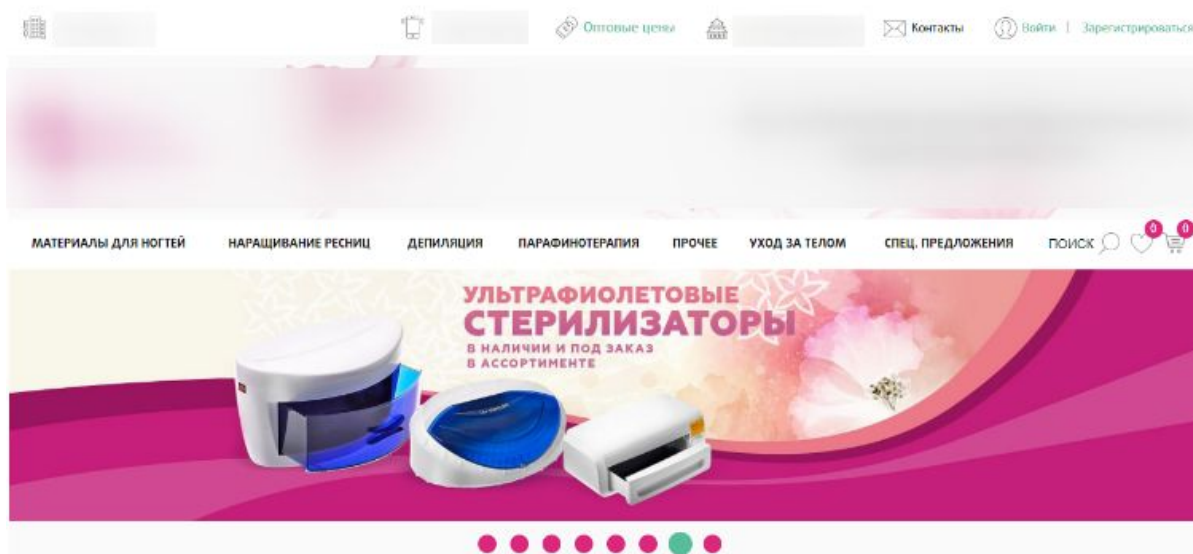


Аудит юзабилити интернет-магазина материалов для ногтей



Содержание

Вводная часть	2
Структура сайта и оценка навигации	3
Главная страница	7
Каталог	11
Карточка товара	14
Корзина и оформление заказа	18
Личный кабинет	23
О компании	26
Оплата и доставка	27
Оптовикам	29
Доставка товаров из Китая	31
Выводы и рекомендации	32

Вводная часть

Целью данной работы является анализ сайта на предмет эффективного выполнения возложенных на него задач, оценка уровня его удобства (юзабилити) и конверсионности, а также внесение предложений по его улучшению.

Ранее в стратегии продвижения интернет-магазина материалов для ногтей в качестве приоритетного был выбран оптовый сегмент целевой аудитории: оптово-розничные магазины, салоны красоты, учебные центры, мастера. Сайт интернет-магазина должен соответствовать своей целевой аудитории и решать следующие бизнес-задачи:

- обеспечение онлайн-продаж продукции оптовым клиентам;
- увеличение количества новых оптовых клиентов.

Для эффективного выполнения поставленных задач сайт должен соответствовать следующим требованиям:

- показать оптовые цены на товар;
- показать конкурентные преимущества и выгоду сотрудничества для оптовых клиентов;
- предоставить информацию по условиям сотрудничества для оптовых клиентов;
- обеспечить возможность удобного перемещения по каталогу и сайту в целом;
- предоставить полную информацию о товаре;
- предоставить информацию о способах получения продукции (оплате и доставке);
- обеспечить возможность покупки через сайт с минимальными усилиями.

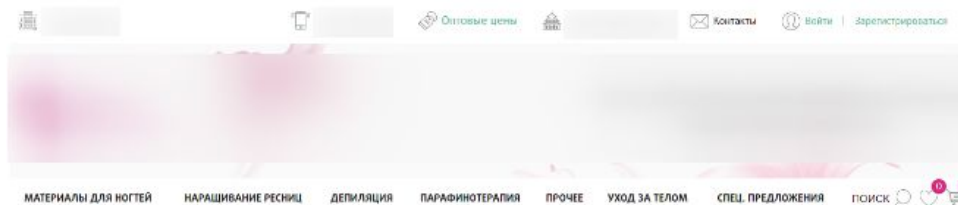
Сейчас при просмотре сайта создается впечатление, что основной аудиторией сайта являются розничные клиенты, оптовики — второстепенны:

- в каталоге показываются розничные цены, нет упоминания об оптовых ценах;
- кнопка "Оптовые цены" малозаметна;
- посадочная страница для оптовиков находится в футере;
- на странице слабо представлена информация о взаимодействиях с оптовыми клиентами.

В работе будет проанализировано, насколько полно страницы сайта соответствуют вышеперечисленным требованиям, а также даны рекомендации по устранению недостатков.

Структура сайта и оценка навигации

Основная навигация по сайту сосредоточена в шапке сайта:



1. В левом верхнем углу расположен выбор города:

Москва	Санкт-Петербург	Самара	Саратов	Красноярск	Нижний Новгород
Уфа	Волгоград	Томск	Озерск	Абакан	Азов
Алдан	Армавир	Артём	Архангельск	Асино	Астрахань
Ачинск	Барабинск	Барнаул	Белгород	Белово	Белогорск
Бердск	Бийск	Билибино	Благовещенск	Богучар	Болотное
Братск	Брянск	Великий Новгород	Вилуйск	Владивосток	Владимир
Волгодонск	Волжский	Вологда	Воронеж	Горно-Алтайск	Грозный
Екатеринбург	Иваново	Ижевск	Иркутск	Искитим	Казань
Калининград	Калуга	Каменск-Уральский	Карасук	Каргат	Кемерово
Кириши	Киров	Киселевск	Комсомольск-на-Амуре	Кострома	Коченово
Красногорск	Краснодар	Куйбышев	Купино	Курск	Кызыл
Лабытнанги	Ленинск-Кузнецкий	Ленск	Линево	Липецк	Магистральный
Махачкала	Междуреченск	Миасс	Мирный	Мурманск	Мыски
Набережные Челны	Нальчик	Нефтекамск	Нижевартовск	Новоалтайск	Новокузнецк

Городов очень много, они расположены по столбцам, а алфавитный порядок - по строкам, из-за этого могут возникнуть проблемы в поиске своего города.

Рекомендуем вынести крупные города, а для остальных добавить поле поиска:

Выберите свой город

<input checked="" type="radio"/> Москва	<input type="radio"/> Краснодар	<input type="radio"/> Ростов-на-Дону
<input type="radio"/> Волгоград	<input type="radio"/> Красноярск	<input type="radio"/> Самара
<input type="radio"/> Воронеж	<input type="radio"/> Нижний Новгород	<input type="radio"/> Санкт-Петербург
<input type="radio"/> Екатеринбург	<input type="radio"/> Новосибирск	<input type="radio"/> Уфа
<input type="radio"/> Казань	<input type="radio"/> Пермь	<input type="radio"/> Челябинск

Или укажите в поле

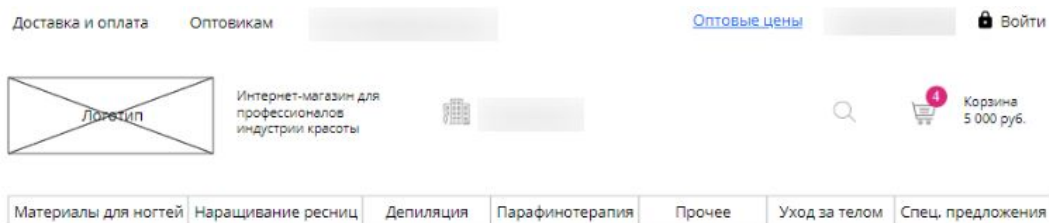
Также для повышения удобства **рекомендуем** сделать возможным закрытие выпадающего списка по клику по странице.

2. Кнопка "Оптовые цены" в текущем расположении незаметна, из-за чего реальное количество регистраций ниже потенциального. **Рекомендуем** изменить ее расположение.

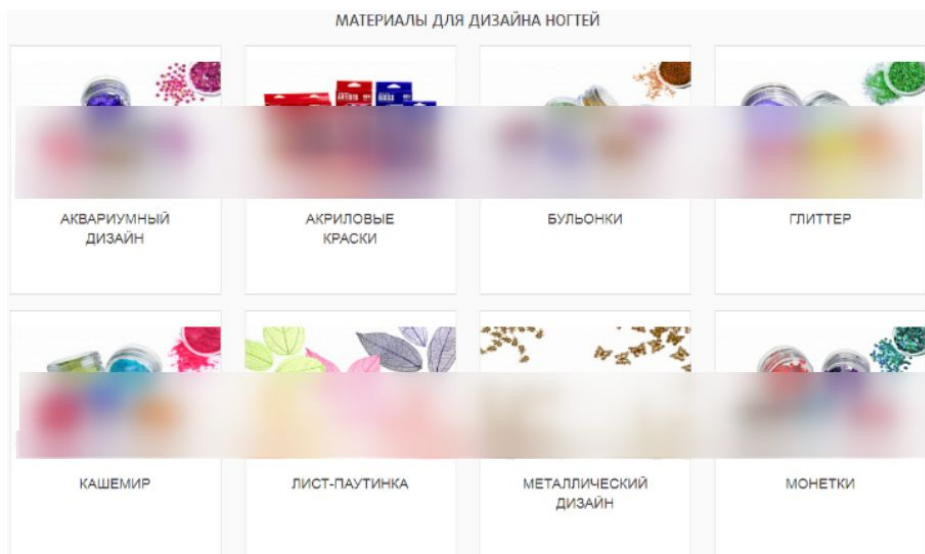
3. Слоган сайта расположен в непривычном для пользователя месте. Обычно его располагают справа от логотипа, а на его месте — корзину. **Рекомендуем** уменьшить его размер и переименовать в "Интернет-магазин для профессионалов индустрии красоты".

