

СОДЕРЖАНИЕ

1. Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе.....	3
Таблица: Сводные данные о целевой аудитории	3
Таблица: Целевая аудитория.....	4
Вопросы, заданные ассессорам.....	5
2. Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте https://site.ru /	6
Таблица: Ошибки и замечания, найденные ассессорами на сайте.....	6
Выводы	49
3. Первое впечатление о сайте	51
Таблица: Первое впечатление о сайте.....	52
4. Критерии выбора мебели	58
Таблица: Критерии выбора мебели	59
Таблица: Какие решения подтолкнули бы заказать мебель на сайте? (которые указали сразу несколько ассессоров)	61
Таблица: Критерии выбора мебели	62
5. Количество и качество товаров	70
Таблица: Количество и качество товаров	72
6. Поиск и выбор товара.....	79
Таблица: Какие сложности возникли?	80
Таблица: За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее?	82
Таблица: Поиск и выбор товара	84
7. Раскрытие информации в карточке товара	98
Таблица: Какой информации не хватает?	99
Таблица: Раскрытие информации в карточке товара.....	101
8. Способы оформления заказа	106
Таблица: Какие еще способы были бы удобны?	107
Таблица: Способы оформления заказа.....	108
9. Заказ онлайн	114
Таблица: Какие сложности возникли?	117
Таблица: За счет чего можно сделать оформление заказа удобнее?	119
Таблица: Заказ онлайн	120
10. Поиск сайта конкурента	127
Таблица: Поиск сайта конкурента	127
11. Сравнение цен, сроков выполнения заказа, уровня доверия и других важных аспектов.....	135

Таблица: Сравнение цен, сроков выполнения заказа, уровня доверия и других важных аспектов	135
12. Оценка сайта	146
Таблица: Чего не хватает на сайте, чтобы повысить оценку? (по мнению сразу нескольких ассессоров).....	148
Таблица: Оценка сайта	149

