
Исследование по повышению эффективности сайта

ООО «Фазтон НК»

Создан: 07.04.2011

Отчет подготовлен компанией «INTO-TOP»

Оглавление

Оглавление.....	2
Как пользоваться отчётом	2
Бриф на исследование.....	5
Краткое содержание аудита	6
Главная страница сайта	7
Шапка страницы	10
Меню	11
Рекламный баннер	12
Баннер «Наши проекты»	13
Форма заказа звонка	13
Калькулятор.....	14
Баннер о продаже земли	15
Текст.....	16
Подвал страницы.....	16
Другие разделы сайта	17
О компании.....	17
Производство.....	18
Строительство	18
Каталог.....	19
Примеры работ.....	22
Контакты.....	22
Прочие рекомендации.....	22

Как пользоваться отчётом

2



Сквозной элемент



ВАЖНО!



Значимо



Менее значимо

Перед Вами отчёт о проведённом исследовании юзабилити сайта sitename.ru.

Целью данной работы является анализ соответствия сайта психологическим особенностям восприятия целевой аудитории сайта и разработка рекомендаций, которые позволят без существенной переделки ресурса сделать его удобнее для посетителей и повысить их конверсию в статус клиента.

Мы концентрируемся именно на исправлении отдельных ошибок, а не на переделке всего интерфейса. Задача эксперта – найти наиболее важные проблемы и показать, как их можно решить.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с матрицей совмещения ролей в MSF (Microsoft Solutions Framework), специалист, отвечающий за удовлетворение потребителя (юзабилитист), имеет предопределённый конфликт интересов с разработчиком. Это значит, что иногда рекомендации специалиста по юзабилити будут казаться неисполнимыми, неоправданными или сложными в реализации программисту. Мы стараемся учитывать в своей работе особенности создания сайтов, технические возможности программ. В случае же возникновения разногласий мы рекомендуем дополнительно связаться с нами, и мы вместе найдём компромисс.

Считаем своим долгом предупредить Вас, что работа по улучшению юзабилити сайта, как ремонт, процесс бесконечный, но, как Вы сможете убедиться сами, каждая итерация позволяет увеличить конверсию и приносит прибыль.

Дополнительные вопросы по исследованию можно задать специалисту по электронной почте

Внимание!

Все рекомендуемые к созданию в настоящем отчёте элементы должны выполняться в общем стилистическом решении ресурса (если не оговорено иное).

Если Вы занимаетесь продвижением сайта, то, прежде чем вносить изменения в контент, проконсультируйтесь со своими специалистами по продвижению.

Символы

Используемые в отчёте символы помогут Вам легче ориентироваться в наших рекомендациях:



- данный символ обозначает, что рассматриваемый элемент сайта является элементом объединения (одинаковым для всех страниц сайта) и текущая рекомендация относится ко всем страницам сайта.



- очень важная рекомендация, которую необходимо реализовать в первую очередь.



- менее значимая рекомендация, её реализацию можно выполнить во вторую очередь.



- «совещательная» рекомендация. Её выполнение не является критичным.

Бриф на исследование

Тематика и назначение сайта

Сайт sitename.ru — это сайт компании, занимающейся строительством коттеджей из оцилиндрованного бревна.

Назначение сайта — привлечение потенциальных потребителей, создание позитивного образа компании, стимулирование посетителей к обращению.

Цель экспертной оценки

Получить рекомендации, направленные на увеличение эффективности сайта как инструмента.

Цели и задачи клиента

В минимальные сроки добиться увеличения конверсии.

Целевая аудитория сайта

Мужчины, семейные пары, от 35, средний класс и выше.



Сквозной элемент



ВАЖНО!



Значимо



Менее значимо

Краткое содержание аудита

Сайт выполнен в приятной цветовой гамме, стилистика соответствует целевой аудитории и специфике отрасли. На сайте присутствует почти вся значимая для клиентов информация о компании, способах связи и продукции.

Основные недостатки выявлены в отсутствии вовлекающих элементов, слабой презентации конкурентных преимуществ, неочевидной навигации.

Функции сайта условно можно разделить на две категории:

1. **Вовлекающая** – нам нужно, чтобы из нескольких открытых сайтов, найденных через поисковую систему, клиент заинтересовался именно Вашим. Этой цели служат элементы вовлечения.
2. **Стимулирующая покупки** – теперь, когда клиент уже заинтересовался ресурсом, нам нужно, чтобы он увидел достаточно правильной информации для возникновения доверия к Вашей компании и принятия мотивированного решения о совершении покупки именно у Вас.

