

# Отчет

по сайту

Тариф «Тайный покупатель»

31 июля 2016г

# СОДЕРЖАНИЕ

Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе.....	2
Таблица: Сводные данные о целевой аудитории .....	2
Таблица: Целевая аудитория.....	3
Вопросы, заданные ассессорам.....	3
Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте .....	4
Таблица: Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте.....	4
Выводы .....	8
1. Сложности при заказе онлайн.....	9
Таблица: Какие товары выбрали ассессоры .....	9
Таблица: Какие сложности при онлайн-заказе возникли у большинства ассессоров.....	10
Таблица: Основные моменты, которые не понравились, и некоторые предложения по улучшению сайта .....	11
2. Сколько времени занял заказ онлайн; реакция компании .....	13
Таблица: Сколько времени занял заказ онлайн .....	13
Таблица: Основное замечание ассессоров при заказе онлайн .....	14

## Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе

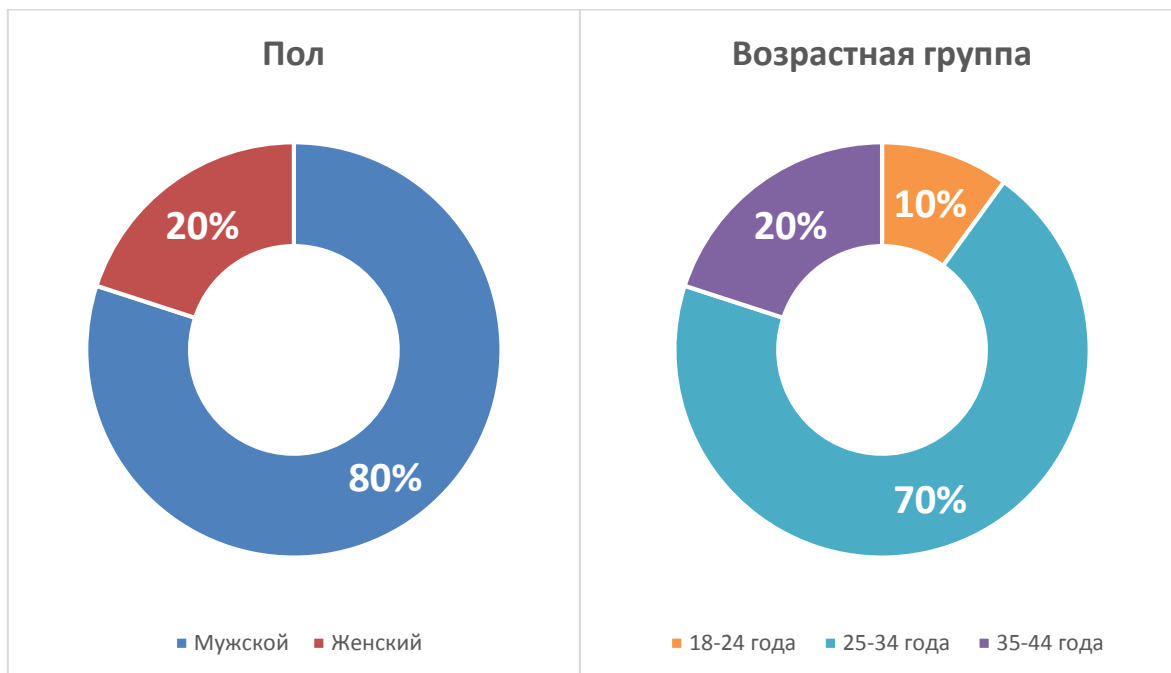


Таблица: Сводные данные о целевой аудитории

Показатель	Кол-во
<b>Всего участвовало в анкетировании</b>	<b>10</b>
Мужчин	8
Женщин	2
<b>Возрастные группы респондентов</b>	<b>3</b>
18-24 года	1
25-34 года	7
35-44 года	2
45 лет и старше	0

Таблица: Целевая аудитория

№ п/п	Ассессор	Пол	Возраст
1	Сергей Валериевич	М	35
2	Леонид Игоревич	М	28
3	Станислав Викторович	М	34
4	Антон Игоревич	М	30
5	Виталий Валерьевич	М	32
6	Антон Владимирович	М	26
7	Юлия Михайловна	Ж	36
8	Елена Васильевна	Ж	23
9	Алексей Дмитриевич	М	27
10	Дмитрий Александрович	М	33

### Вопросы, заданные ассессорам

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).





- При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, чтобы потом не отписываться от рассылок).






## Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте



Таблица: Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте

Количество асессоров, указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
3	Доверие	<p><b>Недостаточно информации об оплате и доставке:</b></p> <p>«Правда, я вот теперь думаю: "И что?"... Как платить?»</p> <p>«При заказе хотелось бы иметь возможность оплатить на сайте»</p> <p>«Нет информации об оплате»</p> <p>«Непонятно как происходит доставка в другой город? Вы работаете по России или только по Москве? Есть ли вообще доставка в регионы? Если я нахожусь не в Москве, то скорее всего я откажусь от заказа, так как мне не понятны условия доставки»</p>	
1	Доверие	<p><b>Не нравится, что везде надпись «Лидер продаж»:</b></p> <p>«Немного смущает надпись: "Лидер продаж" абсолютно на всех товарах. Это моментально наталкивает на мысль,</p>	