1. Определение целевой аудитории, принимающей участие в опросе

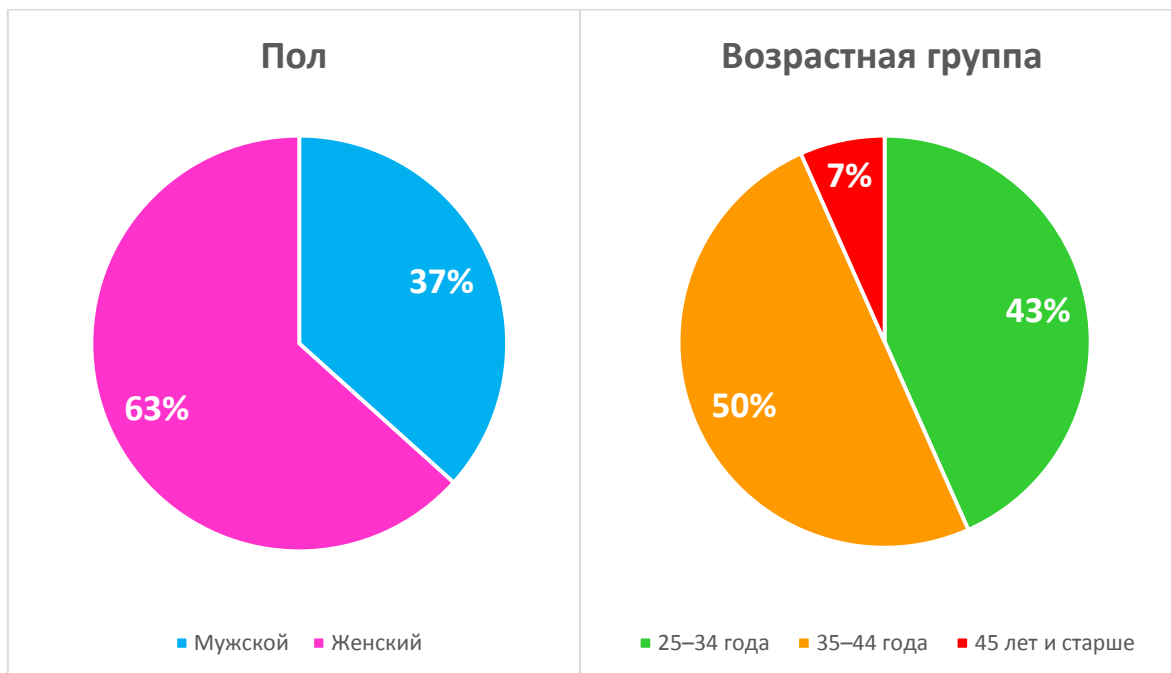


Таблица: Сводные данные о целевой аудитории

Показатель	Кол-во
Всего участвовало в анкетировании	30
Мужчин	11
Женщин	19
Возрастные группы респондентов	3
18–24 года	0
25–34 года	13
35–44 года	15
45 лет и старше	2

Таблица: Целевая аудитория

№ п/п	Ассессор	Пол	Возраст
1	Дмитрий Александрович	М	30
2	Наталья Андреевна	Ж	35
3	Елена Леонидовна	Ж	31
4	Анна Сергеевна	Ж	30
5	Наиль Фаизович	М	32
6	Юлия Владимировна	Ж	42
7	Алла Александровна	Ж	33
8	Владимир Сергеевич	М	33
9	Маргарита Алексеевна	Ж	30
10	Виктория Александровна	Ж	38
11	Андрей Юрьевич	М	39
12	Алина Миновна	Ж	40
13	Юлия Михайловна	Ж	38
14	Юрий Витальевич	М	41
15	Татьяна Сергеевна	Ж	35
16	Дарья Сергеевна	Ж	35
17	Егор Николаевич	М	27
18	Дмитрий Эдвардович	М	36
19	Сергей Владимирович	М	50
20	Инна Леонидовна	Ж	37
21	Андрей Валерьевич	М	32
22	Анна Александровна	Ж	33
23	Лариса Алексеевна	Ж	36
24	Марина Александровна	Ж	31
25	Игорь Валерьевич	М	43
26	Николай Борисович	М	35
27	Татьяна Юрьевна	Ж	32
28	Екатерина Сергеевна	Ж	27
29	Елена Владимировна	Ж	47
30	Анна Владимировна	Ж	36

Вопросы, заданные ассессорам

1. После 3 секунд на сайте вам хочется остаться на нем или сразу его закрыть? Почему? Куда вы посмотрели в первую очередь (3 элемента сайта)? Куда вам хочется нажать первую очередь?
2. Укажите 5 ваших критериев выбора мебели. Расположите их в порядке значимости для вас. Предложите несколько решений, которые подтолкнули бы вас заказать мебель на сайте.
3. Посмотрите сайт. Сколько товаров предлагает компания? Это много или мало? Насколько большой выбор аналогичных товаров? Качественные ли товары продаются на сайте? Почему вы так решили?
4. Попробуйте выбрать себе домой мебель. Каким функционалом вы воспользовались? Какие сложности возникли? За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее? Предложите 3 решения.
 - Укажите какую мебель и в какую комнату вы подобрали.
5. Откройте карточку выбранного товара. Какой информации для вас не хватает? Насколько полно раскрыта информация о мебели, оцените от 1 до 10 (max).
6. Какими способами можно оформить заказ на сайте. Перечислите все. Достаточно ли вам представленных вариантов? Все ли из них для вас понятны? Какие еще способы вам были бы удобны?
7. Закажите выбранную мебель. Понятны ли вам условия оплаты и доставки? Какие сложности возникли? За счет чего можно сделать оформление заказа удобнее?
 - При оформлении заказа в поле телефон укажите номер 89999999999.
8. Найдите в поиске сайт конкурента на котором подбирать и заказывать аналогичную мебель удобнее? Почему? Что понравилось у конкурента? Укажите основные преимущества?
 - Укажите поисковый запрос, адрес понравившегося сайта и количество просмотренных сайтов.
9. Сравните цены, сроки выполнения заказа, уровень доверия и другие важные аспекты для вас при выборе мебели. Рассмотрите 3 просмотренных сайта конкурентов и исследуемый.
10. Оцените сайт от 1 до 10 (max). Стали бы вы покупать мебель на этом сайте? Чего не хватает на сайте, чтобы повысить вашу оценку? Предложите 3 решения.
 - Какую оценку вы бы поставили найденному конкуренту?

2. Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте [https:// site.ru](https://site.ru)

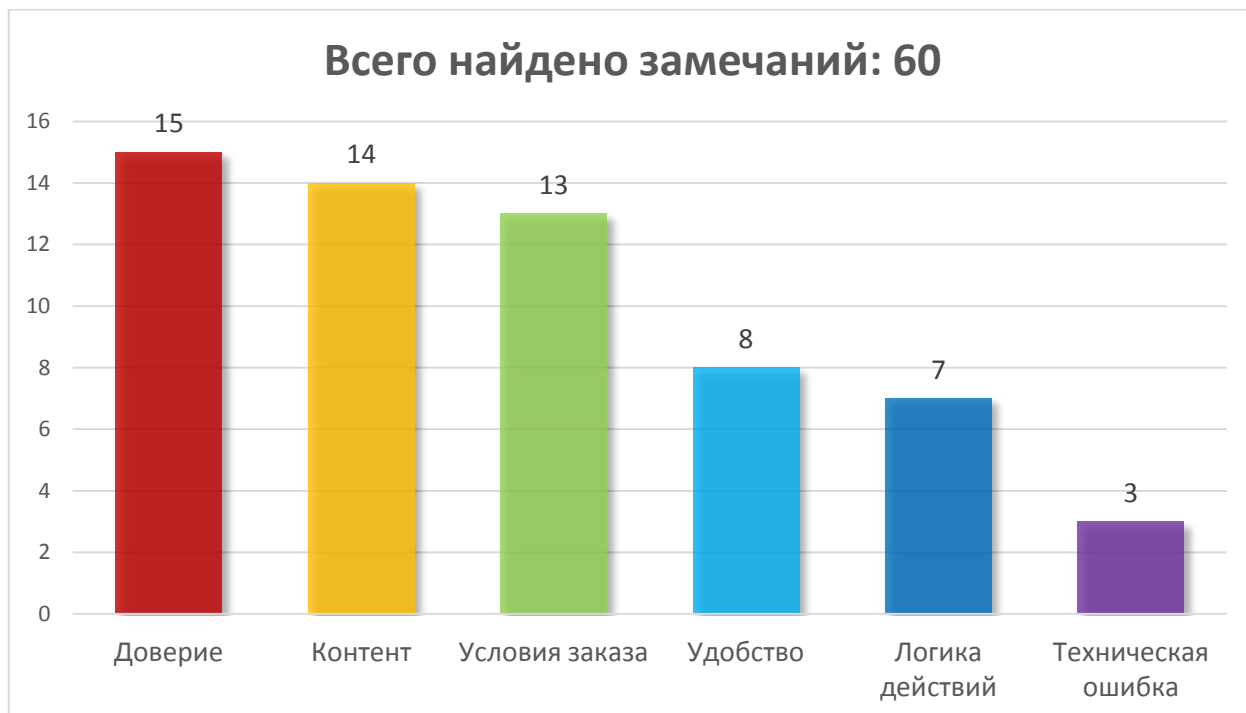







Таблица: Ошибки и замечания, найденные асессорами на сайте

Количество асессоров, указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
6	Доверие	<p>Замечания и предложения по оформлению главной страницы:</p> <p>«Хотелось бы иметь возможность нажать на категорию диванов, например, «Прямые диваны от 14 890 руб.»</p> <p>«Было бы удобнее, если бы блоки «Каталог диванов», «Адреса магазинов», «Как выбрать диван?» были видны в большей степени сразу при загрузке страницы»</p> <p>«Сократить на главной странице количество предложений и добавить другую информацию вместо них: преимущества, гарантии, отзывы»</p> <p>«Указать на видном месте информацию или поставить кнопку, что можно заказать изготовление мебели по индивидуальным размерам или нестандартной мебели»</p>	


