

ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ

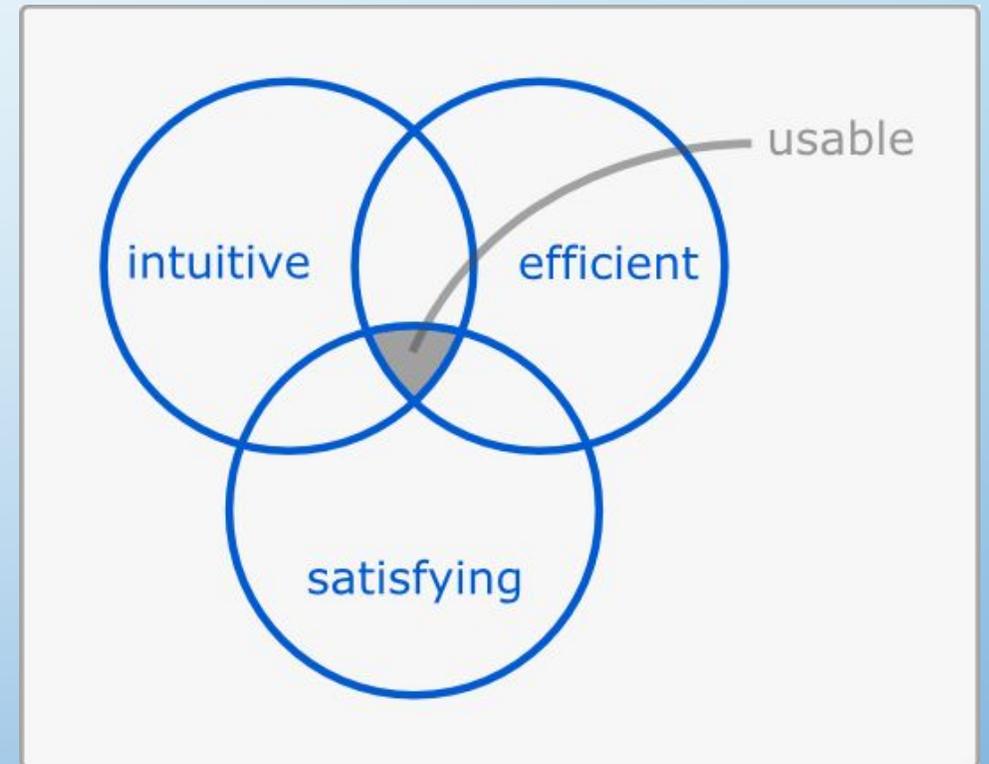
ЛЕКЦИЯ 2.

ТВЕРДОХЛЕБОВА МАРИЯ ДМИТРИЕВНА

TVERDOKHLEBOVA@YANDEX.RU

ПОНЯТИЕ ЮЗАБИЛИТИ

- **ЮЗАБИЛИТИ** (*USABILITY*) – СТЕПЕНЬ УДОБСТВА, С КОТОРЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ НЕКОТОРЫЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ.
- **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЮЗАБИЛИТИ** (*USABILITY ENGINEERING*) – ПРИКЛАДНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ЧЕЛОВЕКО-КОМПЬЮТЕРНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (*HUMAN-COMPUTER INTERACTION*), ЗАНИМАЮЩЕЕСЯ УДОБСТВОМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ (ЭРГОНОМИКОЙ) КОМПЬЮТЕРНЫХ ИНТЕРФЕЙСОВ. НАЧАЛО СКЛАДЫВАТЬСЯ В НАЧАЛЕ 90-Х ГОДОВ.



ЭФФЕКТ ОТ ЮЗАБИЛИТИ

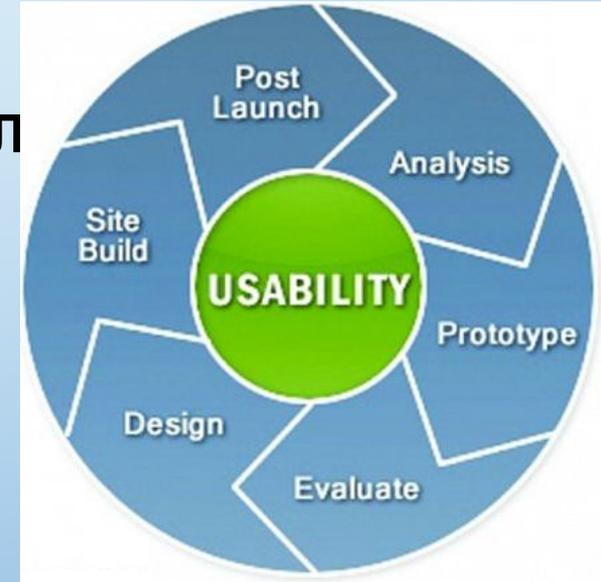
- СРЕДНИЕ РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ЗАТРАТЫ НА ЮЗАБИЛИТИ – ОКОЛО 10% ОТ БЮДЖЕТА ПРОЕКТА (ДЛЯ БОЛЕЕ КРУПНЫХ ПРОЕКТОВ – НЕСКОЛЬКО НИЖЕ).
- УЛУЧШЕНИЕ ПРОДУКТА (ВЕБСАЙТА) ПО БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛЯМ СОСТАВЛЯЕТ ДО 80%.

БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛИ:

- ПРОЦЕНТ КОНВЕРСИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ПРОДАЖИ ИЛИ ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ)
- ПАРАМЕТРЫ ПОСЕЩАЕМОСТИ
- ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (НАПРИМЕР, ВРЕМЯ НЕОБХОДИМОЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ)

СТЕПЕНИ ЗРЕЛОСТИ КОМПАНИИ

- СТАДИЯ 1: **ВРАЖДЕБНОСТЬ К ЮЗАБИЛИТИ.**
- СТАДИЯ 2: **ЮЗАБИЛИТИ ОТ РАЗРАБОТЧИКОВ.**
- СТАДИЯ 3: **ОТРЫВОЧНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЮЗАБИЛИТИ.**
- СТАДИЯ 4: **ВЫДЕЛЕННЫЙ ЮЗАБИЛИТИ-БЮДЖЕТ.**



ПЯТЬ КАЧЕСТВЕННЫХ СОСТАВЛЯЮЩИХ ЮЗАБИЛИТИ

- **ВОСПРИИМЧИВОСТЬ.** НАСКОЛЬКО ЛЕГКО ПОСЕТИТЕЛЯМ БУДЕТ ВЫПОЛНИТЬ ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, КОГДА ОНИ ВПЕРВЫЕ СТАЛКИВАЮТСЯ С ДИЗАЙНОМ?
- **ЭФФЕКТИВНОСТЬ.** КАК ТОЛЬКО ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИЗУЧИЛИ ДИЗАЙН, НАСКОЛЬКО БЫСТРО ОНИ СМОГУТ ВЫПОЛНИТЬ ЗАДАЧИ?
- **ЗАПОМИНАЕМОСТЬ.** ПОСЕТИТЕЛИ ВЕРНУЛИСЬ К САЙТУ ПОСЛЕ ТОГО КАК НЕКОТОРОЕ ВРЕМЯ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ИМ, НАСКОЛЬКО БЫСТРО ОНИ СМОГУТ ВОССТАНОВИТЬ СВОИ ЗНАНИЯ?
- **ОШИБКИ.** СКОЛЬКО ОШИБОК ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СОВЕРШАЮТ, НАСКОЛЬКО СЕРЬЕЗНЫ ЭТИ ОШИБКИ И КАК БЫСТРО ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МОГУТ ИСПРАВИТЬ ЭТИ ОШИБКИ?
- **УДОВЛЕТВОРЕНИЕ.** НАСКОЛЬКО ПРИЯТНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДИЗАЙНОМ?

РАЗРАБОТКА НОВОГО ПРОДУКТА / РАЗРАБОТКА ЭЛЕКТРОННОГО РЕСУРСА

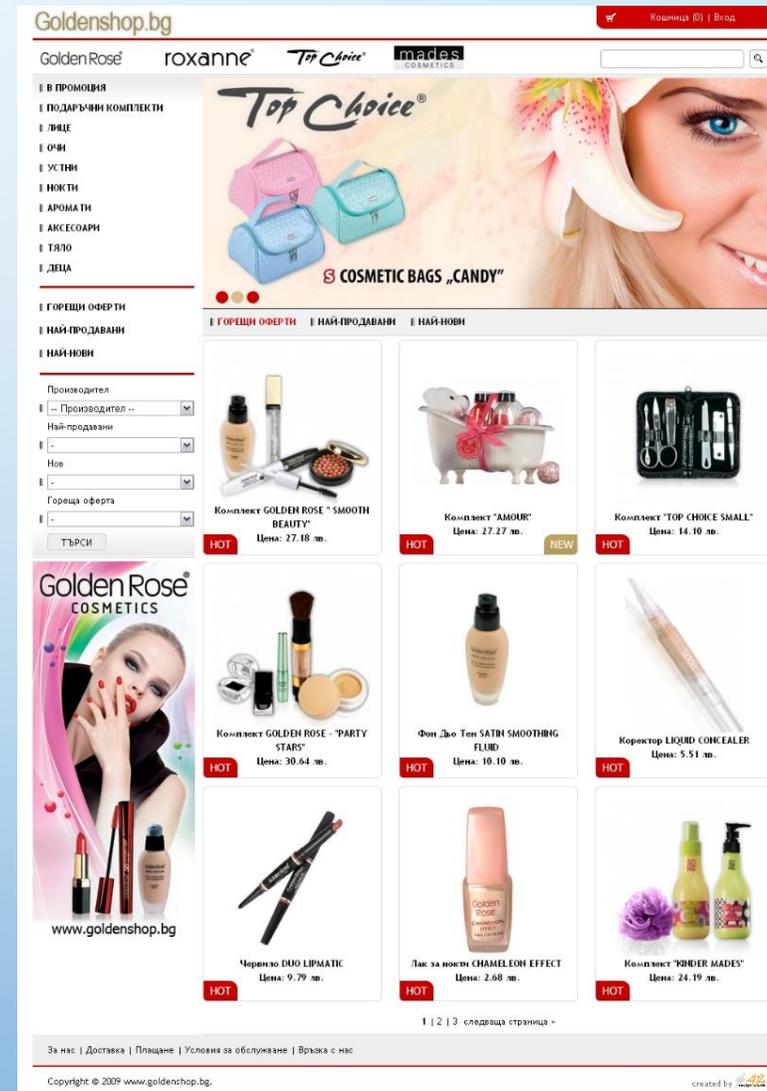
№	Этап разработки нового продукта	Этап разработки электронного ресурса
1	Генерация идей	Генерация целей и идей (какого типа должен быть ресурс, на какие цели направлен)
2	Отбор идей	Отбор идей
3	Разработка маркетинговой концепции и ее проверка	Начальное прототипирование ресурса, проверка прототипов
4	Разработка маркетинговой стратегии	Разработка целей и бизнес-показателей ресурса (продажи, скачивания, клики и т. п.)
5	Анализ бизнеса	Анализ соответствия бизнес-показателей сайта бизнесу в целом
6	Разработка продукта	Разработка электронного ресурса
7	Пробный маркетинг	Юзабилити-анализ ресурса
8	Коммерческое производство	Запуск ресурса

