



Конференция 18 сентября 2013 года

# Интернет- КОНСАЛТИНГ

*Стратегия эффективного присутствия в интернете*

## Как внедрить UX-проектирование в свой проект? История успеха от и до.

*Виктор Шишов, Revise*

Организаторы:



маркетинговая группа



# Зачем понимать пользователей и клиентов?



**Пример №1**



**Пример №2**

# Зачем понимать пользователей и клиентов?



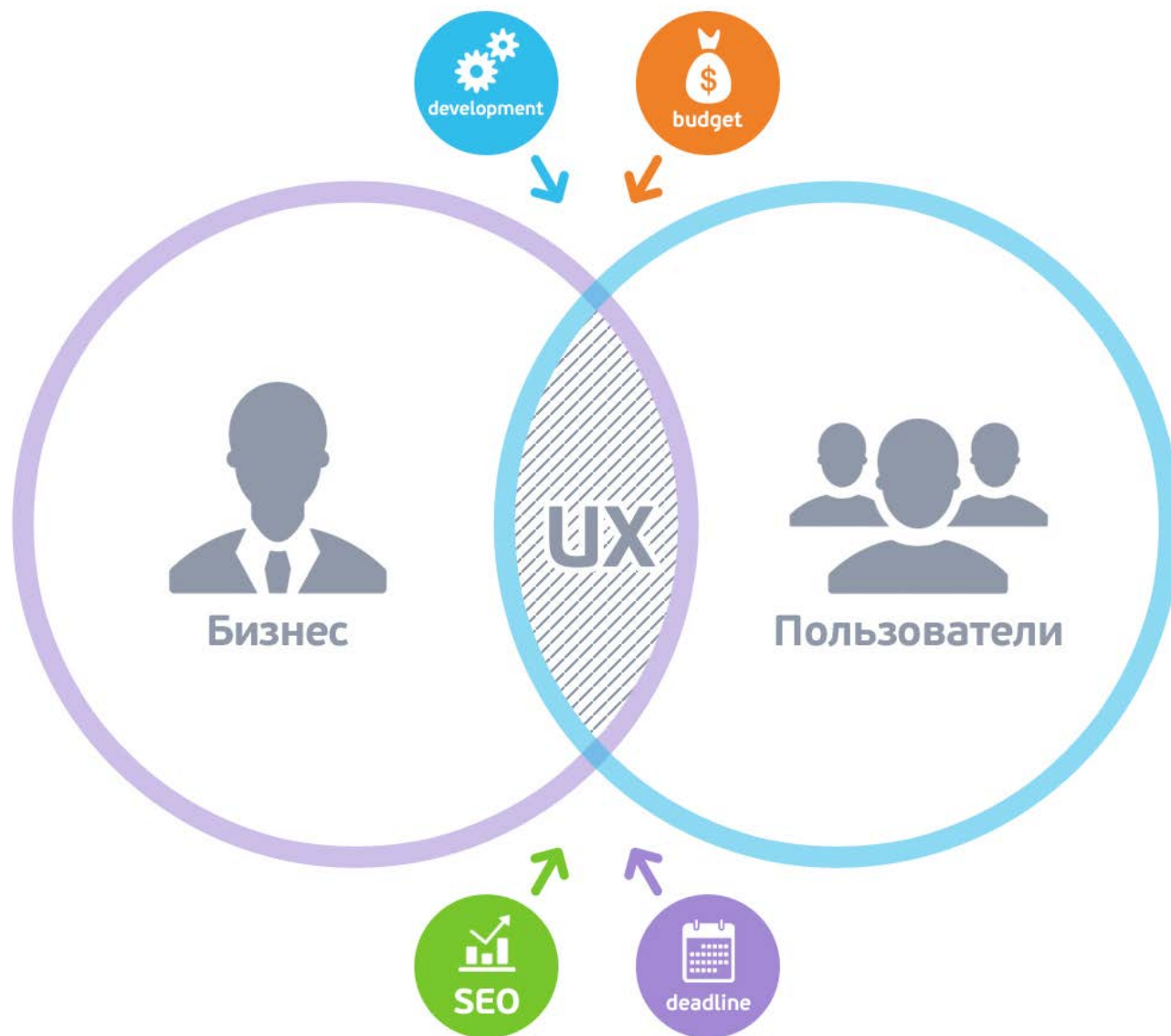
Пример №2

# Зачем понимать пользователей и клиентов?



Общайтесь со своими пользователями, потому что они расскажут вам больше, чем знаете вы.

