

Психология и юзабилити электронной коммерции

Иван Бурмистров
interUX



Понятие юзабилити





Какую кнопку вы нажмёте, чтобы перейти к следующему слайду?

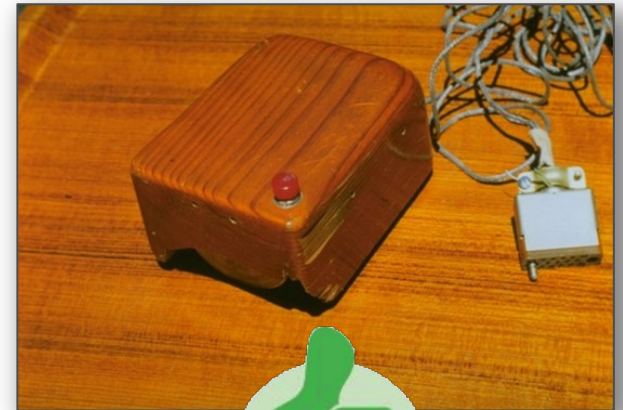


Результаты опроса среди участников форума любителей пива «Золотая бочка» (1.11.2011)





Дизайнерская мышь “Davidoff” (2010) и первая мышь (1964)



Мышь-2010 менее удобна, чем мышь-1964



Что делает женщина на фотографии?



Билетная касса электричек на платформе «Шереметьевская». Подмосковье. Март 2011



Автомат для продажи билетов на электрички FGC (Каталония)



Если вы не знаете, как это работает,
то не сможете купить билет...



Переводы термина “usability”

- Термин пытались перевести на русский как «пригодность к использованию», «удобство использования», «практичность», «доступность», «эргономичность»...
- После жарких дебатов конца 90-х русское профессиональное сообщество отказалось от попыток перевода, и в словари вошло слово «юзабилити» (впервые: «Большой психологический словарь», 2002)
- Французы, итальянцы и испанцы тоже не стали переводить
- Немцы перевели как “Gebrauchstauglichkeit” («пригодность к использованию»)
- Эстонцы перевели как “kasutatavus” («применяемость»)



Определение юзабилити согласно стандарту ISO 9241-11 (1998)

Юзабилити – это степень, в которой продукт может быть использован определённой группой пользователей для достижения определённых целей в определённом контексте использования результативно, производительно и с чувством удовлетворённости

- **Результативность** – точность и полнота, с которой пользователи достигают определённых целей
- **Производительность** – отношение затрачиваемых ресурсов к точности и полноте достижения пользователями целей
- **Удовлетворённость** – отсутствие чувства дискомфорта и позитивное отношение к использованию продукта



Характеристики юзабилити, не вошедшие в стандарт

- Лёгкость изучения
- Запоминаемость (возможность быстро восстановить навыки работы с продуктом после длительного перерыва)
- Устойчивость к ошибкам пользователя (продукт предотвращает ошибки пользователей или делает лёгким преодоление последствий этих ошибок)
- Понятность
- Привлекательность
- Соответствие ожиданиям
- Удобство использования совместно с другими продуктами



Юзабилити и юзабилити-инженерия

- Юзабилити («юзабельность») – *свойство*, качество продукта
- Понятие пришло на смену «рыхлому» конструкту «дружественность пользователю» (user friendliness)
- Юзабилити-инженерия (usability engineering) – совокупность подходов и методов повышения юзабилити-качеств продукта



Юзабилити-метрики

Все составляющие юзабилити подлежат количественному измерению:

- результативность: процент выполнения заданий; количество ошибок
- производительность: время выполнения задания
- удовлетворённость: опросники, автоматическое распознавание эмоций

Измерение удовлетворённости 1/2

Опросник ОПУС (Дегтяренко, 2011)

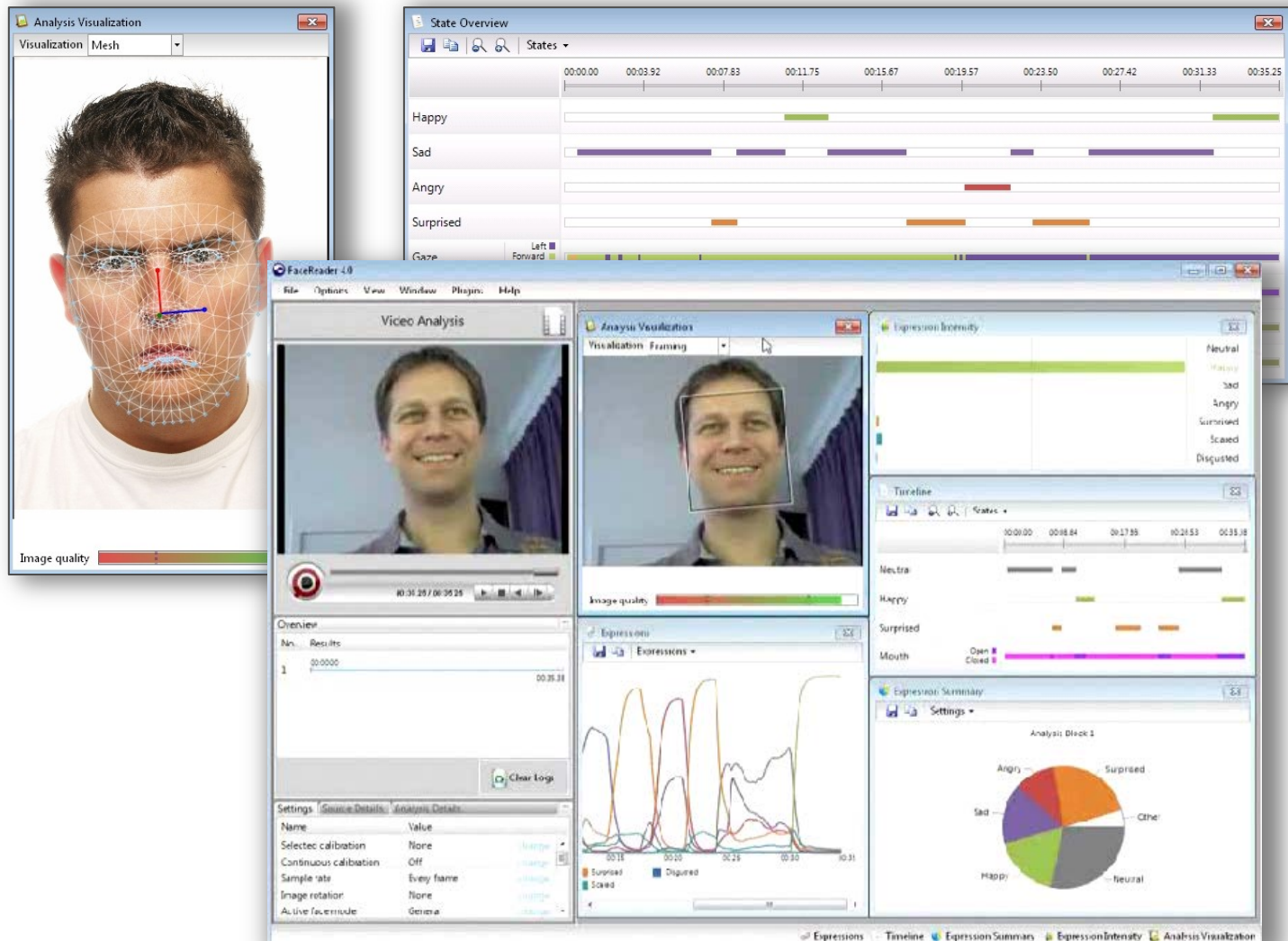
- 1. По внешнему виду сайта легко понять, как выполнять какое-то действие**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 2. Сайт экономит мое время**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 3. Этот сайт для меня привлекателен**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 4. Этот сайт подводил меня в важный момент**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 5. Некоторые особенности сайта меня раздражают**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 6. Все действия, выполняемые на сайте, для меня привычны и знакомы**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 7. Данный сайт весьма оригинален**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 8. Этот сайт часто работает некорректно**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 9. Сайт заставляет совершать много лишних действий**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 10. Пользоваться сайтом легко**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)
- 11. Этот сайт необходим для повседневного использования**
1 (Категорически не согласен) | 2 | 3 | 4 (Затрудняюсь ответить) | 5 | 6 | 7 (Полностью согласен)

21 пункт. Шкалы: Эффективность, Простота, Полезность, Эмоциональная привлекательность



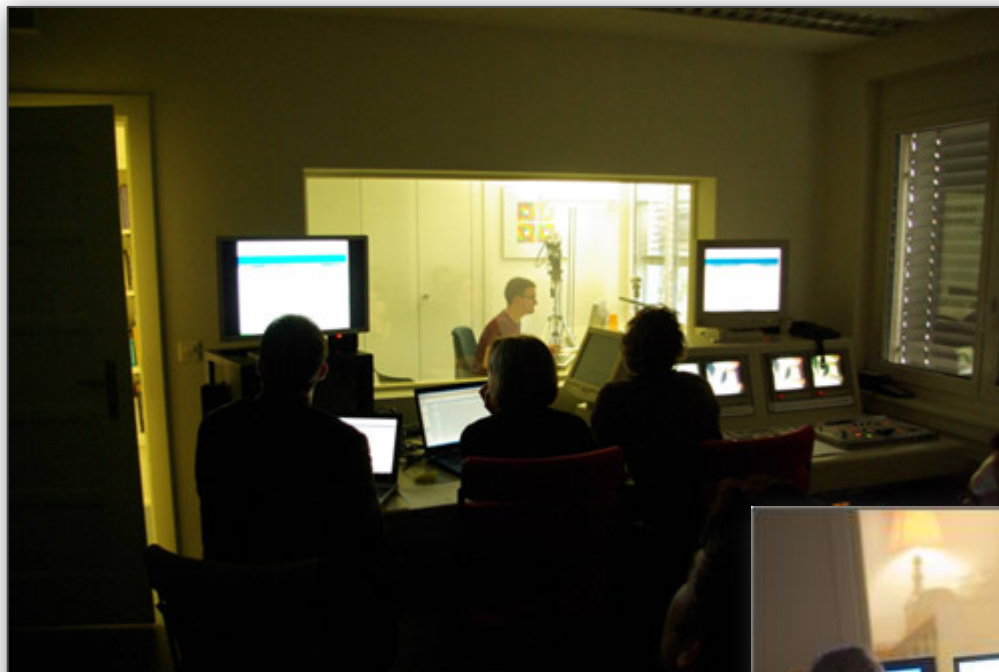
Измерение удовлетворённости 2/2

FaceReader (Noldus Information Technology)



Юзабилити-тестирование

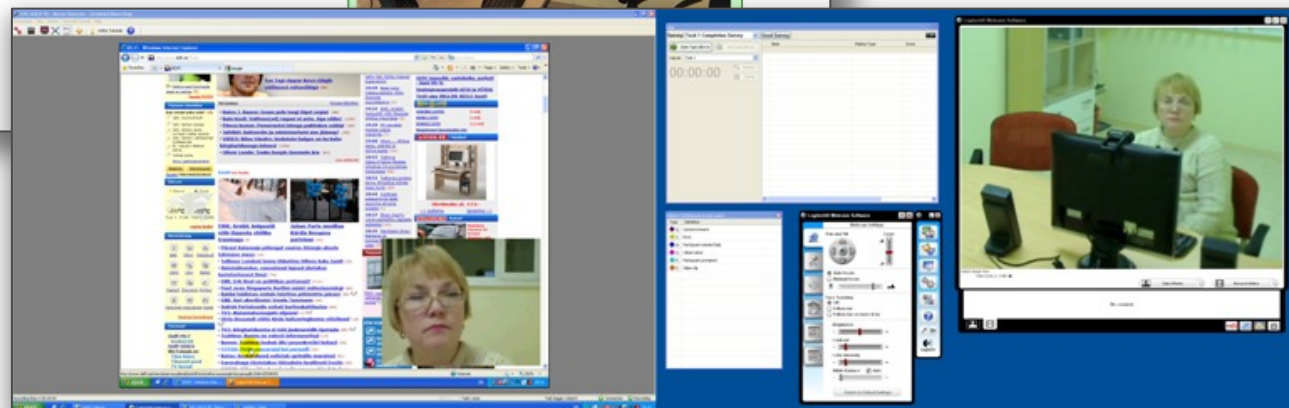
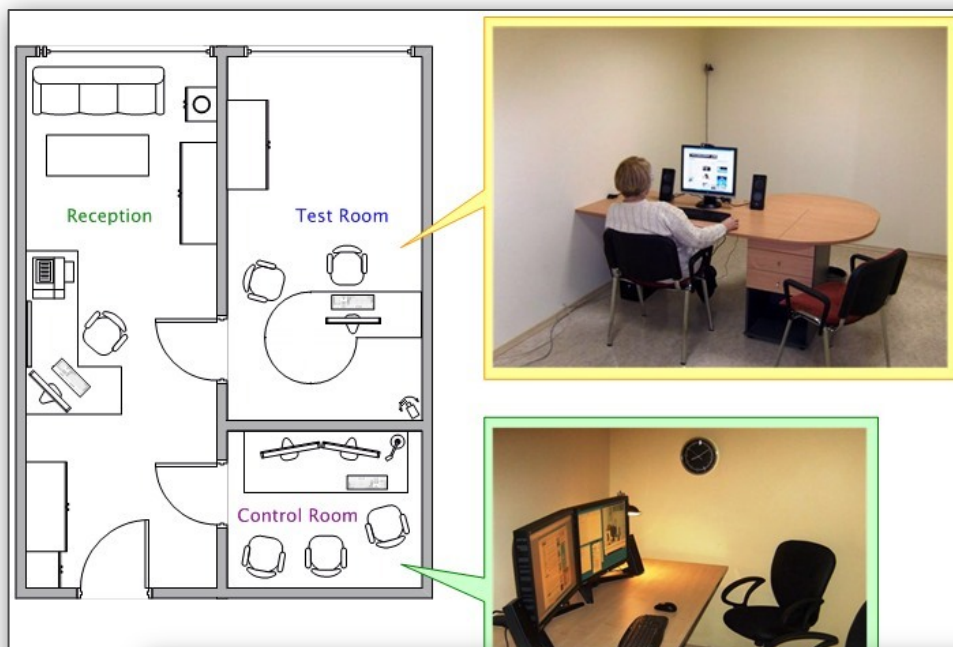
1/3