1. ГЕНЕРАЦИЯ ИДЕЙ 2. ОТБОР

- ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ (МАГАЗИН КОСМЕТИКИ)

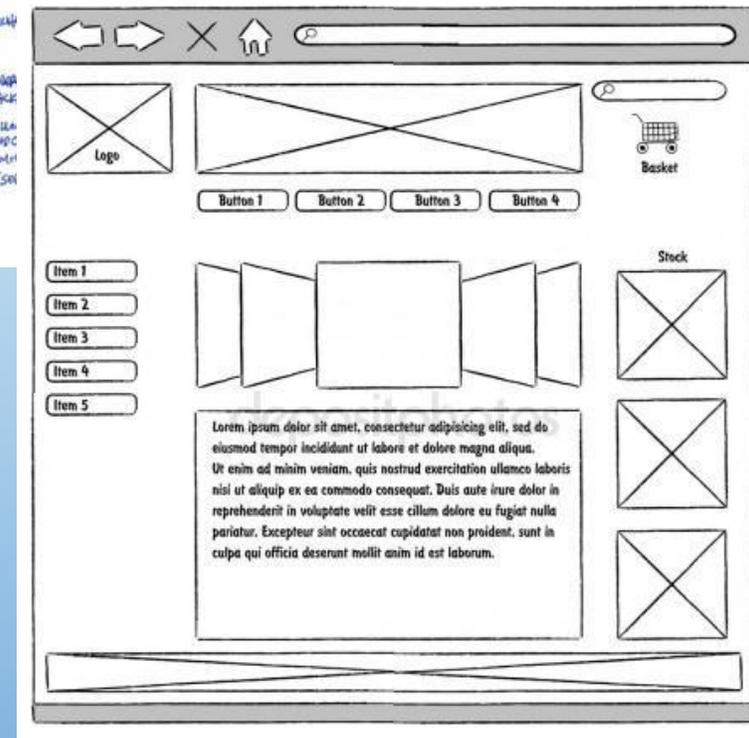
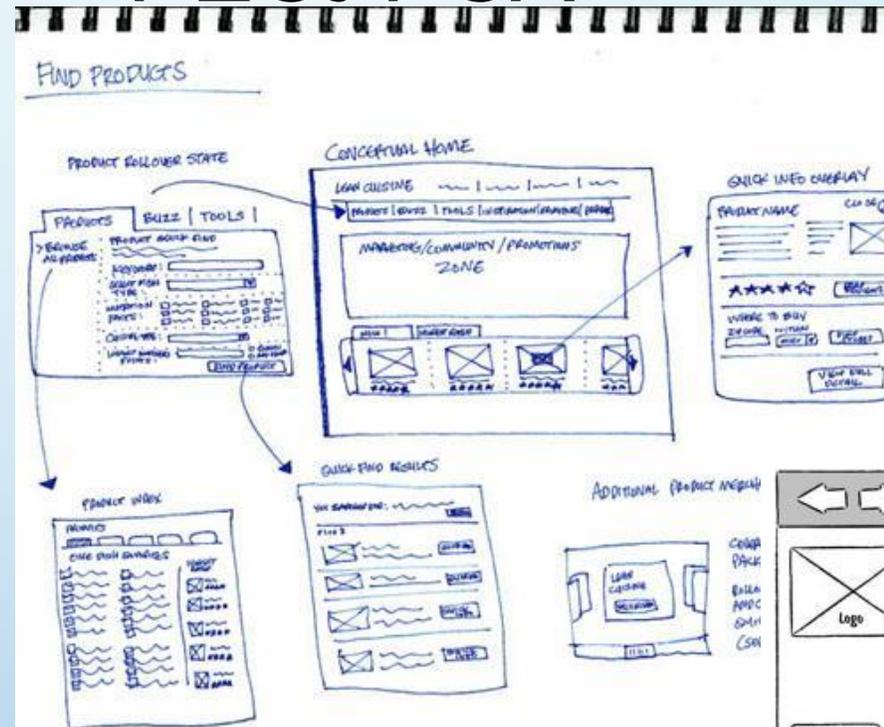
С КОНКРЕТНЫМИ МЕТРИКАМИ!