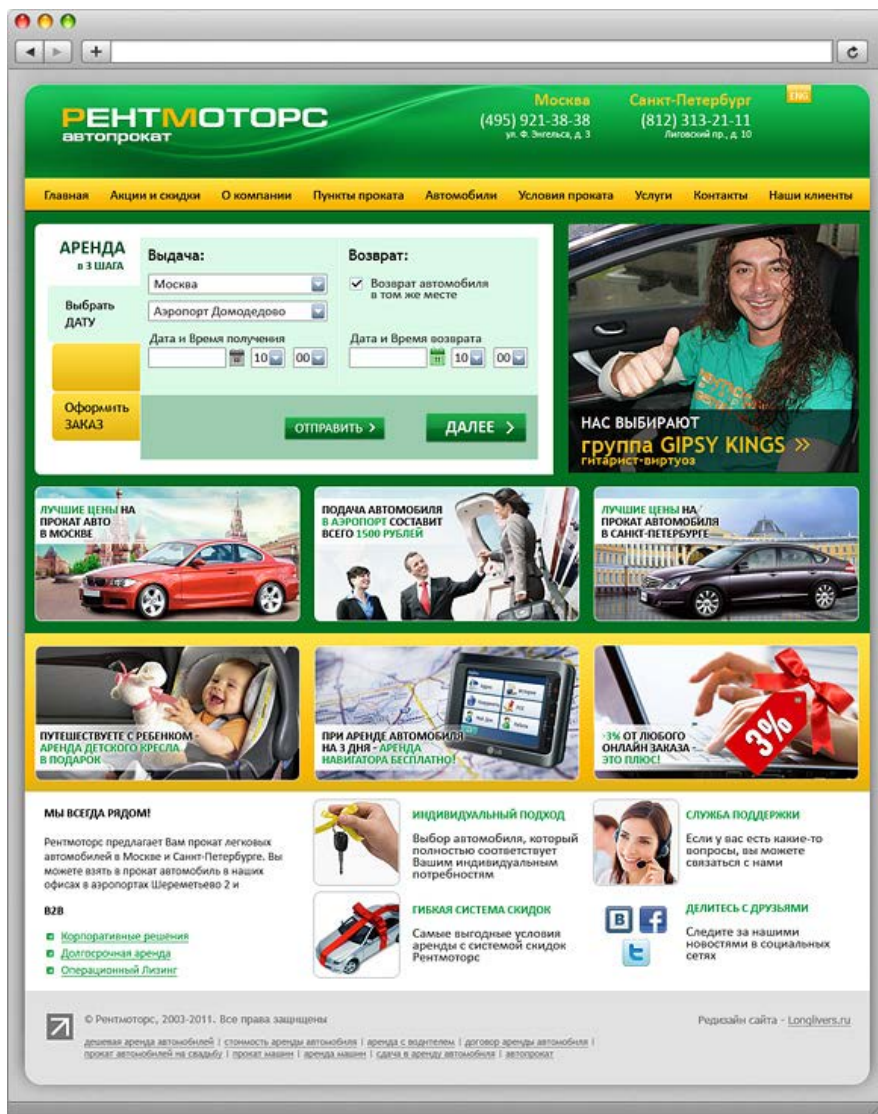
# Роль ux-проектирования в проекте



# Принцип работ по повышению юзабилити



# И так... начнем!



## Проект:

Сайт компании по прокату автомобилей

## Задача:

- Увеличить количество заявок с сайта
- Увеличить количество звонков с сайта
- Повысить лояльность потенциальных клиентов к компании

## KPI проекта:

- Заявки на бронирование авто (основной)
- Звонки с сайта (дополнительный)