		<p>«На главной странице сделать поиск по сайту или фильтр по товарам для упрощения выбора»</p> <p>«На главной странице не хватает разделов: «Акции», чтобы сразу было видно товары со скидками; «Новинки», чтобы отслеживать поступления»</p> <p>«Остальные разделы с диванами и так далее я бы вообще убрала, а то главная страница переполнена, на мой взгляд»</p> <p>«Не видны ссылки в соцсети, очень часто люди смотрят информацию еще и там, ссылки нужно поставить в верхнем меню»</p> <p>«Оптимизировать главную страницу. Сейчас она неинтересна»</p>	
6	Доверие	<p>Замечания и предложения по дизайну:</p> <p>«Логотип — он мне не очень понравился»</p> <p>«Мне не очень нравятся расположенные под салатovým диванчиком серые пункты меню, нужно что-то поизящнее и не на сером-унылом»</p> <p>«Сама главная страница могла бы быть ярче и привлекательней»</p> <p>«В целом дизайн хоть и приятный, но несколько старомодный, в тон самой мебели, и это смущает»</p> <p>«Дизайн приятен, но простоват, возможно, стоит сделать более современным»</p> <p>«Заменить серые квадраты на что-то более жизнерадостное и не такое прямоугольно-строгое. Добавить сайту яркости»</p> <p>«Не очень читабельный текст на плашках меню (белый шрифт на цветных фото)»</p> <p>«Улучшить дизайн сайта»</p> <p>«И вот к концу исследования сайта я поняла главное: то ли мебель не очень хорошего качества (простите, но я думаю, это впечатление для вас должно быть важным), то ли фото и оформление сайта производят такое впечатление. То есть это по идее ценовой класс нижний средний сегмент и то надо подумать. Как-то все очень «дешево» что ли выглядит, но не по цене»</p>	



5	Доверие	<p>Неочевидно, что компания является производителем мебели:</p> <p>«Основное: непонятно, чье это производство — ваше? На главной странице нет упоминаний о том, магазин это или производитель. Я стала смотреть диваны и многие из них похожи на известный «Андерссен», однако мне не удалось найти упоминаний — он это или нет. В поисках ответа на этот вопрос я дошла до конца экрана и только там нашла ссылку на «О производстве», зайдя на которую я так и не поняла в итоге — это магазин производителя? Тогда я бы указала это, т. к. тогда больше доверия, а так непонятно — вроде как речь о производстве, но написано «70% продукции — свое производство», а другое? Как узнать чье? В общем, не очень понятно»</p> <p>«Сейчас непонятно, это сайт и каталог мебели конкретного производителя или просто мебельного магазина с изделиями от разных фирм»</p> <p>«Что касается доверия, то относительно вашего сайта информация о том, что вы являетесь и производителем, понятна только на странице https:// site.ru /about/. Нужно как-то донести эту информацию на всех страницах, что вы производитель. Это повысит уровень доверия, на мой взгляд»</p> <p>«Указать все-таки производитель вы или нет, это важно, а для меня это так и осталось загадкой. Если нет, то тогда нужно больше ассортимента (сильно больше) и указывать чье это производство»</p> <p>«Не хватает информации в шапке, что являетесь производителями и информации по самому производству. Сделайте тур по производству»</p> <p>«Долго искала инфу про производство (а для кого-то это может быть очень важным критерием)»</p>	
3	Доверие	<p>Стоит выделить преимущества:</p> <p>«Обозначить на видном месте на главной странице сайта пункт о бесплатной доставке мебели!»</p> <p>«Написать в шапке сайта, с какого года или сколько лет работает компания»</p> <p>«Информацию о бесплатной доставке предоставить на более выгодном месте»</p>	