- ПРИБЫЛЬ (ПРОДАЖИ, СРЕДНИЙ ЧЕК)
- ПРОДАЖИ (КОЛИЧЕСТВО ЕДИНИЦ, КОЛИЧЕСТВО ТРАНЗАКЦИЙ)
- ПРОДАЖИ КОНКРЕТНОГО ПРОДУКТА
- КЛИКИ НА КОНКРЕТНУЮ КНОПКУ ИЛИ БАННЕР
- ПРОСМОТРЫ ОПРЕДЕЛЕННОЙ СТРАНИЦЫ (МЕНЮ, КАРТОЧКА ТОВАРА)
- ДОБАВЛЕНИЯ В КОРЗИНУ
- СОВЕРШЕННЫЕ ТРАНЗАКЦИИ
- РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНЫХ АККАУНТОВ
- ВОЗВРАТЫ НА САЙТ
- ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ И Т.П.

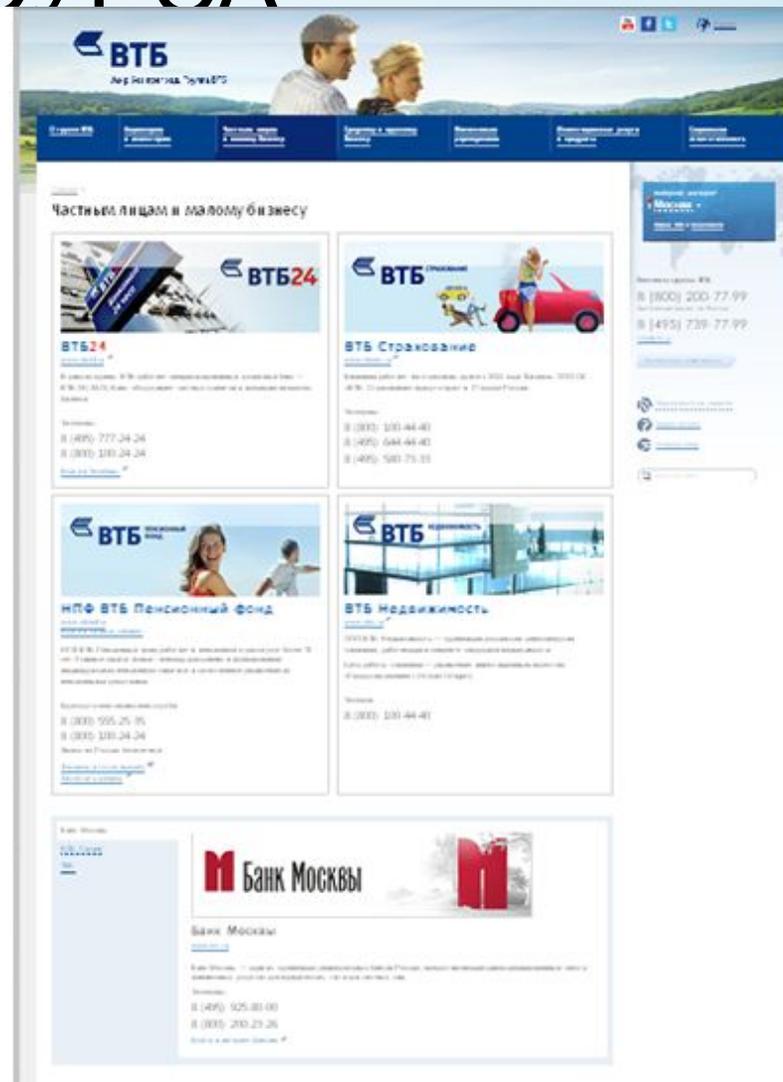
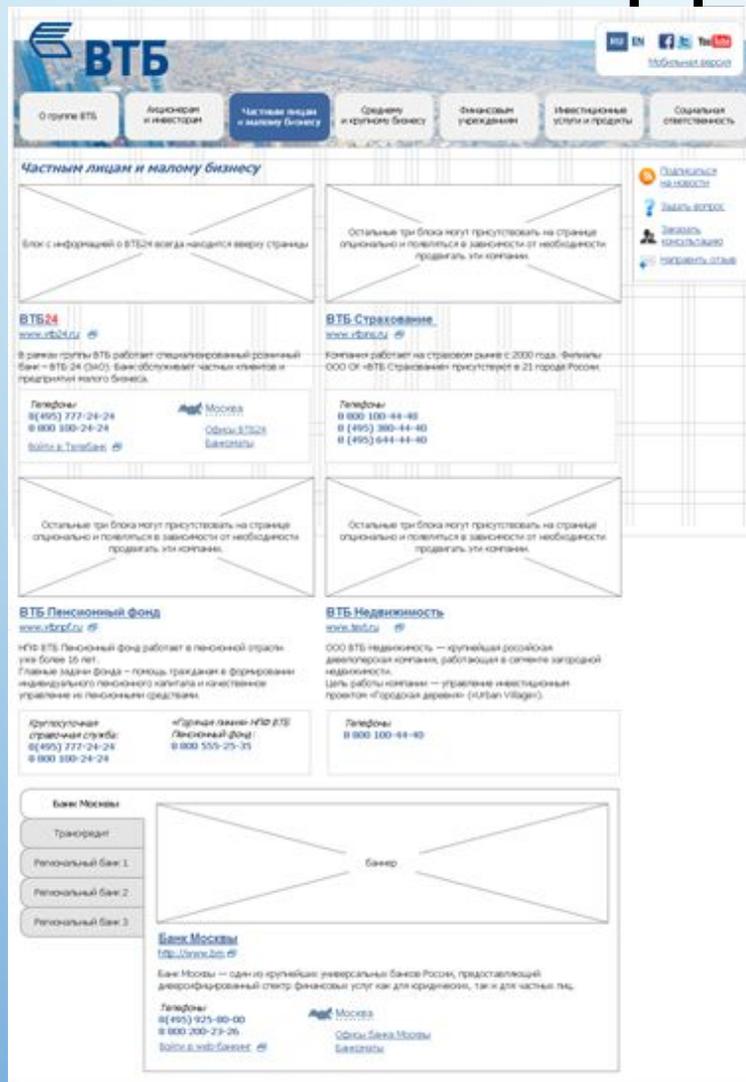