Юзабилити-тестирование

2/3

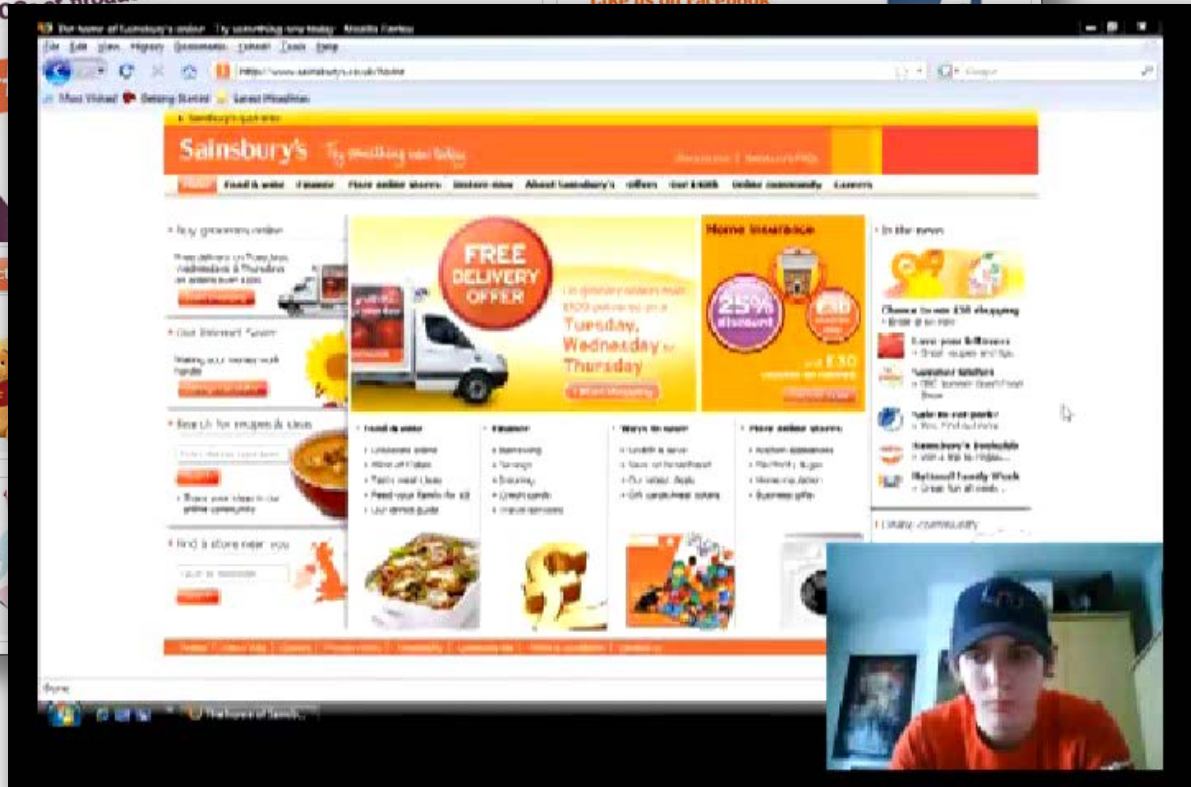
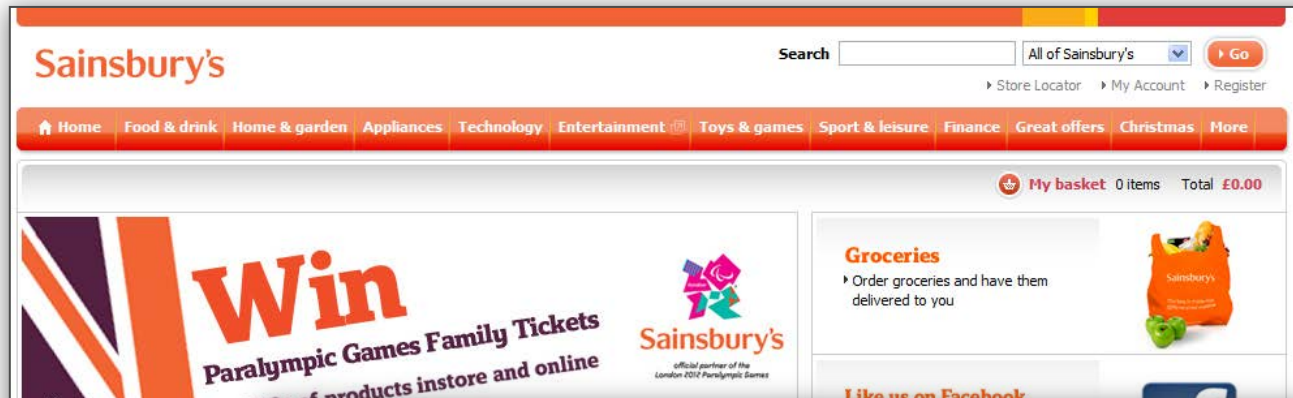
Юзабилити-лаборатория interUX, Таллинн



Юзабилити-тестирование

3/3

sainsburys.co.uk



Статистика электронной коммерции





Статистика э-коммерции

1/3

Что покупают в интернете?
(Процент от общего числа интернет-покупателей)

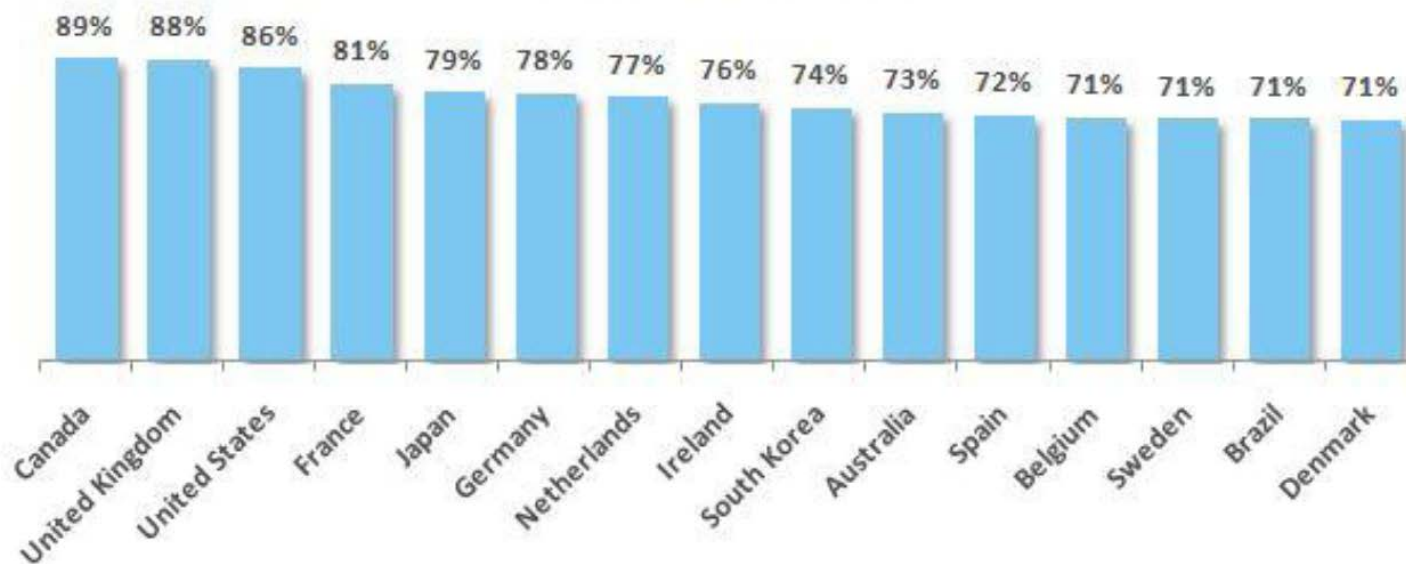




Статистика э-коммерции

2/3

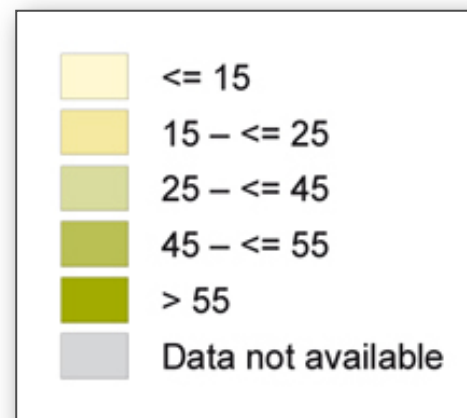
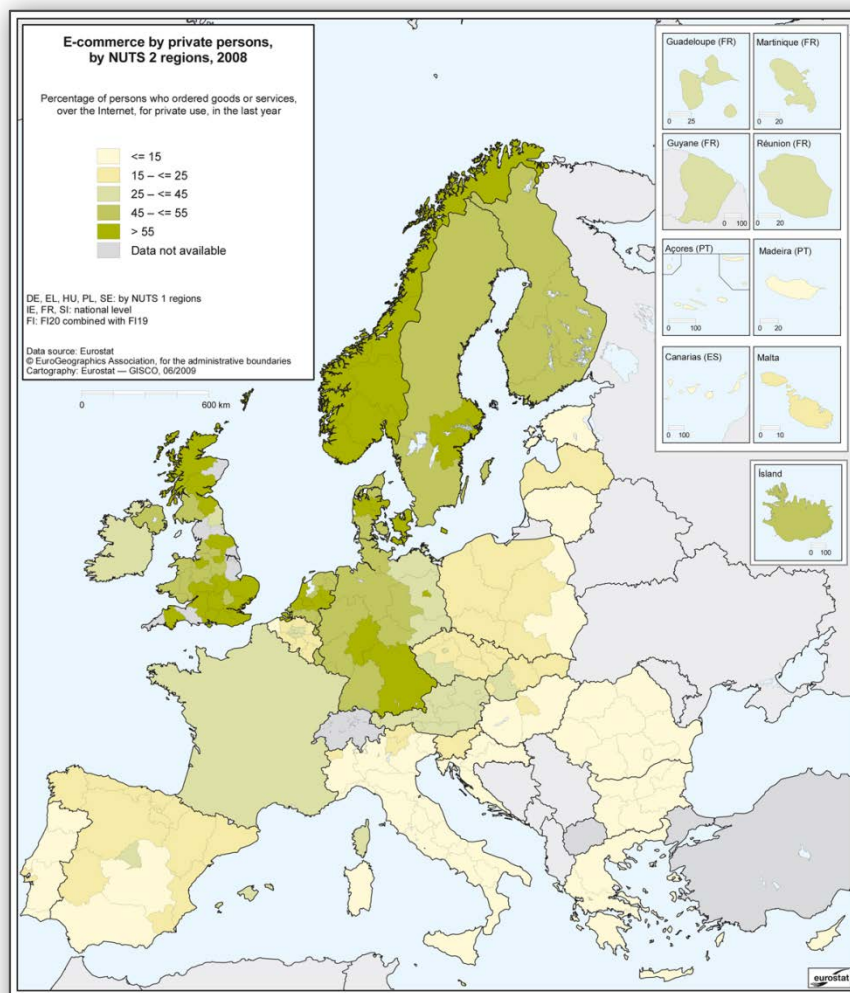
Процент пользователей интернета, использующих интернет для совершения покупок (2010)



Статистика э-коммерции

3/3

Процент населения, приобретавшего товары или услуги для частного использования в 2008 г.



Юзабилити электронной коммерции



Воронка продаж (sales funnel)



- Воронка продаж – метафора в маркетинге, описывающая процесс продаж
- Процесс продаж можно разбить на отдельные этапы, каждый из которых требует анализа и планирования
- На каждом последующем этапе число потенциальных покупателей уменьшается
- Воронка помогает выявлять и анализировать ошибки на каждом этапе продаж
- На каком этапе происходит резкое сужение воронки, там и находится проблема в системе продаж



Конверсия

- Конверсия сайта электронной коммерции – это превращение посетителя вебсайта в покупателя
- Коэффициент конверсии вебсайта – это процент *новых* посетителей, которые совершают покупку товаров или услуг при посещении сайта
- Два способа повышения продаж:
 - привлечение дополнительного трафика
 - повышение конверсии
- Дополнительный трафик может оказаться совершенно бесполезным, если сайт характеризуется низким юзабилити-качеством

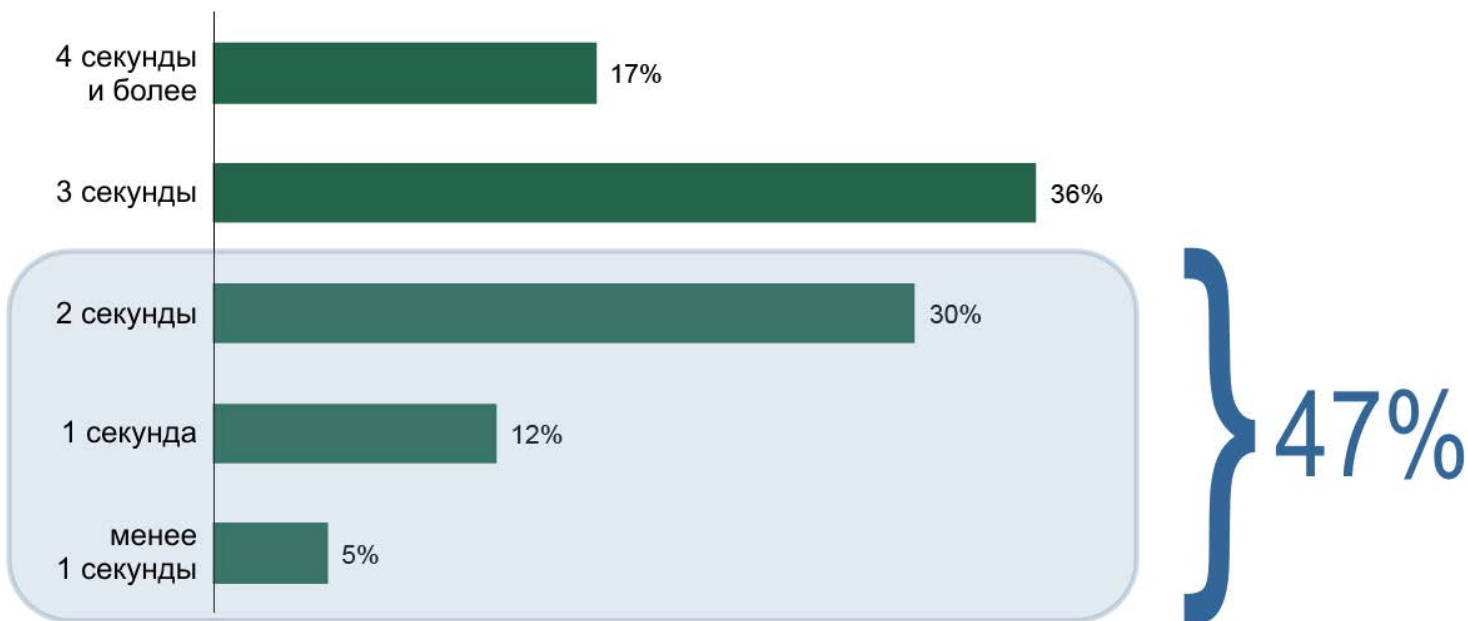
Предпосылки юзабилити электронной коммерции: скорость и цвет





Каковы ваши ожидания скорости загрузки страницы, когда вы ищете товар?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009

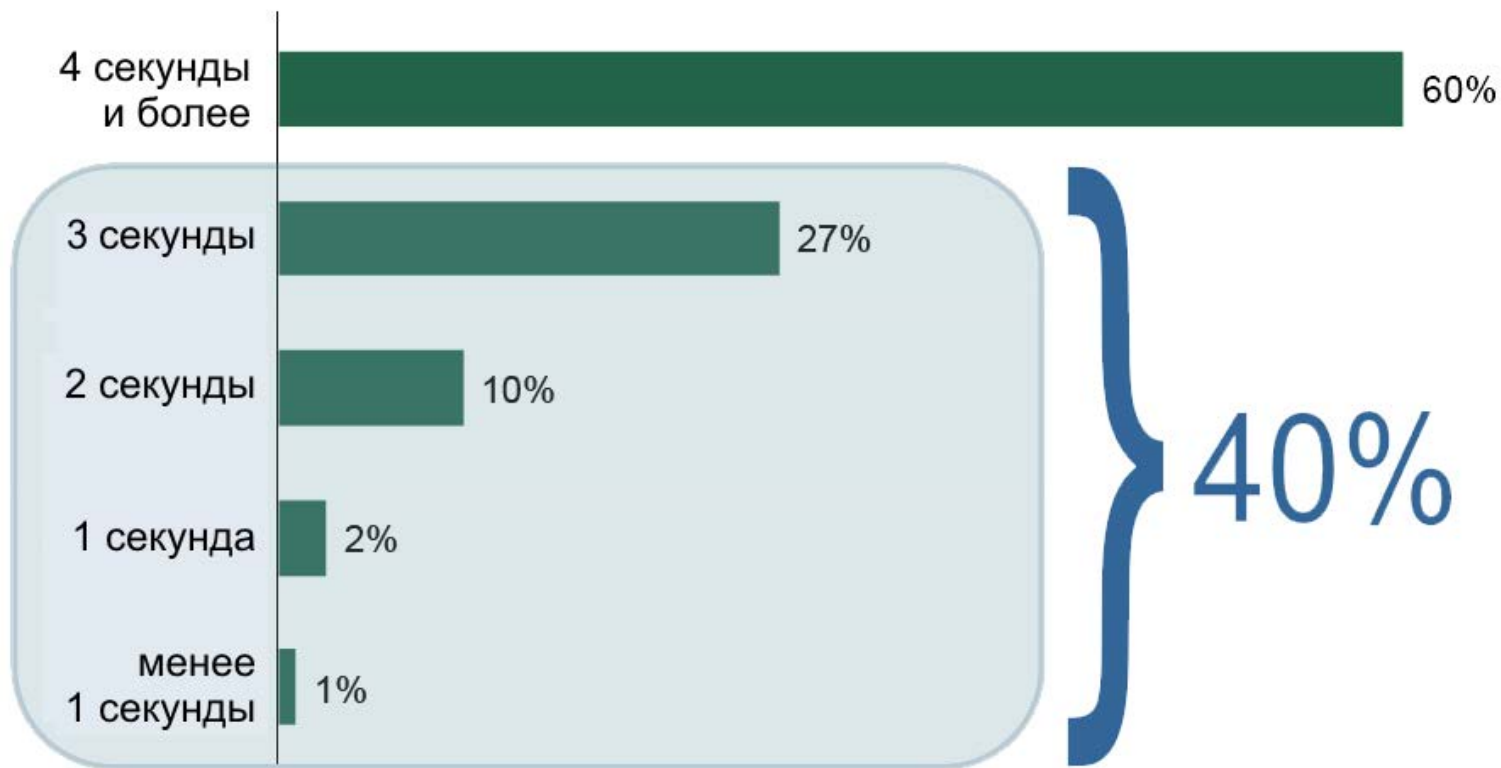


Современный эталон времени полной загрузки страницы сайта электронной коммерции – 2 секунды (в 2006 году было 4 секунды)