		<p>«Не хватает структурированных описаний преимуществ»</p> <p>«Не хватает выгодной информации на видном месте о бесплатной доставке и возможности оплатить в рассрочку и кредитной картой»</p> <p>«Поставить информацию о бесплатной доставке в шапку сайта»</p> <p>«Под логотипом информацию, сколько лет работает компания на рынке услуг»</p>	
14	Доверие	<p>Недостаточно широкий ассортимент:</p> <p>«Мне не понравился ассортимент, мало. Один диван, просто размножен в цветовой гамме. Мало модульных для гостиной, но можно комбинировать самому — это хорошо»</p> <p>«Хотелось бы большее разнообразие товаров в одной категории, например, кровати все почти одинаковые, прихожих и гостиных тоже маленький выбор. Хотелось бы больше картинок уже готовых вариантов, а не отдельно шкафы и тумбы»</p> <p>«Если просматривать товары по разделам каталога, создается впечатление, что их мало — около 10 в каждом разделе, то есть всего не более 100 позиций на сайте. На мой взгляд, это мало для компании, которая продает широкий ассортимент продукции, а не один конкретный бренд»</p> <p>«Выбор пледов, конечно, маленький, видно, что это не основной профиль. Почему я так решила: достаточно зайти в какой-нибудь Z или другой подобный магазин. Когда выбираешь что-то подобное, выбор должен быть намного больше, чем мебели, ведь тут не хочется мириться с нюансами цвета или модели, ведь на выбор есть столько всего»</p> <p>«Что касается мебели, диванов достаточно, хотя разных типов моделей не так много (ну опять, если сравнивать с «Грандом», например, но если мы говорим, что вы магазин производителя, то тогда это неплохой выбор, только тогда это надо указать). Ну, собственно кроватей совсем мало, с корпусной мебелью не понятно, потому что на странице расположены странно пункты каталога: то вся система в сборе, то отдельно шкаф — не очень понятно, что куда. Но тоже систем не так много»</p>	





		<p>«Посмотрела диваны. Например, меня интересуют угловые. Честно говоря, мне не хватило их ассортимента: вроде диванов и немало, но многие однотипные (аналогичные) и отличаются в основном цветом или деталями. По другой мебели аналогично: например, кровать «Юлиана» в 6 цветовых вариантах — одинаковая, только разные цвета. Шкафы-купе то же самое. Спальня представлена вообще одна, прихожих две — никакого выбора. Словом, я бы сказала, что товаров предлагает компания немного. Каталог кажется растянутым, потому что выставлены одинаковые товары, отличающиеся цветом. На самом деле реально разных товаров гораздо меньше»</p> <p>«Возможно, шкафов и корпусной мебели могло быть и побольше. Хотя все зависит от того, что именно ищет пользователь, его запросы к мебели, насколько они сужают круг, так сказать»</p> <p>«Если вы предлагаете к продаже шкафы-купе, то можно и больше дать выбора покупателям, т. к. то, что предложено на сайте, в основной массе стандартного исполнения, а хочется индивидуальности. Можно добавить фразу: «Изготавливаем мебель (шкафы-купе) по индивидуальным чертежам заказчика»</p> <p>«Ассортимент немного бедноват: не хватает некоторых товаров в плюс этому ассортименту. О чем позже, если будет вопрос. Ну вот, посмотрев немного глубже, уже есть уверенность в разнообразии вариантов»</p> <p>«Аксессуаров не очень много, но, насколько я поняла, это не основной ассортимент»</p> <p>«Выбор не очень большой, но в этом есть свой плюс: не всегда хорошо, когда от слишком большого выбора разбегаются глаза»</p> <p>«Выбор аналогичных товаров не слишком большой. В каждой категории от нескольких штук до нескольких десятков наименований»</p> <p>«Для компании-производителя такое количество товарных позиций — норма, однако необходимо стремиться к расширению ассортимента, т. к. много моделей с повторяющимся дизайном, но разным цветом обивки»</p> <p>«Товаров предлагается не слишком много, но выбор есть.»</p>	
--	--	---	--