		что меня пытаются обмануть, и отбивает желание делать покупку»	
2	Доверие	<p><b>Недочеты в оформлении сайта:</b></p> <p>«Из минусов также хочу отметить ужасный размытый фон изображений, иногда он сливается с основным изображением и это выглядит ужасно»</p> <p>«Рекомендую изменить цвет фона сайта на белый»</p>	
<p><b>ТЗ по доверию</b></p> <p>1) Расширить и сделать понятной информацию об оплате и доставке товара.</p> <p>2) Оставить надпись: «Лидер продаж» только у некоторых товаров.</p> <p>3) Продумать, как лучше подать фон на сайте и фон изображений.</p>			
3	Контент	<p><b>Претензии к описанию товара:</b></p> <p>«Не хватает информации о производителе»</p> <p>«Еще бы сделать больше описание и видео обзоры, я заказал держатели в багажник и не совсем понятно, как они крепятся»</p> <p>«Сложно выбрать товар т.к. описание товара оформлено в виде сплошного текста, не сразу видны основные характеристики, нет возможности сравнения товара на одной странице»</p>	
<p><b>ТЗ по контенту</b></p> <p>1) Сделать описание товара более глубоким, с четко видными характеристиками (может быть, в виде таблички) и чтобы можно было сравнить разные товары между собой на одной странице.</p>			
2	Логика действий	<p><b>Недочеты в навигации:</b></p> <p>«Основной недочёт заключается в том, что при переходе на страницу товара нет возможности перейти в другой раздел каталога по той же модели автомобиля»</p> <p>«Может, только добавить какие-нибудь теги по самым распространённым товарам, чтобы, когда просматриваешь ленту товара на конкретный автомобиль, сверху отображались эти теги для быстрого перехода по этому автомобилю»</p>	
<p><b>ТЗ по логике действий</b></p> <p>1) Улучшить навигацию: при выборе марки автомобиля должна быть возможность перехода во все разделы каталога по этой же марке.</p>			
1	Техническая ошибка	<p><b>Письмо-подтверждение пришло с проблемами:</b></p> <p>«Пришедшее письмо пришло пустое, а в заголовке кириллица в виде символов вопроса (сервис временной электронной почты еще ни разу не подводил, т.е. проблема</p>	

		с кодировкой на вашей стороне). Само письмо без HTML-оформления»	
<b>ТЗ по техническим ошибкам</b>			
1) Проверить, в корректном ли виде приходят письма-подтверждения на почту.			
1	Удобство	<b>Неудобство при регистрации:</b> «При выборе регистрации пароль отображается на экране, но не пришел на e-mail»	
1	Удобство	<b>Не очень удобная форма заказа:</b> «Не очень удобная почтовая форма заказа, не удобная для восприятия: широкие окна создают впечатление что нужно много вносить данных»	
1	Удобство	<b>Неудобно нажимать на корзину наверху:</b> «В блоке корзины кликабельно только словосочетание «в корзине 1 товар», лучше сделать кликабельным весь блок»	
<b>ТЗ по удобству</b>			
1) При регистрации сделать возможным отправку пароля на мейл. 2) Сделать форму заказа более компактной. 3) Сделать кликабельным весь блок с корзиной наверху.			
7	Условия заказа	<b>После заказа никто из компании не позвонил:</b> «В общей сложности прошло уже 15 минут после заказа товара. Никто так и не позвонил» «Звонка не поступало» «Мне никто не звонил» «Прошло 1,5 часа. Мне так и не перезвонили» «Менеджер за время выполнения задания не перезванивал» «Звонок менеджера в течение 45 минут осуществлён не был»	
1	Условия заказа	<b>Недоработки в «Личном кабинете»:</b> «В личном кабинете не сразу заметны ссылки на разделы для изменения данных» «Вроде бы мне дали номер заказа, но я очень быстро перешел на главную страницу и теперь не знаю номер... Вкладку «Мои заказы» не нашел» «Ссылка на личный кабинет в подвале не сразу заметна» «В разделе "Ваши данные" введенные ранее имя, номер телефона и адрес – пустые»	

### ТЗ по условиям заказа

1) Изменить подход к обзвону клиентов: чем быстрее будет сделан звонок после заказа – тем больше вероятности того, что клиент не уйдет.

2) Доработать личный кабинет: сделать более видными разделы в нем, добавить туда же раздел «Мои заказы» со всей необходимой информацией, а во вкладке «Ваши данные» все сведения должны быть сохранены после их введения.



Рекомендуем к исправлению.



Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или А/В тестирование.



Можно не править.



# Выводы

## Доверие

Посетителям не понравилось – вплоть до возможного ухода с сайта – недостаточность информации об оплате и доставке товара. Смутила также надпись: «Лидер продаж». Поставленная прямо у каждого товара, такая надпись не только теряет весь смысл и привлекательность, но и настораживает. Некоторые ассессоры высказали свое мнение по поводу цвета фона у сайта в целом и у изображений, в частности. Этот вопрос стоит отработать дополнительно.

## Контент

По контенту были высказаны претензии по поводу описаний товаров. Пользователи сочли, что описания недостаточно информативны, при этом порой они в виде «простыни текста», когда сложно найти и выделить отдельные характеристики товара. Описания товаров стоит расширить и при этом оформить графически так, чтобы они были понятны и в них легко было найти нужное. Кое-кто предлагает добавить и видео описания товара, т.к. возникли вопросы о том, как правильно использовать товар (в частности, крепить держатели в багажник).

## Логика действий

Посетители посчитали, что система навигации не очень удобная из-за того, что невозможно, выбрав марку автомобиля и находясь на странице товара, перейти в другие разделы каталога именно по этой же марке машины. Приходится делать дополнительные шаги для этого, что, безусловно, нелогично и неудобно.