# Как понять цели и требования бизнеса?

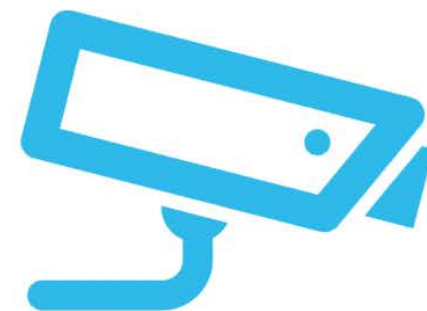
Источники сбора бизнес-требований:



ИНТЕРВЬЮ С ЗАКАЗЧИКОМ



АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО САЙТА



АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОВ



# Бизнес-требования компании



- Получение «полных» заявок с сайта
- Облегчить интерфейс сайта

# Как понять пользователей?

Источники сбора пользовательских требований:



ВЕБ-АНАЛИТИКА



ПОЛЕВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦА

# Как понять пользователей?



## Анализ статистики проекта:

- Пользователи часто взаимодействуют с формой бронирования.
- У пользователей возникают трудности при взаимодействии с формой бронирования.
- Высокий процент отказов на странице каталога: 33%
- ...

### Плюс:

- Быстро получаем количественные данные

### Минус:

- Не получаем ответа, почему пользователи действуют так, а не иначе.

# Как понять пользователей?



## Методики исследование ЦА:

- Интервьюирование пользователей
- Контекстное исследование
- Анкетирование
- Фокус-группы
- Карточная сортировка
- Юзабилити-тестирование
- Мозговой штурм

# Как понять пользователей?



## Юзабилити тестирование:

1. Составляем профили основных целевых групп
2. Планируем исследование
3. Проводим исследование
4. Анализируем полученные данные

# Как понять пользователей?



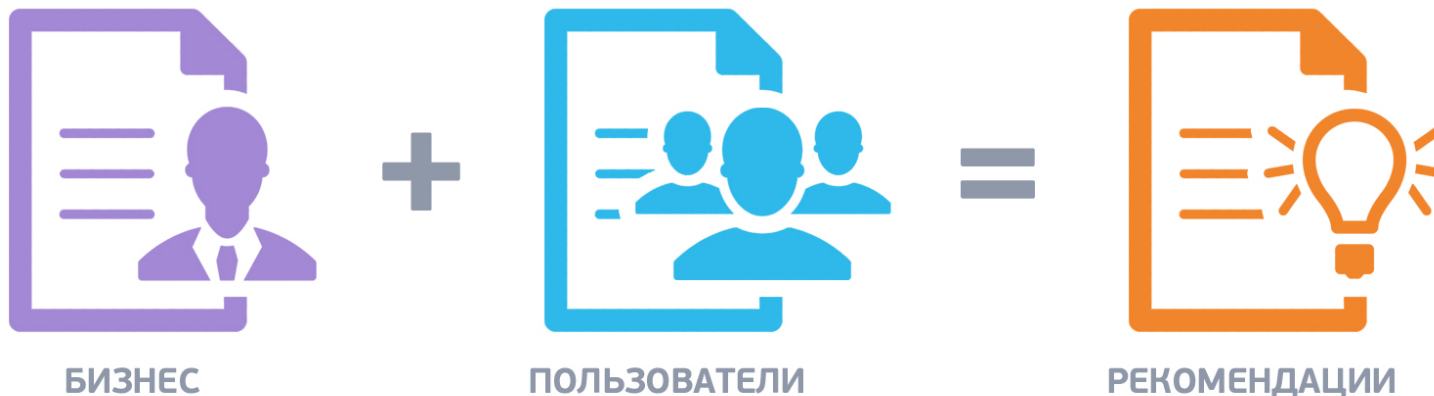
## Результаты тестирования:

- Пользователи не замечают возможность бронирования авто в Санкт-Петербурге
- Пользователи желают знать сумму залога
- Пользователи с трудом находят каталог авто на главной странице
- Пользователей вводит в заблуждение пошаговая форма бронирования
- ...