4. Важные для пользователей разделы "Доставка и оплата" и "Оптовикам" сложно найти, поскольку они расположены в футере сайта. **Рекомендуем** поднять наверх.

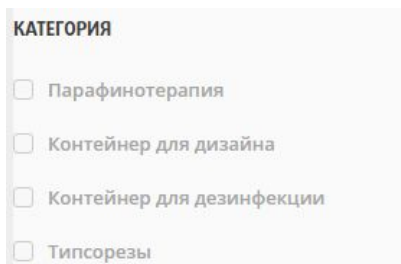
С учетом изменений шапка сайта будет выглядеть следующим образом:



В горизонтальном меню при клике по названию раздела (например, "Материалы для ногтей") открывается весь перечень товаров. Для удобства навигации по каталогу при клике по разделу **рекомендуем** открывать список подразделов в следующем виде:



В разделы “Препараты для маникюра и педикюра”, “Расходные материалы”, “Аксессуары” **рекомендуем** добавить категории, поскольку сейчас в них слишком много товаров, что усложняет поиск. Ниже представлен пример оформления категорий:



Раздел “База СНУЈЕ” неправильно назван — в нем помимо базы присутствуют обычные лаки:

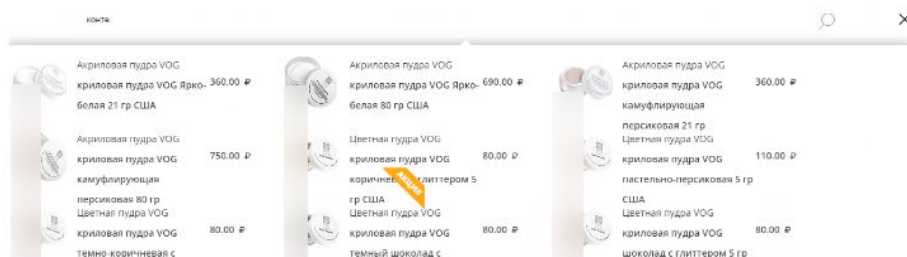


Раздел “Спецпредложения” делятся на три подраздела: “Акции”, “Скидки”, “Распродажи”. Сейчас непонятно, чем они различаются. Обычно в акциях располагают описание акций, а в скидках и распродажах — карточки товаров со скидками. **Рекомендуем** определиться с содержанием данного раздела и убрать ненужные подразделы.

У карточек товаров в разделе “Спецпредложения” едет верстка:



Поиск по сайту работает достаточно хорошо, показывая релевантные результаты. Среди недостатков можно отметить ошибки в верстке подсказок:

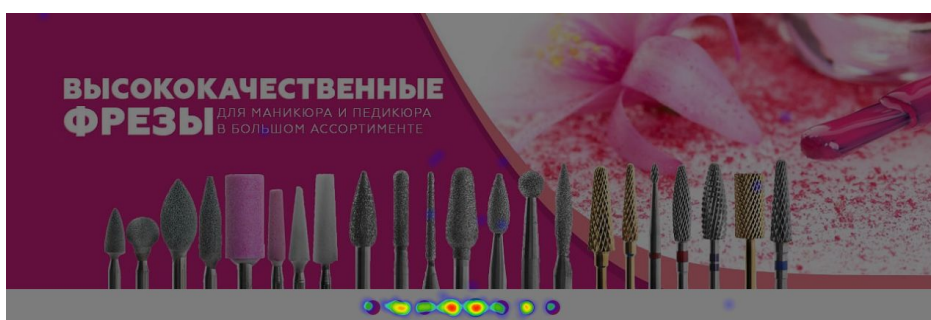


Главная страница

Основной задачей главной страницы сайта является удержание внимания пользователя и вовлечение его в изучение информации (в данном случае – перенаправление на страницы каталога).

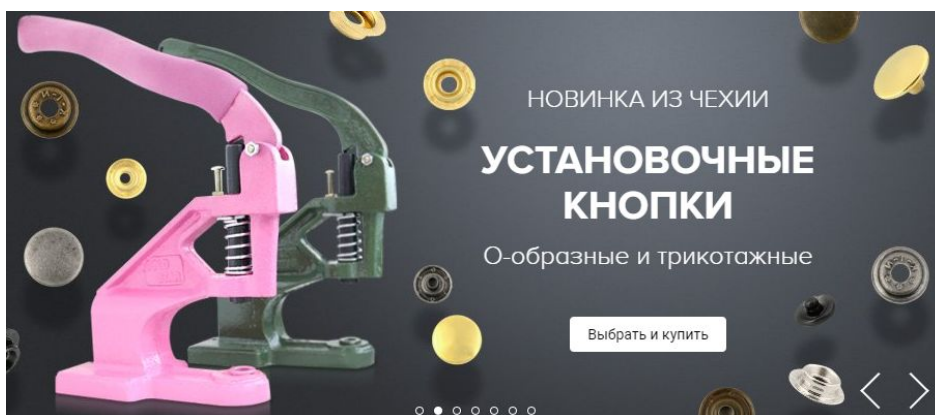
Для этого на главной странице должна быть размещена информация о предложении компании, выгодах покупки, а также приглашение к дальнейшему продвижению вглубь сайта, результатом которого будет совершение конверсионного действия.

На первом экране главной страницы расположен слайдер с баннерами:



По карте кликов видно, что его просматривают, однако по баннерам не переходят.

Рекомендуем добавить на баннер призыв к действию за счет размещения кнопок “Подробнее”, “Перейти”, “Купить” и т.д. Ниже представлен пример баннера:



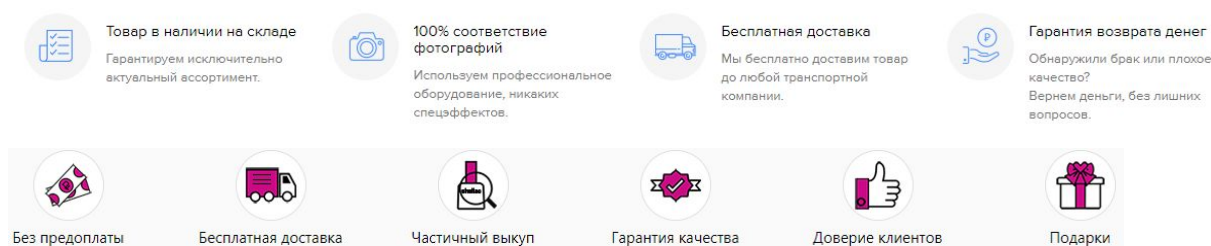
Конкуренция среди интернет-магазинов, предлагающих товары для красоты, достаточно высокая. Чтобы посетители, перешедшие на сайт, понимали, чем интернет-магазин отличается от конкурентов, на главной странице нужно обозначить преимущества сотрудничества.

Рекомендуем под баннером разместить блок с преимуществами покупки товара в интернет-магазине. Преимуществ должно быть не более четырех штук (больше

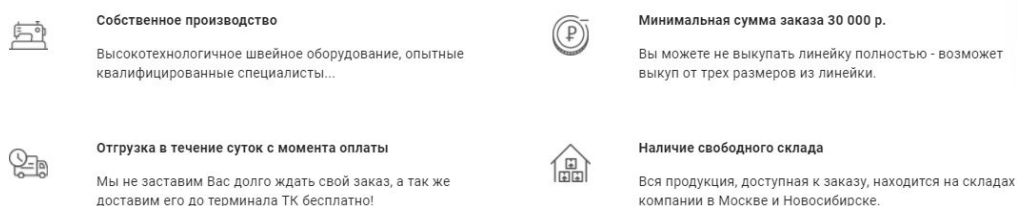
количество хуже воспринимается пользователем), они должны быть конкретными (например, "доставка на следующий день", а не просто "быстрая доставка", "452 пункта самовывоза по всей России", а не "есть пункты самовывоза") и соответствовать требованиям целевой аудитории. Например:

- цены дешевле на 15%, чем у конкурентов;
- бесплатная доставка от 50 000 руб.;
- скидки от 3% к оптовым ценам;
- накопительная бонусная программа.

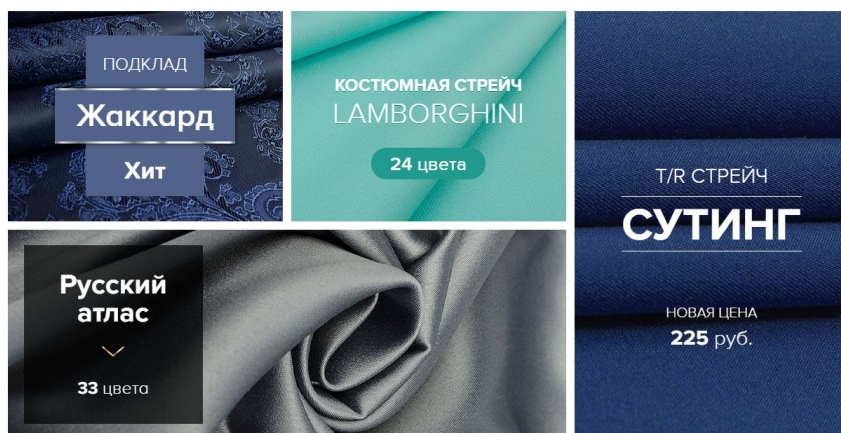
Ниже представлены примеры оформления преимуществ:



НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА



Сейчас под слайдером на главной странице размещены блоки с карточками товаров "Рекомендуем", "Хиты продаж" и "Товары со скидкой". Поскольку оптовики закупаются большими партиями товаров, им удобнее просматривать не отдельные карточки, а категории товаров. Поэтому **рекомендуем** под преимуществами разместить популярные / уникальные категории товаров. Ниже представлен пример:



Под блоком с категориями товаров **рекомендуем** разместить блок с новинками. В индустрии маникюра появляются новые тренды, материалы и т.п. Помимо этого новые поступления всегда будут интересны постоянным клиентам.