## Техническая ошибка

Необходимо проверить, чтобы все письма-подтверждения всегда приходили в нужной кодировке с правильным содержанием и нормальным оформлением. На эти недостатки указал один из ассессоров.

## Удобство

Пользователи обратили внимание на форму заказа, которую посчитали слишком громоздкой (большие поля для заполнения), а также на то, что блок с корзиной, расположенный наверху, не является полноценно-кликабельным: надо «целиться» мышью в ссылку, что, конечно, не особо удобно. Кроме того, у ассессоров возник вопрос: почему при регистрации пароль не приходит на почту.

## Заказ онлайн

Подавляющее большинство ассессоров отметили тот факт, что при выполнении данного задания после заказа и в течение ближайшего рабочего времени звонка из компании по поводу заказа не поступило. Это главный недочет при заказе онлайн, на который обратили внимание посетители. Также стоит доработать и «Личный кабинет», который должен быть всегда видным на сайте, удобным и понятным в работе и содержать всю необходимую информацию.

# 1. Сложности при заказе онлайн

Таблица: Какие товары выбрали ассессоры

Ассессор	Товары, выбранные на сайте
Сергей Валериевич	—
Леонид Игоревич	Выбрал защиту картера для Volkswagen Jetta
Станислав Викторович	—
Антон Игоревич	—
Виталий Валерьевич	Выбрал товар защита передняя, защита бампера, кенгурины для автомобиля Audi Q7
Антон Владимирович	—
Юлия Михайловна	Заказала 3 вещи для авто: коврики в салон, аварийный комплект и багажный карман
Елена Васильевна	—
Алексей Дмитриевич	—
Дмитрий Александрович	Были выбраны аксессуары для Ниссан Ноут



- Сложностей при оформлении онлайн-заказа не возникло – 5 ассессоров.
- При оформлении онлайн-заказа возникли некоторые сложности – 5 ассессоров.

### Какие сложности при онлайн-заказе возникли у большинства ассессоров

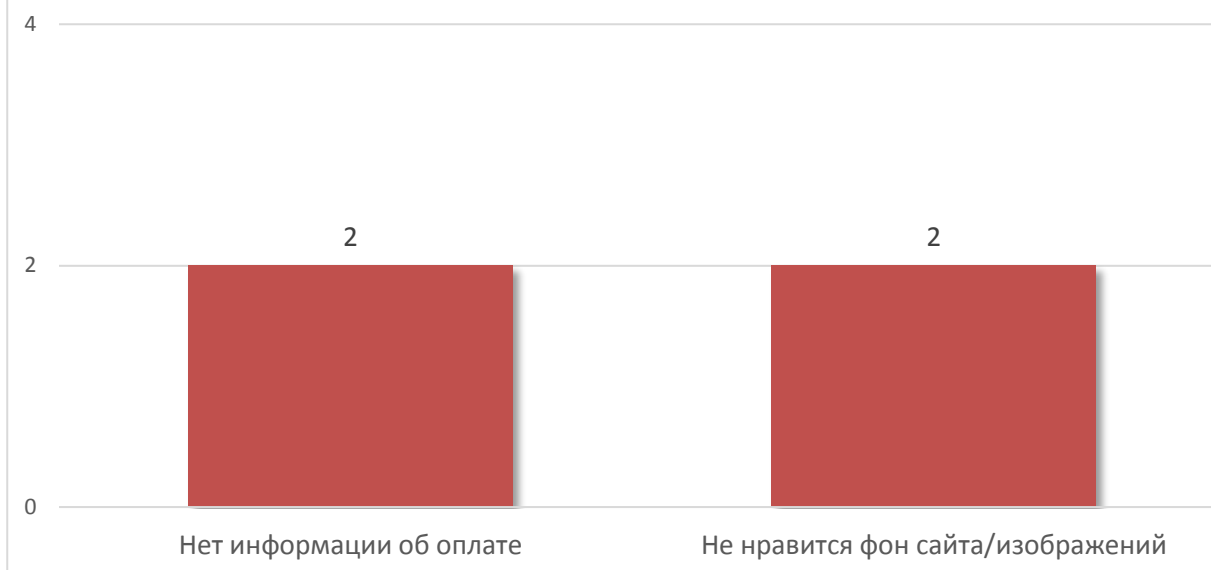


Таблица: Какие сложности при онлайн-заказе возникли у большинства ассессоров

Кол-во ассессоров	Недостатки, найденные на сайте
2	Нет информации об оплате
2	Не нравится фон сайта/изображений

