) съемка и обработка
по требованиям
заказчика

в) передача и
размещение
фотографий на
страницах сайта

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

товар теряется, путается, не правильно сопоставляется с товарной базой,



1. 2006 год, съемка мыльницей, нет света, нет студии,
2. 2008-2009 год съемка собственными силами, под девизом "быстро",
3. 2010 год студийная съемка.

как у нас появилось описание товара

- 1) торговля без описания, есть фотография и хорошо;
 - 2) опрос среди сотрудников, какое описание все-таки подойдет;
 - 3) конкурс среди посетителей сайта;
 - 4) долговременное формирование шаблона описания с использованием обратной связи от постоянных покупателей;
 - 5) разбиение на группы товара, виды продукции, бренды, индексы цветов, характерные размеры изделий, объединение по моделям;
 - 6) время реакции посетителей на отсутствие описания - за день около 2-3 отзывов на изделие.
- На неправильное описание - либо после покупки и доставки, в лучшем случае раньше.

бесполезные сервисы "возвращаются"

"хочу в подарок", не превышал 1% заказов два года назад, сейчас этот сервис организован при социальных сетях и пользуется все большей популярностью.

Возможна собственная разработка, но не возможно привлечение массовой аудитории как при работе с социальными сетями.

"on-line консультант" - работа со сторонними серверами привела к сбою работы всего сайта, сейчас разрабатываем собственный сервис. Время разработки около 1-2 недель.

"собственная статистика" - при всех плюсах внешних сервисов статистики, связать их с экономическими показателями - трудоемкая задача.

полезные сервисы для пользователей

удерживают покупателя и помогает ему все-таки найти то, что он искал и/или могут побудить к покупке

- отзывы покупателей (исправления к описаниям, социализация магазина, обратная связь) около 8000 сообщений за 4 года.
- поиск по цвету (10% посетителей пользуется)
- ротация товара для равномерного распределения продаж при многостраничных каталогах
- возможность отображения всего ассортимента категории на одной странице (50% посетителей)
- рассылки, регулярно, но добровольно (раз в месяц и реже)
- баннеры с само-рекламой. Увеличение посещаемости товарной позиции в 6 раз.
- опросы (участвует 2% посетителей)
- НАВИГАЦИЯ

полезные и бесполезные сервисы

- любой недоделанный "полезный" сервис может стать вредным...
 - о отток трафика (пользователей - покупателей)
 - о разочарование в предложении компании и уход с ресурса,
 - о увы не всегда помним, что не доделали,
 - о постоянные пользователи не пользуются, так как имеют знакомый инструментарий, новые пользователи не получив нужной информации уходят.
 - о может влиять на корректную работу всего сайта
- сейчас около 50 пользовательских разделов, а ежедневно контролируются около 8,
- искать, исправлять или убирать...

как ведет себя сайт, когда Вы за ним не смотрите?

проверка производительности сервера на практике:

- протоколирование обработки страницы выше установленного времени
- мониторинг работы сайта:
 - обновления по остаткам товара
 - производительность хостинга,
 - проблемы авторизации пользователей.

определение наибольшей нагрузки на сервер и наиболее проблемного скрипта
число строк в файле: 272

Время	сумма	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Число записей	272	0	0	0	3	0	1	1	0	5	4	1	0	0	28	13	7	21	1	0	1	65	121	0	0
Максимальное время загрузки	50.53	0	0	0	50.53	0	4.52	21.41	0	10.13	5.6	20.38	0	0	7.1	7	12.8	10.5	8.46	0	12.42	7.3	7.8	0	0
Число запросов	2227	0	0	0	30	0	12	12	0	26	22	7	0	0	203	104	69	241	6	0	13	524	958	0	0

в заданный промежуток времени можно посмотреть конкретную страницу сайта которая была причиной сбоя или медленной работы сайта.

определение наибольшей нагрузки на сервер и наиболее проблемного скрипта
текущее время - 15
число строк в файле: 273

Время	сумма	15:00	15:10	15:20	15:30	15:40	15:50
Число записей	7	0	3	0	3	0	1
Максимальное время загрузки	12.82	0	5.4	0	6.5	0	12.82
Число запросов	69	0	24	0	39	0	6

время	Скрипт	запросов	кэш	время работы
15:18:42	/?part=item&cat=acc&iid=2405	8	5	5.2
15:18:42	/?part=item&cat=bags&iid=12089	8	5	5.4
15:18:42	/?part=item&cat=palio&iid=12521	8	5	5.2
15:30:30	/?part=catalog[]=BSKN&base=bags&page=all&sortby=cost&sorthow=ASC	10	7	6.3
15:32:44	/?part=catalog[]=GWWR&base=gloves&sortby=cost&sorthow=ASC&page=all	13	7	4.2
15:39:04	/?part=catalog[]=GWWR&base=gloves&sortby=cost&sorthow=ASC&page=all	16	7	6.5
15:56:27	/?part=search&product=no_action&color=color,green,black&page=all	6	6	12.8

точечные рекламные акции (1 - 3 дня)

Точечная акция может привести к значительному увеличению (2 - 3 раза) нагрузки на все звенья интернет-магазина.

примеры:

- дни бесплатной доставки
- скидочные акции
- кратковременная реклама в социальных сетях
(от 1000 до 20000 посетителей за день)

участвуют - склады, операторы, call-операторы и телефония, хостинг, курьеры, программисты

возможное снижение конверсии, качества обслуживания, увеличение количества возвратов, etc...

Агентские договора

Если наш сайт работает не правильно - пусть наш товар продают другие.

Предоставление описаний и фотографий для размещения на других сайтах с возможностью доставки как собственной (например, торговые площадки), так и принимающей стороной.

Разработка "API", контроль обновлений ассортимента на принимающей стороне, обучение ассортрименту.

разработка api - от нескольких минут до нескольких месяцев... хуже когда остатки передаются через Excel...

конкуренция с собой на рынке рекламы.

работа с агентами

- 1) Фильтр ассортимента,
- 2) передача обновлений
актуальность представленной у агента информации,
синхронизация со складами
- 3) передача информации о товарной позиции,
потеря уникальности контента
- 4) передача заказа (почта?)
- 5) передача подтверждения заказа в случае обзвона
агентом
- 6) сверки, бухгалтерия, возвраты, etc.

СПАСИБО

www.gretta.ru