

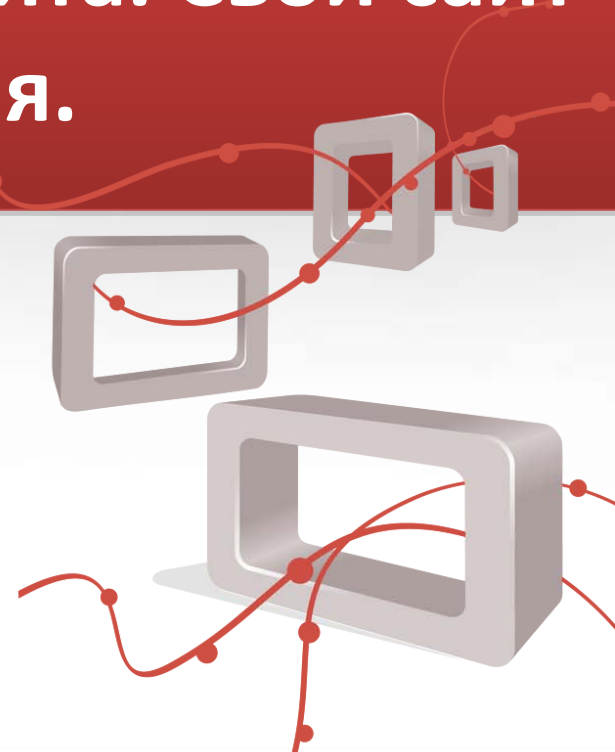
User eXperience ^{Ru} 2011

Исследование паттернов поведения сегментов посетителей для модернизации сайта. Свой сайт для каждого посетителя.

Дмитрий Тарахно

Директор по работе с клиентами
WebProfitters.