Под ним — блок с рекомендациями для поддержания статуса экспертов.

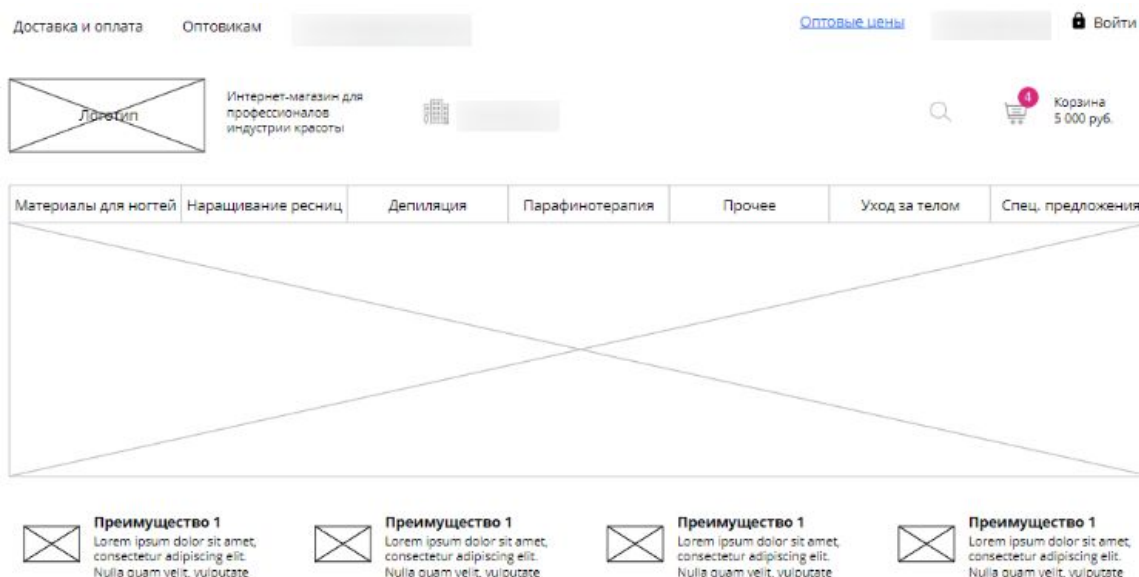
Карточки товаров в таких блоках должны быть оформлены одинаково: сейчас в блоках у карточек разное оформление, по-разному называются кнопки целевого действия.

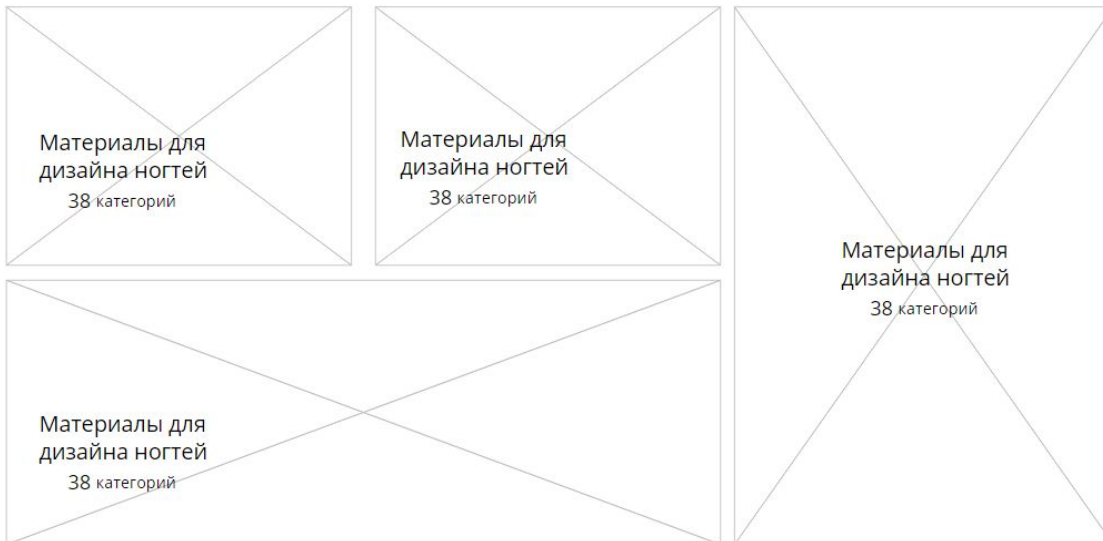
Поскольку сайт ориентирован в первую очередь на оптовых клиентов, внизу страницы **рекомендуем** кратко перечислить условия заказа:

- минимальная сумма заказа 10 000 руб. для оптовых клиентов; 3 000 руб. для розничных клиентов;
- при заказе от 50 000 руб. бесплатная доставка наземным транспортом;
- при заказе от 50 000 руб. дополнительные скидки 3% к оптовым ценам; при заказе от 100 000 руб. — 5%.
- накопительная бонусная система

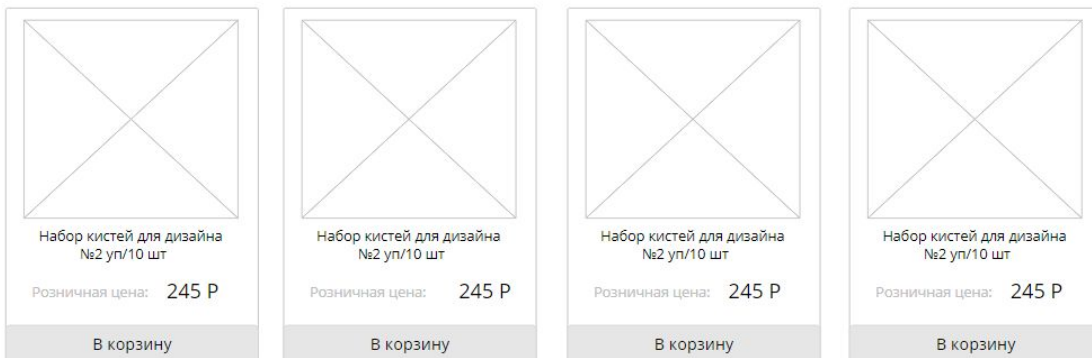
Под условиями необходимо разместить призыв к действию.

Ниже представлен макет главной страницы:

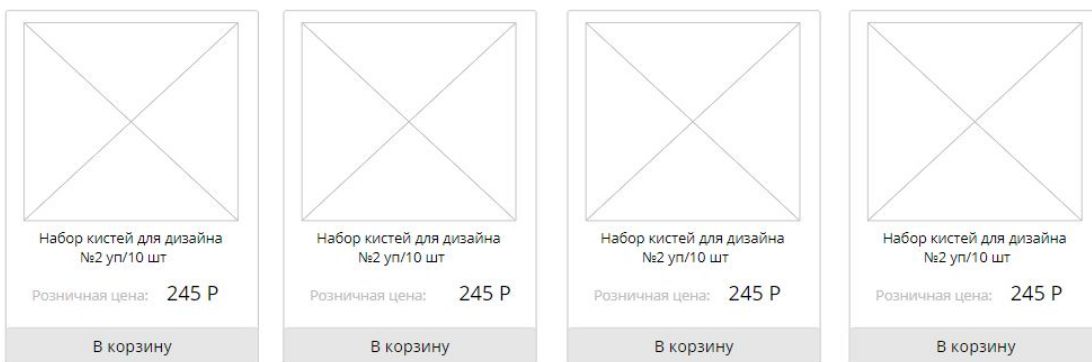




Новые поступления



Рекомендуем



Оптовым покупателям

Минимальная сумма заказа
- минимальная сумма заказа для оптовых клиентов - 10 000 руб.

Скидки от суммы заказа
- при заказе от 50 000 руб. - 3%;
- при заказе от 100 000 руб. - 5%

Бесплатная доставка
- при заказе от 50 000 руб. наземным транспортом

Бонусная программа
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit. vuloutate eu oharetra nec. mattis

Зарегистрируйтесь, чтобы получить доступ к оптовым ценам и скидкам

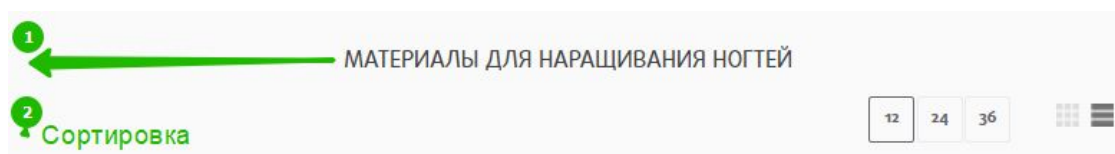
[Узнать оптовые цены](#)

Каталог

Главная функция страниц каталога – переадресация пользователя в карточку товара. Исходя из этого каталог должен иметь понятную и простую навигацию и структуру, чтобы пользователи без труда находили нужный им товар.

Все страницы каталога однотипные, поэтому в качестве примера рассмотрим страницу каталога “Материалы для наращивания ногтей”.

При клике по разделу в горизонтальном меню открывается страница каталога:



1. Заголовок расположен посередине, что не очень удобно для визуального восприятия.
2. В каталоге отсутствует сортировка товаров. Наличие сортировки сокращает время поиска нужного товара и повышает юзабилити каталога.