Для улучшения **функции вовлечения** мы предлагаем следующие меры:

- в верхней части левого фрейма страницы поместить [рекламный баннер](#);
- вверху правого фрейма поместить [форму заказа звонка](#);
- ниже поместить [кнопку вызова калькулятора](#) для расчета приблизительной стоимости дома;
- в начале Главной страницы поместить выделенный форматированием для улучшения восприятия [краткий блок](#) из нескольких пунктов, который бы сообщал, почему лучше обратиться к Вам, а не к конкурентам;
- страницу «[О компании](#)» необходимо оживить, в тексте прописать и выделить Ваши конкурентные преимущества;
- [переоформить тексты](#) в соответствии с законами юзабилити;

Стимулировать покупки призваны следующие изменения:

- на странице «[Производство](#)» сделать кнопки «Купить пиломатериал» и «Купить дом», ведущие в соответствующие разделы Каталога;
- изменить раздел «[Каталог](#)» таким образом, чтобы он содержал информацию обо всех возможных товарах и услугах Вашей компании и выполнял заодно маркетинговую функцию более активно;
- создание страницы «[Акции и скидки](#)»;

Для улучшения навигации по сайту мы предлагаем:

- сделать [ассоциативную картинку и логотип компании](#) в шапке сайта ссылкой на Главную страницу;
- привести [меню](#) к привычному и интуитивно понятному пользователям составу;
- страницу «[Фотогалерея](#)» переименовать в «Примеры работ». Сделать ассоциативные изображения вместо текстовых гиперссылок;
- [электронный адрес](#) необходимо оформить гиперссылкой в соответствии со сложившимися паттернами – с подчёркиванием и выделением цветом.

Ниже мы рассмотрим подробно эти рекомендации.

[Главная страница сайта](#)

На основании данных статистики большинство посетителей Вашего сайта имеет разрешение мониторов от 1024x768 и выше:



Сквозной элемент



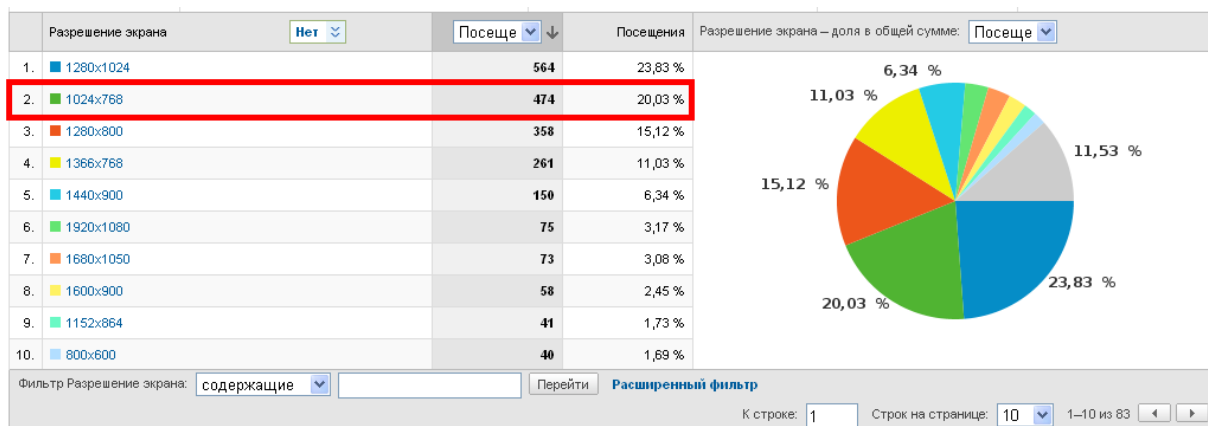
ВАЖНО!