Сколько времени вы обычно готовы ждать загрузки страницы прежде, чем покинуть сайт?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009

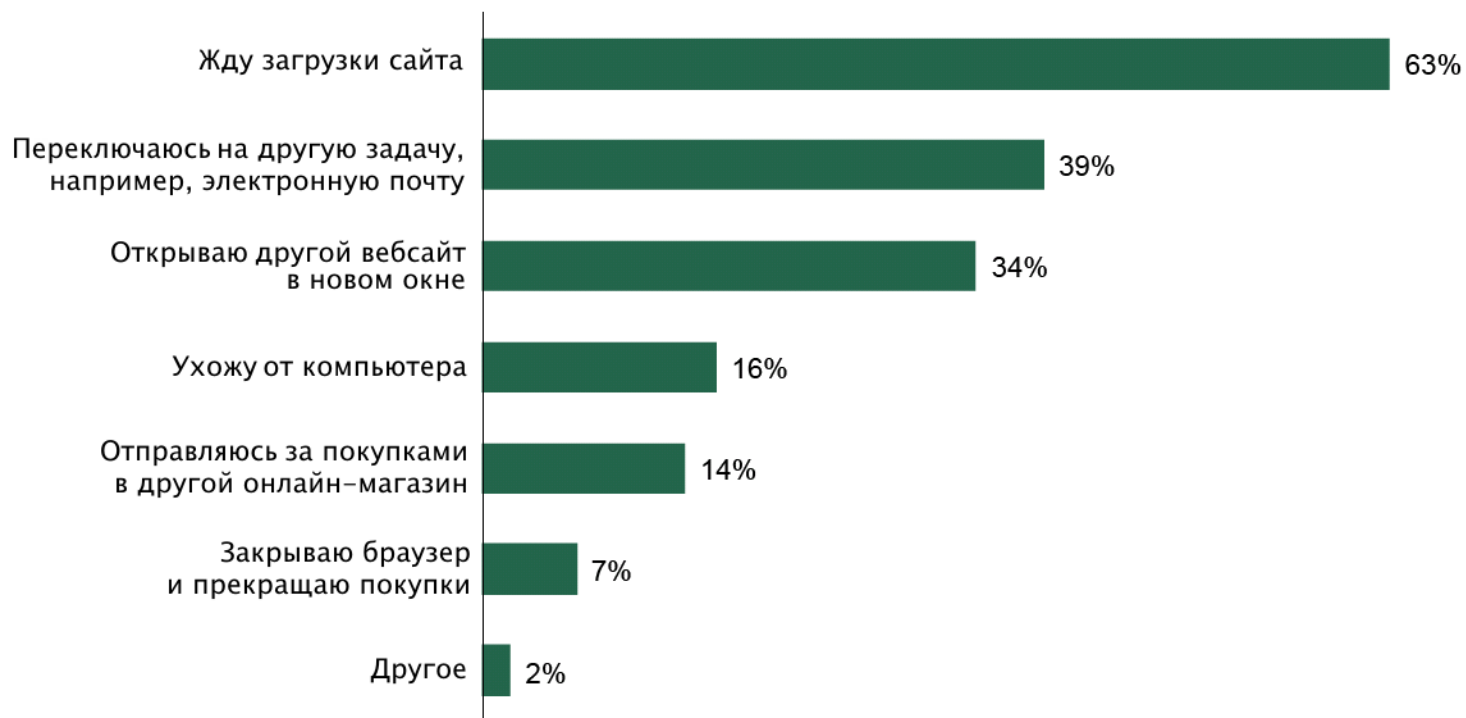


Двое из пяти посетителей уйдут с сайта, если страница будет загружаться более трёх секунд



Что вы обычно делаете, если приходится долго ждать загрузки страниц сайта э-коммерции?

Выборка: 1048 онлайн-покупателей из США, июль 2009;
допускались несколько вариантов ответа



Если посетителя заставляют ждать загрузки страниц, он становится беспокойным, и у интернет-магазина возникает риск потери покупателя



Цветовое решение

1/4

- Не используйте фирменные цвета для фона, текста и навигации, если это вредит восприятию страниц сайта
- Используйте разные цвета для непройденных и пройденных ссылок: чем ближе эти цвета к классическим (синий и фиолетовый), тем лучше (но это не строгое требование)
- Используйте красный цвет только для индикации ошибок

Цветовое решение

2/4



Aeroflot.ru

[Главная](#) | [Онлайн бронирование](#)

КУПИТЬ БИЛЕТ

ОНЛАЙН-РЕГИСТРАЦИЯ

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПОЛЕТ

ДО И ПОСЛЕ ПОЛЕТА

АЭРОФЛОТ БОНУС

КОМПАНИЯ

Опции рейсов вылета

Москва, RU Куда Таллинн, EE понедельник, 19 Апрель 2010

16 Апр Пятница Нет в наличии	17 Апр Суббота Нет в наличии	18 Апр Воскресенье Нет в наличии	19 Апр Понедельник от 6638 RUB	20 Апр Вторник Нет в наличии	21 Апр Среда от 5808 RUB	22 Апр Четверг от 5808 RUB
------------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Опции обратных рейсов

Таллинн, EE Куда Москва, RU среда, 21 Апрель 2010

18 Апр Воскресенье Нет в наличии	19 Апр Понедельник от 6638 RUB	20 Апр Вторник Нет в наличии	21 Апр Среда от 5808 RUB	22 Апр Четверг от 5808 RUB	23 Апр Пятница от 5808 RUB	24 Апр Суббота Нет в наличии
--	--------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

[новый поиск](#) [продолжить](#)

Цветовое решение

3/4

Aeroflot.ru

-  **BOOKING**
-  **ONLINE SERVICES**
-  **SPECIAL OFFERS**
-  **INFORMATION & SERVICES**
-  **COMPANY**
-  **AEROFLOT BONUS**

Modify Search

From:

Moscow (MOW)

11 Dec 05:00

To:

Munich (MUC)

13 Dec 05:00

SEARCH

[Main](#)

Booking

language: English

[My Reservations](#) [Login](#)

NEW SEARCH

[Purchase in rubles](#)

1.Request 2.Select flights 3.Review Itinerary 4.Reserve 5.Confirmation

Departure Flight Options

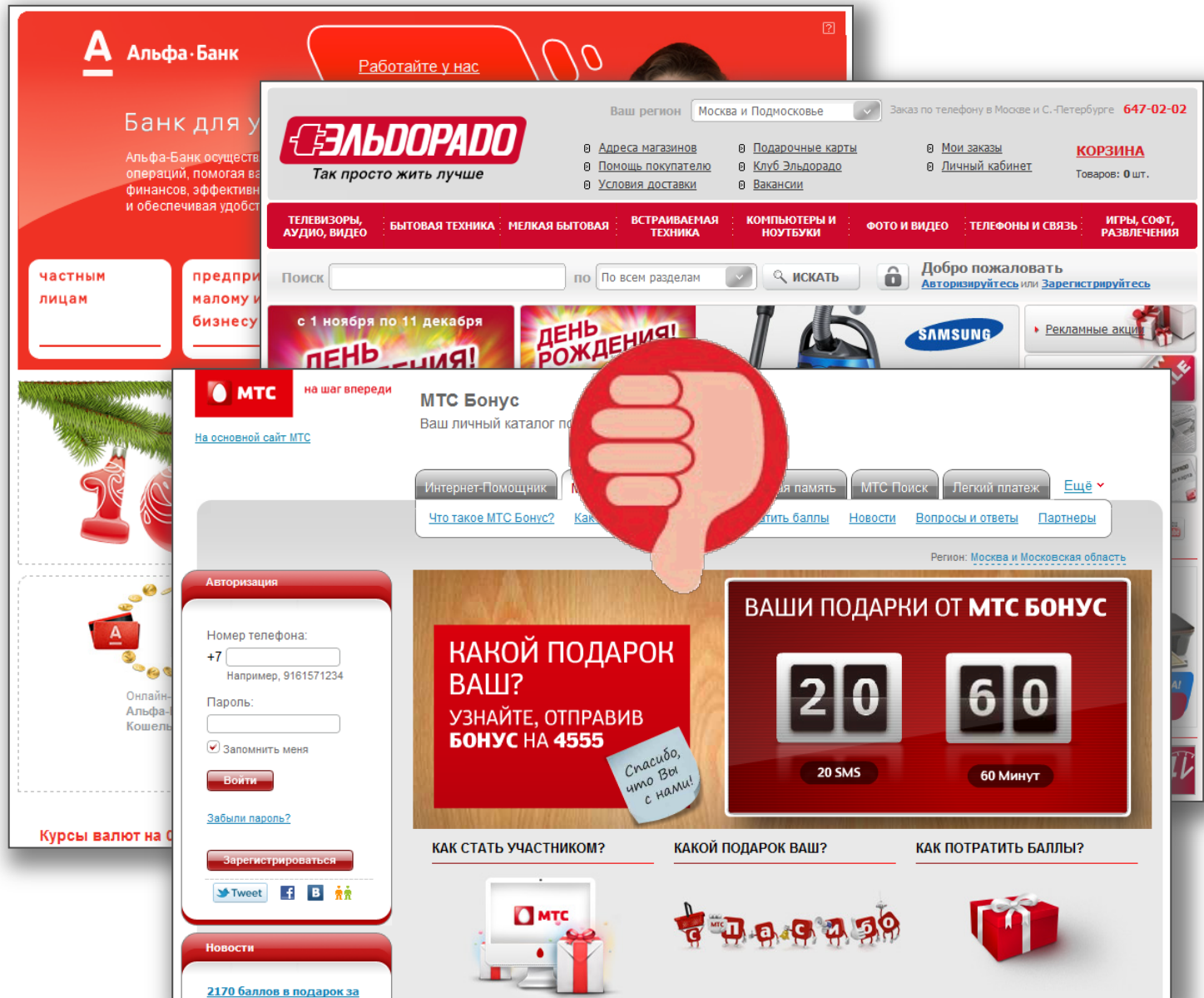
Moscow , RU To Munich , DE Sunday, 11 December 2011

08 Dec		09 Dec		10 Dec	✓ 11 Dec	12 Dec	13 Dec	14 Dec
Departs	Arrives	Flight Information	Stops	Business class		Economy Class		
				Status		Status	Comfort	Freeze
SVO 08:55	MUC 09:10	SU 119 +	Non-Stop	€650 EUR		€499 EUR	€160 EUR	€65 EUR
SVO 11:55	MUC 12:10	SU 121 +	Non-Stop	€650 EUR		€499 EUR	€160 EUR	€65 EUR
SVO 21:25	MUC 21:40	SU 123 +	Non-Stop	€650 EUR		€499 EUR	€160 EUR	€65 EUR
SVO 06:25	LED 07:55	SU 829 +	Non-Stop	Not Available		€499 EUR	€160 EUR	€65 EUR
LED 11:20	MUC 11:10	SU 4474 Operated by: ROSSIYA AIRLINES +	Non-Stop					

Цветовое решение

4/4

AlfaBank.ru
Eldorado.ru
Bonus.MTS.ru



Banner hell

АКЦИИ

рекомендуем

Иод,
который
не жжет!

«Йодарин» - линейка
продуктов, которая
привнесла вернута
нашим детям
сильное
здоровье.

**Натуральная
косметика
с первых дней**

ОПУХОЛЬ РУ

Фарм. группа:
Гипогликемические
средства

Цена: 1083,00 руб. 1

Хлор № 28 таб

Производитель:
Зентива
Фарм. группа:
Противосудорожные ср-ва

Цена: 327,00 руб. 1

Эссенциале форте № 100 капсулы

Производитель:
Авентис Фарма
Фарм. группа:
Гепатопротекторы

Цена: 1253,00 руб. 1

Профертил капсулы, №60

Производитель:
Advance Pharma GmbH

Фармацевтика, Россия
Фарм. группа:
Постгриппусные ср-ва

Цена: 347,00 руб. 1

Остеон Плюс шприц 40мл / 2мл №1

Производитель:
Chemtec AG
Фарм. группа:
Средства для лечения
опорно-двигательного
аппарата

Цена: 9470,00 руб. 1

Ярина № 63 таб

Производитель:
Schering-plough
Фарм. группа:
Гормональные препараты

Цена: 1597,00 руб. 1

**Ферматрон протез синовиальной
жидкости 1% стерильный 2мл**

Производитель:
Healed Ltd,
Великобритания

Акции компании

до 10%

Осень 2011г

**ПЛАЦЕНТАРНАЯ
КОСМЕТИКА**

Звезда южной России в подарок

**Подарок
за
покупку!**

Подарок за покупку

**Выгодная
цена!**

Эксклюзивная цена!

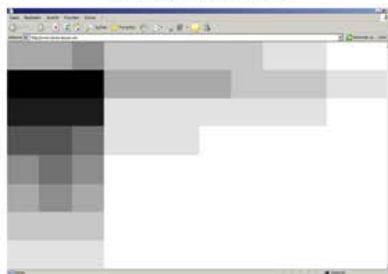
Предпосылки юзабилити электронной коммерции: соответствие ожиданиям пользователей



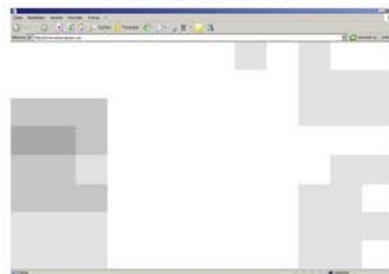


Располагайте элементы сайта там, где посетитель ожидает их увидеть

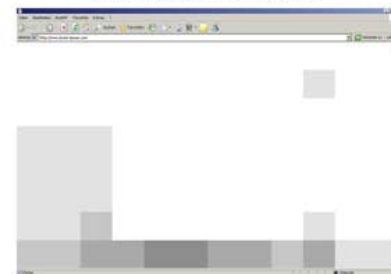
navigation area



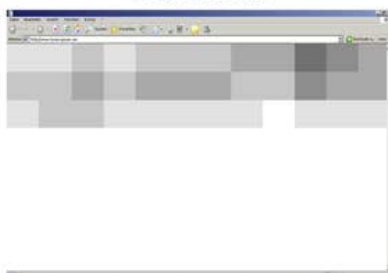
newsletter (link)



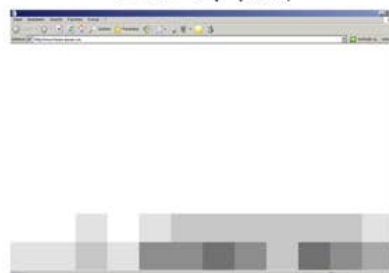
privacy notice (link)



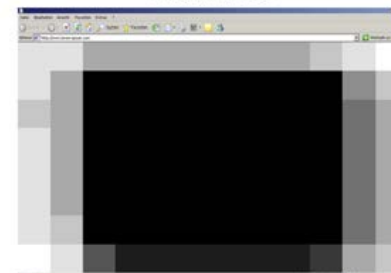
search field



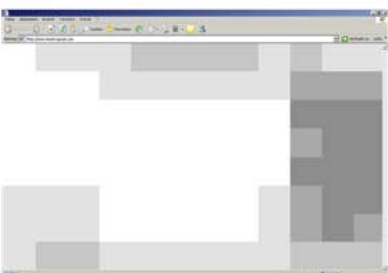
to the top (link)