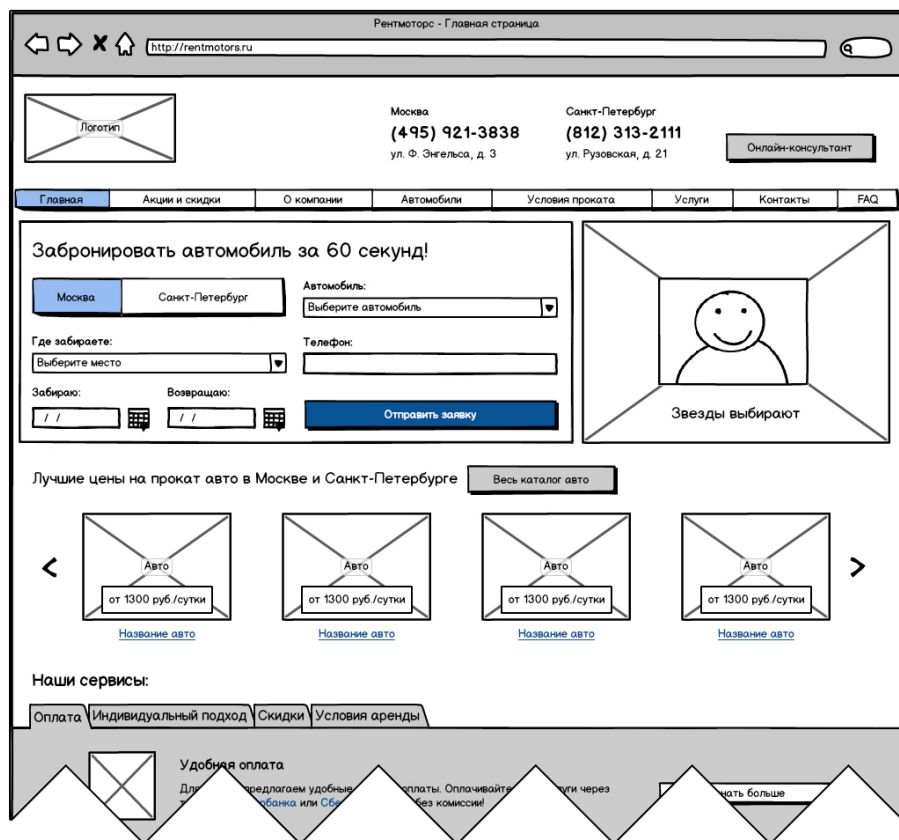
# Делаем выводы

## Общие рекомендации:

- Разместить на главной странице предложения автомобилей
- Разработать полную форму бронирования
- Разработать на главной странице облегченную форму бронирования с явным выбором города
- Разместить подробную информацию об условиях проката на страницах автомобилей
- ...



# Проектируем



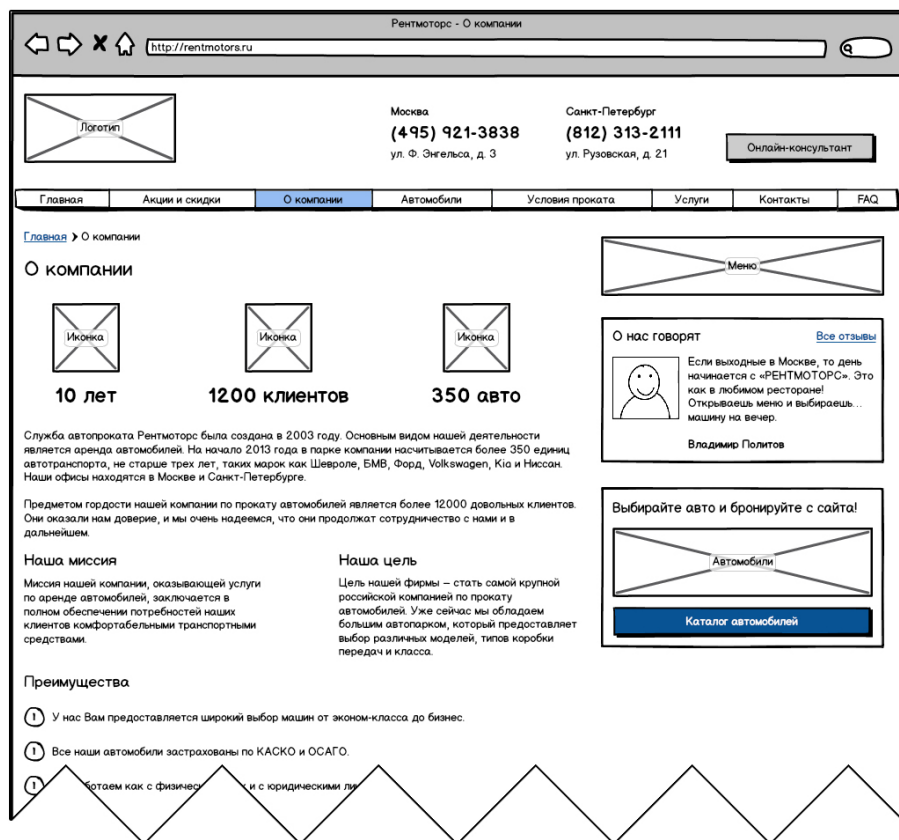
## Ключевые страницы:

- Главная страница
- О компании (внутренние страницы)
- Каталог автомобилей
- Карточка автомобиля
- Полная форма бронирования

Проектируйте с реальным контентом!



# Проектируем

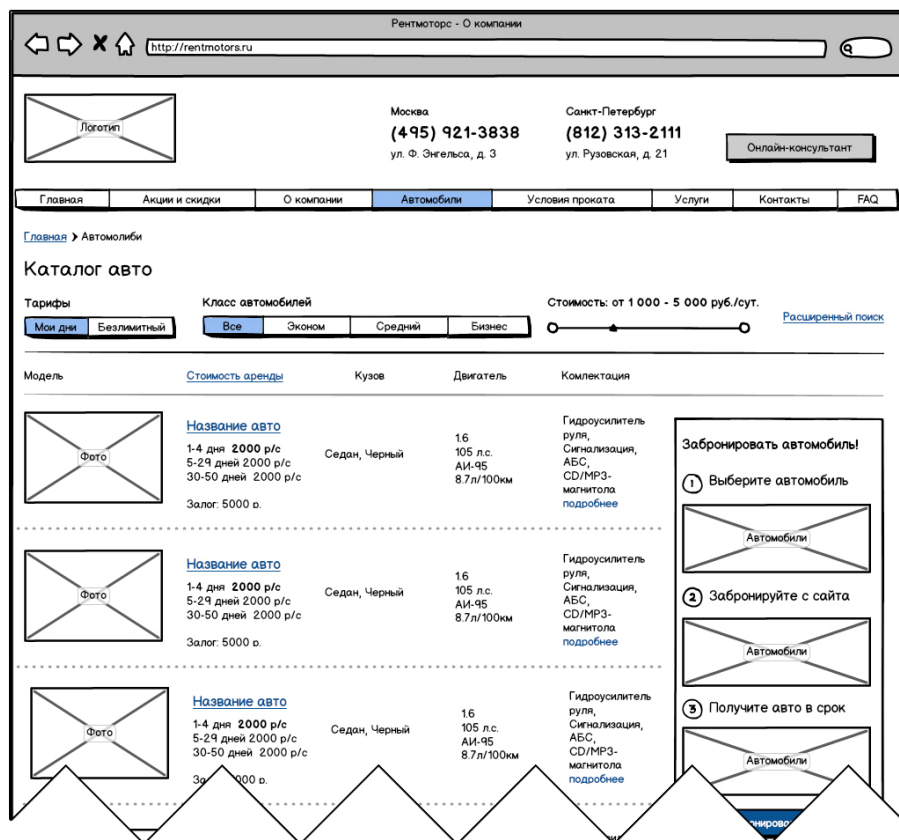


## Ключевые страницы:

- Главная страница
- **О компании (внутренние страницы)**
- Каталог автомобилей
- Карточка автомобиля
- Полная форма бронирования

Проектируйте с реальным контентом!