3. НАЧАЛЬНОЕ ПРОТОТИПИРОВАНИЕ РЕСУРСА

- ОТ РУКИ
- СМОДЕЛИРОВАННОЕ НА КОМПЬЮТЕРЕ (РИСУНКИ)
- СМОДЕЛИРОВАННЫЙ ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПРОТОТИП



НАЧАЛЬНОЕ ПРОТОТИПИРОВАНИЕ РЕСУРСА

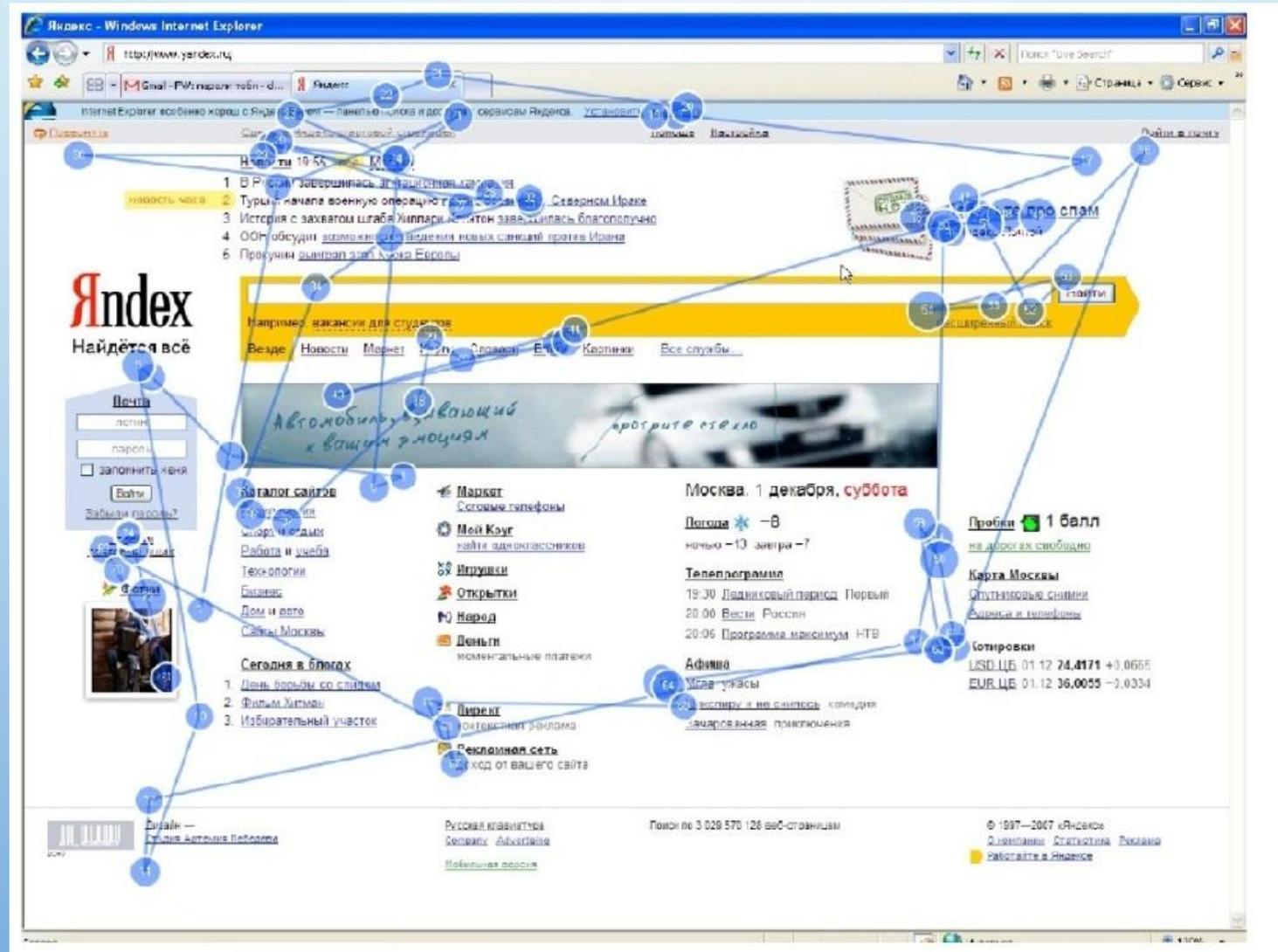


НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ (EYE TRACKING)

EYE-TRACKING — ТЕХНОЛОГИЯ,
КОТОРАЯ ПОЗВОЛЯЕТ
ОТСЛЕЖИВАТЬ ДВИЖЕНИЕ
ВЗГЛЯДА ЧЕЛОВЕКА



НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ (EYE TRACKING)





Nationwide Truck and Trailer Breakdown Services

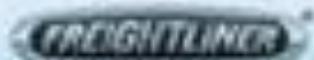
▲ Logo & Sign Up
☎ 1-888-635-0005

MOBILE TRUCK & TRAILER REPAIR INCLUDING REEFER & REFUELING SERVICES

CALL NOW 1-888-635-0005

To reach a local service provider
in the US and Canada

24hr Roadside Assistance for Trucks, Trailers & RVs



Tire Repair & Replacement



Truck & Trailer Repair



Towing / Wrecker Services

When You Call - We're There

The image shows a heatmap overlay on a mobile application interface. The heatmap uses a color scale from green (low intensity) to red (high intensity) to indicate user interaction density. The most prominent hotspots are located on the phone number '888-557-0005', the 'Truck & Trailer Repair' service button, and the 'Towing / Wrecker Services' button. Other smaller hotspots are visible on the navigation bar and the top right corner.

Truck & Trailer Repair
INCLUDING REPAIR & REFUELING SERVICES
888-557-0005
24/7 Roadside Assistance for Trucks, Trailers & RVs

Truck & Trailer Repair
Towing / Wrecker Services



Search Sign Up

Nationwide Truck and Trailer Break-down Services 1-888-635-0005

Home Services About Us Testimonials Blog Register Contact Us

TOWING & WRECKER SERVICE