**Таблица: Основные моменты, которые не понравились,  
и некоторые предложения по улучшению сайта**

Ассессор	Были ли сложности при заказе онлайн	Предложения
Сергей Валериевич	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сложно выбрать товар, т.к. описание товара оформлено в виде сплошного текста, не сразу видны основные характеристики, нет возможности сравнения товара на одной странице.</li> <li>• Пришедшее письмо пришло пустое, а в заголовке кириллица в виде символов вопроса (сервис временной электронной почты еще ни разу не подводил, т.е. проблема с кодировкой на вашей стороне). Само письмо без HTML-оформления.</li> <li>• При выборе регистрации пароль отображается на экране, но не пришел на e-mail.</li> <li>• Ссылка на личный кабинет в подвале не сразу заметна.</li> <li>• В личном кабинете не сразу заметны ссылки на разделы для изменения данных.</li> <li>• В разделе "Ваши данные" введенные ранее имя, номер телефона и адрес – пустые.</li> </ul>	<p>В блоке корзины кликабельно только словосочетание "корзине 1 товар", лучше сделать кликабельным весь блок.</p>
Леонид Игоревич	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не хватает информации о производителе.</li> <li>• Навигация удобная, но основной недочёт заключается в том, что при переходе на страницу товара нет возможности перейти в другой раздел каталога по той же модели автомобиля.</li> <li>• Нет информации об оплате.</li> <li>• При заказе хотелось бы иметь возможность оплатить на сайте.</li> </ul>	—
Станислав Викторович	<p>На главной странице все понятно и поиск аксессуаров не занял много времени, довольно все удобно сделано, чтобы выбрать интересующий товар по маркам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавить какие-нибудь теги по самым распространенным товарам, чтобы, когда просматриваешь ленту товара на конкретный автомобиль, сверху отображались эти теги для быстрого перехода по этому автомобилю.</li> <li>• Еще бы сделать больше описание и видео обзоры, я заказал держатели в багажник и не совсем понятно, как они крепятся.</li> </ul>
Антон Игоревич	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сложностей не возникло, поиск товара достаточно удобный.</li> <li>• Немного смущает надпись: "Лидер продаж" абсолютно на всех товарах. Это моментально наталкивает на мысль, что меня пытаются обмануть, и отбивает желание делать покупку.</li> </ul>	—

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не понятно, как происходит доставка в другой город? Вы работаете по России или только по Москве? Есть ли вообще доставка в регионы? Если я нахожусь не в Москве, то скорее всего я откажусь от заказа, так как мне не понятны условия доставки.</li> </ul>	
Виталий Валерьевич	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформление было легким и быстрым.</li> <li>• Не очень удобная почтовая форма заказа, неудобная для восприятия, широкие окна создают впечатление, что нужно много вносить данных.</li> <li>• Оформил два одинаковых заказа, в первом не указал e-mail, во втором указал.</li> <li>• В письме удобная таблица с указанием наименования товара и стоимостью.</li> <li>• Нареканий нет.</li> </ul>	Не по теме, но рекомендую изменить цвет фона сайта на белый.
Антон Владимирович	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заказ оформил очень быстро, Имя, телефон, Адрес. Заявка ушла.</li> <li>• Правда, я вот теперь думаю: "И что?"... Как платить? Вроде бы мне дали номер заказа, но я очень быстро перешел на главную страницу и теперь не знаю номер... Вкладку «мои заказы» не нашел.</li> <li>• Из минусов также хочу отметить ужасный размытый фон изображений, иногда он сливается с основным изображением, и это выглядит ужасно.</li> </ul>	—
Юлия Михайловна	Никаких сложностей во время заказа не возникло. Все довольно ясно и понятно.	—
Елена Васильевна	Заказ аксессуаров не занял много времени. Сложностей не возникло.	—
Алексей Дмитриевич	Сложностей в плане выбора товара не возникло. Сразу на сайте увидел, что можно выбрать свой автомобиль и сразу будут показаны аксессуары, которые доступны для него, а также универсальные аксессуары, что тоже очень порадовало.	—
Дмитрий Александрович	Сложностей при заказе не возникло.	—

## 2. Сколько времени занял заказ онлайн; реакция компании

Таблица: Сколько времени занял заказ онлайн

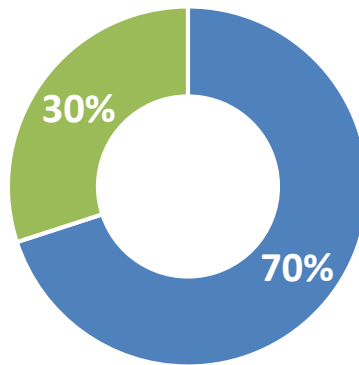
Ассессор	Сколько времени занял выбор товара	Сколько времени заняло оформление заказа	Реакция компании
Сергей Валериевич	Сколько времени занял выбор товара. Добраться до нужной категории товара можно за 30 секунд, а вот выбрать товар уже сложнее.		Письмо пришло моментально, но пустое и с проблемами кодировки Звонок менеджера в течение 45 минут осуществлён не был.
Леонид Игоревич	Поиск нужной детали – 2-3 минуты	Оформление заказа – 1 минута	Заказ оформил в 8.29 утра, письмо пришло сразу же. Заказ оставил в нерабочее время, перезвонили через полтора часа после начала рабочего дня. Лично считаю, что достаточно оперативно.
Станислав Викторович	Выбор товара с оформлением заняли не более 5–10 минут, меню понятное и не возникло затруднений.		Менеджеры связались со мной сегодня в 9.15, были вежливы, предложили даже доставку сегодня в обед, большой плюс! И все уведомления пришли оперативно.
Антон Игоревич	Выбор товара занял 5 минут	Оформление заказа также не более 5 минут	Подтверждение на почту пришло через 1-2 минуты, мне никто не звонил.
Виталий Валерьевич	Время выбора товара заняло менее 1 минуты		Ответ на почту получил мгновенно. Прошло 1,5 часа. Мне так и не перезвонили. С одной стороны – это минус, конечно. Но с другой стороны – это то, что мне очень понятно. Мы тоже не сразу реагируем на письма и заявки от своих покупателей.
Антон Владимирович	Выбор товара занял пару минут	Оформление заказа также пару минут	Подтверждение на почту пришло сразу. Звонка не поступало.
Юлия Михайловна	Выбрала очень быстро. Выбор + оформление заняли минут 10 максимум.		Подтверждение заказа на мейл со всей необходимой

