

Пример

отчета с рекомендациями

Приоритизация 1/4

Must have

Самые критичные задачи, их нужно сделать максимально быстро — первый приоритет

Главная страница



Продолжительность визитов с главной ниже среднего показателя

1. В хэдере отсутствуют ссылки на страницы сайта с информацией о доставке, оплате и возврате товаров,
2. Ассортимент интернет-магазина в хэдере скрыт за ссылками «Женщинам» и «Мужчинам»,
3. В карточках товара нарушены правила типографики, используется маленький кегль для размера и отсутствует обратная связь от интерфейса при нажатии на кнопку добавления в корзину,
4. Главная страница не отображает ассортимент магазина,
5. * В Я.Метрике нет доступа для просмотра карты кликов,
6. В мобайле: Маленькие кликабельные элементы и кегль гарнтуры в карточке товара.

Навигация и поиск

1. Раздел с подборками и отдельные категории в меню — могут быть не заметны для пользователя,
2. Поиск не поддерживает «непродуктовые» запросы и запросы со стоимостью, размером и характеристиками товара,
3. Критерии поиска не отображаются в фильтрах поисковой выдачи,
4. Поисковая выдача не предлагает удобных способов найти товар при нулевой поисковой выдаче,
5. В мобайле: Неочевидная поведение интерфейса при переходе к каталогу из таббара,
6. В мобайле: Проблемы с поиском — отсутствие подсказок при клике на поиск, не стирается плейсхолдер,
7. В мобайле: Неподходящий формат навигации для такого количества категорий,
8. В мобайле: Отсутствие кнопок для перехода к главной и на информационные страницы в таббаре в текущей версии. И усложненная навигация в новой версии,
9. В мобайле: Перегруженный многоярусный хэдер и проблемы на странице с избранными товарами.

Каталог



Низкая глубина просмотра и продолжительность визитов со страниц каталога

1. Отсутствует выделение выбранной категории в навигации,
2. Недостаточная информативность карточки товаров,
3. Проблемы с фильтрами: частичная неработоспособность фильтра по стоимости, невозможно сбросить все фильтры одной категории, отсутствие некоторых категорий фильтров,
4. В мобайле: Фильтрация в окне с маленькой полезной областью,
5. В мобайле: Отсутствие возможности удаления всех фильтров сразу,
6. В мобайле: Активные фильтры не отображаются на странице каталога,
7. В мобайле: В новой версии навигации по каталогу — нет состояний макетов для понимания замысла работы,
8. В мобайле: Маленькая полезная область при скролле на странице каталоге. На экран попадает не более 1,5 карточки товара.

Страница товара



48,5% визитов с посещением страниц товаров заканчиваются на них же

1. Отсутствие информации о бонусной программе,
2. Размеры товара спрятаны в дропдаун,
3. Нет названия у вариации цветов,
4. Отсутствие информации о скорости, дате, стоимости и способах доставки,
5. Скрытая информация в табы,
6. Маленький размер основного текста на странице,
7. В отзывах нет средней оценки,
8. Ключевое действие на странице имеет неактивную кнопку и малый контраст,
9. В мобайле: У фотографий нет индикации количества,
10. В мобайле: Таббар статично закреплен и занимает полезную область,
11. В мобайле: Нет закрепленной кнопки для добавления в корзину,
12. В мобайле: Не аккуратная верстка текста на странице,
13. В мобайле: Неактивная кнопка ключевого действия на странице товара,
14. В мобайле: Маленький кегль основной информации о товаре.

Приоритизация 2/4

Must have Самые критичные задачи, их нужно сделать максимально быстро — первый приоритет

Корзина и оформление

-  85% визитов не переходят к покупке товаров
-  1/2 визитов на страницу корзины заканчивается уходом с сайта

1. Совмещенная корзина и оформление заказа,
2. Отсутствие упрощенного хедэра и футера,
3. Отсутствие информации о стоимости доставки, возвратах товаров,
4. Отсутствие возможности узнать и изменить город, до оформления заказа,
5. Не контрастный и маленький размер текста на странице,
6. Сложный и запутанные шаг с авторизацией пользователя во время оформления заказа,
7. Длина полей неподходящая под информацию, которая должна вводиться в эти поля,
8. Отсутствие объяснения — для чего пользователю заполнять данные,
9. Не раскрыта информация о бонусной программа и бесплатной доставке,
10. В мобайле: Маленький кегль у основного текста в корзине,
11. В мобайле: Маленькие кнопочные элементы,
12. В мобайле: Упоминание о стоимости доставки расположено в самом конце страницы, после блока для выбора способа и адреса доставки.