- ✓ Truck Towing and Wrecker Service Provider Dispatched Within 15 Minutes
- ✓ 24 / 7 Nationwide Coverage
- ✓ Pay No Dispatch Fees
- ✓ Over 10,000 Trusted & Experienced Professionals
- ✓ No Pre-Registration Required - Get Started Immediately!

Call Now & Let Us Help! 1.888.635.0005



Request Information

Fill out the form below and one of our executives will get in touch with you.

Company Name

✓ Expert Truck Towing When Immediate Action is Required!

You need to have your truck towed or serviced immediately. We have your service provider dispatched within 15 minutes and to your destination usually within 60 minutes.

✓ 24 hours a day / 7 days a week!



Nationwide Truck and Trailer Break-Down Services

Track Sign Up
1-855-635-0005

Home Services About Us Testimonials Blog Register Contact Us

TOWING & WRECKER SERVICE

- ✓ Nationwide Towing and Wrecker Service Provider Dispatched in 45 Minutes
- ✓ Nationwide Coverage
- ✓ No Pre-Registration Fee
- ✓ Over 15,000 Trained & Experienced Professionals
- ✓ No Pre-Registration Required - Get Started Immediately

Request Information
Fill out the form below and one of our representatives will call you.

✓ Expert Truck Towing When Immediate Action is Required!
You need to have your truck towed immediately. We have your service provider dispatched within 45 minutes and to your location of choice. We're 24/7.

НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ (EYE TRACKING)



На странице Facebook все смотрят преимущественно на фотографии профилей.

4. БИЗНЕС-ИНДИКАТОРЫ

Лояльность:
повторные покупки;
частота посещений
сайта (для
информационных
ресурсов);
комментарии,
"поделиться" и т.п.

Покупка: покупки; скачивания и т.п.