			информацией пришло мгновенно. Я отвечала на данные вопросы поздно вечером – к счастью, в это время никто звонком не побеспокоил (позвонили в 9 утра).
Елена Васильевна	Выбор товара занял меньше минуты.	Оформление заказа также меньше минуты.	При заказе и указании номера, звонка не поступило в течение 5 минут, при заказе и указании почты письмо пришло мгновенно.
Алексей Дмитриевич	Время выбора: если я точно знал зачем пришёл на сайт, то выбор и поиск товара занимает 2-3 минуты, так как есть возможность выбора категории товара.	Форма оформления заказа очень краткая и заняла 1 минуту на заполнение.	Письмо на почту пришло моментально. Сейчас подожду ещё звонка менеджера. Пока жду звонок от менеджера, посмотрел SEO-оптимизацию сайта. Страницы оптимизированы довольно хорошо. В общей сложности прошло уже 15 минут после заказа товара. Никто так и не позвонил.
Дмитрий Александрович	Выбор товара, оформление заказа заняли несколько минут.		Реакция компании была быстрой, письмо пришло почти мгновенно, до минуты. Менеджер за время выполнения задания не перезванивал.

Таблица: Основное замечание ассессоров при заказе онлайн

Кол-во ассессоров	Недостатки, найденные на сайте
7	После заказа никто не позвонил

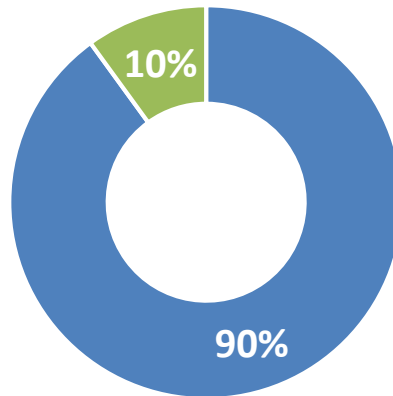
### Реакция компании: телефонный звонок



- После заказа не дождались звонка
- После заказа дождались звонка

- После заказа не дождались звонка – 7 ассессоров.
- После заказа дождались звонка – 3 ассессора.

### Реакция компании: подтверждение по почте



- Подтверждение заказа на мейл пришло сразу
- Подтверждение заказа на мейл пришло сразу, но было некорректным

- Подтверждение заказа на мейл пришло сразу – 9 ассессоров
- Подтверждение заказа на мейл пришло сразу, но было некорректным – 1 ассессор





## Сергей Валериевич [М]

**Профессии:**

IT-специалист, Аналитик, Инженер,  
Фрилансер, веб-мастер

**Черты характера:**

адекватный, аккуратный,  
внимательный, грамотный,  
ответственный

**Хобби:**

Кино, Книги, Музыка, Туризм, Фото и  
видеосъемка

**Знание иностранных языков:**

Английский: Продвинутый  
Украинский: Продвинутый

Симферополь

**Возраст:** 35

**В браке:** Да

**Дети:** Нет

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний

**Тематики в которых разбирается:** **Тематики в которых НЕ**


Авто, Бытовая техника, Компьютеры,  
Образование, Программы

**разбирается:**  
Знакомства, Юридические услуги

**О себе:**

Преподаватель компьютерных дисциплин, по совместительству - системный администратор. По образованию инженер электронной техники. Есть опыт создания качественных посещаемых сайтов, в том числе личный сайт с посещаемостью около 2000 человек в сутки (посвящен компьютерной тематике). За год работы с AskUsers выполнено более 60 качественных анализов, создано более 100 отчетов.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *Сколько времени занял выбор товара: Добраться до нужной категории товара можно за 30 секунд, а вот выбрать товар уже сложнее (см. ниже).*

*Время реакции компании на заказ:*

*Письмо пришло моментально, но пустое и с проблемами кодировки (см. ниже).*

*Звонок менеджера в течение 45 минут осуществлён не был.*

*Сложности:*

1. Сложно выбрать товар т.к. описание товара оформлено в виде сплошного текста, не сразу видны основные характеристики, нет возможности сравнения товара на одной странице.

2. В блоке корзины кликабельно только словосочетание "корзине 1 товар", лучше сделать кликабельным весь блок.

3. Пришедшее письмо пришло пустое, а в заголовке кириллица в виде символов вопроса (сервис временной электронной почты еще ни разу не подводил, т.е. проблема с кодировкой на вашей стороне). Само письмо без HTML-оформления.

4. При выборе регистрации пароль отображается на экране, но не пришел на e-mail

5. Ссылка на личный кабинет в подвале не сразу заметна.

6. В личном кабинете не сразу заметны ссылки на разделы для изменения данных.

7. В разделе "Ваши данные" введенные ранее имя, номер телефона и адрес - пустые.