Значимо



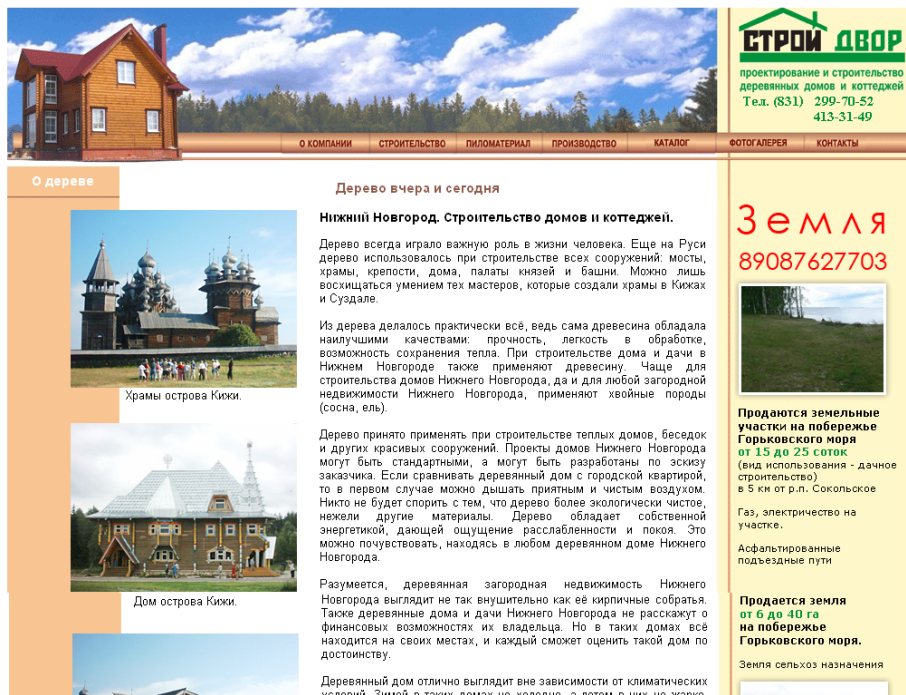
Менее значимо



Так как у Вас не использована так называемая «резиновая» вёрстка (мы рекомендуем использовать её в будущем, при создании нового сайта), имеет смысл при планировании компоновки Главной страницы ориентироваться на нижнюю границу разрешений большинства Ваших посетителей – 1024x768.

При данном разрешении монитора «первая страница» сайта (то, что видит посетитель без прокрутки) выглядит следующим образом:





Следовательно, именно на этой площади мы должны максимизировать маркетинговое воздействие (8 на [макете](#)).

Для визуализации наших рекомендаций ниже мы помещаем макет главной страницы с внесёнными изменениями и в процессе описания рекомендаций будем ссылаться на него:





проектирование и строительство
 деревянных домов и коттеджей
 Тел. (831) 299-70-52
 413-31-49

О компании
Производство
Строительство
Каталог
Примеры работ
Контакты

3

Реклама акций

1

2

Дерево вчера и сегодня

Нижний Новгород. Строительство домов и коттеджей.

Дерево всегда играло важную роль в жизни человека. Еще на Руси дерево использовалось при строительстве всех сооружений: мосты, храмы, крепости, дома, палаты князей и башни. Можно лишь восхищаться умением тех мастеров, которые создали храмы в Кижях и Суздале.

Из дерева делалось практически всё, ведь сама древесина обладала наилучшими качествами: прочность, легкость в обработке, возможность сохранения тепла. При строительстве дома и дачи в Нижнем Новгороде также применяют древесину. Чаще для строительства домов Нижнего Новгорода, да и для любой загородной недвижимости Нижнего Новгорода, применяют хвойные породы (сосна, ель).

Дерево принято применять при строительстве теплых домов, беседок и других красивых сооружений. Проекты домов Нижнего Новгорода могут быть стандартными, а могут быть разработаны по эскизу заказчика. Если сравнивать деревянный дом с городской квартирой, то в первом случае можно дышать приятным и чистым воздухом. Никто не будет спорить с тем, что дерево более экологически чистое, нежели другие материалы. Дерево обладает собственной энергетикой, дающей ощущение расслабленности и покоя. Это можно почувствовать, находясь в любом деревянном доме Нижнего Новгорода.

Разумеется, деревянная загородная недвижимость Нижнего Новгорода выглядит не так внушительно как её кирпичные собратья. Также деревянные дома и дачи Нижнего Новгорода не расскажут о финансовых возможностях их владельца. Но в таких домах всё находится на своих местах, и каждый сможет оценить такой дом по достоинству.

Деревянный дом отлично выгладит вне зависимости от климатических условий. Дело в том, что дерево накапливает тепло пока жарко и отдает его, когда становится холодно. Таким образом, в доме нет духоты, когда на улице стоит жара, и не холодно в морозы. В существующих проектах домов Нижнего Новгорода учтены все эти особенности.

Дома и дачи Нижнего Новгорода, сделанные из дерева, превосходят своих кирпичных собратьев по теплоизоляционным свойствам. Известно, что теплопроводность дерева в пять раз лучше теплопроводности кирпича.

Чтобы избежать возгорания и увлажнения деревянной загородной недвижимости Нижнего Новгорода, древесину изначально пропитывают антисептиками и антипиренами. Как видим, в проектах домов Нижнего Новгорода всё тщательно продумывается.

Ввиду большей доступности дерева, строительство домов и дач Нижнего Новгорода из дерева является более экономным, нежели такое строительство из камня. Изящность и красота домов Нижнего Новгорода получается благодаря предварительной оцилиндровке бревен. В Европе такие дома уже давно признаны очень престижными и дорого стоят. Благодаря природной красоте дерева и профессиональной работе архитекторов деревянные дома и коттеджи набирают популярность не только в Нижнем Новгороде, но и в России и за рубежом.

Мы готовы строить для Вас из дерева, учитывая любые Ваши фантазии.
 С уважением, компания «Стройдвор».

5

Введите номер телефона

Поле ввода номера

и удобное время звонка

Выпадающий список

и мы Вам перезвоним!