Рекомендуем:

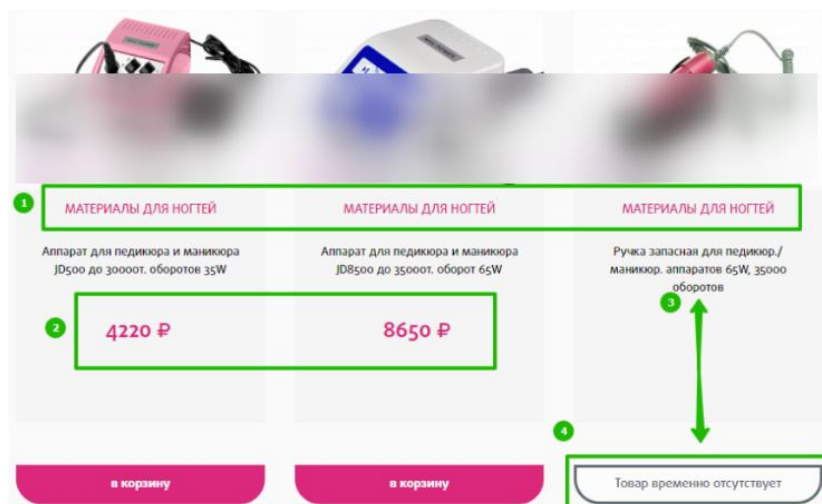
1. Выровнять названия разделов и подразделов по левому краю страницы, поскольку пользователи читают слева направо.
2. Добавить на сайт функционал сортировки (цена по возрастанию; цена по убыванию; по новинкам).

В левом верхнем углу страницы расположен блок фильтрации. Сейчас в нем один параметр — цена:



Для более удобного поиска товаров **рекомендуем** добавить на страницах каталога фильтрацию по брендам.

Карточки товаров в каталоге представлены следующим образом:



1. В первую очередь в глаза бросается название раздела каталога, которое является ссылкой на него. Главное в карточке товара в каталоге — это название товара и фотография, по которым происходит идентификация товара, поэтому они должны быть заметны в первую очередь. Ссылка на раздел / подраздел каталога не повышает удобство использования сайта, а только вносит путаницу во взаимодействие с каталогом, т.к. пользователю приходится сначала читать название раздела, затем название подраздела и только потом название товара.
2. У товаров, которые временно отсутствуют в магазине, нет цен. Цены должны быть прописаны у каждого товара.
3. Между ценой и кнопкой добавления товара в корзину слишком много пустого пространства. Элементы, принадлежащие одному объекту, должны быть расположены рядом друг с другом, чтобы не нарушалась его целостность. Пользователь видит фото товара, название, цену и если его все устраивает — добавляет товар в корзину. На это у него должно уходить минимальное количество времени и действий. Сейчас пользователю нужно искать кнопку корзины, скроллить и передвигать мышку. Из-за этого удобство использования сайта снижается.
4. Если товар отсутствует в магазине, то его невозможно заказать. Данный барьер снижает возможное количество продаж продукции интернет-магазина.

Рекомендуем:

1. Убрать ссылки на разделы и подразделы каталога в карточках товаров.
2. Прописать цены у товаров, которых временно нет в наличии.
3. Сократить пустое пространство между ценой и кнопкой добавления товара в корзину.
4. Оставить возможность заказа товара, которого нет в наличии, например, по предзаказу или выбрать уведомление о поступлении. Ниже представлены примеры:



Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным

Чалдини Роберт

Манн, Иванов и Фербер

769 723 р.

ПРЕДЗАКАЗ

Хит продаж

Щетка с длинной ручкой (прозрачная)

40 руб. временно нет в наличии

Щетка с длинной ручкой (прозрачная)

Плотный, но нежный ворс щетинок легко удаляет пыль.

Уведомить о поступлении

Если товар вышел из ассортимента, то его лучше убрать из каталога.

Товары, которых нет в наличии, **рекомендуем** переместить в конец каталога. Сейчас их можно встретить на первых страницах. Отсутствие товаров может вызвать у пользователя негативное впечатление об интернет-магазине.

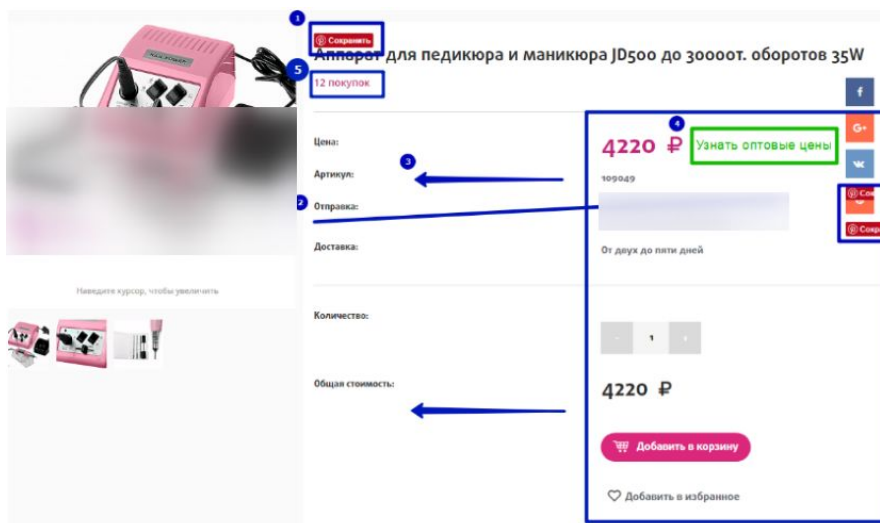
У некоторых карточек товаров отсутствуют фотографии — их необходимо добавить:

БАЗА СНИЖЕ	БАЗА СНИЖЕ	БАЗА СНИЖЕ
Гелевая технология Гель-лак СНИЖЕ 15 мл Soak-Off/21	Гелевая технология Гель-лак СНИЖЕ 15 мл Soak-Off (ярко-красный)/46	Гелевая технология Гель-лак СНИЖЕ 15 мл Soak-Off (бирюзовый)/051
Товар временно отсутствует	Товар временно отсутствует	Товар временно отсутствует

Карточка товара

Страница карточки товара несет в себе очень важную функцию: именно она продает товар и именно на ней пользователь принимает решение о покупке в конкретном магазине.

В качестве примера карточки товара рассмотрим страницу карточки аппарата для маникюра и педикюра:



Рекомендуем:

1. У кнопку "Поделиться" поехала верстка, это необходимо поправить.
2. Информацию касательно отправки товара можно убрать, чтобы не перегружать карточку. Город отправления будет везде одинаковым, а город доставки пользователь выбирал при заходе на сайт.
3. Пустое пространство между наименованиями и характеристиками (как вертикальное, так и горизонтальное) слишком большое, для повышения удобства взаимодействия с сайтом его следует сократить.
4. Под ценой товара следует разместить кнопку "Узнать оптовые цены" в качестве напоминания о том, что в каталоге указаны розничные цены, а также, чтобы у пользователя всегда была возможность зарегистрироваться в качестве оптовика.
5. Непонятно, зачем нужна ссылка "12 покупок". Сейчас при клике на нее страница обновляется и ничего не меняется. Информация о 12 покупках не мотивирует оптовых покупателей, поэтому ее лучше убрать.

Ниже расположен блок с описанием и характеристиками товаров:

Описание

Доставка и оплата

J0500 - это электромеханический прибор для выполнения аппаратного маникюра и педикюра, в том числе: для снятия лака, обработки огрубевшей кожи, косметической шлифовки, придания формы и других этапов профессионального маникюра. В комплект входит блок управления, ручка-фрезер, подставка под ручку, провод электропитания, ножная педаль и стандартный набор фрез.

Легкий, аккуратный и портативный J0500 станет отличным выбором для аппаратного маникюра - как и для дома, так и для салона.

Аппарат имеет функцию реверсивного направления движения фрезера, а также педаль ножного управления - для более удобного включения/выключения электропитания между этапами работ или смены фрез.

Так же в набор идет настольная подставка для ручки - из специального материала с высоким трением.

Скорость вращения до 30 тысяч оборотов регулируется специальным ползунком на корпусе аппарата.

Блок питания оснащен вентиляцией, уменьшающей нагрев. Многие пользователи отмечают удобную и легкую ручку - всего 160 грамм. Ручка не греется и не вибрирует, JSDA держит марку качества во всех своих продуктах.

В набор идет также стандартный набор насадок: алмазная цилиндрическая мелкозернистая; малая алмазная круглая мелкозернистая насадка с острой вершиной; алмазная конусная мелкозернистая; насадка-барабан для сменных абразивных колпачков.

Гарантийный срок - 6 месяцев со дня приобретения товара.

Технические характеристики:

Мощность электродвигателя, Вт: 35

Крутящий момент, Ньютон*метр: 2,3

Напряжение, В: 220-240

Частота, Гц: 50-60

Скорость вращения, об/мин: до 30000

Габариты, мм: 120x155x70

Вес аппарата, г.: 1400

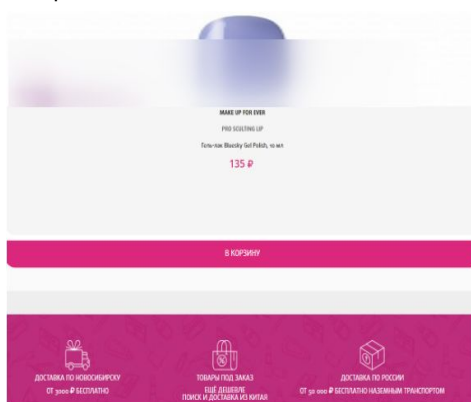
Вес ручки, г: 160

Производство: Китай

Сейчас они объединены в один раздел. Поскольку это разные понятия, технические характеристики **рекомендуем** вынести в отдельную вкладку.