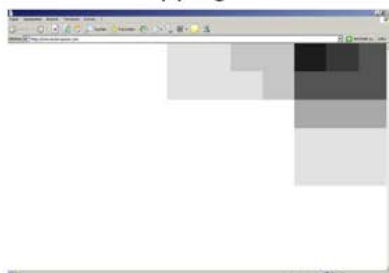
main area



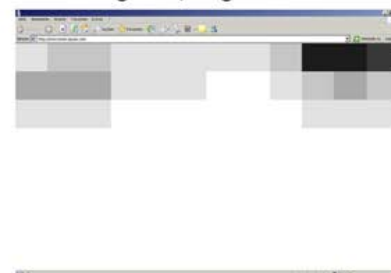
advertisement area



shopping cart

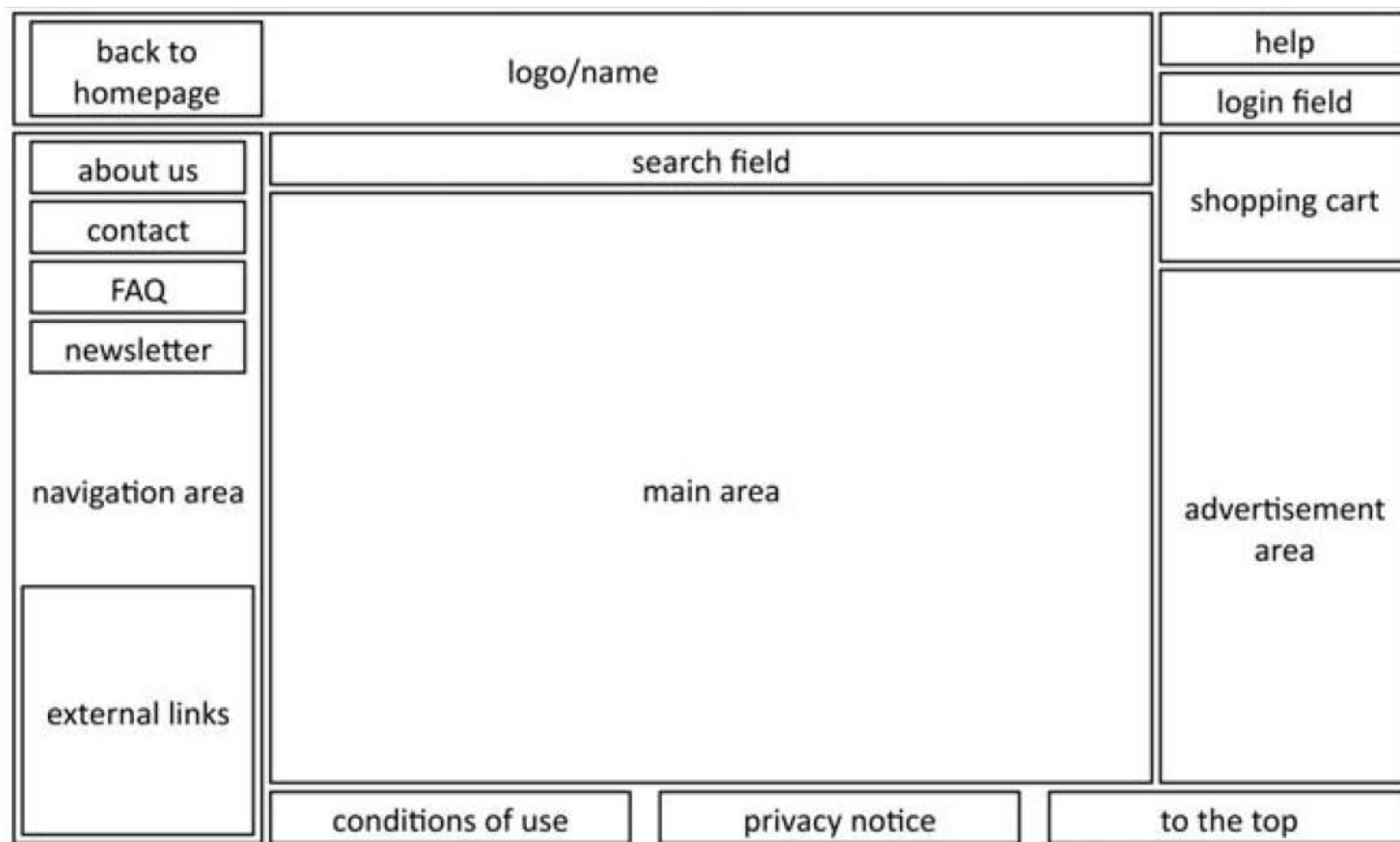


sign in / login field





«Идеальный» интернет-магазин



Главная страница





Статистика

- Показатель отказов (процент посетителей, которые приходят на страницу и покидают сайт) для главных страниц составляет 40-60%
- Цель главной страницы – уговорить посетителя не уходить с сайта
- Не следует пугать посетителя громкими призывами «Купи прямо сейчас!», «Нажми на эту кнопку!», «Регистрируйся на сайте!»



Вопросы посетителей

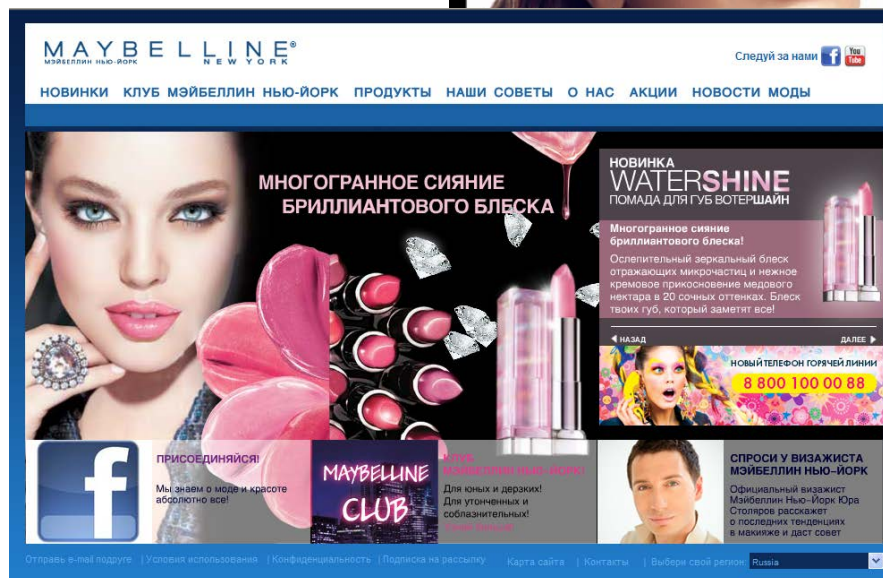
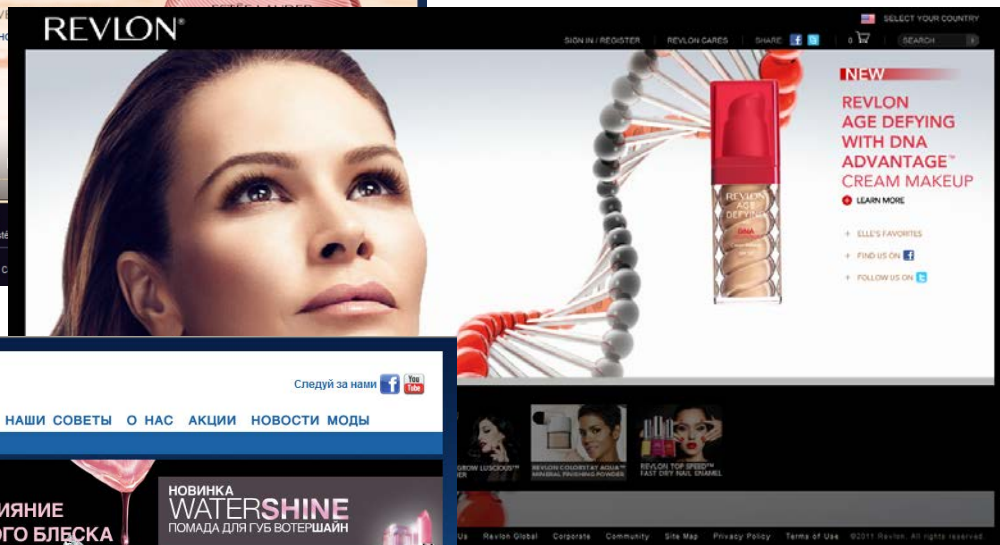
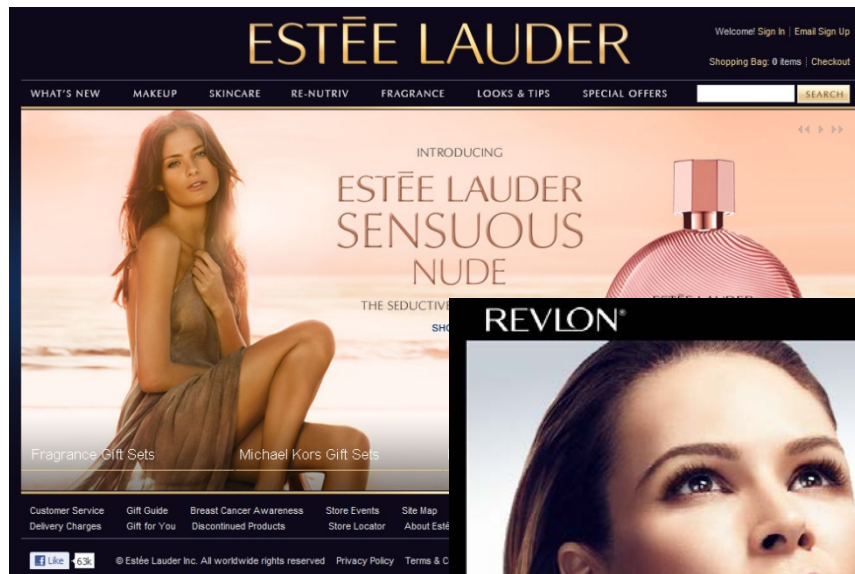
- Туда ли я попал?
- Достойна ли страница доверия?
- Чем занимается эта компания?
- Предлагает ли сайт то, что мне нужно?
- Какие способы оплаты допускает эта компания?
- Что я могу сделать на этой странице?
- Как узнать больше?
- Как связаться с компанией?



Рекомендации

- Добейтесь доверия с первого взгляда (пользователи определяют, достойна ли страница доверия, за несколько секунд)
- Не пытайтесь резко отличаться от конкурентов: следуйте стилю, сложившемуся в вашей отрасли
- Чётко обозначьте сферу своей деятельности – логотип, ~~рекламный~~ функциональный слоган:
 - За нами как за каменной стеной
 - Страхование и управление финансами
- Покажите самое важное: самые популярные продукты, продукты, которые вы сейчас рекламируете, новинки, корзину, FAQ, контакты, связь со службой поддержки, логин

Отраслевой стиль (косметика)



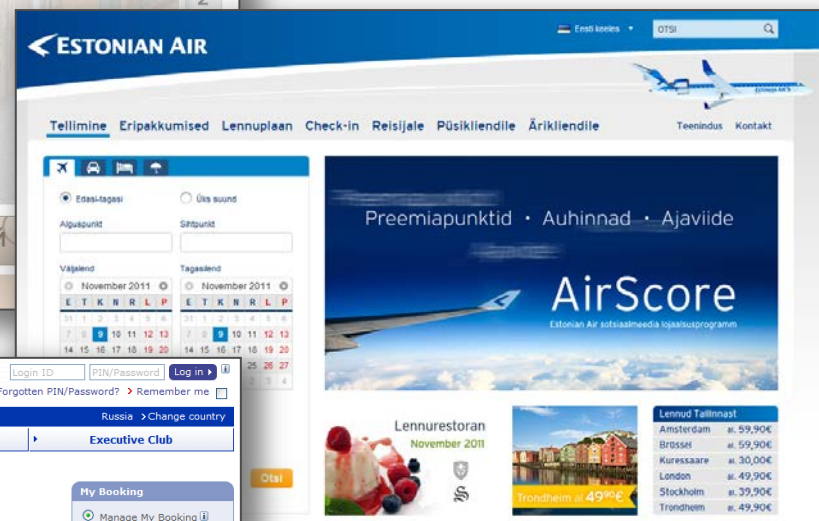
EsteeLauder.com
Revlon.com
Maybelline.ru

Отраслевой стиль (авиакомпаний)

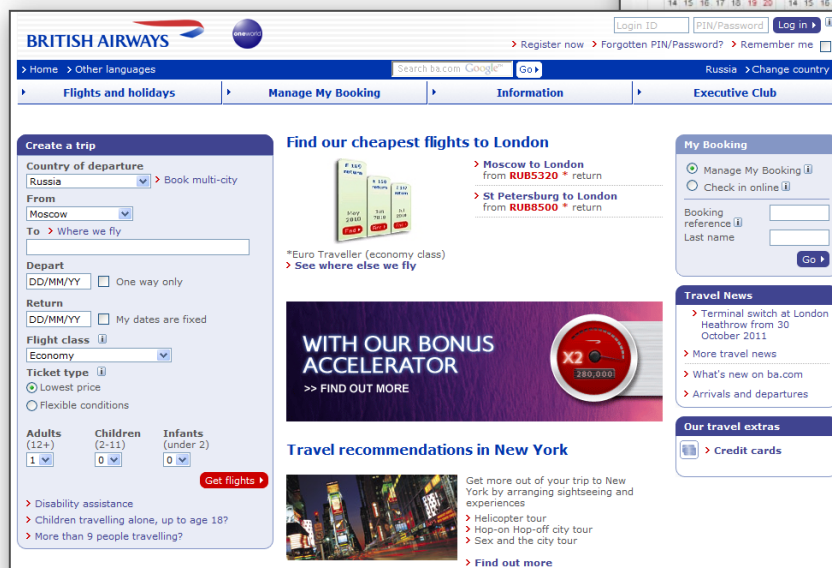
1/3



The Alitalia website features a red and white color scheme. At the top, the Alitalia logo is on the left, and a Facebook link 'Следуй за нами на' is on the right. Below the logo is a navigation bar with links: СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ, ОНЛАЙН, ПУТЕШЕСТВИЕ, MILLEMIGLIA, and О НАС. A search bar is located below the navigation bar. To the right of the search bar are fields for 'Code' and 'PIN', a 'LOG IN' button, and a checkbox for 'Remember me on this computer'. Below the search bar is a section for flight booking with tabs for 'РЕЙС', 'WEB CHECK IN', 'ОТЕЛЬ', and 'РЕЙС + ОТЕЛЬ'. The 'РЕЙС' tab is selected. Below the tabs are radio buttons for 'Туда - Обратно' and 'В одну сторону'. The 'From' field is set to 'поиск аэропорта' and the 'To' field is set to 'Тос поиск аэропорта'. The 'Дата вылета' is '13/11/2011' and the 'Дата возвращения' is '14/11/2011'. There is a checkbox for 'ПРИБЛИЗИТЕЛЬНЫЕ ДАТЫ (+/- 3 ДНЯ)' and a 'Direct Flights' checkbox. Below these is a 'класс' dropdown menu set to 'Classica/Economy'. There are fields for 'Взрослые' and 'Дети' with a 'ПОИСК' button. At the bottom, there are links for 'ПРЕМИАЛЬНЫЙ БИЛЕТ', 'УЗНАТЬ БОЛЬШЕ', 'Дети без сопровождения', and 'Формы оплаты'.



The Estonian Air website has a blue and white color scheme. At the top, the Estonian Air logo is on the left, and a search bar is on the right. Below the logo is a navigation bar with links: Tellimine, Eripakkumised, Lennuplaan, Check-in, Reisijale, Püskilendile, Äriklendile, Teenindus, and Kontakt. Below the navigation bar is a section for flight booking with tabs for 'Eesti-tapasi' and 'Üks suund'. The 'Eesti-tapasi' tab is selected. Below the tabs are fields for 'Alguspunkt' and 'Sihtpunkt'. Below these are two calendar views for 'Väljend' and 'Tagasend' for November 2011. At the bottom, there is a section for 'Lennurestoran' with a calendar for November 2011 and a table of flight prices for various destinations.



The British Airways website has a blue and white color scheme. At the top, the British Airways logo is on the left, and a search bar is on the right. Below the logo is a navigation bar with links: Home, Other languages, Search, Register now, Forgotten PIN/Password?, Remember me, Russia, and Change country. Below the navigation bar is a section for flight booking with tabs for 'Flights and holidays', 'Manage My Booking', 'Information', and 'Executive Club'. The 'Flights and holidays' tab is selected. Below the tabs is a section for 'Create a trip' with fields for 'Country of departure' (Russia), 'From' (Moscow), 'To' (Where we fly), 'Depart' (DD/MM/YY), 'Return' (DD/MM/YY), 'Flight class' (Economy), 'Ticket type' (Lowest price), and 'Flexible conditions'. Below these are fields for 'Adults' and 'Children'. At the bottom, there is a section for 'Find our cheapest flights to London' with a list of flights and a 'WITH OUR BONUS ACCELERATOR' section. To the right, there is a 'My Booking' section with a 'Manage My Booking' button and a 'Travel News' section with a list of news items. At the bottom right, there is a 'Our travel extras' section with a 'Credit cards' button.