4

Наши проекты

8

9

Успешное
Brandings
TOP 100

20

СЕРТИФИКАТ
RUS-AGU
T+T+T

Sp AGO

KMINDEX
СИСТЕМА СТАТИСТИКИ

220
169737

mail.ru

47

Host CMS

О КОМПАНИИ
СТРОИТЕЛЬСТВО
МАТЕРИАЛЫ
ПРОИЗВОДСТВО
КАТАЛОГ
ФОТОГАЛЕРЕЯ
КОНТАКТЫ

6

Рассчитайте стоимость дома своей мечты прямо сейчас

Земля

89087627703



7

Шапка страницы

(1 на макете)



Сквозной элемент



ВАЖНО!



Значимо




Менее значимо

Рекомендуем сделать ассоциативную картинку и логотип компании в шапке сайта (1 на [макете](#)) ссылкой на [Главную страницу](#).

В соответствии со сложившимися паттернами поведения пользователей сети Интернет, именно шапка страницы является навигационным элементом для перехода на главную страницу сайта. Для Вас это тем более важно, т.к. иных возможностей возврата на главную страницу у Вас не предусмотрено.

Меню

[\(2 на макете\)](#)



Для того чтобы максимально облегчить навигацию, мы рекомендуем привести меню к привычному и интуитивно понятному пользователям составу:

[О компании;](#)

[Производство;](#)

[Строительство:](#)

- Из оцилиндрованного бревна;
- Каркасное строительство;

[Каталог:](#)

- [Дома;](#)
- [Пиломатериалы;](#)
- [Акции и скидки;](#)

[Примеры работ;](#)

[Контакты.](#)



Сквозной элемент



ВАЖНО!



Значимо



Менее значимо

Текущий пункт меню должен выделяться цветом. Пункты меню второго уровня оформляются выпадающим списком.

В следующих разделах мы рассмотрим подробнее компоновку и контент остальных страниц.

Рекламный баннер

[\(3 на макете\)](#)

На странице размещены изображения образцов деревянного зодчества. Они прекрасно создают атмосферу на странице, но, к сожалению, не несут никакой маркетинговой нагрузки. Мы рекомендуем использовать эту площадь с целью вовлечения клиентов.



В верхней части левого фрейма страницы предлагаем поместить баннер, который будет содержать рекламу акций и спец.предложений и при нажатии на него вести на [соответствующую страницу](#).

По данным статистики акции являются мощным инструментом стимулирования спроса. Особенно акции, ограниченные по времени.



Мы рекомендуем Вам рассмотреть возможность разработки маркетинговой программы стимулирования сбыта. Размещённая в баннере на главной странице информация о скидке или подарке от компании, действующей до конца месяца, например, может сыграть решающую роль для сомневающегося клиента или клиента, выбирающего из двух компаний.

Баннер «Наши проекты»

[\(4 на макете\)](#)



Ниже мы предлагаем поместить баннер «Наши проекты», в котором при обновлении страницы будут сменяться изображения самых эффектных и презентабельных Ваших завершённых работ. При нажатии баннер должен вести на страницу Каталога «Дома».

Форма заказа звонка

[\(5 на макете\)](#)

Весь правый фрейм страницы занимает статичное изображение рекламы продажи земли.

Как показывают данные статистики по Вашему сайту, посетители, в соответствии со сложившимися паттернами, воспринимают данную форму как элемент навигации и пытаются по нему кликать, чтобы получить больше информации:



Сквозной элемент



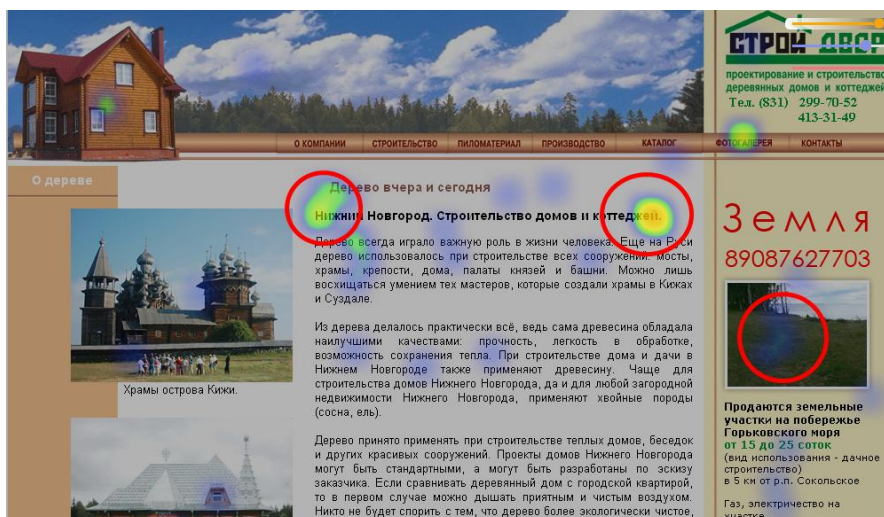
ВАЖНО!



Значимо



Менее значимо



Также они воспринимают как активные элементы заголовков статьи.