07.10.11

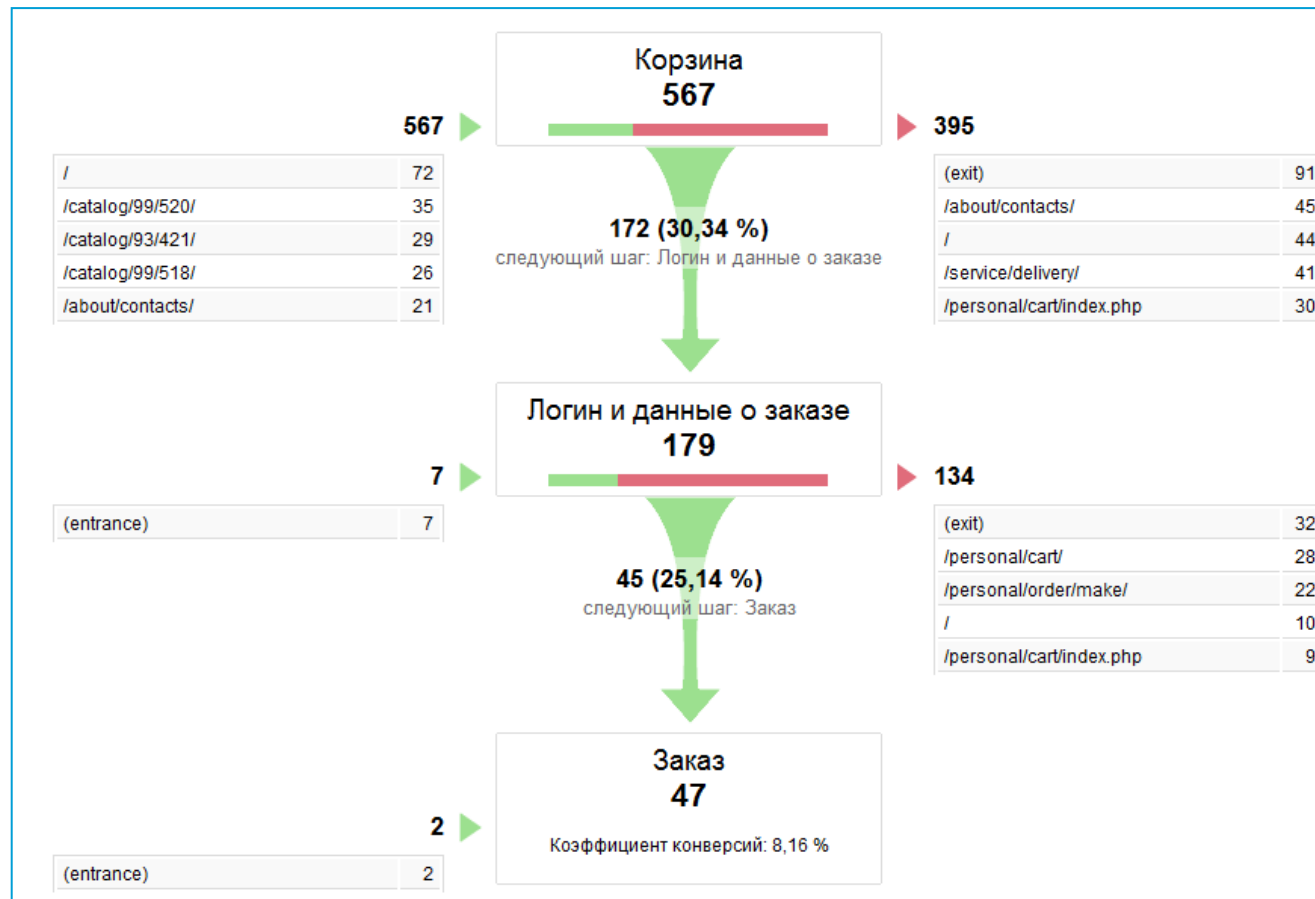


Сайт как система убеждения для различных типов аудитории

Убеждаем людей:

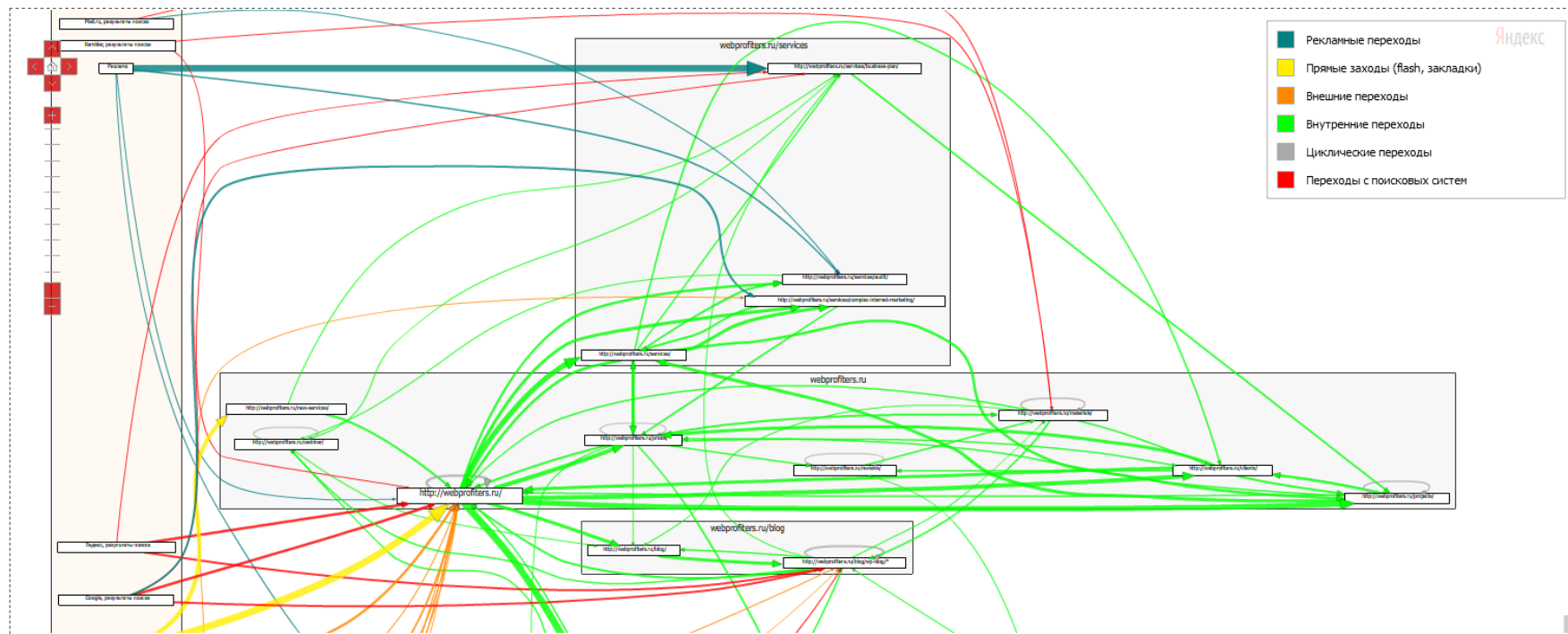
1. Купить
2. Позвонить
3. Скачать
4. Посмотреть
5. Зарегистрироваться
6. Почитать
7. Оставить контактные данные

Анализ и улучшение сайта как системы убеждения



Интернет-магазин – простой случай, а что если в жизни всё сложнее?