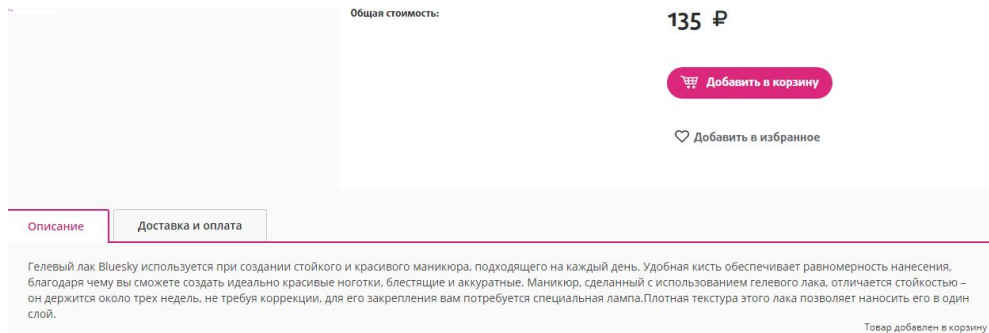
Во вкладке "Доставка и оплата" нет информации об оплате, а в доставке не указаны сроки и стоимость. **Рекомендуем** перенести сюда обновленную информацию о доставке и оплате (ее описание расположено ниже в документе).

Внизу в блоке "С этим товаром покупают" поехала верстка, это необходимо поправить:

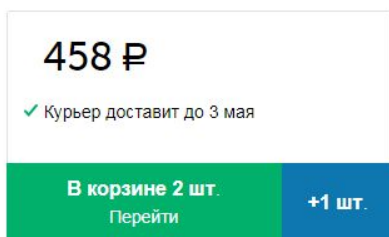


Преимущества внизу страницы **рекомендуем** поменять местами с блоком рекомендованных товаров как более приоритетный элемент и заменить на новые, описанные в документе в разделе "Главная страница".

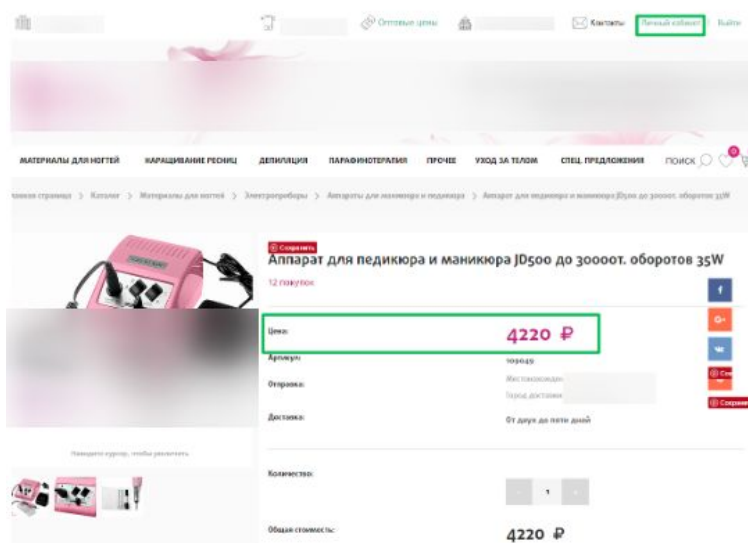
При клике по кнопке "Добавить в корзину" сообщение о добавлении товара в корзину появляется в правом нижнем углу блока "Описание":



Это необходимо поправить. Статус должен меняться у самой кнопки и быть статичным (как на странице карточки, так и в каталоге). Ниже представлен пример:



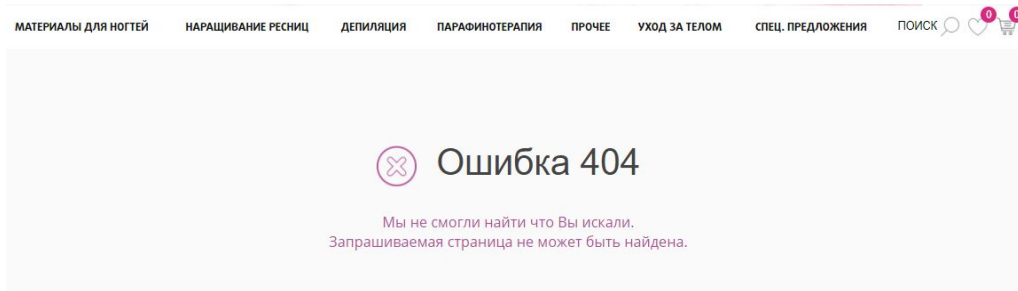
После регистрации в качестве оптового клиента цены в карточках товаров не обновились:



Необходимо при оптовой регистрации обновлять цены в каталоге. При этом оптовую цену следует выделять основным, розовым, цветом. Розничную оформлять в сером.



При выходе из личного кабинета страница обновляется и появляется 404-ошибка:

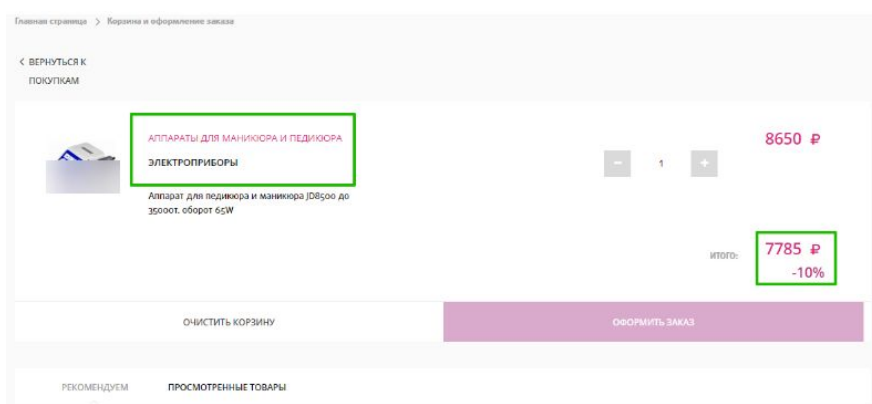


Корзина и оформление заказа

На странице корзины пользователь проверяет свой заказ. У него должна быть возможность удалить лишние товары, изменить характеристики или количество товара. Оформление заказа должно быть простым и понятным для пользователей, не требовать много времени и усилий.

У страницы корзины отсутствует заголовок, **рекомендуем** его добавить.

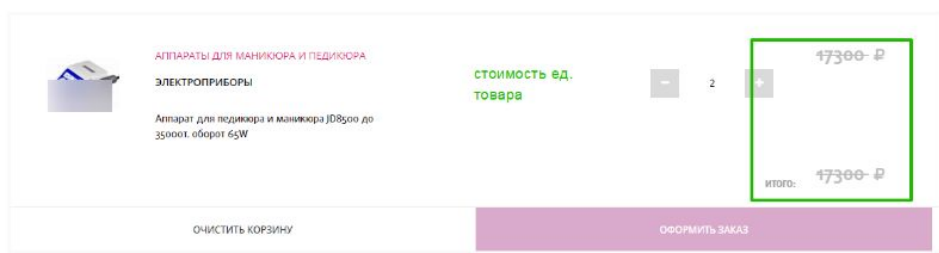
В корзине наблюдается такая же проблема, что и в карточках товаров в каталоге: у товара указаны раздел и подраздел его расположения в каталоге.



На итоговую сумму заказа действует скидка 10%. На сайте нигде не указано, как ее получить. **Рекомендуем** актуализировать информацию по поводу скидок либо на информационных страницах сайта, либо в корзине.

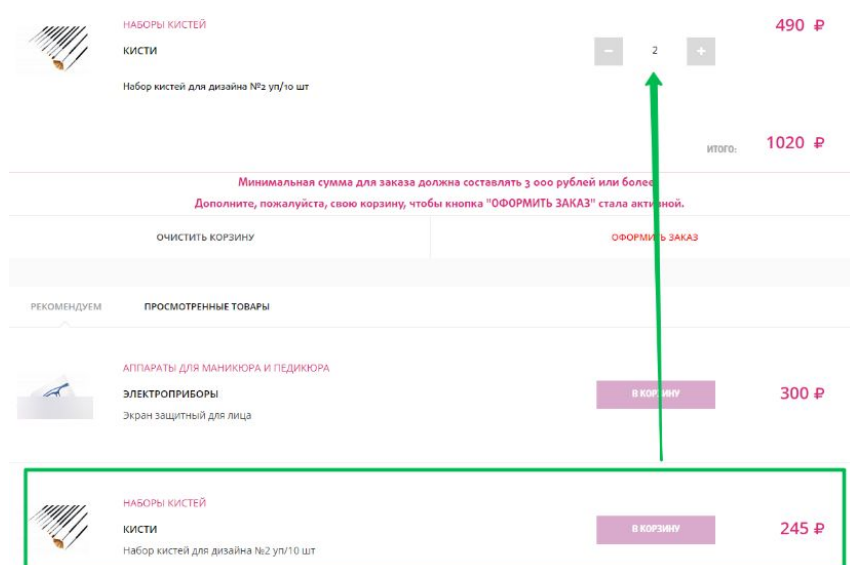
Кнопка "Оформить заказ" выглядит неактивной. Оформление элементов в таком стиле обычно говорит о том, что они на данный момент недоступны. Из-за этого кто-то может не оформить заказ. **Рекомендуем** сделать кнопку "Оформить заказ" яркой, как кнопку "В корзину".

При увеличении количества товара цена становится "неактивной", перечеркнутой, актуальная цена не пишется:



Рекомендуем исправить ошибки в выводе стоимости заказа на сайте. Слева от количества товара подписать стоимость товара за единицу.

При добавлении товара в корзину из рекомендованного списка на странице ниже товар добавляется в двойном размере:



Рекомендуем исправить ошибку удвоения количества товаров.