Alitalia.com
EstonianAir.ee
BA.com

Отраслевой стиль (авиакомпаний)

2/3

easyJet.com

The screenshot displays the easyJet website interface, featuring a map of Europe with flight routes originating from London Stansted. The routes are color-coded and labeled with city names and fares. The right sidebar includes a search form for flights, hotels, and cars, with a calendar for January 2008 and a 'Find Flights' button.

easyJet.com

Home Destination finder Fare finder Destination guides Where we fly My easyJet.com Contact us Sitemap Search enter keyword

☒ Flight ☐ Add Hotel ☐ Add Car

Flying from
London Stansted

Going to

Show flights for these dates

Flying out on

JANUARY 2008

31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20

☒ Return after 2 nights ☐ One way only

Passengers

1 Adults

0 Children (under 14 years)

0 Infants (under 2 years)

Find Flights

Отраслевой стиль (авиакомпаний) 3/3



easyJet.com

easyJet.com | UK English [change]

easyJet
holidays

call now for great holiday deals
0843 104 1000 low rate

Flights Where to stay Getting around Essentials What to do

Holidays

Home Special Offers City Breaks Beach Ski Help and Info My Bookings Sign up to easyJet's FREE email newsletter

Find your perfect holiday...

From To
or select destination from a list

Check-In date
Duration

Rating Board Rooms
Guests Adults Kids (2-18) Infants (0-1)

for special assistance call **0843 104 1000** **Search >>**

Click here for amazing holiday deals!

PRAGUE MEGA DEAL
2 nights 5* from £122pp!
FREE bottle of wine on arrival
Deal available for one week only!
*terms apply **find out more >>**

Pick of the week **City Breaks** **All Inclusive Deals**

Madrid
Occidental Migue...
Madrid City
B&B, Dec, 3 Nights, 5 Star
from only £166 pp

Lisbon
Mundial
Lisboa (Lisbon City)
B&B, Dec, 2 Nights, 4 Star
from only £177 pp

Cyprus
Akti Beach Villa...
Paphos
SC, Nov, 7 Nights, 4 Star
from only £214 pp

Copenhagen
Absalon
Copenhagen City
B&B, Nov, 3 Nights, 3 Star
from only £262 pp

«Правильная» главная страница

0.co = OverStock.com



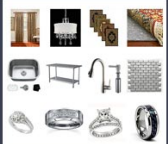
0.co[®]
also known as OverStock.com[®]

Shopping | Cars | Vacations | Insurance

Browse Departments

- Home & Garden
- Bedding & Bath
- Clothing & Shoes
- Electronics
- Jewelry
- Watches
- Sports & Outdoors
- Books, Movies, Music, Games
- Luggage
- Worldstock Fair Trade
- Health & Beauty
- Baby
- Crafts & Sewing
- Office
- Toys & Hobbies
- Pets
- Specialty Departments

Window Shopper
Try our smarter way to browse >



Q What would you like to save on today?

Search 0 Item(s)

New Arrivals at O.co

Save on the Hottest New Arrivals
Shop all New Arrivals >



Luggage Set
Now EUR 113.59



Women's Flare Jeans
Now EUR 52.42

Top Sellers



Dyson DC25 Animal Vacuum (Refurbished)
Today: EUR 332.05



Nook Color by Barnes & Noble Digital eBook
Today: EUR 130.21



Barnes & Noble NOOK The Simple Touch Reader
Today: EUR 69.04



Comfort Dreams Select-A-Firmness 11-inch Queen
Today: EUR 349.53



Memorex Party Cube CD Sound System Docking
Today: EUR 48.93



Dyson DC35 Multi-floor Cordless Handheld
Today: EUR 248.16

We Recommend



Yes Saint Laurent Black Cabas Chyc Tote
Today: EUR 1398.14



Tommy Hilfiger Women's Down-Filled Jacket
Today: EUR 87.38



MICHAEL Michael Kors Women's Faux Fur
Today: EUR 113.59



Grane Women's Double-breasted Military Coat
Today: EUR 58.54



Madden Girl Women's 'Zoilee' Tan Riding Boots
Today: EUR 61.16



MICHAEL Michael Kors Men's Wool Blend Double
Today: EUR 78.64

PRE-BLACK FRIDAY

redlineDEALS[™]

Shop these great deals today. They could be gone tomorrow.

Shop Now >

Sign up for **email**[™]

Receive exclusive discounts by email.

Enter Email Address Sign up

Pre-Black Friday Sale

Get Ready For Guests

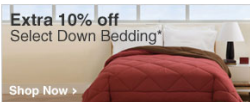
Save on Select Furniture, Area Rugs, Bedding & More

Shop Now >



Extra 10% off
Select Down Bedding*

Shop Now >



Sponsored

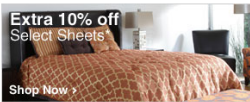
Save up to 28%
on Select Wedding Rings

Shop Now >



Extra 10% off
Select Sheets

Shop Now >



Sponsored

Save up to 32%
on Select Electronics

Shop Now >





Логин >

Поиск >

[Корзина >](#)



Карточка товара (Product page)



Типичные карточки товара

walmart.com
Zara.co.uk

Walmart
Save money. Live better.

Unbelievable Halloween Savings Sponsored by Intel

New customer? Sign In | Help

Value of the Day | Local Ad | Store Finder | Registry | Gift Cards | Track My Orders | My Account | My Lists

See All Departments | Search Electronics | Go | My Cart (0) | Choose My Store

Electronics : All Cameras

Nikon COOLPIX L120 14.1MP 21X Ultra Zoom Camera, 3" LCD Display, HD Video
★★★★★ (180 Customer Reviews) Write a Review | About this product | Print

Buy from Walmart | Shipping & Pickup | When will I see this item?

Online
\$249.95
List Price: ~~\$279.95~~
You Save: \$30.00 (11%)

In stock for:
• Free shipping to store Enter ZIP code Find
• Ship to home
Quantity 1 Add to Cart Add to: My List * NEW My Registry

In stores
Price may vary
Check store availability for this product.

Product availability, styles, promotions and prices may vary between stores and online.

About this product Top of Page

- Item Description
- Specifications
- Product Reviews
- Q&A Exchange
- Gifting Plans
- Financing Offers
- Printing Policy

What Was Ultimately Purchased By People Who Viewed This Item Top of Page

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card site store ★★★★★ \$17.88	19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4 site store ★★★★★ \$9.88	17% buy Vanguard Peeling Series Weather Resistant... site store ★★★★★ \$9.88	16% buy Case Logic High Zoom Camera Case site store ★★★★★ \$17.88	15% buy Pry Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed... site store ★★★★★ \$29.98
--	--	---	--	---

Item Description Top of Page

Get closer than ever to your active family with this powerful, affordable Nikon COOLPIX L120 14.1MP 21X Ultra Zoom Camera. Your images will zoom to the next level with its 21x optical zoom lens. Note: Memory card not included. Purchase of a memory card is highly recommended.

Nikon COOLPIX L120 14.1MP 21X Ultra Zoom Camera:

- 14.1-megapixel resolution
- Delivers excellent picture quality
- Nikkor 4.5-94.5mm zoom lens
- Offers f/3.1 to f/5.8 aperture and features a 21x optical zoom lens
- 3.0" TFT LCD display
- With anti-reflection coating and 5-level brightness adjustment
- MPEG-4/AVC/H.264 movie file format
- Record movies in 720p HD format on this Nikon 14.1MP Ultra Zoom Camera
- Continuous Shooting: 19 shots at approximately 0.7 frames per second
- Get perfect action shots from this Coolpix Ultra Zoom Camera without sacrificing quality
- 17 scene modes
- Provide creative options for taking eye-catching photos with accurate color
- Red-Eye Fix
- Automatically fixes the problem before it occurs

Nikon 14.1MP Ultra Zoom Camera Memory Card Specifications:

- Compatible SD/SDHC/SDXC memory cards
- Internal Memory: 102MB
- 1 SD/SDHC/SDXC Slot

Do you have questions about this product? Ask a question.

Recently Viewed Items
You don't have any recently viewed items

Top Searched Items in Digital Cameras

Sony VPC-E1507PLB 14MP Digital Camera ...
★★★★★
\$59.00 Was \$79.00

ZARA

LOG IN | SHOPPING GUIDE

SHOPPING BAG (0)

NEW THIS WEEK

WOMAN COLLECTION

- Coats
- Blazers
- Dresses
- Skirts
- Trousers
- Jeans
- Knitwear
- Collection
- Tie
- Shirts
- T-shirts
- Shoes
- Handbags
- Accessories
- Stole
- Special Prices

TRF
MAN
KIDS
CAMPAIGN
LOOKBOOK
PEOPLE!
EVENTS
FW11FILMS

STORES
NEWSLETTER
PRESS
COMPANY
CONTACT US

Search

MOHAIR CARDIGAN
25.99 GBP
Ref. 0367/800

COMPOSITION AND CARE | SHIPPING | RETURN

Size | SIZE GUIDE

ADD TO BASKET

WEAR IT WITH...

BUYING GUIDE
HOW TO BUY
GENERAL INFORMATION
PAYMENT
SHIPPING
RETURNING
EXCHANGES

FOLLOW US
NEWSLETTER
FACEBOOK
YOUTUBE
FLICKR
MOBILE WEB
MY ACCOUNT

POLICIES
ENVIRONMENTAL POLICY
ANIMAL WELFARE
PRIVACY POLICY
PURCHASE CONDITIONS

COMPANY
ABOUT US
OFFICES
STORES
WORK WITH US
CONTACT

UNITED KINGDOM

ENGLISH

© 2010 ZARA. all rights reserved



Роль карточки товара

- То, что покупатель видит и читает на странице карточки товара, играет ключевую роль в принятии решения о покупке
- Правильный дизайн карточки товара существенно повышает шансы на конверсию посетителя в покупателя
- Прежде всего, карточка товара должна содержать:
 - информацию, которую ищет *большинство* покупателей
 - грамотно составленный «продающий» текст, убеждающий и побуждающий посетителя купить товар
 - вытнтый и визуально заметный призыв к действию (кнопка «Добавить в корзину»)



Обязательный набор сведений

- Название товара
- Изображения
- Кнопка «Добавить в корзину»
- Цена
- Доступность (товар есть на складе, доставка за N дней, оставшееся на складе количество)
- Способы оплаты
- Варианты доставки (обязательно: срок и стоимость)
- Правила возврата
- Описание товара
- Технические подробности (из чего сделан товар, габариты, масса, как стирать/чистить и т. п.)
- Для одежды/обуви: имеющиеся размеры (и руководство по размерам), цвета
- Теги / категории, к которым относится товар



Дополнительные средства

- Видеоролики
- Вращение товара на 360°
- Увеличенные изображения
- Цены в разных валютах (конвертер валют)
- Палитры доступных цветов
- Знаки доверия (trustmarks): сертификаты безопасности, отзывы потребителей
- Онлайн-чат или приметный номер телефона



- Тираж товара
- Код/артикул
- Статистика (количество проданных экземпляров, рейтинг продаж)



Описание товара

1/6

- Цель любого текста на странице карточки товара – убедить покупателя сделать покупку
- Продавать следует *пользу* от товара, а не его свойства
- Типичная ошибка – поместить только описание товара, представленное его производителем
- Описание должно быть подготовлено профессиональным копирайтером
- Единственный контент, который нужен покупателю, – это информация для принятия решения о покупке



Описание товара

2/6

John Lewis

[John Lewis Insurance](#) | [What's new](#) | [Our shops](#) | [Gift List](#) | [Customer services](#)

Search

Your basket
0 items - £0.00

[Christmas](#)

[Home & Garden](#)

[Electricals](#)

[Women](#)

[Men](#)

[Beauty](#)

[Baby & Child](#)

[Toys](#)

[Sport & Leisure](#)

[Gifts](#)

[Special Offers](#)

[Back to search results](#) | [Homepage](#) > [Toys](#) > [Toys by Type](#) > [Baby & Pre-school Toys](#) > [Ride Ons & Walkers](#) >



[Rollover image above to zoom](#) | [See large view](#)

little tikes

Little Tikes 30th Anniversary Edition Cozy Coupe, Pink

★★★★☆ 4.3 / 5 [3 reviews](#) [Write a review](#)

Enter quantity:

£44.99

78972003

More than 10 in stock

Qty

[Add to wish list](#)

[Product Info](#)

[Delivery & Returns Info](#)

The updated Cozy Coupe celebrates 30 years of the classic kid-powered car! Boasting colours and styling that every little girl is sure to love, this fantastic car includes a high seat back and rear storage space, a driver's door that opens and closes, and an easy-grip steering wheel with working horn. For parents' peace of mind, the roof has a grab handle so you can make sure they don't zoom off anywhere they shouldn't. It also has a removable floorboard for toddlers, so it can grow with your child.

[Assembly required](#)

[Self Assembly](#)

[Brand](#)

[Dimension](#)

[Suitable for](#)

[Type](#)

[Warning!](#)

[Share/Bookmark](#)

More like this:

[See All Little Tikes Baby & Pre-school Toys](#)

[See All Baby & Pre-school Toys](#)

The updated Cozy Coupe celebrates 30 years of the classic kid-powered car! Boasting colours and styling that every little girl is sure to love, this fantastic car includes a high seat back and rear storage space, a driver's door that opens and closes, and an easy-grip steering wheel with working horn. For parents' peace of mind, the roof has a grab handle so you can make sure they don't zoom off anywhere they shouldn't. It also has a removable floorboard for toddlers, so it can grow with your child.



Описание товара

3/6

Эксклюзивное обручальное кольцо с бриллиантами



Кольцо с бриллиантом выполнено из двух цветов золота 585 пробы. Характеристика вставки:: 1 бр кр57 0.58 5/8. Сделано в России.

[◀ Предыдущее изделие](#)



[Следующее изделие ▶](#)

Арт: к6871-287 2,87 г 89990 р.

Кольцо с бриллиантом выполнено из двух цветов золота 585 пробы.
Характеристика вставки:: 1 бр кр57 0.58 5/8. Сделано в России.

Заказ и

Размер:

Кол-во:

[Добавить](#)

Представьте себе вечер, когда вы наденете кольцо на палец любимой и внимательно посмотрите ей в глаза. Увидев этот символ вашей преданности, это обещание совместного будущего, она почти заплачет от счастья. Улыбка, полная любви и нежности, озарит её лицо, и в эту секунду ваша любовь будеткреплена навеки.



Описание товара

4/6

- Некоторые товары (например, бытовая техника, мобильные телефоны и компьютеры) требуют детального технического описания
- Техническое описание не следует размещать на самом видном месте страницы: покупатель, интересующийся техническими деталями, обязательно найдёт их сам
- Рекомендуются два способа представления:
 - структурированный список основных характеристик товара
 - таблица с полным набором характеристик товаров данного класса, включая отсутствующие опции

Описание товара

5/6

Have questions about
buying your laptop?

Click here and we
will call you back.

click to talk >

Share this Product:



ENERGY STAR Qualified

Product Features

- **Intel® Core™2 Duo processor**
With 1066MHz frontside bus, 3MB shared L2 cache and 2.26GHz processor speed.
- **2GB DDR3 SDRAM**
For multitasking power, expandable to 4GB.
- **Slot-loading DVD±RW/CD-RW SuperDrive with double-layer support**
Records up to 8.5GB of data or 4 hours of video on DVD+R DL and DVD-R DL media.
- **13.3" LED-backlit widescreen display**
With 1280 x 800 resolution to bring games and more to life.
- **250GB Serial ATA hard drive (5400 rpm)**
Provides plenty of storage space and fast read/write speeds.
- **NVIDIA GeForce 9400M graphics**
With 256MB DDR3 SDRAM shared video memory, supports HD images. Mini DisplayPort. Support for DVI, VGA, and HDMI outputs (requires optional adapters; not included).
- **See the benefits of an NVIDIA graphics processor**
- **2 high-speed USB 2.0 ports**
Provide quick and simple connection for digital peripherals. Bluetooth 2.1 + EDR wireless interface lets you connect enabled peripherals.
- **Built-in iSight webcam and omnidirectional microphone**
Make it easy to video chat with friends and family.