Страница «Спасибо за заказ»

-  47,5% визитов на страницу заканчивается уходом с сайта

1. Не указана подробная информация о совершенном заказе, по которой пользователь может сверить правильность данных.

Авторизация и регистрация

1. Запутанные форматы авторизации пользователя. При покупке через смс, а при входе через логин и пароль,
2. В мобайле: Не полноценные сообщения об ошибках в полях,
3. В мобайле: У полей нет названий и описаний, для чего нужно заполнять поля,
4. В мобайле: Подсказка от интерфейса выглядит, как баг.

Личный кабинет

1. Навигация в ЛК не соответствует стандартам юзабилити,
2. Страница с заказами недостаточно детализированная и имеет не проработанную структуру,
3. Проблемы с иерархией и якорными объектами на детальной странице заказа, странице с подписками и и других,
4. Длина полей не соответствует длине вводимой информации в эти поля,
5. В мобайле: Навигация в ЛК не соответствует стандартам юзабилити, аналогично десктопной версии страницы,
6. В мобайле: Карточки разделов ЛК не имеют визуальных кликабельных элементов для перехода на страницы этих разделов,
7. В мобайле: Баг с длиной адреса доставки на главной ЛК,
8. В мобайле: Плохая адаптация страниц с заказами и подписками,
9. В мобайле: Длина полей не соответствует длине вводимой информации в эти поля.

Приоритизация 3/4

Should have

Необходимые задачи для улучшения пользовательского опыта — второй приоритет.

Главная страница

- 1. Не информативные баннеры,
- 2. Проблемы с ошибками в поле подписки на рассылку.

Каталог

- 1. На страницах с коллекциями и подборками никак не раскрывается их идея.

Страница товара

- 1. Таблица размеров в виде изображения с низким качеством, а не в виде сверстанной информации,
- 2. Функциональность зума — не помогает разглядеть фотографии подробнее,
- 3. В мобайле: Неконсистентность в дизайне страницы товара,
- 4. Отсутствие разнообразных блоков с кросс-продажами, и неконсистентность блоков,
- 5. Блок с образами спрятан в табы и выглядит малоинформативным.

Корзина и оформление

- 1. Недостаточно проработанный блок с кросс-продажами без возможности сразу добавить товар в корзину.

Страница «Спасибо за заказ»

- 1. Отсутствие размещения ссылок и блоков других разделов сайта с целью повышения вовлеченности пользователей.

Авторизация и регистрация

- 1. В мобайле: Неверные кавычки в тексте,
- 2. В мобайле: Неверная последовательность информации на странице с восстановлением пароля.

Личный кабинет

- 1. Карточки товаров на странице с избранными товарами отличаются от карточек в каталоге,
- 2. Выпадающие списки без стилизации под дизайн-концепцию сайта.

Информационные страницы

- 1. У всех ключевых информационных страниц интернет-магазина проблемы:
 - а. с отсутствием контрастности по иерархии текста,
 - б. отсутствие визуальных решений, т.к. страницы состоят исключительно из текста,
- 2. В мобайле: Страница программы лояльности не адаптирована для экрана смартфонов.

Приоритизация 4/4

Could have

Незначительные задачи, которые мало затрагивают пользователей, или редко встречаются в CJM — третий приоритет.

Каталог

- 1. Отсутствие типографики и верстки seo-текста в конце страницы,
- 2. В мобайле: Баннер в модальном окне выглядит инородно из-за неконсистентного дизайна.

Навигация и поиск

- 1. Баннер с рекламой мобильного приложения не адаптированный для мобильной версии сайта.