Заголовок можно сделать ссылкой на страницу «[Строительство](#)».

Вопрос размещения информации о продаже земли мы рассмотрим в соответствующем [подразделе](#) ниже.



Вверху правого фрейма мы предлагаем поместить форму заказа звонка. Как показывает практика, данная форма является хорошим вовлекающим элементом:

5 Введите номер телефона

Поле ввода номера

и удобное время звонка

Выпадающий список

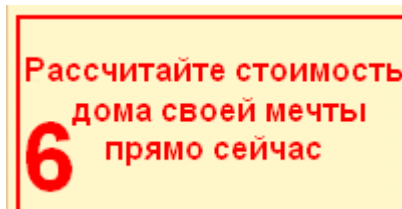
и мы Вам перезвоним!

Калькулятор
[\(6 на макете\)](#)



- 
 Сквозной элемент
- 
ВАЖНО!
- 
 Значимо
- 
 Менее значимо

Ниже мы предлагаем поместить кнопку вызова калькулятора для расчета приблизительной стоимости дома. Вообще любые калькуляторы пользуются успехом у пользователей сети Интернет и являются мощным вовлекающим инструментом.



Данная возможность значительно снижает неопределённость для посетителей сайта: по данным статистики в последние годы доступность деревянных домов возросла в связи с ростом доходов населения и снижением цен, но неподготовленный потребитель этого не знает и по-прежнему считает, что ему это не по карману.

Учитывая, что большинство потребителей не покупают дома регулярно, можно предположить, что основная часть Ваших посетителей начнут поиск в интернете с выяснения стоимости. Открыв несколько сайтов из топа поисковика, они задержатся на том веб-ресурсе, где смогут для себя выяснить цены, так как это проще, чем звонить для получения информации.

Вы можете привязать расчёт стоимости дома к существующим проектам или просто к желаемой площади дома.

Пример такого калькулятора Вы можете увидеть на [сайте Ваших коллег](#).

Баннер о продаже земли

[\(7 на макете\)](#)

[Выше](#) мы уже говорили о том, что посетители сайта пытаются получить больше информации о продаже земли нажатием на изображение.



Сквозной элемент





ВАЖНО!



Значимо




Менее значимо



Мы рекомендуем создать отдельную страницу, на которую будет вести баннер [\(7 на макете\)](#), содержащую максимум информации о продаваемых Вами земельных участках и формой быстрой связи (или формой заказа звонка), так как обилие информации о товаре является одним из важнейших факторов выбора компании в интернете. Хорошим дополнением на странице о продаже земли была бы интерактивная карта с отмеченными участками.

Текст

В тексте на Главной странице вообще не содержится информации о Ваших конкурентных преимуществах. А это важный элемент для привлечения посетителей.





Рекомендуем Вам в начале страницы поместить [выделенный форматированием](#) для улучшения восприятия краткий блок из нескольких пунктов, который бы сообщал, почему лучше обратиться к Вам, а не к конкурентам.

Например, вы можете сообщить, что будете рядом с клиентом и окажете квалифицированную помощь на протяжении всего процесса – от выбора участка до переезда в новый дом. И/или готовы разработать индивидуальный проект.

Подвал страницы

[\(9 на макете\)](#)





Обращаем Ваше внимание на то, что на многих страницах сайта достаточно много пустого места внизу страниц. Это значительно ухудшает восприятие посетителями Вашего ресурса.