Overview Specifications Customer Reviews Accessories

Warranty Terms - Labor	1 year limited
Product Height	1.4"
Product Width	15.2"
Product Weight	6.1 lbs.
Processor Brand	Intel®
Processor	Intel® 2nd Generation Core™ i3
Processor Speed	2.3GHz
Battery Type	6-cell lithium-ion
Display Type	High-definition LED-backlit with BrightView technology (1600 x 900)
Screen Size (Measured Diagonally)	17.3"
System Memory (RAM)	4GB
System Memory (RAM) Expandable To	8GB
Type of Memory (RAM)	DDR3 SDRAM
Computer Hard Drive Size	500GB
Optical Drive	DVD±RW/CD-RW
Optical Drive Speeds	Drive speeds not specified
Direct Disc Labeling	No
Digital Media Reader or Slots	Yes, digital media card reader
Video Memory	Up to 207MB total available
TV Tuner	No
MPEG	Yes
Built-in Webcam	Yes
Modem	None
Networking	Built-in 10/100Base-T Ethernet LAN (RJ-45 connector)
Wireless Networking	Wireless-B+G+N
Bluetooth Enabled	No
S-Video Outputs	None
Audio	SRX Premium Sound
Speakers	Internal
PCMCIA Slots	None

Need help
setting up your
computer or
network?

RELATED PRODUCTS

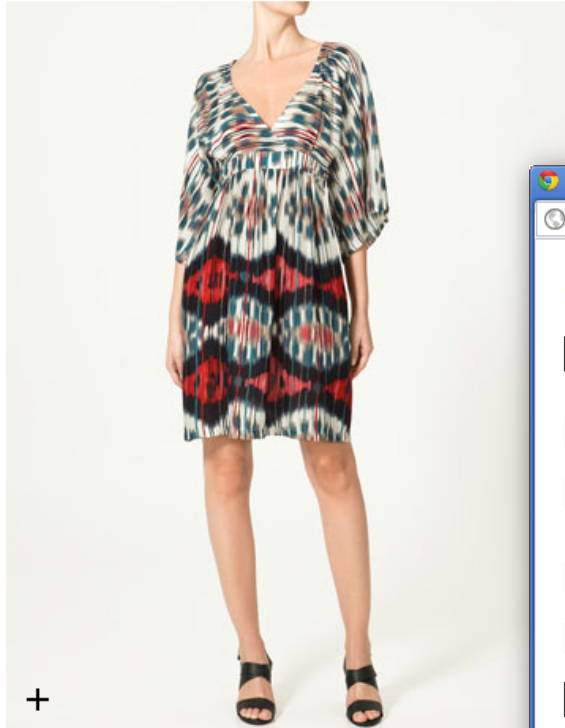
- Microsoft Office
Home and Business
2010 (Product Key
Card) - Windows
Our Price: \$199.99
- HP Wireless Optical
Comfort Mouse -
Black
Our Price: \$29.99
- Western Digital My
Passport External
Hard Drive - 1TB
Reg. Price: \$129.99
You Save: \$20.00
Sale: \$99.99

BestBuy.com

Описание товара

6/6

◀ BACK



+



PRINTED DRESS

35.99 GBP

Ref. 7455/053

Womens size guide - Zara - Google Chrome

www.zara.com/webapp/wcs/stores/servlet/ProductGuideSizeAjaxView?catalogId=14551&dtypeSize=1&langId=-1&storeId

SIZE GUIDE WOMEN

CLOTHES

Size	6	8	10	12	14	16	18
Chest (inches)	32.3	33.85	35.4	37	38.6	40.15	41.73
Waist (inches)	25.2	26	27.5	29.1	30.7	32.3	33.85
Hips (inches)	35.4	37	38.6	40.15	41.7	43.3	44.9

Size	XXS	XS	S	M / 85	L / 90	XL
Chest (inches)	31.5	32.3	33.9	35.4	37.8	40.15
Waist (inches)	22.8	24.4	26	27.5	30	32.3
Hips (inches)	33.8	35.4	37	38.6	41	43.3

HOW TO MEASURE

A black silhouette of a woman from the back, showing the correct placement of measurement tapes. Dashed lines and arrows indicate the chest (across the bust), waist (at the natural waistline), and hips (at the widest part of the hips).

TIGHTS AND LEGGINGS

Size	S/M	M/L
Height (inches)	5.3 - 5.7	5.5 - 5.11
Weight (lbs)	100 - 143	120 - 176

FOOTWEAR

WEAR IT WITH...



Zara.co.uk



Изображения товара

1/3

- Изображение – это лицо товара
- Если в случае книг или CD/DVD-дисков можно ограничиться изображением обложки, то для других товаров необходимо профессиональное и эффектное визуальное представление
- Просмотр увеличенных изображений и изображений в различных ракурсах или их вращение на 360°
- Показ товаров в контексте их использования позволяет покупателю лучше представить пользу или удовольствие от обладания товаром и стимулирует покупки
- Следует использовать видео в тех случаях, когда оно способно дать безусловный выигрыш (добавление видео способно повысить конверсию на десятки процентов)

Изображения товара

2/3

Mango Strips



Product Description

Real mango pieces preserved and softened by a long soak in mango liqueur then sealed in dark chocolate.

[Enlarge Image](#)

Product Details

Ref: 340

Weight: 1

Dietary:



[CLICK TO ZOOM](#)

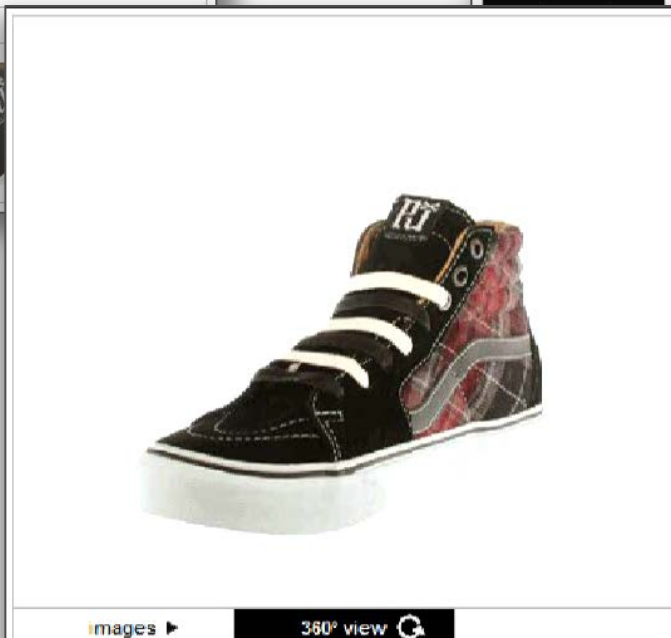
[VIEW FULL SIZE IMAGE](#)



Hotelchocolat.com
Net-A-Porter.com
CrateAndBarrel.com

Изображения товара

3/3





Видео

1/4

ПОСЛЕ ОТЪЕЗДА
ПРОДАВШИЦ
НА ДАЛЬНИЙ ВОСТОК
БОБРИК ГОТОВИЛ
НОВЫЕ КАДРЫ

«Девушка с характером» (1938)

Видео

2/4

ASOS.com



ASOS Off Shoulder Dress With Cut Out
£40.00

Mini dress, featuring an off the shoulder design, slim, cropped sleeves, cut out detail to the chest, seam detailing and a scoop back with wide straps. Designed with a bodycon fit.

Berry pink

Select Size [SIZE GUIDE](#)

ADD TO BAG

[SAVE FOR LATER](#)

INFO & CARE **DELIVERY** **RETURNS**

ABOUT
100% Polyester

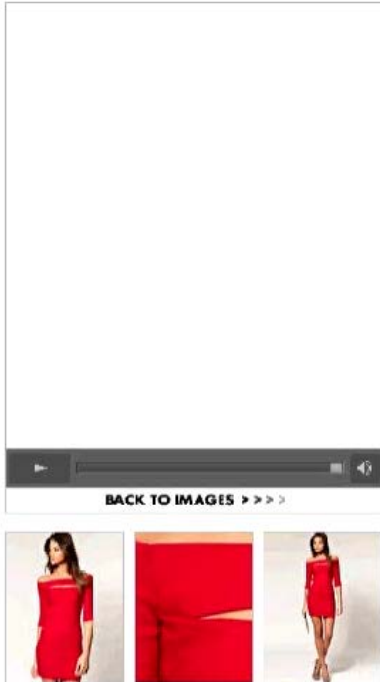
SIZE & FIT
Model wears: UK 8/ EU 36/ US 4
Model's height: 178 cm/5'10"

LOOK AFTER ME
Machine wash according to instructions on care label
Product Code: 146992

[Email a friend](#)

ZOOM + **VIEW CATWALK >>>**





ASOS Off Shoulder Dress With Cut Out
£40.00

Mini dress, featuring an off the shoulder design, slim, cropped sleeves, cut out detail to the chest, seam detailing and a scoop back with wide straps. Designed with a bodycon fit.

Berry pink

Select Size [SIZE GUIDE](#)

ADD TO BAG

[SAVE FOR LATER](#)

INFO & CARE **DELIVERY** **RETURNS**

ABOUT ME
100% Polyester

SIZE & FIT
Model wears: UK 8/ EU 36/ US 4
Model's height: 178 cm/5'10"

Size UK 8/ EU 36/ US 4 centre back to hem measures 74.2cm/29.2in

LOOK AFTER ME
Machine wash according to instructions on care label
Product Code: 146992

[Tweet](#) [Like](#) 20 [Send](#) [+1](#) 0

[Email a friend](#)



KnickerPicker.com

Видео

3/4



Choose your model

View Full Screen ☐ HD



Choose your model

View Full Screen ☐ HD





Firebox.com

Видео

4/4



Videos



A visual on how easy it is. This was one handed too, so with two hands you may well be able to get less than 47 seconds :)

Paul, Stafford - 10th Jan 2011

Video URL: <http://www.firebox.com/video/2988>

Rating:



Views: 680



CopyCat Portable Scanner From Scan to compu...

Firebox
3435 | ★★★★★



Paul
680 | ★★★★★



Win with Firebox

Every fortnight we give away a **FREE £50.00** Firebox Voucher to the sender of our favourite video! Upload your video now for a chance to win!

Upload Video



Win with Firebox

Every fortnight we give away a **FREE £50.00** Firebox Voucher to the sender of our favourite video! Upload your video now for a chance to win!

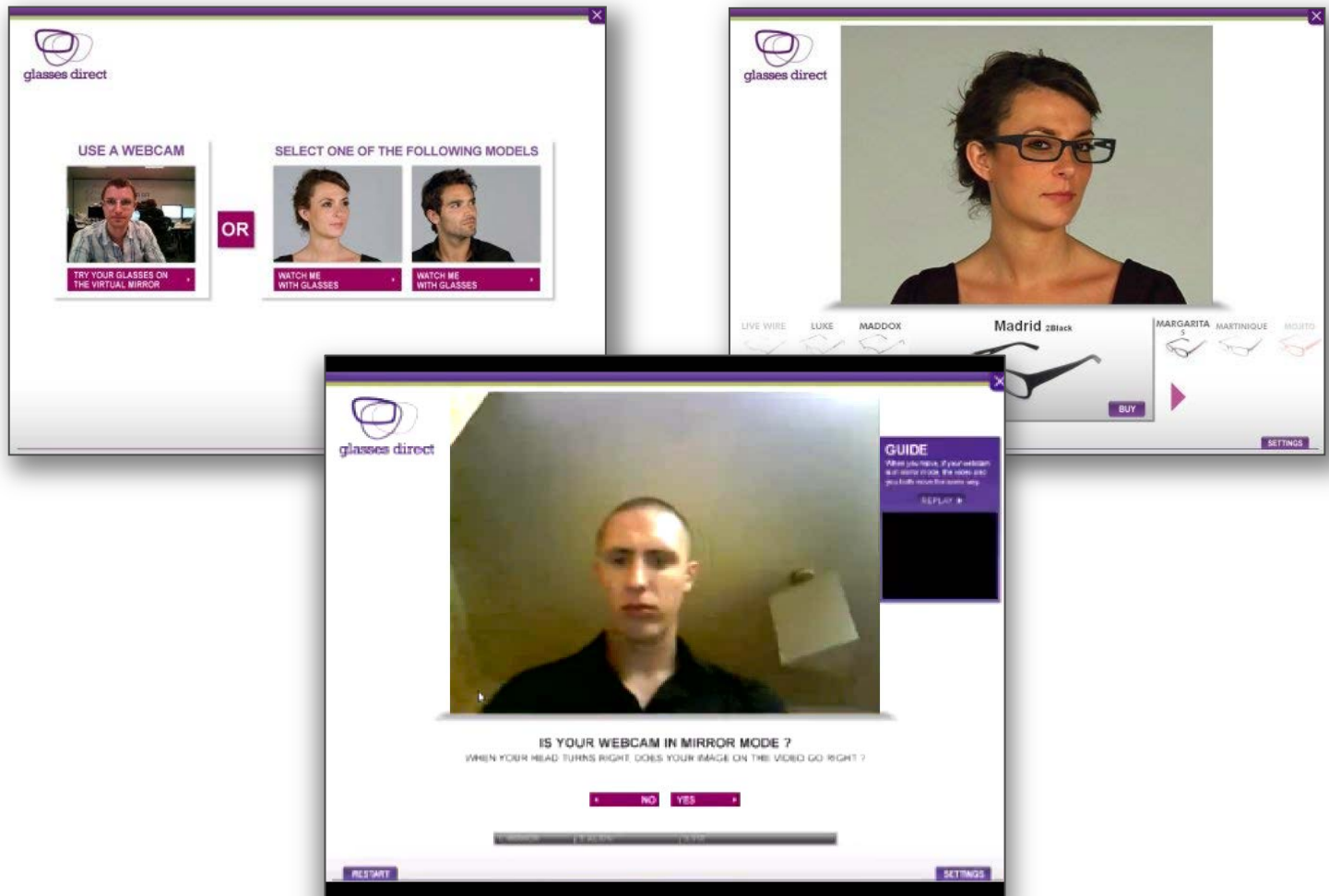
Upload Video

Пользовательский контент (user generated content) повышает доверие к товару, так как покупатель видит, что другие люди уже купили его и вполне довольны

Пример инновационного подхода

1/2

Glasses Direct получили *Econsultancy Innovation Award* в категории “Innovation in E-commerce” в 2009 году за свой продукт *Video Mirror* (augmented reality)



Пример инновационного подхода

2/2

Однако, **Glasses Direct** вскоре отказались от *Video Mirror*, заменив его на опции *Best Fit Tool* и *Home Trial*

Find a match:

lens diameter mm bridge width mm arm length mm

These are the most useful measurements to help you find a match and can often be found on the side of your glasses



[Enter other measurements](#) ▼

[FIND MATCHES NOW →](#)

What do the Frame Measurements mean?

[Close](#)

The easiest way to get the right frame size is to get the dimensions from a comfortable pair of glasses you already have.

On one of the legs you will usually find (with the aid of a magnifying glass) three measurements, the first two separated by a rectangle.



The Lens Diameter is a matter of choice, but the other two determine the fit.

They do not need to be exact, but the closer they are to your existing pair, the more likely your new glasses are to be a comfortable fit.

Image showing how to read your frame dimensions



7 day Home Trial shortlist

? [How does it work?](#)

Below is an overview of your 7 day Home Trial shortlist:

Zeus - Gunmetal



[Enlarge](#)

[BUY NOW](#)

[Remove this product](#)

Cowboy - Gold



[Enlarge](#)

[BUY NOW](#)

[Remove this product](#)

Fred - Gunmetal



[Enlarge](#)

[BUY NOW](#)

[Remove this product](#)

Luke - Gunmetal



[Enlarge](#)

[BUY NOW](#)





Пользовательский контент (user generated content, UGC)

1/5

- Наличие UGC стало необходимым требованием для сайтов электронной коммерции: если сайт не содержит UGC, многие посетители отправятся за ним на другие сайты
- Покупатели доверяют отзывам реальных людей больше, чем стандартным описаниям
- UGC показывает, что другие покупатели уже успешно приобрели товар на *этом* сайте и довольны своей покупкой
- Способы привлечения отзывов на сайт:
 - просьба оставить отзыв на странице карточки товара (риск получить неквалифицированный отзыв)
 - почтовая рассылка состоявшимся покупателям
 - приобретение готового контента у поставщиков



Пользовательский контент

2/5

- Рейтинги товара
- Средства для оценки товара («мне нравится», 👍 👎, ★★★★★)
- Отзывы/рецензии пользователей
- Средства для оценки *отзывов*

Help other customers find the most helpful reviews
Was this review helpful to you?