Информация о минимальном заказе некорректно сформулирована — нужно написать “минимальная сумма для заказа составляет 3 000 рублей”,

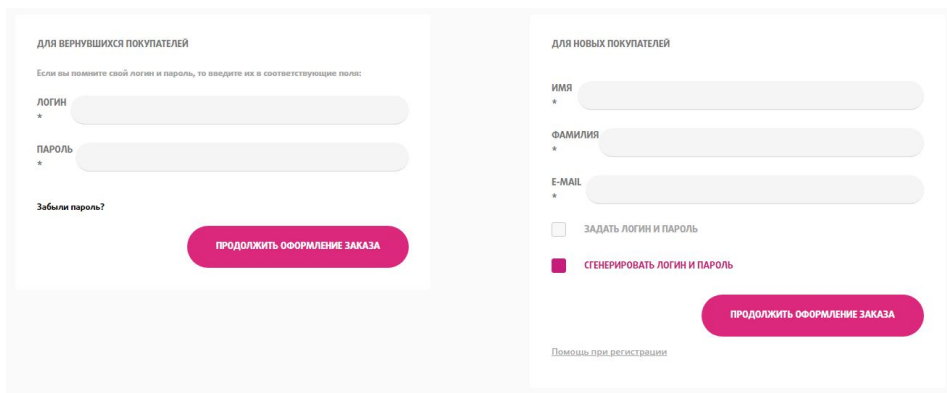
Под блоком с рекомендованными товарами размещен блок с преимуществами.

Рекомендуем их поменять местами, подняв выше более приоритетную информацию.

При клике по кнопке “Оформить заказ” пользователь переходит на страницу авторизации.

На странице также отсутствует заголовок. Кнопка “Вернуться к покупкам” здесь не актуальна: пользователь уже сделал выбор и наша задача — довести его до оформления заказа. **Рекомендуем** ее убрать.

При клике по кнопке “Оформить заказ” открывается страница авторизации:



ДЛЯ ВЕРНУВШИХСЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Если вы помните свой логин и пароль, то введите их в соответствующие поля:

ЛОГИН *

ПАРОЛЬ *

[Збыли пароль?](#)

[ПРОДОЛЖИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА](#)

ДЛЯ НОВЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

ИМЯ *

ФАМИЛИЯ *

E-MAIL *

ЗАДАТЬ ЛОГИН И ПАРОЛЬ

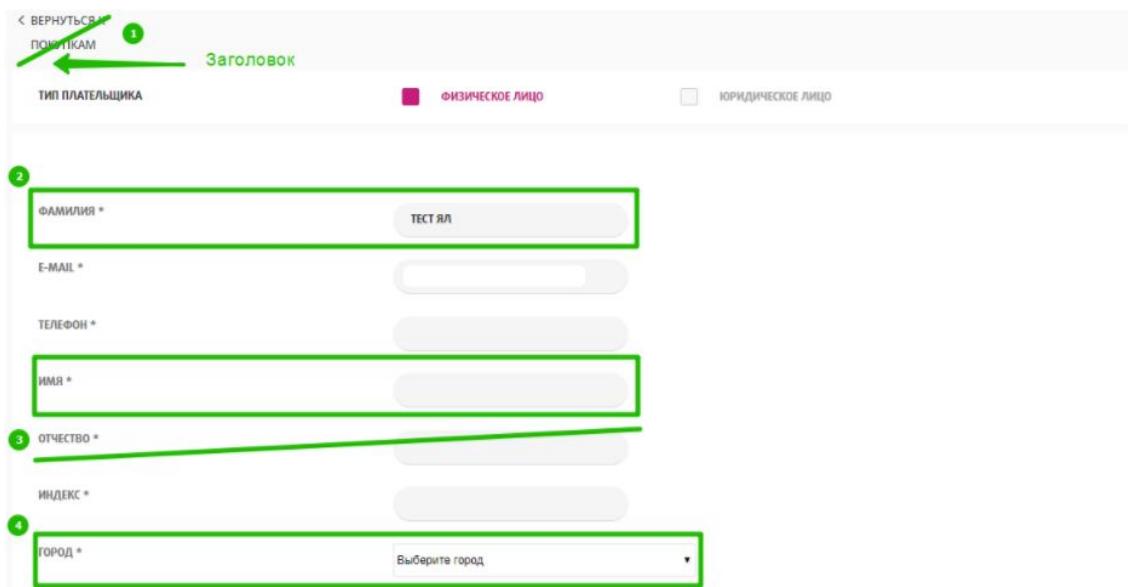
СГЕНЕРИРОВАТЬ ЛОГИН И ПАРОЛЬ

[Помощь при регистрации](#)

[ПРОДОЛЖИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА](#)

Чем больше шагов в оформлении заказа, тем более неудобным является сайт для пользователя. Процедуру авторизации можно упразднить, показывая вместо нее всплывающее окно, где пользователю необходимо выбрать опт или розницу. Если выбрана розница, то клиенту будет открываться страница оформления заказа и пароль будет генерироваться автоматически. Если клиент оптовый, то происходит авторизация по смс.

После успешной регистрации / авторизации у пользователя открывается страница оформления заказа:



1. У страницы отсутствует заголовок, размещена лишняя кнопка "Вернуться к покупкам".
2. В поле "Фамилия" добавляются имя и фамилия, указанные при регистрации. Незаполненное поле "Имя" расположено ниже.
3. Чем меньше действий необходимо для оформления заказа, тем более удобным является сайт для пользователя. Без поля "Отчество" можно обойтись.

4. Поле "Город" не заполнено, хотя при заходе на сайт пользователь выбирал город. Лишние действия на сайте усложняют процедуру оформления заказа.

Рекомендуем:

1. Добавить заголовок страницы, убрать кнопку "Вернуться к покупкам".
2. Поле "Имя" поднять выше под "Фамилия", перенести в него информацию об имени.
3. Убрать из формы заказа поле "Отчество".
4. Сделать автозаполнение поля "Город" городом, определенным при заходе пользователя на сайт.
5. Указывать об ошибках при заполнении формы заказа напротив неправильно заполненных полей, выделив замечания ярким цветом.

Для юридического лица актуальны предложения по полю "Город". Из лишних полей обнаружено поле "Факс", которым сейчас никто не пользуется:

НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ *	<input type="text"/>
ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС	<input type="text"/>
ИНН	<input type="text"/>
КПП	<input type="text"/>
КОНТАКТНОЕ ЛИЦО *	<input type="text" value="ТЕСТ ЯЛ"/>
E-MAIL *	<input type="text"/>
ТЕЛЕФОН	<input type="text"/>
ФАКС	<input type="text"/>
ИНДЕКС *	<input type="text"/>
ГОРОД *	<input type="text" value="Выберите город"/>

Этапы оформления заказа следует подписать:

1. Контактная информация
2. Способ доставки
3. Способ оплаты

В способах оплаты представлены следующие варианты:

 **КАРТОЙ ОНЛАЙН ИЛИ ПО СЧЕТУ**

Оплатить товар через личный кабинет картой через эквайринг сбербанка или по счету, который придет Вам на почту после подтверждения заказа администрацией магазина



Сейчас два способа оплаты объединены в один. Рекомендуем их разделить на два: "оплата банковской картой" и "оплата по выставленному счету".

После завершения заполнения формы заказа открывается страница подтверждения оформления заказа:

Спасибо за заказ!
Заказ успешно оформлен и передан в обработку

номер заказа: 454

Через некоторое время наш менеджер свяжется с Вами для уточнения доставки. На указанный Вами электронный адрес высланы подробности заказа.

По этой ссылке Вы сможете [отслеживать заказ.](#)

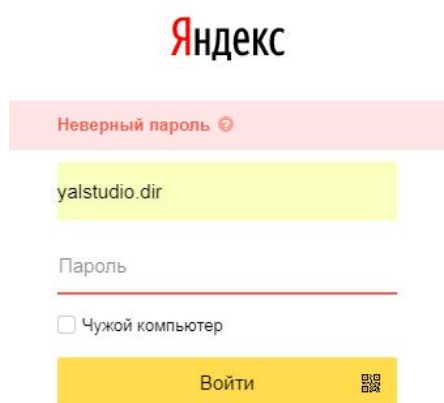
В тексте указано, что менеджер свяжется с покупателем, однако номер телефон является не обязательным при оформлении заказа и его могут не заполнить, тогда непонятно, как будет происходить подтверждение заказа. Этот момент необходимо поправить, сделав поле "телефон" обязательным.

При переходе по ссылке "отслеживать заказ" осуществляется переход в личный кабинет, где можно посмотреть статус заказа, но не отследить его нахождение. Поэтому ссылку "Отслеживать заказ" нужно переименовать в "Отслеживать статус заказа".

Личный кабинет

При авторизации в личном кабинете при вводе неверного логина или пароля учетной записи сайт не дает обратную связь: страница обновляется, всплывающее окно исчезает, но вход на сайт не производится.

Рекомендуем уведомлять пользователя об ошибке непосредственно во всплывающем окне сразу после клика по кнопке "Войти", например:



Яндекс

Неверный пароль

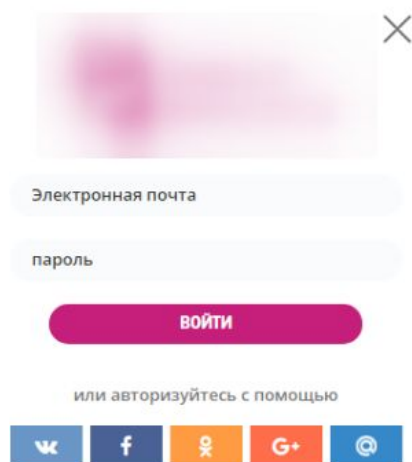
yalstudio.dir

Пароль

Чужой компьютер

Войти

Если пользователь забыл свой пароль, то на сайт войти не получится: кнопка "Забыли пароль" отсутствует:



Электронная почта

пароль

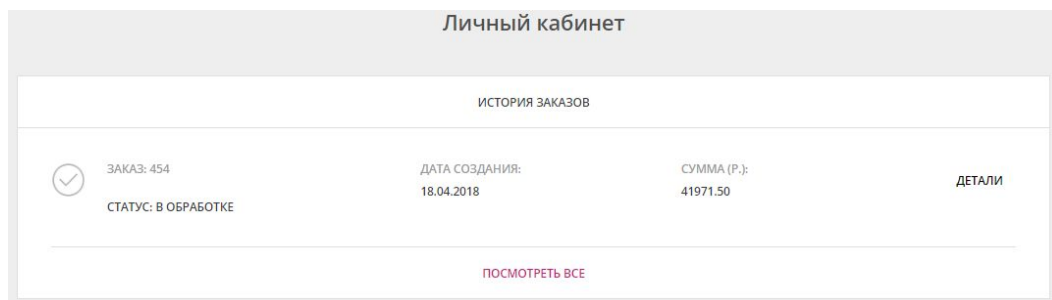
ВОЙТИ

или авторизуйтесь с помощью

VK f O G+ @

Рекомендуем добавить кнопку "Забыли пароль" под кнопку "Войти".