## Леонид Игоревич [М]

### Профессии:

IT-специалист, Аналитик,  
Госслужащий, Экономист,  
предприниматель

### Хобби:

Видеоигры, Иностранные языки,  
Кулинария, Спорт, Туризм

### Черты характера:

благоразумный, вежливый,  
дружелюбный, коммуникабельный,  
ответственный

### Знание иностранных языков:

Английский: Продвинутый  
Немецкий: Начальный

Москва

**Возраст:** 28

**В браке:** Да

**Дети:** Нет

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний

### Тематики в которых разбирается:

Компьютеры, Медицина, Реклама,  
Туристические услуги, Услуги в  
Интернете


### Тематики в которых НЕ разбирается:

Знакомства, Поиск персонала,  
Юридические услуги

### О себе:

Работаю в IT уже более семи лет. Работу привык выполнять качественно.  
Зарплата средняя, автовладелец, путешествую, совершаю покупки в  
Интернете.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли?  
Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на  
заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 1. Выбрал защиту карьера

*Не хватает информации о производителе.*

*Навигация удобная, но основной недочёт заключается в том, что при переходе на страницу товара нет возможности перейти в другой раздел каталога по той же модели автомобиля.*

*2. Нет информации об оплате.*

*3. Заказ оформил в 8.29 утра, письмо пришло сразу же.*

*4. При заказе хотелось бы иметь возможность оплатить на сайте.*

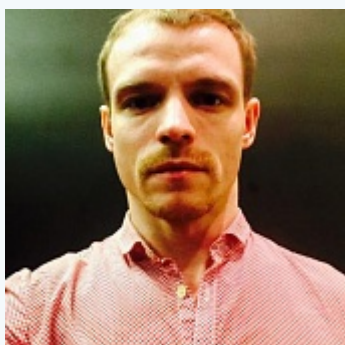
*По времени:*

*Поиск нужной детали - 2-3 минуты*

*Оформление заказа - 1 минута*

*Получение письма-подтверждения - 1 минута*

*Звонок оператора - 1,5 часа. Заказ оставил в нерабочее время, перезвонили через полтора часа после начала рабочего дня. Лично считаю, что достаточно оперативно.*



## Станислав Викторович [М]

### Профессии:

IT-специалист, Менеджер, Механик,  
Специалист, SEO-специалист

### Хобби:

Книги, Спорт, Театр, Туризм,  
Экстремальный спорт

### Черты характера:

Нет

### Знание иностранных языков:

Английский: Начальный

### Тематики в которых разбирается:

### Тематики в которых НЕ

Москва

**Возраст:** 34

**В браке:** Да

**Дети:** Да

**Пользователь интернет:**

Уверенный

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний


Авто, Красота и здоровье,  
Развлечения, Спорт, Услуги в  
Интернете


**О себе:**

**разбирается:**

Медицина, Политика, Религия,  
окультизм

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *К сожалению ваше задание тестил вечером, могу только завтра дописать в службу поддержки если придет запрос во сколько позвонили, в общем на главной странице все понятно и поиск аксессуаров не занял много времени, довольно все удобно сделано, чтобы выбрать интересующий товар по маркам, может только добавить какие-нибудь теги по самым распространённым товарам, чтобы когда просматриваешь ленту товара на конкретный автомобиль, сверху отображались эти теги для быстрого перехода по этому автомобилю. Еще бы сделать больше описание и видео обзоры, я заказал держатели в багажник и не совсем понятно как они крепятся. Выбор товара с оформлением заняли не более 5-10 минут, меню понятное и не возникло затруднений, менеджеры связались со мной сегодня в 9.15, были вежливы, предложили даже доставку сегодня в обед, большой плюс! и все уведомления пришли оперативно.*



Тюмень

**Возраст:** 30

**В браке:** Нет

**Дети:** Нет

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Выше среднего

## Антон Игоревич [М]

**Профессии:**

Директор, IT-специалист,  
Программист, SEO-специалист, SMM-  
специалист, интернет-маркетолог

**Черты характера:**

Нет

**Хобби:**

Плавание, Путешествия, Танцы

**Знание иностранных языков:**

**Тематики в которых разбирается:** **Тематики в которых НЕ**


Авто, Компьютеры, Программы,  
Реклама, Услуги в Интернете


**разбирается:**

Красота и здоровье, Религия,  
окультизм

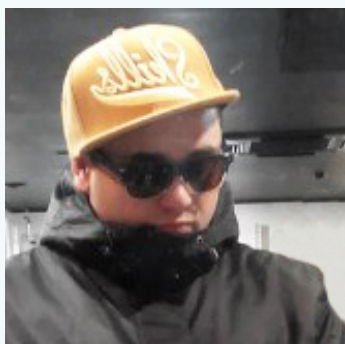
**О себе:**

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 1) Немного смущает надпись "Лидер продаж" абсолютно на всех товарах )) Это моментально наталкивает на мысль что меня пытаются обмануть, и отбивает желание делать покупку.  
2) Сложностей не возникло, поиск товара достаточно удобный. Не понятно как происходит доставка в другой город? Вы работаете по России или только по Москве? Есть ли вообще доставка в регионы? Если я нахожусь не в Москве, то скорее всего я откажусь от заказа, так как мне не понятны условия доставки

*Выбор товара занял 5 минут, оформление заказа так же не более 5 минут, подтверждение на почту пришло через 1-2 минуты, мне никто не звонил*



Черкесск-Москва

**Возраст:** 32

**В браке:** Нет

**Дети:** Нет

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Высокий

## Виталий Валерьевич [M]

### Профессии:

предприниматель, Журналист, Копирайтер, Руководитель, веб-дизайнер, PR-менеджер

### Черты характера:

адекватный, аккуратный, бдительный, бережливый, вдумчивый

### Хобби:

Велосипеды, Дизайн, Путешествия, Ремонт, Фото и видеосъемка

### Знание иностранных языков:

Английский: Базовый

### Тематики в которых разбирается: Тематики в которых НЕ разбирается:


Мебель и интерьер, Поиск персонала, Реклама, Ремонт жилья, Услуги в Интернете

Медицина, Политика, Промышленность

### О себе:

Стремлюсь и стараюсь всё делать идеально. Убеждён в том, что "Идеальное" существует. "Идеал" может "рождаться", а может создаваться. Каждый должен делать, всё для того, что бы результат работы был максимально совершенным. Говорят "нет предела совершенству". В большинстве случаев это так. Потому, что "совершенство" - это некий этап, нечто временное. И именно время превращает этапы в эпоху. Скульптура требует труда от мастера. А признание его труда, требует от скульптора наличие у него стремления и старания сделать работу идеально. С 2006 г. Продюсер в ТТЦ "Останкино" С 2010 г. Основатель и руководитель, компании "zetox.ru"