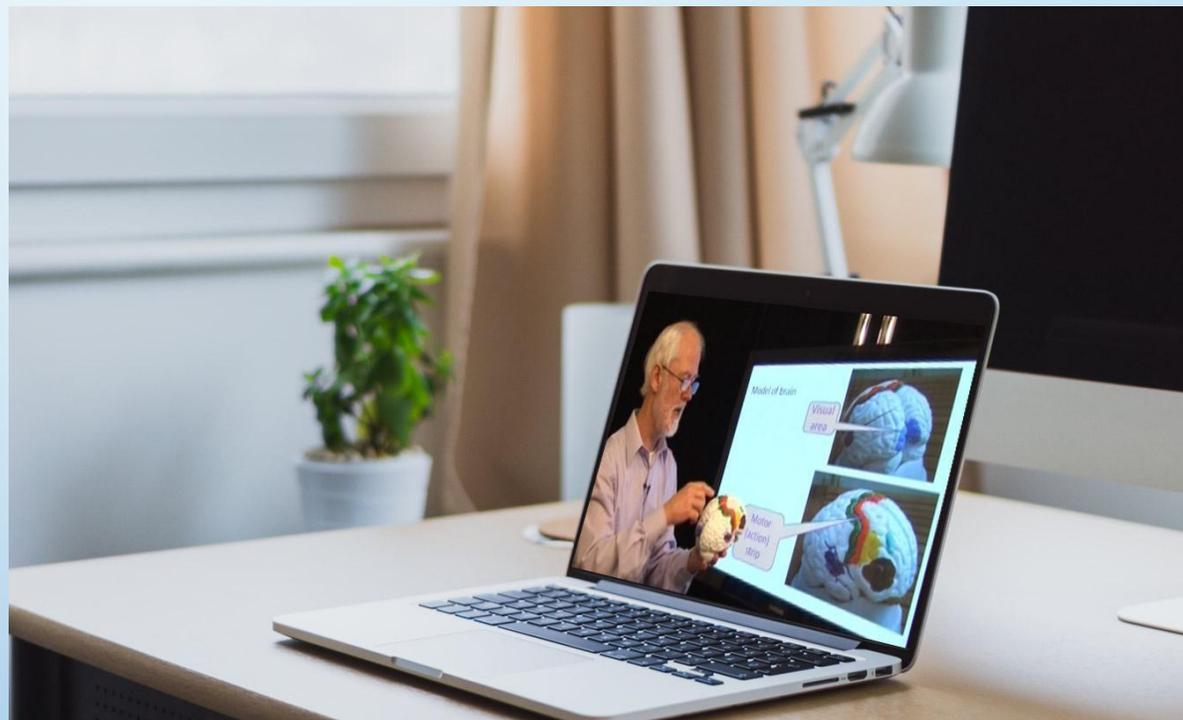
Желание купить: предзаказы; заполнения формы;
письма; звонки; созданные аккаунты и т.п.

Заинтересованность: частота посещения сайта (для продажи товаров,
или услуг); кол-во просмотренных страниц; лайки, комментарии;
"поделиться" и т.п.

Осведомленность: поиск компании и ее товаров в поисковых системах, прямые
заходы на сайт (по доменному имени); заходы с рекламы; отказы (быстрые уходы с
сайта) и т.п.

6. РАЗРАБОТКА ЭЛЕКТРОННОГО РЕСУРСА

- НА ВСЕХ СТАДИЯХ
РАЗРАБОТКИ
ПОВТОРЯЕМ
АНАЛИТИКУ



ЭВРИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

- СЛИЯНИЕ МЕНЮ САЙТА С БРАУЗЕРОМ.
- НЕУДОБНОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ КОНТАКТОВ.
- ОТСУТСТВИЕ КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИИ.
- НЕУДОБНОЕ МЕНЮ. ПУСТОТЫ В ГЛАВНОЙ ЗОНЕ ВИДИМОСТИ САЙТА.
- ВИЗУАЛЬНЫЙ ШУМ. ГОРИЗОНТАЛЬНЫЙ И ВЕРТИКАЛЬНЫЙ СКРОЛЛИНГ В ПРЕДЕЛАХ ОДНОЙ СТРАНИЦЫ.
- МЕЛКИЕ НЕЧИТАЕМЫЕ ШРИФТЫ.
- НЕСТРУКТУРИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА САЙТЕ.
- ВЕБ-САЙТ НЕ ПОНЯТЕН ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЯ. УДЕЛЯЯ ВСЕГО НЕСКОЛЬКО СЕКУНД СВОЕГО ВНИМАНИЯ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ НЕ ПОНИМАЕТ, ЧТО ПРЕДЛАГАЕТ ДАННЫЙ САЙТ.
- ВЕБ-САЙТ ДОЛЖЕН ИМЕТЬ «РЕЗИНОВУЮ» ВЕРСТКУ WEB-СТРАНИЦЫ, ПОСКОЛЬКУ У ПОСЕТИТЕЛЕЙ РАЗЛИЧНЫЕ РАЗМЕРЫ МОНИТОРА.
- ДЛЯ УДОБСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ФУНКЦИЯ ВЕБ-БРАУЗЕРА «ОТОБРАЖЕНИЕ РАЗНЫМИ ЦВЕТАМИ НЕПОСЕЩЕННЫХ И ПОСЕЩЕННЫХ ССЫЛОК».
- НА ВЕБ-СТРАНИЦАХ САЙТА БОЛЕЕ ВЫГОДНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ФОТОГРАФИИ ТОВАРА, А НЕ АБСТРАКТНЫЕ КАРТИНКИ, КОТОРЫЕ ТОЛЬКО ОТВЛЕКАЮТ.
- НА ГЛАВНОЙ СТАНИЦЕ НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ССЫЛКИ НА ТЕКУЩУЮ СТРАНИЦУ. ЭТО ДЕЗОРИЕНТИРУЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ И ТЕРЯЕТСЯ ВРЕМЯ.