	<p>Однако некоторые разделы представлены всего одной-двумя позициями. Например, «Спальни» или «Прихожие». Это мало»</p> <p>«Детских кроватей не нашла в каталоге. Как впрочем, и в целом детской мебели (для меня это сейчас актуально)»</p> <p>«Насчет выбора аналогичных товаров. На примере кроватей 140x200 со страницы https:// site.ru /catalog/krovati-140x200/ — выбор небольшой. Дизайн и выполнение разных моделей похожи. Поэтому тут выбор будет затруднен»</p> <p>«Ассортимент каждой группы не так велик, как кажется на первый взгляд. Количество набрано не разнообразием моделей, а разнообразием типа материала для небольшого количества форм»</p> <p>«Компания предлагает не много товара. Какие-то позиции можно увеличить, если возможно. Выбор есть, но, когда смотришь одно и тоже кресло в разном цвете, ощущение, что только одно кресло в продаже»</p> <p>«Поскольку товаров предоставлено не так уж много, поэтому выбрать мне было сложно. Например, меня больше всего интересует спальня и шкаф-купе, а выбор небольшой. В этом первая сложность»</p> <p>«Диваны по цене для меня слишком дорогие, а тот, что по цене устраивает, слишком светлый — это не подходит для моей семьи с детьми: обивка быстро испачкается»</p> <p>«Не устраивает ассортимент, одинаковые диваны (прямой, угловой). Хочется больше дизайнерских решений»</p> <p>«Не хватает аксессуаров к креслу: торшер, столик, подушки»</p> <p>«Нет приличных диванов в категории до 15000 р.»</p> <p>«Вот смотрите: диван, который я выбрала стоит почти 90 тыс. рублей. Тканевый... Почему? Возможно, у него есть супер преимущества, но они мне не ясны. Пробую смотреть что-то дешевле, вижу такой вариант: https:// site.ru goods/divan-marsel3795/ — это ну как бы совсем в недорогом стиле. И смотрим, что есть у конкурентов за эту цену: https:// site1.ru /category/rasprodazha-divanov?types[]=1&parameters[40][]=355 (просто зеленые прямые диваны, примерно смотрим в районе 20 тыс.).»</p>	
--	---	--

		<p>Выглядит намного привлекательнее, правда? Соответственно, для меня непонятно, откуда такая разница в цене — возможно, ваши разбираются, а эти нет... С доверием все в порядке, просто покупать особо нечего, а за 90 к — лучше в site1.ru</p> <p>«Не особо широкий ассортимент товаров»</p> <p>«Выбор бюджетных вариантов диванов невелик»</p> <p>«Не хватает выбора бюджетных моделей диванов. Добавить на сайт больше ассортимента различных ценовых категорий»</p> <p>«Слишком просто для сайта производителя (если вы производитель), слишком мало ассортимента для магазина, если вы магазин»</p> <p>«Не хватило выбора, недостаточный ассортимент»</p> <p>«Расширить ассортимент товаров»</p> <p>«Добавить более бюджетных товаров, чтобы расширить аудиторию»</p> <p>«Небольшой выбор моделей диванов, мало моделей с бюджетной ценой»</p> <p>«Расширить ассортимент»</p> <p>«Не хватает ассортимента именно по разнообразию моделей товаров»</p> <p>«Не хватает ассортимента по дизайнерским идеям»</p> <p>«Добавила какие-то вещи в продажу для оформления интерьера, пусть они будут под заказ, но которые хотелось видеть дома»</p>	
6	Доверие	<p>Сомнения в качестве товаров:</p> <p>«На вид кажутся качественными, но не все, например, товары из экокожи не кажутся качественными, т. к. кожа осыпается со временем»</p> <p>«Товары среднего качества, потому что цены довольно низкие, но о качестве ничего не написано. Обычный ассортимент мебельного магазина. Основной акцент на дизайне мебели, не на ее качестве»</p>	