- Средства сортировки отзывов
- Средства слежения за товаром
- Добавление в закладки (bookmarks)
- «Поделиться с другом» (отправить страницу по электронной почте)
- Отправка в Twitter, Facebook и др. соцсети
- Добавление в список пожеланий (wishlist)

Пользовательский контент

3/5



Amazon.com

Click to **LOOK INSIDE!**



Also available as a price guide see title verso for ISBN

[Share your own customer review](#)

[Search inside this book](#)

E-Commerce Usability: Tools and Techniques to Perfect the On-Line Experience [Paperback]

[David Travis](#) (Author)

★★★★☆ (3 customer reviews) | [Like](#) (0)

List Price: ~~\$71.95~~

Price: **\$62.28** & this item ships for **FREE**

You Save: **\$9.67 (13%)**

In Stock.

Ships from and sold by **Amazon.com**. Gift-wrap available.

[Be the first to review this item](#) | [Like](#) (2)

[Share this item](#) | [Email](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#)

You and 1 other customer like this.

Telling us what you like can improve your shopping experience.

[See all your likes](#) | [Unlike](#)

Customer Reviews

E-Commerce Usability: Tools and Techniques to Perfect the On-Line Experience

3 Reviews

Average Customer Review
★★★★☆ (3 customer reviews)

Share your thoughts with other customers

[Create your own review](#)

Search Customer Reviews

☒ Only search this product's reviews

[GO](#)

The most helpful favorable review

7 of 9 people found the following review helpful:

★★★★★ **Robust step-by-step process to web usability and task focus**

There are 100s of books aimed at people who design web sites. Books that tell you how to write HTML. Books that show you how to design 3D buttons. Books on programming in Perl, Java, etc.

This book takes a completely different approach: it assumes that the people who use web sites just want an easy life. This requires simplicity - not complexity. So, this...

[Read the full review >](#)

Published on August 17, 2006 by Peter Leerskov

> See more [5 star](#), 4 star reviews

The most helpful critical review

3 of 3 people found the following review helpful:

★★★☆☆ **No e-commerce specifics**

The title of this book is misleading. Perhaps, a better name for it would be "Website usability". I do not want to say this is a bad book, it is simply has almost no e-commerce specifics. There are no examples of real-world ecommerce websites, no wireframe designs, no concrete recommendations on how to organize home page, product pages, shopping cart or checkout. This...

[Read the full review >](#)

Published 18 months ago by Ivan Burmistrov

> See more 3 star, [2 star](#), 1 star reviews



Пользовательский контент

4/5

Most Helpful First | [Newest First](#)

3 of 3 people found the following review helpful:

★☆☆☆☆ **No e-commerce specifics**, May 3, 2010

By [Ivan Burmistrov](#) (Tallinn, Estonia) - [See all my reviews](#)

REAL NAME

This review is from: E-Commerce Usability: Tools and Techniques to Perfect the On-Line Experience (Paperback)

The title of this book is misleading. Perhaps, a better name for it would be "Website usability". I do not want to say this is a bad book, it simply has almost no e-commerce specifics. There are no examples of real-world ecommerce websites, no wireframe designs, no concrete recommendations on how to organize home page, product pages, shopping cart or checkout. This book may be very useful for a novice in web usability, but it would be a disappointment for more experienced usability specialist.

Help other customers find the most helpful reviews

Was this review helpful to you?

[Report abuse](#) | [Permalink](#)

[Comment](#)

7 of 9 people found the following review helpful:

★★★★★ **Robust step-by-step process to web usability and task focus**, August 17, 2006

By [Peter Leerskov](#) "The Strategist, [www.lace.dk](#)" (Denmark) - [See all my reviews](#)

REAL NAME

This review is from: E-Commerce Usability: Tools and Techniques to Perfect the On-Line Experience (Paperback)

There are 100s of books aimed at people who design web sites. Books that tell you how to write HTML. Books that show you how to design 3D buttons. Books on programming in Perl, Java, etc.

This book takes a completely different approach: it assumes that the people who use web sites just want an easy life. This requires simplicity - not complexity. So, this book on web site development hardly mentions technology. Instead, it focuses on the customers of the technology: it explains how to design e-commerce sites that ordinary people can use (not just yourself, your boss or client!).



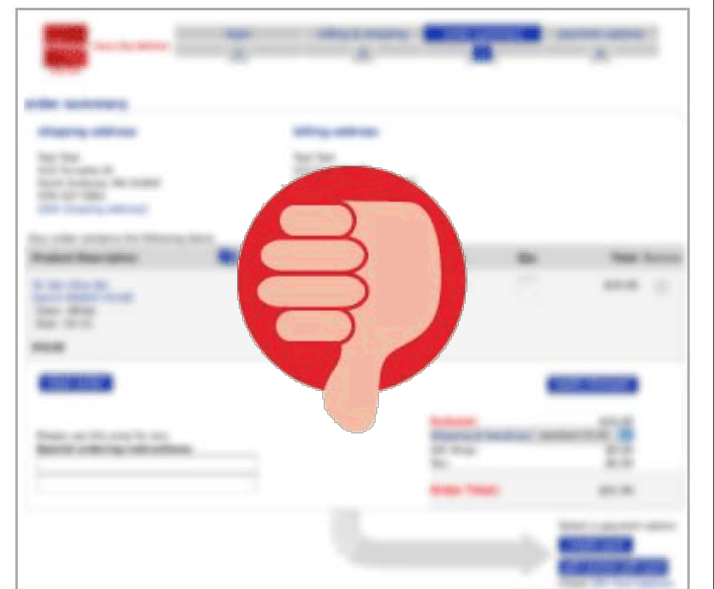
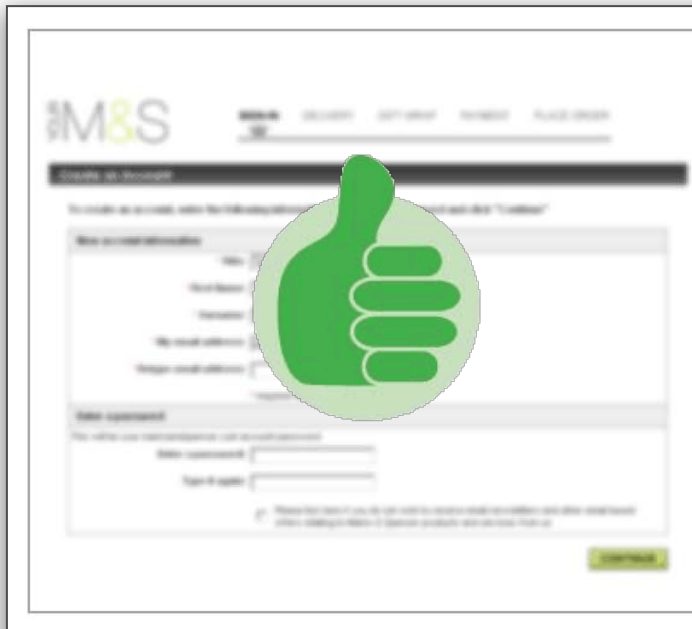
Пользовательский контент

5/5

- Рекомендации по сбору пользовательского контента:
 - Не удаляйте отрицательные отзывы: они повышают доверие к положительным рецензиям
 - В ходе добавления отзыва соберите ключевую информацию о его авторе: покупатели будут соотносить себя с социально-демографическими характеристиками автора
 - Старайтесь собирать отзывы от реальных пользователей товара, купивших его в вашем магазине (верификация покупки)
 - Модерируйте поступающие рецензии, удаляя неквалифицированные или ошибочные отзывы
 - Показывайте историю отзывов для каждого рецензента, чтобы покупатели могли решить, стоит ли полагаться на его мнение

Призыв к действию (call to action)

- Кнопка, которая продвигает посетителя к покупке
- Призыв к действию должен быть:
 - визуально заметным
 - визуально изолированным
 - визуально однородным на разных страницах





Онлайн-мерчандайзинг

Мерчандайзинг – часть процесса маркетинга, определяющая методику продажи товара в магазине. Мерчандайзинг призван определять набор продаваемых в розничном магазине товаров, *способы выкладки товаров*, снабжение их рекламными материалами, цены

- Кросс- / ап-селлинг (попытка продать сопутствующие / альтернативные товары)
- «Покупатели, которые видели этот товар, также посмотрели...»
- «С этим товаром часто покупают...»
- Отзывы покупателей

Кросс- и ап-селлинг

1/4

walmart.com

Top Searched Items in Digital Cameras



Sanyo VPC-E1500TPLB 14MP Digital Camera ...

★★★★★

\$59.00

Was: \$79.00



Kodak EasyShare M532 Blue 14MP Digital C...

★★★★★

List Price:

\$99.00

See Our Price



FujiFilm FinePix AX330 14MP Digital Came...

★★★★★

\$69.00

Was: \$79.00



FujiFilm FinePix AX330 14MP Digital Came...

★★★★★

\$69.00

Was: \$79.00



Nikon COOLPIX L120 14.1MP 21X Ultra Zoom Camera, 3" LCD Display, HD Video

★★★★★ (180 Customer Reviews) Write a review About this product

Buy from Walmart Shipping & Pickup What will I get this item?

Online

\$249.95

List Price: \$249.95

You Save: \$30.00 (11%)

Quantity: 1

Add to Cart

Add to: My List My Registry

In stores: Price may vary

Product availability, styles, promotions and prices may vary between stores and online.

About this product

Item Description Specifications Product Reviews Q&A Exchange

Gifting Plans Financing Offers Pricing Policy

What Was Ultimately Purchased By People Who Viewed This Item

Top of Page

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

21% buy SanDisk 8GB SDHC Memory Card

19% buy SanDisk 4GB SDHC Memory Card, Class 4

17% buy Vanguard Peking Series Weather Resistant...

16% buy Case Logic High Zoom Camera Case

15% buy PNY Professional 16 GB Class 10 Hi-Speed...

Кросс- и ап-селлинг

2/4

ZARA

LOG IN | SHOPPING GUIDE

SHOPPING BAG (0)

NEW THIS WEEK

WOMAN

COLLECTION

- Coats
- Blazers
- Dresses
- Skirts
- Trousers
- Jeans
- Knitwear
- Collection
- Trf
- Shirts
- T-shirts
- Shoes
- Handbags
- Accessories
- Studio
- *Special Prices*

TRF

MAN

KIDS

CAMPAIGN

LOOKBOOK

PEOPLE!

EVENTS

FW11FILMS

STORES

NEWSLETTER

PRESS

COMPANY

CONTACT US

Search...

◀ BACK



+



MOHAIR CARDIGAN

25.99 GBP

Ref. 0367/800

COMPOSITION AND CARE ▼ SHIPPING ▼ RETURN ▼



Size ▼

SIZE GUIDE

ADD TO BASKET

WEAR IT WITH...



WEAR IT WITH...



BUYING GUIDE

HOW TO BUY
GENERAL INFORMATION
PAYMENT
SHIPPING
RETURNS
EXCHANGES

FOLLOW US

NEWSLETTER
FACEBOOK
YOUTUBE
FLICKR
MOBILE WEB
MY ACCOUNT

ENVIRONMENTAL POLICY
ANIMAL WELFARE
PRIVACY POLICY
PURCHASE CONDITIONS

ABOUT US
OFFICES
STORES
WORK WITH US
CONTACT

UNITED KINGDOM

ENGLISH

© 2010 ZARA, all rights reserved

Кросс- и ап-селлинг

3/4

СПОРТ

- Бадминтон
- Баскетбол
- Бассейны INTEX
- Биты бейсбольные
- Бокс и единоборства
- Волейбол
- Гантели, гири, утяжелители, штанги
- Детские спортивные комплексы и аксессуары
- Зимние виды спорта
- Игры
- Массажеры, весы
- Мячи, насосы
- Плавание
- Сувениры и флаги
- Суперта, защита, бинты, напульсники
- Теннис большой
- Теннис настольный
- Товары для йоги
- Тренажеры, велотренажеры
- Турники, брусья, лестницы, трапеции, кольца
- Тяжелая атлетика
- Уличные детские спортивные комплексы
- Фитнесс
- Футбол

бита бейсбольная 32"



Артикул: a1006464

Наличие: **есть**

280 руб.

Бита бейсб
Материал: б
Размер: 24"

Кликните для увеличения



Отзывы [0]

Оставить отзыв



Сопутствующие товары



[205-08270 Спиннинг
штетерный АТЕМ!
CLASSIX Spin с
пробковой ручкой
2.70m 20-40g](#)

Наличие: **есть**

550 руб.



[Весы напольные
механ.РА-02](#)

Наличие: **есть**

337 руб.

Сопутствующие товары



[205-08270 Спиннинг
штетерный АТЕМ!
CLASSIX Spin с
пробковой ручкой
2.70m 20-40g](#)

Наличие: **есть**

550 руб.



[Весы напольные
механ.РА-02](#)

Наличие: **есть**

337 руб.

Корзина (Shopping Cart / Basket)





Рекомендации

- Показывайте [кратко] содержимое и стоимость корзины на всех страницах сайта
- Обеспечьте удобное удаление из корзины
- На странице корзины допустим кросс-селлинг и недопустим ап-селлинг
- Обеспечьте ясный переход к оформлению покупки
- Запоминайте содержимое корзины в течение разумного периода времени:
 - 33% покупателей, покинувших интернет-магазин без оплаты товаров в корзине, возвращаясь в магазин некоторое время спустя и покупают эти товары
 - Согласно опросу американских интернет-продавцов, более 80% из них сохраняли содержимое корзины в течение срока от нескольких дней до 3-х месяцев

Ап-селлинг на странице корзины



www.elion.ee | Sisukaart | Kontaktid

Otsi tooteid Otsi

E-pood

Arvutid ja lisad TV, audio ja video Mobiilid ja telefonid

Ostukorv (1) Sisene

e-pood » Ostukorv

Uued tooted (20)
IT tooted (576)
Tootevõrdlus

Lõpumüügi tooted
Elioni teenuste seadmed

Sinu arvamus
Digitarga uudised
Sisukaart
Kontaktid
Abi ja info

Liitu e-poe heade pakkumistega

Ostukorv

1. Ostukorvi ülevaade 2. Maksja andmed 3. Ostamine 4. Maksmine 5. Kokkuvõte

Toode	Nimetus	Hind	Kogus	Kokku
	Nokia E52 mobiiltelefon tootekood: 002M004	4490,00 kr	1  	4490,00 kr Eemalda

Arvutuse eeldatav täitmise aeg: **23.04.2010**

Summa käibemaksuta: 3741,67 kr

Käibemaks: 748,33 kr

Ostukorv kokku: **4490,00 kr**

Saadan ostukorvi sõbrale  Asun tellimust vormistama 

Kliendid on ostnud lisaks



Nokia E72 mobiil ...
Hind: 6490,00 kr
[Lisa toode](#) 



Nokia N97 mini m ...
Hind: 7490,00 kr
[Lisa toode](#) 



Nokia 5530 mobii ...
Hind: 3190,00 kr
[Lisa toode](#) 



Nokia X3 mobiilt ...
Hind: 2290,00 kr
[Lisa toode](#) 

© Elion Ettevõtted AS

emt NETI

Оформление покупки (Checkout)





Проблема

- От 60 до 83% посетителей интернет-магазинов, уже поместивших товары в корзину, затем покидают магазины без покупки
- К настоящему времени процент таких посетителей достиг максимума за всю историю электронной коммерции
- Вероятная причина: качество онлайн-магазинов не отвечает возросшим ожиданиям покупателей
- Фокус исследований онлайн-ритейла был перенесён на *процесс оформления покупки (checkout)*



Определение

- Чекаут – это все шаги после страницы “Корзина” и вплоть до страницы “Подтверждение заказа”
- Уход покупателя из интернет-магазина на этапе чекаута является частным случаем более широкого явления «отказа от корзины» (shopping cart abandonment)

Примеры исследований

1/2

Процент покупателей, указавших причину отказа от корзины





Примеры исследований

2/2

Что может заставить вас отказаться от заказа при совершении онлайн-покупки?