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *выбрал товар*

*защита передняя, защита бампера, кенгурины для автомобиля Audi Q7*

*время выбора товара заняло менее 1 минуты*

*не очень удобная почтовая форма заказа, не удобная для восприятия, широкие окна, создают впечатление что нужно много вносить данных.*

*Оформление было легким и быстрым. Не по теме, но рекомендую изменить цвет фона сайта на белый.*

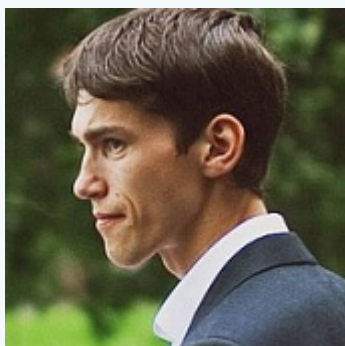
*Оформил два одинаковых заказа, в первом не указал e-mail, во втором указал.*

*Ответ на почту получил мгновенно. В письме удобная таблица с указанием наименования товара и стоимостью. Нареканий нет.*

*На счет перезвона сотрудников. Сейчас нажму на ПО паузу. И буду ждать звонка, в течение часа. И позже всё прокомментирую.*

*Прошло 1,5 часа.*

*Мне так и не перезвонили. С одной стороны - это минус конечно. Но с другой стороны - это то, что мне очень понятно. Мы тоже не сразу реагируем на письма и заявки от своих покупателей.*



Санкт-Петербург

**Возраст:** 26

**В браке:** Да

**Дети:** Нет

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

## Антон Владимирович [M]

**Профессии:**

IT-специалист, Руководитель, Строитель, интернет-маркетолог, предприниматель

**Черты характера:**

адекватный, забывчивый, задумчивый, упорный, целеустремлённый

**Тематики в которых разбирается:** Авто, Компьютеры, Промышленность, Реклама, Услуги в Интернете

**Тематики в которых НЕ разбирается:** Знакомства, Политика, Религия, оккультизм, Семья и дети

**О себе:**

Закончил Государственную Инженерно-Экономическую Академия по

**Хобби:**

Кино, Книги, Коллекционирование, Настольные игры, Спорт

**Знание иностранных языков:**


Английский: Профи


**Уровень дохода:**

Выше среднего

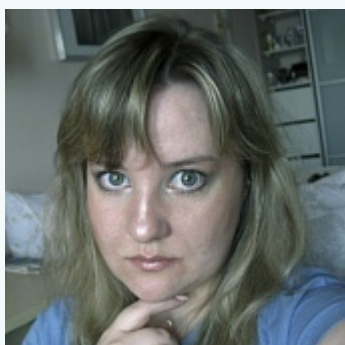
специальности Инженер-гидравлик кафедры "гидро-пневмоприводы, гидроавтоматика и кибернетика" После института проработал 2 года в компании "АльметНефть" на должности Руководителя проектов в области инновационных технологий. С 10 лет занимаюсь спортом, именно фехтованием, 2 раза попадал в Российскую сборную, продолжаю заниматься и по сей день. С 2013 года занимаюсь маркетингом. На данный момент возглавляю отдел по закупке трафика на весь мир в группе компаний 404 Group.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *Здравствуйте!  
Заказ оформил очень быстро, Имя, телефон, Адрес. Заявка ушла.  
Правда я вот теперь думаю "И что?"... Как платить? Вроде бы мне дали номер заказа, но я очень быстро перешел на главную страницу и теперь не знаю номер... Вкладку мои заказы не нашел.*

*Из минусов так же хочу отметить ужасный размытый фон изображений, иногда он сливается с основным изображением и это выглядит ужасно.  
Выбор товара занял пару минут, оформление заказа также пару минут, подтверждение на почту пришло сразу. Звонка не поступало*



## Юлия Михайловна [Ж]

**Профессии:**

Редактор, Дизайнер, Домохозяйка, Копирайтер, Специалист

**Хобби:**

Дача, Животные, Музыка, Путешествия, Спорт

**Черты характера:**

практичный, разносторонний, серьезный, трудолюбивый, человечный

**Знание иностранных языков:**

Английский: Базовый

Москва

**Возраст:** 36**В браке:** Да**Дети:** Нет**Пользователь интернет:**

Уверенный

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний


**Тематики в которых разбирается:** Бытовая техника, Дом и офис, Досуг и отдых, Красота и здоровье, Спорт**Тематики в которых НЕ разбирается:**

Промышленность, Юридические услуги

**О себе:**

ОБРАЗОВАНИЕ: высшее полиграфическое (университет печати).  
ПРОФЕССИИ: редактор-издатель, верстальщик-дизайнер многостраничной ПОЛИГРАФИИ, преподаватель, менеджер.  
ДОСТОИНСТВА: высокий уровень грамотности, умение ясно и четко выражать свои мысли, анализировать и обращать внимание на мелочи и детали. ИНТЕРЕСЫ: спорт, кошки, музыка, интернет, полиграфия, авто, дача, природа, путешествия, фриланс, гаджеты, чтение, шопинг.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *Заказала 3 вещи для авто: коврики в салон, аварийный комплект и багажный карман.*