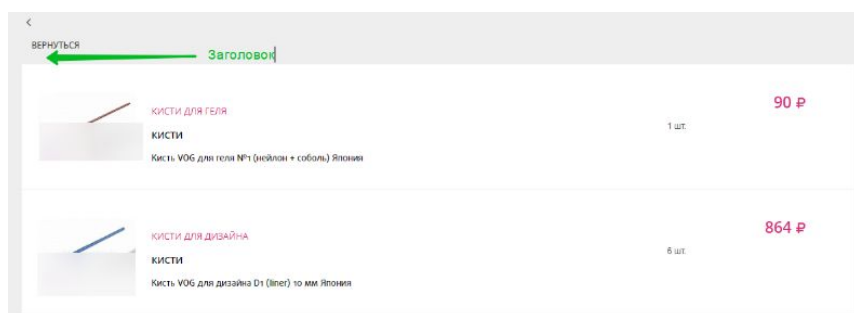
В личном кабинете показывается список оформленных заказов:



В личном кабинете нет возможности отменить или повторить заказ (что может быть актуальным при регулярных закупках), хотя в тексте письма, приходящего на почту, указано: "Для того, чтобы аннулировать заказ, воспользуйтесь функцией отмены заказа, которая доступна в Вашем персональном разделе сайта".

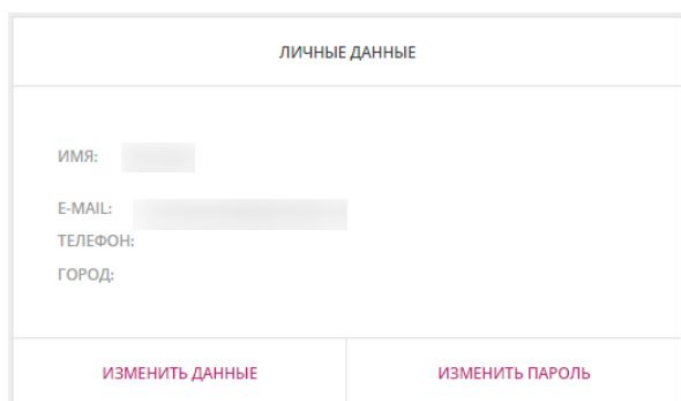
Рекомендуем добавить функционал отмены и повтора заказа в личный кабинет.

При клике по номеру заказа открывается страница с перечислением состава:



Чтобы пользователь легче ориентировался в Личном кабинете, необходимо добавить заголовок страницы с номером заказа.

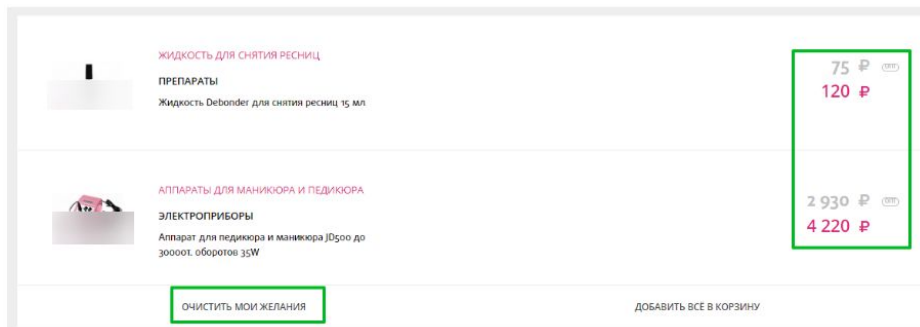
Помимо списка заказов в Личном кабинете есть блок "Личные данные":



ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ	
ИМЯ:	<input type="text"/>
E-MAIL:	<input type="text"/>
ТЕЛЕФОН:	<input type="text"/>
ГОРОД:	<input type="text"/>
ИЗМЕНИТЬ ДАННЫЕ	ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ

После оформленного заказа город в поле "Город" не сохранился, что может означать, что при каждом новом заказе нужно будет снова его заполнять. Нет полей с информацией о компании, которые предлагалось заполнить при оформлении заказа.

В блоке “Избранное” показываются оптовые цены, но они выделены серым цветом:



Поскольку для оптовиков они являются основными, **рекомендуем** поменять цветовой акцент с розницей. Кнопку “Очистить мои желания” лучше переименовать в “Очистить избранное” — такое наименование больше подходит под оптовых клиентов.

О компании

Страница "О компании" необходима для повышения доверия и надежности в глазах потенциальных покупателей. Особенно она актуальна для юридических лиц.

Сейчас на ней размещен текстовое обращение к клиентам:

Материалы для наращивания ногтей и ресниц

Помимо материалов для наращивания, мы предлагаем обширную линейку оборудования и сопутствующих материалов.

Мы делаем все возможное для того, чтобы обеспечить Вас всем необходимым для успешной работы в области индустрии красоты!

Нашими клиентами являются как салоны красоты, так и частные мастера со всех городов страны. Поэтому к работе с каждым из клиентов мы подходим с особой тщательностью, помогая решить практически любую поставленную задачу, подобрать или найти ЛЮБОЕ необходимое оборудование и материалы для наращивания. Ведь наращивание ногтей и ресниц – это творческая работа, требующая от мастера не только профессиональных навыков решения задач, но и способности решать их на профессиональном индивидуальном уровне, и именно здесь одну из главных ролей играет правильный подбор материалов для наращивания!

Мы регулярно работаем над расширением ассортимента и делаем его более разнообразным, предлагая самые яркие новинки сезона. В нашем магазине всегда в наличии более 20 000 видов материалов для наращивания ресниц, ногтей и волос. А количество позиций оборудования для работы в индустрии красоты достигает 200 наименований.

В разделе нашего интернет-магазина материалов для наращивания ногтей вы можете найти и купить материалы для наращивания ногтей гелем, акрил для наращивания ногтей и приобрести все для дизайна ногтей.

Мы уверены, что широкий ассортимент и демократичные цены нашего интернет-магазина материалов для наращивания ногтей и ресниц не оставят вас равнодушными. А предлагаемые нами условия и варианты доставки товара приятно вас порадуют.

Мы будем рады сотрудничать с вами и постараемся учесть все ваши просьбы и пожелания!

Для повышения доверия к компании **рекомендуем** добавить блок "С нами сотрудничают" с логотипами компаний клиентов в слайдере.

Под ним следует разместить слайдер с отзывами клиентов, желательно в формате благодарственных писем.

Внизу страницы разместить сертификаты на продукцию.

Оплата и доставка

На странице доставки и оплаты размещено много текста, информация по условиям доставки смешана со стоимостью доставки и оптовыми скидками. Информация об оплате отсутствует.

Оплата и доставка

ДОСТАВКА ПО РОССИИ

✓ Для Москвы и регионов РФ доставка осуществляется с помощью транспортных компаний и Почтой РФ.

✓ Условия:

- Сформируйте заказ в нашем интернет-магазине и отправьте его нам. Минимальная сумма заказа для розничных клиентов от 3000 рублей, для оптовых от 10000 рублей.
- Выберете удобный для Вас способ доставки груза (Транспортная компания или Почта РФ).
- Оплатите полученный счет в течении 5-и рабочих дней.
- После получения оплаты в течении трех рабочих дней ваш заказ будет собран, упакован и доставлен в ТК или почту РФ.
- При получении груза в Транспортной компании или на Почте РФ, убедитесь в целостности упаковки и соответствии веса груза к весу указанному в квитанции.

ПОКУПАТЬ МНОГО - ВЫГОДНО!

✓ Уважаемые клиенты, рады сообщить Вам, что у нас появились дополнительные скидки на оптовые заказы.

✓ Условия:

- При заказе от 50 000 рублей доставка наземным транспортом осуществляется бесплатно. Также при заказе от 50 000 рублей Вы получаете дополнительную скидку 3% к оптовым ценам.
- При заказе от 100 000 рублей доставка наземным транспортом осуществляется бесплатно. Также при заказе от 100 000 рублей Вы получаете дополнительную скидку 5% к оптовым ценам. Чем больше Вы покупаете - тем меньше тратите. Делайте покупки в нашем интернет-магазине с максимальной выгодой!

Рекомендуем доработать страницу следующим образом:

Оплата и доставка

Способы доставки заказа

Для Москвы и регионов



Транспортные компании



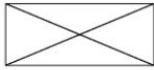
Почта России

1. Минимальный заказ для оптовых клиентов - 10 000 руб., для розничных клиентов - 3 000 руб.
2. Оплатите полученный счет в течение 5-и рабочих дней.
3. После оплаты в течение 3-х рабочих дней ваш заказ будет собран, упакован и доставлен в ТК или Почту РФ.
4. При получении груза в Транспортной компании или на Почте РФ, убедитесь в целостности упаковки и соответствии веса груза к весу указанному в квитанции.