Рекомендации

- Не требуйте регистрации для совершения покупки
- Изолируйте чекаут от остальных страниц сайта
- Никаких «сюрпризов» в ходе чекаута!
- Оптимизируйте формы ввода данных
- Обеспечьте достаточное время сессии и работоспособность кнопки “Back” браузера
- Обеспечьте доверие покупателей к интернет-магазину



Не требуйте регистрации для совершения покупки

1/2

- На прямой вопрос «Что вы сделали в последний раз, когда от вас потребовали зарегистрироваться для совершения покупки?» почти 25% покупателей ответили, что покинули сайт без регистрации и без покупки
- Отказ от обязательной регистрации может увеличить количество покупателей интернет-магазина на 20-45%
- Таким образом, речь идёт о повышении конверсии на десятки процентов
- Регистрация должна быть совершенно добровольной и позитивно мотивированной

Не требуйте регистрации для совершения покупки

2/2



Корзина

Товар	На складе в Таллинне	Количество	Цена за ед. (вкл. налог)	Сумма (вкл. налог)
 Поворотник левый Lada 2108	01.12.2010	Удалить - 1 +	87.60	87.60
 Задний ф... Lada 2108				235.20
				65.00
Итого к оплате:				387.80
(сумма без налога: 269.00 + налог: 53.80 + доставка: 65.00)				

[Продолжить покупки](#) [Оформить заказ](#)

Вход [Заккрыть \[X\]](#)

Не зарегистрированы?

[Продолжить без регистрации](#)

У вас будет возможность зарегистрироваться после оформления заказа

Уже зарегистрированы?

Email

Пароль

[Войти](#)

[Забыли пароль?](#)

Зарегистрированы в социальной сети?

 [Login](#)

 [Login](#)

Используйте для входа свой аккаунт в Facebook или Twitter



Изолируйте чекаут



asos
discover fashion online

Your Address

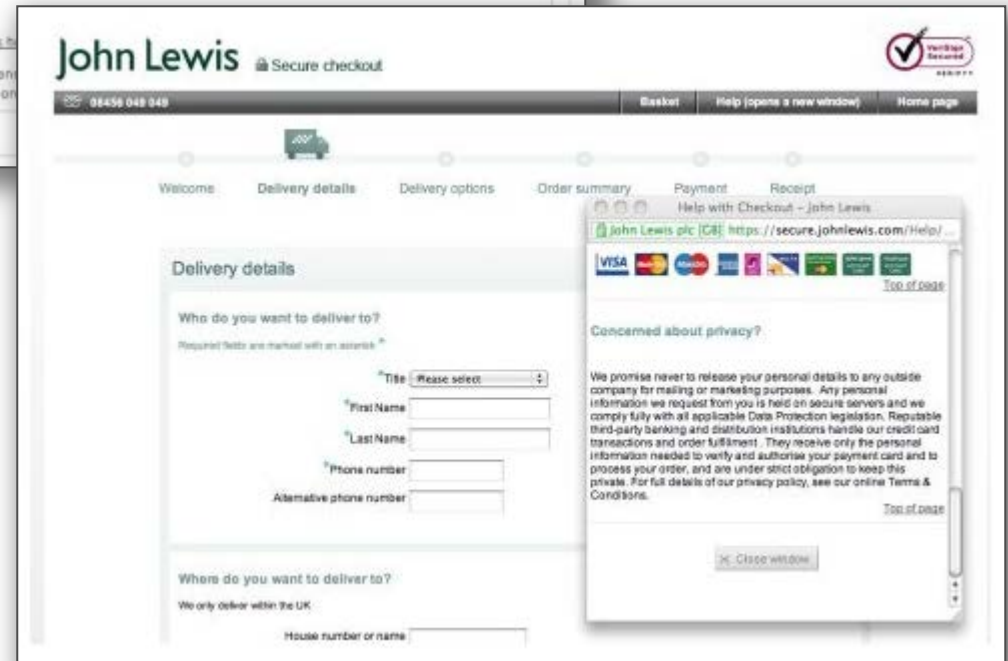
Main Details | **Billing Address** | Shipping Address | Payment Details | Confirm & Pay

Add New Billing Address - Please ensure your billing address is exactly as it appears on the statement of the card you will be using

First Name:* (*required field)
Last Name:*
Telephone Daytime:*
Telephone Evening:
Mobile:
Country:*
House name or number:
Postcode:*

Don't know your postcode? Click here

To ship to this address please tick this box: ☐ (Please enter a delivery timeframe of your chosen delivery method. [click here](#) for full info on our delivery methods)



John Lewis Secure checkout

08456 048 048 | [Basket](#) | [Help \(opens a new window\)](#) | [Home page](#)

Welcome | Delivery details | Delivery options | Order summary | Payment | Receipt

Delivery details

Who do you want to deliver to?
Required fields are marked with an asterisk *

*Title
*First Name
*Last Name
*Phone number
Alternative phone number

Where do you want to deliver to?
We only deliver within the UK.
House number or name

Privacy Window:

John Lewis plc | <https://secure.johnlewis.com/Help/>

Concerned about privacy?

We promise never to release your personal details to any outside company for mailing or marketing purposes. Any personal information we request from you is held on secure servers and we comply fully with all applicable Data Protection legislation. Reputable third-party banking and distribution institutions handle our credit card transactions and order fulfilment. They receive only the personal information needed to verify and authorise your payment card and to process your order, and are under strict obligation to keep this private. For full details of our privacy policy, see our online Terms & Conditions.



Никаких «сюрпризов» в ходе чекаута!

- Скрытые платежи, всплывающие в ходе чекаута, – причина наибольшего раздражения покупателей:
 - *«Обнаружение скрытых платежей в ходе оформления покупки вызывает у меня ощущение обмана или мошенничества. Я не только не куплю товар, но и не буду посещать такой сайт»*
 - *«У меня принцип: даже если цены в интернете всё равно оказываются самыми дешёвыми, я не буду покупать у этого продавца, если обнаруживаются скрытые затраты или грабительские цены доставки»*
- Окончательная стоимость заказа должна быть показана покупателю *не позднее*, чем на странице “Корзина”
- Другие сюрпризы: отсутствие необходимых деталей доставки или внезапное увеличение её срока; отсутствие товара на складе

Оптимизируйте формы ввода данных

1/4



Payment Information

Pay With a Credit Card or Debit Card
Make the most of your shopping experience with the Walmart Discover® or Walmart Credit Card®. [Learn More](#) or [Apply Now](#).
Debit cards (also called check cards, ATM cards or bank cards) are accepted if they have a Visa or MasterCard logo.

Type of Card

Card number

Expiration date
Not required for Wal-Mart Credit Card

Name as it appears on card

Card Identification Number
 Visa, MasterCard, Discover, Wal-Mart Cards: Last 3 digits on back of card.
 American Express: Last 4 digits in small print on front of card.

[Need help?](#)

Billing Address
This address must match your credit card's billing address.

Company Name
(optional)

Address Line 1

Address Line 2
(optional)

City

State

Zip Code

Phone Number (Must be the number associated with your credit card)

Чекаут – это пункт, где заканчиваются параллели между совершением покупки в оффлайн- и онлайн-магазине



Оптимизируйте формы ввода данных

2/4

- Запрашивайте у покупателя *только* ту информацию, которая действительно необходима для совершения покупки: не превращайте чекаут в маркетинговое исследование

Откуда Вы узнали о нашем
магазине

- Объясняйте пользователю, *зачем* вам нужны адрес его электронной почты, номер телефона или иная «сензитивная» информация

Email Address

[Why we ask for this?](#)

Why We Ask For Your Email Address

We use your email address to send you status updates about your order. We will never sell your email address.

[CLOSE](#)



Оптимизируйте формы ввода данных

3/4

- Разрешите пользователю вводить информацию в естественном для него формате

*Дата рождения:	24/11/78
-----------------	----------

[ОШИБКА]: Дату необходимо водить в формате dd.mm.YYYY.

- Не заставляйте пользователя «расчекивать» дефолтно зачеканные опции типа «Я хочу подписаться на вашу новостную рассылку»

☒ Да, я хочу получать новости SportScheck

☐ Opt-Out: Please check here if you do not wish to receive product, event and company updates from ATG via email.

Оптимизируйте формы ввода данных

4/4

- Разбивайте формы на смысловые сегменты:
 - последовательные страницы



- «аккордеон»

The screenshot shows a checkout form with an accordion interface. The left side contains four expandable sections: 1. CONTACT (with email Test@Testmail.com), 2. DELIVERY (with address Mr Jack Smith At Home, My Street, LittleTown G...), 3. BILLING (with address Mr B Money The Bank, Other Street, Big Town Go...), and 4. PAYMENT. The PAYMENT section is expanded, showing a note: 'Please note that the card details entered here must match the billing name and address you entered.' Below this are input fields for Card number (453978), Card type (VISA), Expiry date (01 / 2009), and Security number (with example e.g. 356). A red 'Complete purchase' button is at the bottom. The right side of the form contains a 'YOUR BASKET' section listing 'Lavender & Rosemary Shampoo' for £14.50, 'Delivery: Standard UK Delivery (4-5 Working Days)' for £2.95, and a 'TOTAL' of £17.45. There is also a link to 'Edit Basket Contents' and a 'PAYMENT METHODS' section at the bottom right.



Обеспечьте достаточное время сессии и работу кнопки “Back” браузера



Веб-страница просрочена

Возможная причина:

- Локальная копия этой веб-страницы устарела, веб-узел требует повторной загрузки этой страницы.

Попробуйте сделать следующее:

- Для обновления страницы нажмите кнопку "Обновить". Для обновления может потребоваться ввод данных.

[Подробнее](#)

Windows Internet Explorer



Чтобы еще раз отобразить эту веб-страницу, веб-обозревателю нужно повторить отправку указанных данных.

Если осуществлялась покупка, нажмите кнопку "Отмена", чтобы избежать повторного снятия средств со счета. В противном случае нажмите кнопку "Повтор" для повторного отображения веб-страницы.

ПовторОтмена



Do not use your browser's "Back", "Forward" or "Refresh" buttons to navigate through the site. This may cause unexpected results, including the loss of data or being logged out of the system. Please use the navigational buttons within the site.



Обеспечьте доверие покупателей к интернет-магазину

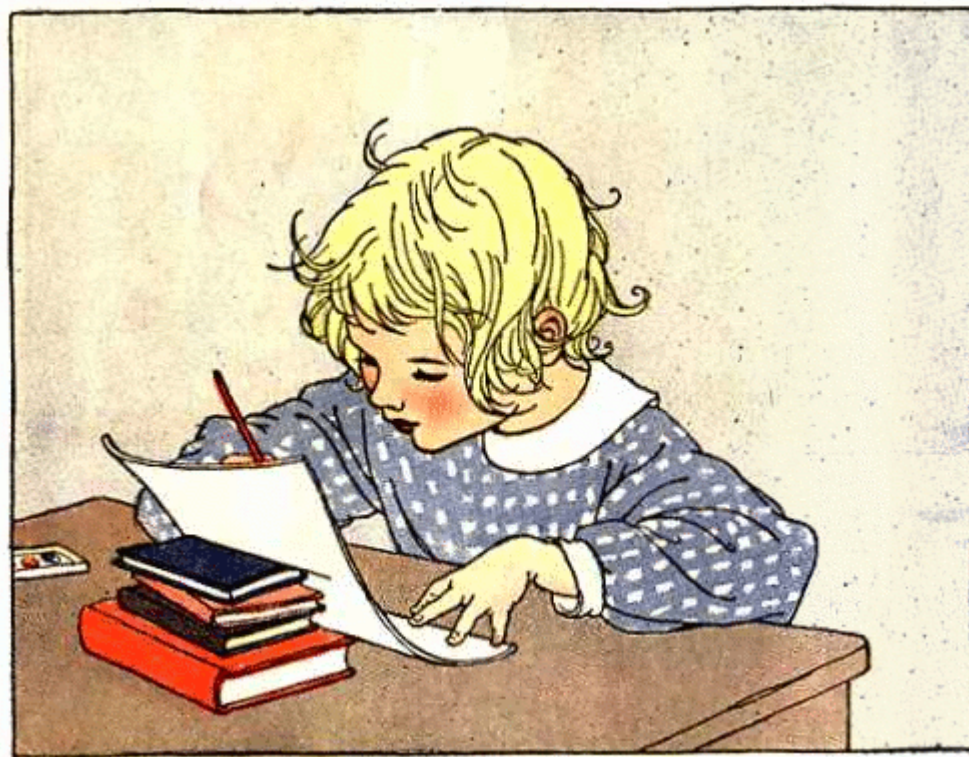
- Убедите покупателя, что в лице вашего интернет-магазина он имеет дело не с чисто виртуальным образованием, а с солидным продавцом, представленным в физической реальности. Ключевой фактор – наличие номера телефона на страницах чекаута
- Покупатели достаточно искушены и обращают внимание на признаки безопасности транзакции: наличие пиктограммы «закрытого замочка» в строке браузера; адрес страницы начинается с https:, а не http:
- Предоставьте гарантии возврата товара



А может быть, не всё так плохо?

- Нельзя ставить на одну доску уровень конверсии в оффлайн- и онлайн-магазинах, выдвигая первую ориентиром для второй
- Многие покупатели приступают к чекауту для того, чтобы выяснить, является ли показанная на странице “Корзина” цена окончательной
- Покупатели зачастую посещают интернет-магазины, следуя различным мотивациям, не связанным напрямую с совершением покупок: гедонистическим, исследовательским и организационно-планирующим
- Отказ от корзины в интернет-магазине – это не одномоментное событие, и он не означает окончательной потери покупателя

Домашнее задание





Что нужно сделать

- Прочтите дополнительную литературу (3-4 статьи на выбор)
- Вооружившись полученными знаниями, выполните группами по 3-4 человека юзабилити-экспертизу одного (по выбору) сайта электронной коммерции: что на данном сайте неправильно в плане юзабилити и как можно было бы улучшить?
- Укажите в отчёте ссылки на литературные источники
- Отправьте выполненную работу на проверку преподавателю Захару Кириллову zahhar.kirillov@eek.ee (в теме письма укажите Usability)
- Успешно выполнившие задание получают 1 ЕАР



Список литературы

- Cerejo L. (2011) Improving the Online Shopping Experience, Part 1: Getting Customers to Your Products, Smashing Magazine
- Cerejo L. (2011) Improving the Online Shopping Experience, Part 2: Guiding Customers through the Buying Process, Smashing Magazine
- eCommerce & Shopping Cart Usability: 21 Best Practices
- Improve your web-forms and increase conversions
- Google Conversion Room Blog (2010) 7 ways to improve your call to action
- Webcredible (2005) Ten ways to improve the usability of your ecommerce site
- Webcredible (2007) Ecommerce imagery: Persuading with pictures
- Webcredible (2008) 5 ways to improve online cross- & up-selling
- Webcredible (2008) Online persuasion - 7 ways to persuade people to buy
- eVOC Insights: Blog - Articles in the 'E-commerce Usability' Category
- Расширенный список литературы:
http://interux.com/library/eCommerce-Online_Retail.htm
(все серьёзные руководства в этом списке бесплатны)

Переводная литература

Общие вопросы юзабилити вебсайтов:

Нильсен (2006) *Веб-дизайн*



Круг (2008) *Веб-дизайн*

Круг (2010) *Как сделать сайт удобным*



Лучшая книга по юзабилити э-коммерции:

Лавдэй, Нихаус (2011) *Проектирование прибыльных веб-сайтов*



Сайты для домашнего задания

<http://e-kaubanduseliit.ee/liikmed/liikmete-nimekiri/>

Eesti E-kaubanduse Liit

e-kauplejate esindaja aastast 2008

EsilehtLiidustLiikmedTegevusKvaliteedimärkPartnerid

Liikmed

- Liikmeks astumine
- Liikmeks astumise vorm
- Liikmete nimekiri
- Teenused liikmetele
- Liikmed

Sündmused:

« okt »« det »

november 2011

E	T	K	N	R	L	P
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Astu Liikmeks

Liikmete nimekiri

Liige	Ettevõte	Esindaja
1. CDmarket.eu	CDMarket AS	Paul Laas
2. e-Poed24.ee	Despal SJ OÜ	Jaanus Mäekivi
3. Interbauen.ee	Interbauen OÜ	Ants Luhala
4. Kinder.ee	Kindershop OÜ	Anzelika Kurgmann
5. Nodi.ee	Baltic IT Solutions OÜ	Zahhar Kirillov
6. On24.ee	ON24 AS	Peep Kuld
7. Hansashop.ee(eu)	Siljala Grupp OÜ	Silja Aliste
8. Ahoi.ee	Personaalse Kaubanduse OÜ	Kait Liinev
9. Ehtemaailm.ee	Salista OÜ	Tiia-Mai Tiikoja
10. Ebutiik.ee	E Butiik OÜ	Signe Kõiv



Спасибо за внимание!

Контакт:

ivan@interux.com

www.usability.ee