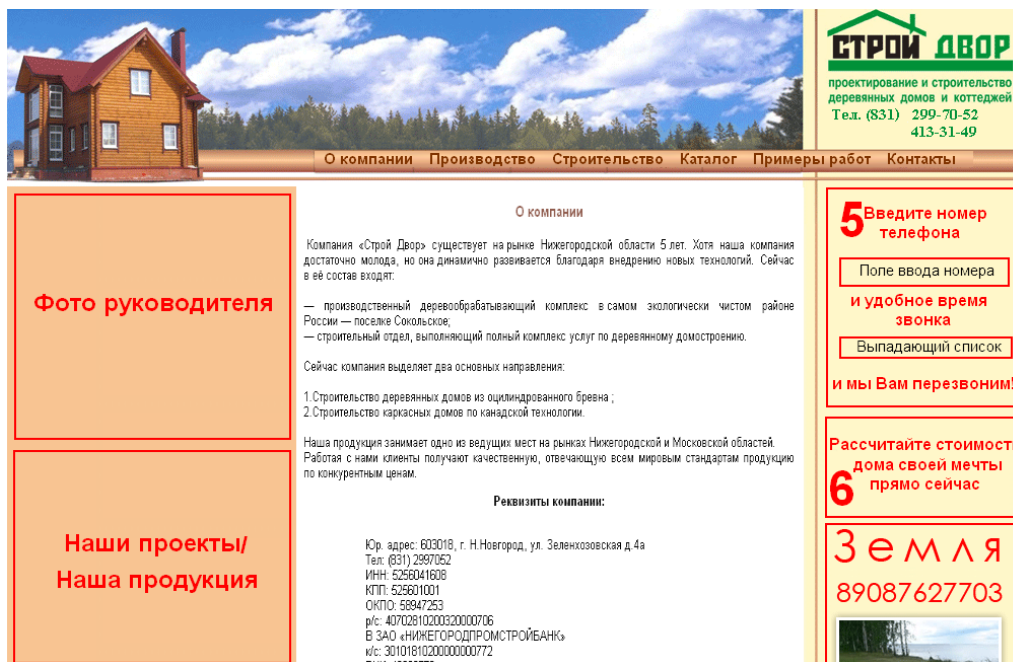
Другие разделы сайта

О компании

Данная страница должна служить росту доверия к компании и не должна быть безликой.

Для «оживления» данного раздела мы предлагаем несколько мер:

-  1. Поместить фотографию директора либо в солидном виде в офисе (основная интенция «Мы - солидная компания!»), либо на строящемся объекте (интенция «Я лично проверяю качество!»).
-  2. Поместить баннер со сменяющейся рекламой строительных услуг (изображения готовых домов, при клике ведущие на страницу «[Строительство](#)») и производства пиломатериалов (фотографии продукции, ведущие на страницу «[Производство](#)»)



3. В тексте прописать и выделить Ваши конкурентные преимущества.

Производство



На данной странице мы предлагаем сделать кнопки [«Купить пиломатериал»](#) и [«Купить дом»](#), ведущие в соответствующие разделы [Каталога](#).

Строительство



Учитывая, что Ваша компания занимается двумя видами строительства, рекомендуем создать две страницы третьего уровня: строительство из оцилиндрованного бревна и каркасное строительство. Переход на них будет осуществляться со страницы второго уровня [«Строительство»](#).

Для этого мы предлагаем изменить компоновку данной страницы. В текущем виде страница содержит длинный текст, требующий использование скроллинга. Мы предлагаем



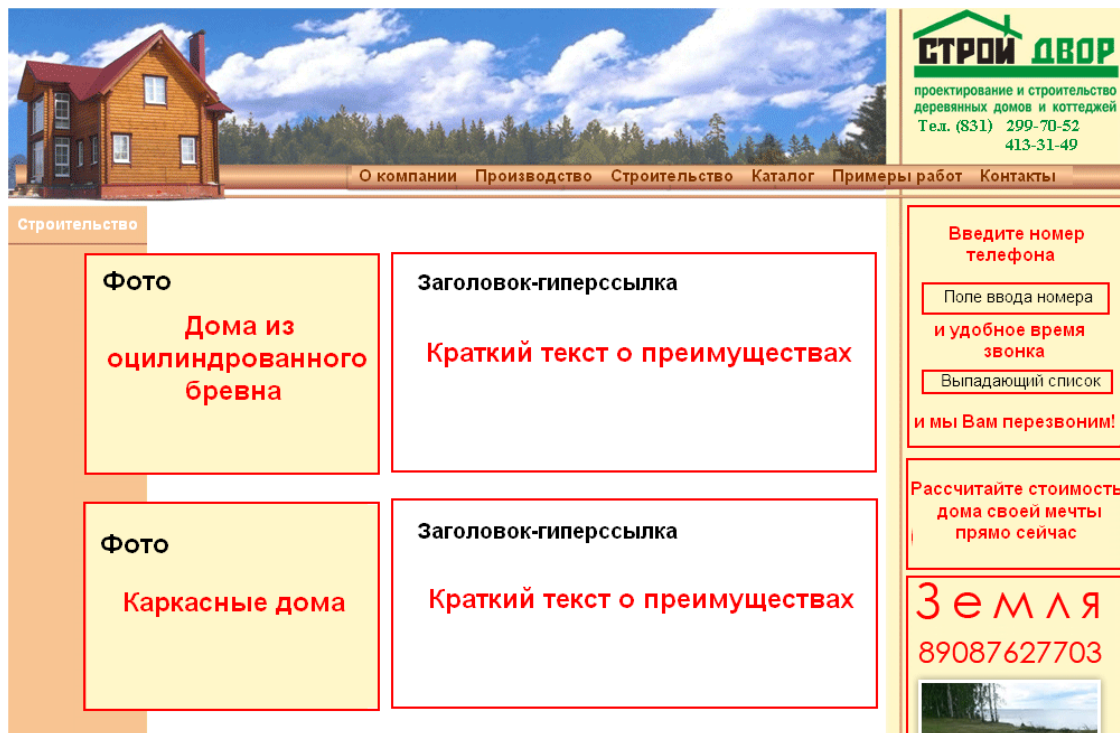
Сквозной элемент

ВАЖНО!