# Проектируем

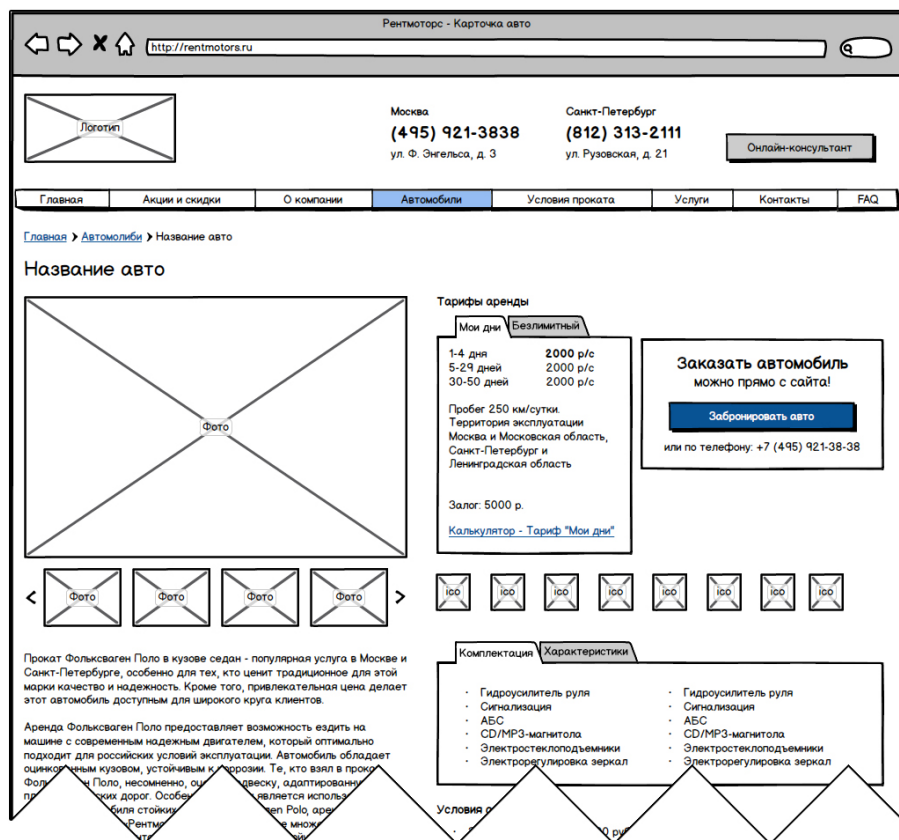


## Ключевые страницы:

- Главная страница
- О компании (внутренние страницы)
- **Каталог автомобилей**
- Карточка автомобиля
- Полная форма бронирования

Проектируйте с реальным контентом!

# Проектируем



## Ключевые страницы:

- Главная страница
- О компании (внутренние страницы)
- Каталог автомобилей
- Карточка автомобиля
- Полная форма бронирования

Проектируйте с реальным контентом!

# Проектируем

Рентмоторс - Форма бронирования

http://rentmotors.ru

Логотип

Москва (495) 921-3838 ул. Ф. Энгельса, д. 3

Санкт-Петербург (812) 313-2111 ул. Рузовская, д. 21

Онлайн-консультант

Главная | Акции и скидки | О компании | **Автомобили** | Условия проката | Услуги | Контакты | FAQ

Главная > Форма бронирования

### Заявка на аренду автомобиля

1 Какой автомобиль?

Автомобиль:  
Выберите автомобиль

Возьмите с собой:  
 Детское кресло (200 р.)  GPS-навигатор (100 р.)

Выберите тариф:  
 Мои дни  Безлимитный

Пробег 250 км/сутки.  
Территория эксплуатации Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область

2 Когда арендуете?