ПРОБНЫЙ МАРКЕТИНГ ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ

ЮТ – МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ ЮЗАБИЛИТИ ПРОДУКТА, **ОСНОВАННЫЙ НА ПРИВЛЕЧЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В КАЧЕСТВЕ ТЕСТИРУЮЩИХ.**

ЮТ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ЭКСПЕРИМЕНТЕ, В ХОДЕ КОТОРОГО **УЧАСТНИКИ**, МАКСИМАЛЬНО ПРИБЛИЖЕННЫЕ К РЕАЛЬНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, **ВЫПОЛНЯЮТ ТИПИЧНЫЕ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЗАДАЧИ** ПУТЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНТЕРФЕЙСОМ СИСТЕМЫ.



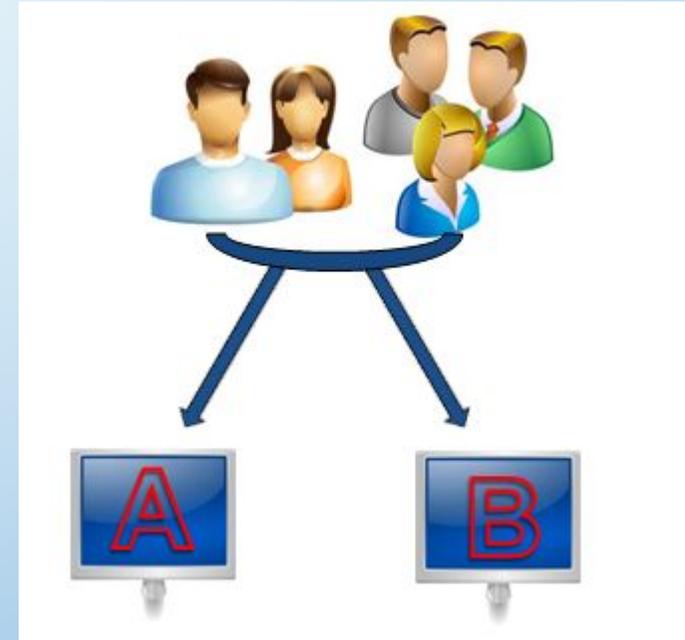
СПЛИТ-ТЕСТИРОВАНИЕ

□ А/В ТЕСТИРОВАНИЕ

- СРАВНЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДВУХ АБСОЛЮТНО РАЗНЫХ ПО ДИЗАЙНУ СТРАНИЦ
- СТРАНИЦА А И В ПОКАЗЫВАЮТСЯ ПООЧЕРЕДНО В РАВНЫХ ПРОПОРЦИЯХ
- ВЫСОКАЯ СКОРОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ
- ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОВОДИТСЯ НА ОСНОВЕ СРАВНЕНИЯ ЧИСЛОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЦЕЛИ

□ МНОГОВАРИАНТНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

- БОЛЕЕ ГИБКИЙ, ПОДРОБНЫЙ И НАДЕЖНЫЙ СПОСОБ В СРАВНЕНИИ С А/В
- ПОЗВОЛЯЕТ ПРОТЕСТИРОВАТЬ РАЗЛИЧНЫЕ ВАРИАНТЫ СОДЕРЖИМОГО СТРАНИЦЫ (ЗАГОЛОВКИ, ИЗОБРАЖЕНИЯ, ОПИСАНИЯ ПРОДУКЦИИ)
- ПОЗВОЛЯЕТ ПРОТЕСТИРОВАТЬ НЕ ТОЛЬКО ВАРИАНТЫ СОДЕРЖИМОГО, НО И КОМБИНАЦИИ ЭТИХ ВАРИАНТОВ
- ПОЗВОЛЯЕТ УЗНАТЬ КАКИЕ РАЗДЕЛЫ ПОВЛИЯЛИ НА



A/B TEST



40%

A\B TEST

Do You Run Facebook Ads?



LIKE us for pro tips on how to improve your Facebook ad campaigns today!

A

Do You Run Facebook Ads?



LIKE us for daily tips on how to improve your Facebook ad campaigns & increase your ROI!

B

70 and 1 like