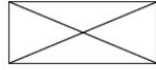
[Список транспортных компаний](#)



Для



Самовывоз



Бесплатная доставка

1. Вы можете сделать заказ товара заранее, через наш интернет магазин с пометкой самовывоз. В этом случае менеджер соберет и проверит ваш заказ. Затем сообщит вам о его готовности. Вы можете самостоятельно забрать его в удобное для вас время.
2. Бесплатная доставка возможна при заказе от 3000 рублей.

Обращаем Ваше внимание, что подлинные цвета изделий могут отличаться от цветов и оттенков на сайте, в зависимости от цветопередачи вашего монитора.

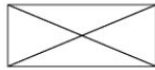
Согласно Закону о защите прав потребителей, парфюмерно-косметические товары входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

Стоимость, сроки и качество доставки по России обусловлены тарифами выбранной транспортной компании. В случае возникновения претензий к качеству доставки, Покупателю следует обратиться в службу доставки. Ответственность за сохранность заказа во время пересылки (перевозки) несет транспортная компания. Поэтому проверяйте, пожалуйста, заказ сразу после его получения.

Способы оплаты заказа



Оплата банковской картой



Оплата по выставленному счету

Оплатить товар можно через личный кабинет картой через эквайринг сбербанка или по счету, который придет Вам на почту после подтверждения заказа администрацией магазина

Оптовикам

Данная страница необходима для привлечения оптовых клиентов. Основная цель страницы – мотивировать оптовиков зарегистрироваться на сайте.

Сейчас на странице представлено мало информации, не расписаны условия сотрудничества, она не мотивирует клиента зарегистрироваться на сайте:

МЫ ЯВЛЯЕМСЯ ПОСТАВЩИКОМ ОБОРУДОВАНИЯ И РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ

Наши клиенты

- ✓ Розничные и оптовые магазины индустрии красоты
- ✓ Салоны красоты
- ✓ Учебные центры
- ✓ Частные мастера индустрии красоты
- ✓ Организаторы совместных покупок

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

- ✓ Оптовые цены действительны при заказе от 10000 рублей.
- ✓ Бесплатная доставка по России (только наземным транспортом). Условия доставки
- ✓ Большой ассортимент товара.
- ✓ 11 лет на рынке индустрии красоты.

Список транспортных компаний:

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА:

Для ИП - краткая информация о компании, город и реквизиты.
Для ООО - краткая информация о компании, город и реквизиты.
Для частных мастеров и организаторов совместных покупок - контактную информацию. В теме письма указывайте "Опт Мастер" или "Организатор СП".

Рекомендуем обновить страницу, добавив на нее преимущества для оптовых клиентов, условия сотрудничества, логотипы клиентов и форму регистрации.

Ниже представлен макет страницы:



Доставка и оплата

Оптовикам

[Оптовые цены](#)

Войти



Интернет-магазин для профессионалов индустрии красоты



Корзина
5 000 руб.

Материалы для ногтей | Нарращивание ресниц | Депиляция | Парафинотерапия | Прочее | Уход за телом | Спец. предложения

Условия сотрудничества с оптовыми клиентами

Мы сотрудничаем с салонами красоты, учебными центрами, оптово-розничными магазинами и организаторами совместных покупок по всей России.



Оптовые цены от 10 000 руб.
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate



Бесплатная доставка от 50 000 руб.
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate



Накопительная бонусная система
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate



11 лет на рынке
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate

Цены на 50% ниже, чем в розничном каталоге

Делайте заказ с учетом оптовых цен и накапливайте дополнительные бонусные баллы на следующие покупки.

[Узнать оптовые цены](#)

Условия сотрудничества

Минимальная сумма заказа

- минимальная сумма заказа для оптовых клиентов - 10 000 руб.

Скидки от суммы заказа

- при заказе от 50 000 руб. - 3%;
- при заказе от 100 000 руб. - 5%

Бесплатная доставка

- при заказе от 50 000 руб. наземным транспортом

Бонусная программа

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate eu dharetra nec, mattis

Ежемесячно мы обсуживаем 168 оптовых клиентов



Начать сотрудничать с просто

- 1 Регистрируетесь на сайте и получаете доступ к оптовым ценам.
- 2 Выбираете товары и оформляете заказ.
- 3 Накапливаете бонусные баллы и обмениваете их на товары.

Получить доступ к оптовым ценам

[Отправить заявку](#)

Доставка товаров из Китая

На данный момент страница доставки товаров из Китая не работает, поэтому оценить ее не представляется возможным. Однако можно дать рекомендации по оформлению структуры блоков страницы:

1. Блок с возможностями и преимуществами услуги.

- поможем найти любой товар под ваш запрос
- найдем товар дешевле, чем на Али Экспресс
- гарантируем соблюдение сроков доставки
- проверяем состав заказа

2. Конверсионная форма "Узнать стоимость покупки из Китая"

3. Кейс-отзыв от клиента.

Здесь нужно рассказать о том, какая задача была поставлена, в чем ее особенность, за какое время был выполнен заказ и в конце добавить отзыв от клиента.

4. Условия работы

В этом блоке следует по пунктам рассказать об условиях работы:

- работаем при заказе от 60 тыс. руб.
- заключаем договор
- если заказ не пришел в срок, то возвращаем деньги
- если пришел бракованный заказ, то делаем скидку или осуществляем возврат денег

5. Конверсионная форма "Узнать стоимость покупки из Китая"

Выводы и рекомендации

По итогам анализа интернет-магазина материалов для ногтей с точки зрения юзабилити можно дать следующие рекомендации:

Структура сайта и оценка навигации

1. в списке городов вынести наиболее крупные города, для остальных добавить поле поиска;
2. добавить закрытие выпадающего списка городов по клику по странице;
3. поправить показ города после обновления страницы при определении его вручную;
4. доработать шапку сайта согласно макету;
5. перенести вправо кнопку "Оптовые цены";
6. изменить размер слогана на сайте, переместить его в левую часть шапки и переименовать в "Интернет-магазин для профессионалов индустрии и красоты";
7. переместить в левую верхнюю часть разделы "Доставка и оплата" и "Оптовикам";
8. корзину и поле поиска поднять выше, значок избранных товаров убрать;
9. при клике по разделам меню каталога открывать список подразделов;
10. в подразделы "Препараты для маникюра и педикюра", "Расходные материалы", "Аксессуары" добавить категории;
11. переименовать подраздел "База СНУЖЕ" в "Гель-лак СНУЖЕ";
12. убрать подразделы раздела "Спец. предложения";
13. поправить верстку в разделе "Спец. предложения";
14. поправить верстку в подсказках поиска по сайту;

Главная страница

15. изменить внешний вид баннеров в слайдере;
16. изменить преимущества (по всему сайту), поднять их выше;
17. убрать блоки "Хиты продаж" и "Товары со скидкой", вместо них разместить блоки с категориями товаров, добавить блок с карточками товаров "Новые поступления";
18. разместить краткую информацию по условиям сотрудничества;

Каталог

19. выровнять заголовки страниц по левому краю;
20. добавить сортировку товара;
21. добавить фильтрацию по брендам;
22. убрать ссылки на разделы и подразделы каталога в карточках товаров;
23. указать, что в каталоге показаны розничные цены;
24. прописать цены у товаров, которых временно нет в наличии, добавить возможность предзаказа;

25. сократить пустое пространство между ценой и кнопкой добавления товара в корзину;
26. отсортировать товары, которых нет в наличии, в конец каталога;
27. добавить фотографии ко всем товарам в каталоге.

Карточка товара

28. поправить верстку у кнопок "Поделиться";
29. убрать информацию касательно отправки товара;
30. сократить пустое пространство между наименованиями и характеристиками (как вертикальное, так и горизонтальное);
31. под ценой товара разместить кнопку "Узнать оптовые цены";
32. убрать ссылку на количество покупок под названием товара;
33. вынести технические характеристики в отдельную вкладку;
34. обновить информацию о доставке и оплате;
35. поменять местами преимущества и блок рекомендованных товаров;
36. поправить верстку в блоке "С этим товаром покупают";
37. поправить информацию о добавлении товара в корзину;
38. после регистрации показывать оптовые цены в карточках товаров, цветовой акцент сместить с розничного на оптовый;
39. поправить 404-ю ошибку при выходе из личного кабинета;

Корзина и оформление заказа

40. добавить заголовок на страницы корзины и оформления заказа;
41. убрать информацию о разделе и подразделе товара;
42. актуализировать информацию о скидке 10%, поправить отображение цены при увеличении количества единиц в заказе;
43. изменить цвет кнопки "Оформить заказ";
44. указать в корзине стоимость единицы товара;
45. исправить ошибку удвоения количества товаров;
46. поменять местами блок преимуществ и рекомендованных товаров;
47. убрать из оформления заказа кнопку "Вернуться к покупкам";
48. упростить процедуру авторизации в оформлении заказа;
49. убрать лишние поля из оформления заказа;
50. сделать автозаполнение поля "город";
51. указывать об ошибках при заполнении формы заказа напротив неправильно заполненных полей, выделив замечания ярким цветом;
52. поправить способы оплаты заказа;
53. сделать телефон обязательным полем;

Личный кабинет

54. поправить функционал авторизации на сайте;
55. добавить в авторизацию кнопку "Забыли пароль";
56. добавить возможность отмены / повтора заказа;

57. добавить поля в личные данные, сохранять данные после заполнения формы заказа;

О компании

58. добавить блок "С нами сотрудничают" с логотипами компаний;

59. разместить слайдер с отзывами клиентов;

60. разместить сертификаты на продукцию;

Доставка и оплата

61. доработать структуру представления информации о доставке согласно макету;

62. добавить информацию об оплате;

Оптовикам

63. доработать представление информации для оптовых клиентов согласно макету.