Забираете

Где? Москва Санкт-Петербург

Место? В офисе В аэропорту На ж/д вокзале По адресу

Когда? // //

Во сколько? // //

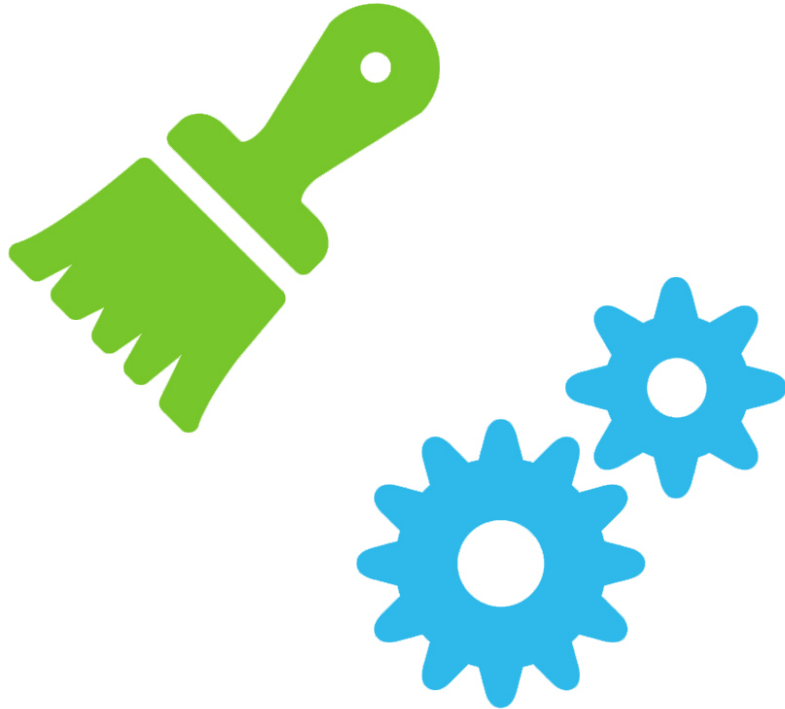
Мы находимся по адресу:  
Г. Москва, ул. Фридриха-Энгельса, д. 3-5

## Ключевые страницы:

- Главная страница
- О компании (внутренние страницы)
- Каталог автомобилей
- Карточка автомобиля
- **Полная форма бронирования**

Проектируйте с реальным контентом!