Значимо

Менее значимо

текст разбить на две тематические части и поместить его на новых страницах третьего уровня. На общей же странице сделать краткий и ёмкий текст об обоих видах строительства, содержащий информацию о преимуществах именно этого типа домов в правом фрейме и изображения самых привлекательных образцов домов, ведущие в соответствующие разделы в левом:

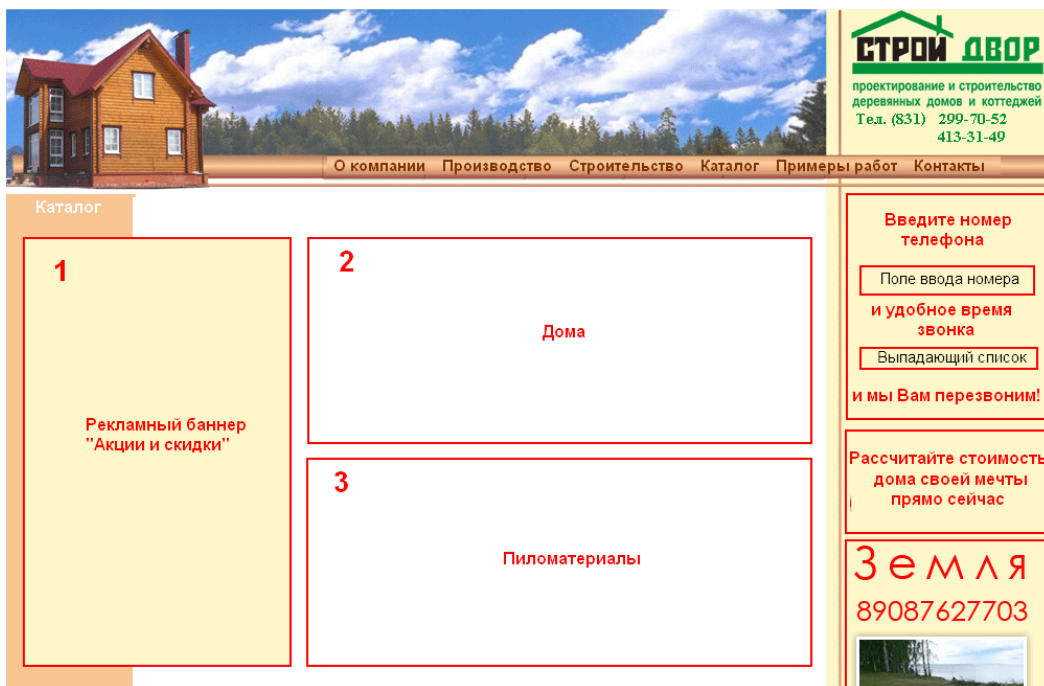


Каталог



Мы рекомендуем изменить раздел «[Каталог](#)» таким образом, чтобы он содержал информацию обо всех возможных товарах и услугах Вашей компании и выполнял заодно маркетинговую функцию более активно.

Для этого изменим структуру страницы:



Все три блока будут вести на соответствующие страницы третьего уровня.

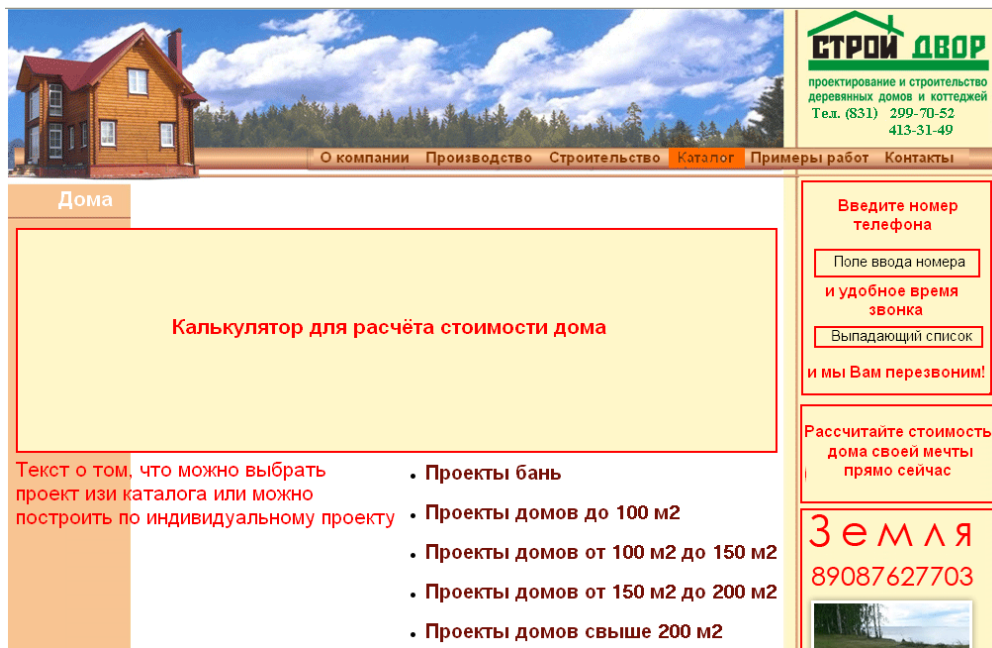
В первом блоке необходимо сделать баннер с рекламой текущей акции, во втором – поместить изображение красивого проекта, в третьей – фотографию образцов продукции.