Реальные пути посетителей по сайту



На примере – достаточно простой сайт с десятком страниц

Причины сложного поведения посетителей

1. Социально-демографические характеристики
2. Различные типы восприятия
3. Техническая база
4. Ранее полученная информация
5. Иррациональность/случайность



Морфинг сайтов

- **Morphing – трансформация (англ.)**
 - **Морфирующийся сайт – сайт меняющий свое наполнение и/или структуру в зависимости от характеристик и поведения посетителя. Реализуется это с помощью набора правил, которые задает владелец сайта (вебмастер/программист) для улучшения восприятия содержания сайта различными группами посетителей.**
1. **От источника входа**
 2. **От географии**
 3. **От характеристик браузера**
 4. **В зависимости от устройства**

Более интересный случай №1

Ключевое слово входа:



Fede (Испания) выполнена SAN SEBASTIAN collection



GIRA Event Clear



Автоматические выключатели LEGRAND и УЗО DX



Автоматические выключатели ABB

Выключатели

- Поиск
- [Розетки](#)
 - [Выключатели](#)
 - [Розетки legrand](#)
 - [ABB](#)
 - [Merten](#)
 - [GIRA](#)
 - [Busch-Jaeger](#)
 - [Siemens](#)
 - [SIMON](#)
 - [Fontini](#)
 - [FEDE](#)

ООО "РИТЕЙЛ Групп л.т.д" — оптовая и розничная торговля электрооборудованием и электроустановочными изделиями.

Розетки и выключатели всех лидирующих производителей.

При покупке автоматики **legrand** скидка 15% на весь ассортимент розеток и выключателей



merten Antik. Античная латунь



bticino Axolute



gira Esprit



siemens Delta Line








Оцените сайт

Розетки

Более интересный случай №2

Новые и вернувшиеся посетители – простой случай

Вы смотрели

						
Стаканчик 100 ₺	Кольцо с цветами 1200 ₺	Открытка «Гольф» 1600 ₺	Цветочный Ёж 100 ₺	Скоро в космос 1200 ₺	Рождение 1600 ₺	Доска для мела 1600 ₺

Эта возможность крайне важна для товаров/услуг с длинным циклом продажи и позволяет лучше контактировать с посетителем, например, предоставлять более релевантный товар.

Самый интересный случай – паттерны поведения

- Веб-анализ
- Выделение сегментов посетителей со схожим поведением
- Анализ набора просматриваемых страниц
- Формируем сценарий посещения
 - Последовательности страниц
 - Популярные страницы преимуществ
 - Страницы, влияющие на конверсию
 - Удобные способы связи

Зачем и когда применять морфирование под поведение?

1. Трафик – от 300-500 посетителей в сутки
2. Сложные товары и услуги
3. Неимпульсивные покупки
4. Разнородные преимущества
5. Существующий сайт с накопленной статистикой или новый сайт, про аудиторию которого мы знаем очень много.

Алгоритм проектирования

1. Установка инструментов веб-аналитики
2. Опрос посетителей
3. Опрос владельца бизнеса
4. Сбор средних показателей по сайту
5. Формирование групп
6. Построение гипотезы
7. Анализ поведения и проверка гипотезы
8. Разработка требований и внедрение решения
9. Проверка эффективности

Пример – строительство домов

Любители планировать жизнь в уже построенном доме:

- **Преимущество** – конструктор, выбор материалов отделки, консультация архитектора
- **Действие** – просмотр готовых домов и каталогов с фотографиями

Любители разбираться в технологии строительства:

- **Преимущество** – соблюдение стандартов и сроков, обученный персонал, выбор компонентов для построения инженерных коммуникаций
- **Действие** – посещение строящегося объекта и встреча с инженером

Оценка эффективности

Методику оценки эффективности нужно зафиксировать на стадии проектирования решения:

- Конверсия (микро/макро)
- Отказы и вовлечение
- Лояльность
- Task completion rate

User eXperience 2011

Спасибо за внимание!
Вопросы?

Дмитрий Тарахно
dmitry@webprofilters.ru
+7 (926) 339 46 37