# Отдаем на дизайн и разработку

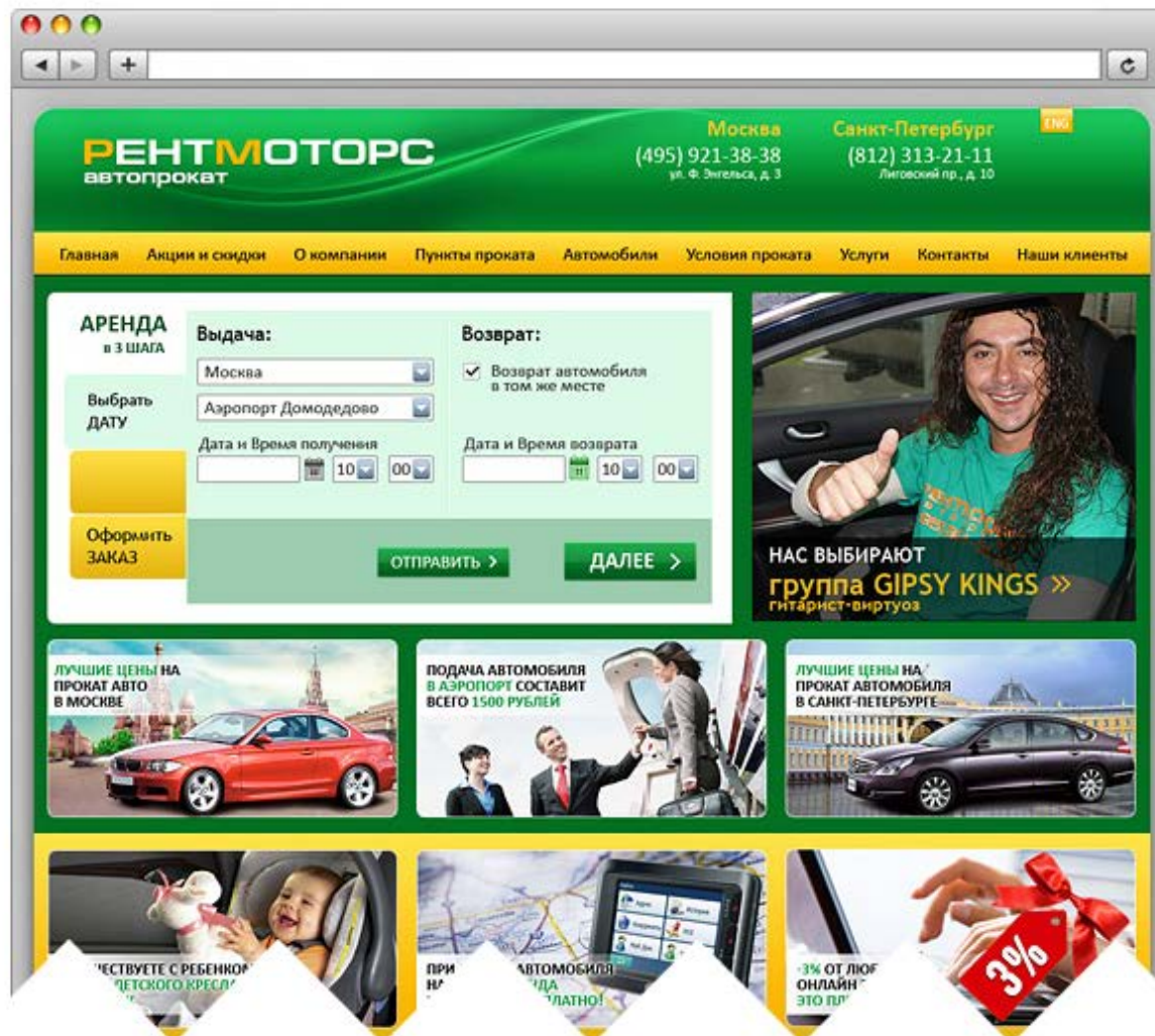


- Четко описываем требования к дизайну и разработке
- Проверяем каждый дизайн-макет
- Проверяем по контрольным точкам разработчиков

Будьте гибкими, но не сдавайтесь на этапе дизайна и разработки!)

# Что получилось? Видим разницу

Было



# Что получилось? Видим разницу

Стало

The screenshot displays the RENTMOTORC website interface. At the top, there is a green header with the company logo and contact information for Moscow and Saint-Petersburg. Below the header is a yellow navigation bar with links to various sections. The main content area features a prominent booking form titled "Забронировать автомобиль за 60 секунд!". The form includes fields for location (Moscow or Saint-Petersburg), pickup location, pickup and return dates, car brand selection, and a phone number. A "Заполните полную форму" button is also present. To the right of the form is a promotional image of a woman, Maria Morgun, with the text "НАС ВЫБИРАЮТ МАРИЯ МОРГУН". Below the booking form, there is a section titled "Лучшие цены на прокат авто в Москве и Санкт-Петербурге" with a "Весь каталог авто" button. This section displays four car models in a carousel: Chevrolet Aveo (from 1300 rubles), Renault Duster (from 1900 rubles), Mini Cooper Roadster (from 3000 rubles), and Mercedes-Benz E-200 (from 4000 rubles). At the bottom, there is a "Наши сервисы:" section with links for "Оплата", "Индивидуальный подход", "Скидки", and "Условия аренды". A "Удобная оплата" section highlights convenient payment methods like terminals, Sberbank, and online payments without commissions.

# Что получилось? Считаем разницу



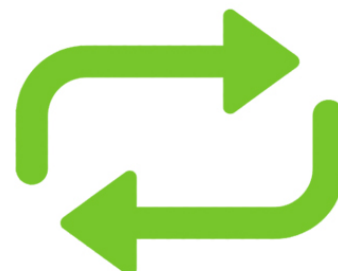
ВРЕМЯ НА САЙТЕ

**35%** ↑



КОНВЕРСИЯ

**165%** ↑



ГЛУБИНА ПРОСМОТРА

**63%** ↑



ОТКАЗЫ

**54%** ↓



# Не останавливаемся и продолжаем дальше!



# Revise

UX-ПРОЕКТИРОВАНИЕ & ПОВЫШЕНИЕ КОНВЕРСИИ



**Спасибо за внимание!**

**Виктор Шишов**

UX-director, Revise

[www.revise.ru](http://www.revise.ru)