Дома



Мы предлагаем следующую компоновку данной страницы:





СТРОИ ДВОР
 проектирование и строительство
 деревянных домов и коттеджей
 Тел. (831) 299-70-52
 413-31-49

О компании Производство Строительство **Каталог** Примеры работ Контакты

Дома

Калькулятор для расчёта стоимости дома

Введите номер телефона

После ввода номера и удобное время звонка

Выпадающий список

и мы Вам перезвоним!

Рассчитайте стоимость дома своей мечты прямо сейчас

Земля
 89087627703

Текст о том, что можно выбрать проект из каталога или можно построить по индивидуальному проекту

- Проекты бань
- Проекты домов до 100 м2
- Проекты домов от 100 м2 до 150 м2
- Проекты домов от 150 м2 до 200 м2
- Проекты домов свыше 200 м2

Вы можете её изменить, но важно, чтобы все данные элементы на ней присутствовали.

Пиломатериалы

Данную страницу можно оставить в текущем виде.

Акции и скидки



Мы рекомендуем создать данную страницу. Как уже говорилось [выше](#), это важный элемент вовлечения потребителей.



Сквозной элемент



ВАЖНО!



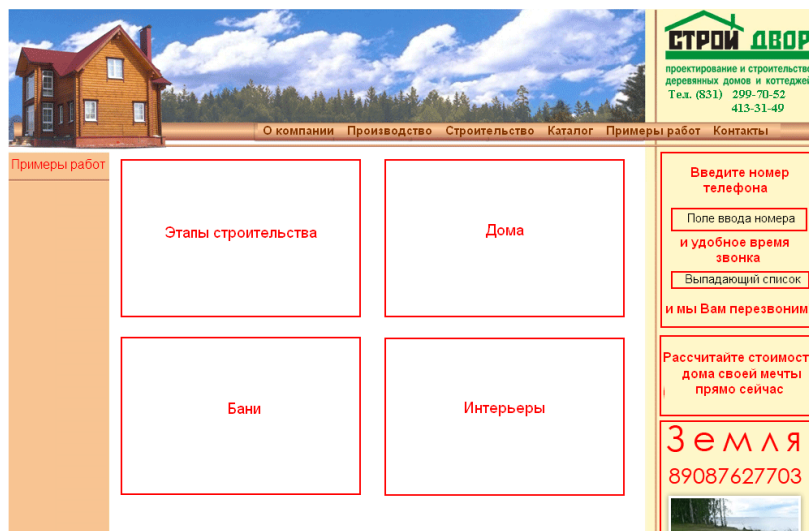
Значимо



Менее значимо



Рекомендуем страницу «[Фотогалерея](#)» переименовать в «Примеры работ». Также предлагаем сделать ассоциативные изображения вместо текстовых гиперссылок.



Контакты



Электронный адрес необходимо оформить гиперссылкой в соответствии со сложившимися паттернами – с подчёркиванием и выделением цветом:

Контакты

603018, г. Н.Новгород, ул. Зеленхозовская д.4а

Тел: (831) 413-31-49, 299-70-52

E-mail: stroydvor@land.ru

Также рекомендуем добавить на данной странице наименование юридического лица и форму быстрой связи.

Прочие рекомендации



Сквозной элемент



ВАЖНО!



Значимо



Менее значимо



Все тексты на сайте должны быть оформлены таким образом, чтобы при беглом прочтении можно было ухватить основной посыл. Для этой цели используется разбиение текста на небольшие блоки с заголовками, жирный шрифт (умеренно) и курсив.

Например:

О компании

Компания *«Строй Двор»* существует на рынке Нижегородской области *5 лет*. Хотя наша компания достаточно молода, но она динамично развивается благодаря *внедрению новых технологий*. Сейчас в её состав входят:

- производственный деревообрабатывающий комплекс *в самом экологически чистом* районе России — поселке Сокольское;
- строительный отдел, выполняющий *полный комплекс услуг* по деревянному домостроению.

Сейчас компания выделяет *два основных направления*:

- 1.Строительство деревянных домов из оцилиндрованного бревна ;
- 2.Строительство каркасных домов по канадской технологии.

Наша продукция занимает одно из ведущих мест на рынках Нижегородской и Московской областей.

Работая с нами, клиенты получают *качественную, отвечающую всем мировым стандартам* продукцию по конкурентным ценам.



На сайте не должно быть пустых или малонаполненных страниц!