*Никаких сложностей во время заказа не возникло. Все довольно ясно и понятно.*

*Выбрала очень быстро. Выбор+оформление заняли минут 10 максимум.*

*Подтверждение заказа на мейл со всей необходимой информацией пришло мгновенно. Я отвечала на данные вопросы поздно вечером - к счастью, в это время никто звонком не побеспокоил.*



## Елена Васильевна [Ж]

### Профессии:

Инженер, IT-специалист,  
Программист, Соцработник,  
Стоматолог, Студент

### Хобби:

Путешествия, Спорт, Туризм, Фото и видеосъемка, Футбол

### Черты характера:

адекватный, аккуратный,  
внимательный, идейный,  
ответственный

### Знание иностранных языков:

Английский: Средний

Тула

**Возраст:** 23

**В браке:** Да

**Дети:** Да

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний

**Тематики в которых разбирается:** **Тематики в которых НЕ разбирается:**


Авто, Образование, Реклама,  
Туристические услуги, Услуги в  
Интернете


Политика

### О себе:

Хочу помогать развиваться начинающим и продвинутым компаниям)  
Имею высшее образование, работаю инженером.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

 При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

 *Заказ аксессуаров не занял много времени. Сложностей не возникло. Выбор товара занял меньше минуты. Оформление заказа также меньше минуты. При заказе и указании номера, звонка не поступило в течение 5 минут, при заказе и указании почты письмо пришло мгновенно.*



Челябинск

**Возраст:** 27

**В браке:** Да

**Дети:** Да

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний

## Алексей Дмитриевич [М]

### Профессии:

интернет-маркетолог, Кондитер, Консультант, SEO-специалист, веб-мастер

### Черты характера:

авторитетный, адекватный, бескорыстный, домовитый, юморной

### Хобби:

Видеоигры, Фото и видеосъемка

### Знание иностранных языков:

Английский: Базовый

### Тематики в которых разбирается: Тематики в которых НЕ

Авто, Бытовая техника, Компьютеры, Продукты питания, Услуги в Интернете

### разбирается:

Знакомства, Медицина, Поиск персонала, Туристические услуги, Юридические услуги

### О себе:

Имею диплом о высшем образовании по специальности "Маркетинг". На данный момент оказываю услуги по аудиту сайтов (SEO, Юзабилити и т.д.). В данный момент занимаюсь продвижением сайтов и настройкой рекламных компаний в Яндекс.Директ. Имею огромный опыт в повышении конверсии сайта. Тематики в которых я разбираюсь отлично: автомобили, компьютеры, компьютерные игры, маркетинг, реклама, бытовая техника, интернет, продукты питания. Год назад закончил кондитерскую школы на данный момент это является моим хобби. Очень хорошо разбираюсь во всех продуктах питания.

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

✍ При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

“ Сложностей в плане выбора товара не возникло. Сразу на сайте увидел, что можно выбрать свой автомобиль и сразу будут показаны аксессуары которые доступны для него, а так же универсальные аксессуары, что тоже очень порадовало.

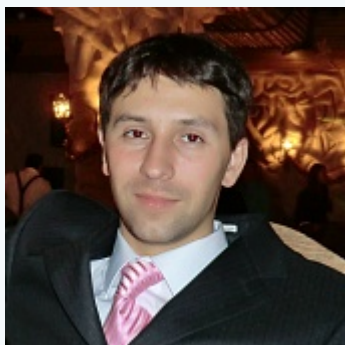
Время выбора: если я точно знал зачем пришёл на сайт, то выбор и поиск товара занимает 2-3 минуты, так как есть возможность выбора категории товара. Форма оформления заказа, очень краткая и заняла 1 минуту на заполнение.

Реакция компании: письмо на почту пришло моментально. Сейчас подожду ещё звонка менеджера ещё минут 5.

Пока жду звонок от менеджера, посмотрел SEO оптимизацию сайта. Страницы оптимизированы довольно хорошо.

В общей сложности прошло уже 15 минут после заказа товара. Никто так и не позвонил.





## Дмитрий Александрович [М]

### Профессии:

Специалист, IT-специалист, Госслужащий, Менеджер, SEO-специалист, веб-мастер

### Хобби:

Дача, Иностранные языки, Ремонт, Спорт, Туризм

### Черты характера:

активный, внимательный, дисциплинированный, ответственный, трудолюбивый

### Знание иностранных языков:

Английский: Базовый  
Украинский: Базовый

Москва

**Возраст:** 33

**В браке:** Да

**Дети:** Да

**Пользователь интернет:**

Профи

**Автолюбитель:**

Да

**Уровень дохода:**

Средний

### Тематики в которых разбирается: Тематики в которых НЕ

Авто, Дом и офис, Мебель и интерьер, Недвижимость, Услуги в Интернете

**разбирается:**

Политика

### О себе:

1. Попробуйте заказать аксессуары на свой авто. Какие сложности возникли? Сколько времени заняли: выбор товара, оформление заказа, реакция компании на заказ (звонок менеджера, подтверждение на почту).

✍ При оформлении заказа укажите реальный телефон и mail (можно не основной, что бы потом не отписываться от рассылок)

“ Были выбраны аксессуары для Ниссан Ноут  
Сложностей при заказе не возникло.  
Выбор товара, оформление заказа заняли несколько минут.  
Реакция компании была быстрой, письмо пришло почти мгновенно, до минуты.  
Менеджер за время выполнения задания не перезванивал