		<p>«Качество товара удручает. С одной стороны, вам удалось сделать предложение помимо китайской экокожи, а с другой стороны, она была заменена на китайскую рогожку. К качеству каркаса особых претензий нет, но обивка ужасна. Экокожа разлагается от влаги через 1-3 года. Рогожку обожают драть кошки. Материал тонкий и легко вытирается. Вишенкой на торте является качество поролона»</p> <p>«Насчет качества не знаю и не могу судить: картинки симпатичные, но не нашла названий фирм-производителей, не написаны материалы, из которых все это сделано (к примеру, у ковра не указан состав, у дивана не указано, из чего он сделан — массив дерева (какого?) или дсп). Не написан состав материалов обивки. В общем, для того чтобы судить о качестве, мне не хватает информации и информации о компании, сертификатов»</p> <p>«Качество среднее, не ширпотреб совсем, но и не премиум-сегмент. Так решил, потому что вижу, что такую или похожую мебель продают в большинстве мебельных компаний»</p> <p>«И вот к концу исследования сайта я поняла главное: то ли мебель не очень хорошего качества (простите, но я думаю, это впечатление для вас должно быть важным)...»</p>	
3	Доверие	<p>Не хватает сертификатов:</p> <p>«Внизу ссылка на якобы сертификат качества изделия, но, по сути, это PDF паспорта (инструкции по применению). Сертификат качества я представляю себе несколько иначе»</p> <p>«Можно добавить страницу с сертификатами и отзывами»</p> <p>«Предоставить сертификаты на продукцию»</p>	
7	Доверие	<p>Высокие цены:</p> <p>«Цены дороже, чем у конкурентов»</p> <p>«Цены: средние и выше средних. Например, угловой диван дешевле 23 тыс. я не нашла»</p> <p>«По критерию «Цена» ваш сайт на самом последнем месте»</p> <p>«Цены: у конкурентов цены значительно ниже, у некоторых товаров «гарантия лучшей цены»</p>	

		<p>«Цены высокие (для моей семьи)»</p> <p>«У вас на сайте самая высокая стоимость товара»</p> <p>«Цена высоковата»</p> <p>«Покупать бы, увы, не стала, потому что мне понравился только диван за 90 тыс., непонятно, почему такой дорогой. За эти деньги много что можно купить. Все остальное мне не понравилось настолько, чтобы покупать»</p> <p>«До 10 не дотягивает для меня из-за цен»</p>	
1	Доверие	<p>Низкий рейтинг магазина на Яндекс.Маркете:</p> <p>«Уровень доверия сильно падает после ознакомления с рейтингом на Яндекс.Маркете — две звезды из пяти»</p> <p>«Провести работу по повышению рейтинга на Яндекс.Маркете»</p> <p>«Рассмотреть вариант интеграции сервисов Яндекс.Маркета (например, рейтинга) на сайте, после выполнения п. 1.»</p>	
1	Доверие	<p>Не настроен https:</p> <p>«Уровень доверия 5 из 10 (у вас даже https не настроен)»</p>	
7	Доверие	<p>Замечания и предложения по отзывам:</p> <p>«Могли бы помочь в данном вопросе отзывы покупателей, которые пользуются мебелью уже 5 лет, и ничего не поломалось, но отзывов нет вообще никаких: ни о товарах, ни о работе магазина. Это снижает доверие к сайту в принципе»</p> <p>«Хотелось бы побольше отзывов»</p> <p>«Жаль, отзывы только на странице карточки товара. Больше их нигде не увидишь»</p> <p>«Добавить больше отзывов о товарах»</p> <p>«Мало живых отзывов»</p> <p>«Не хватает больше отзывов»</p> <p>«Есть отзывы в карточках товаров без ответа администрации — это плохо, так как даже есть негативные стороны. Как покупатель я должен видеть, что вопрос со стороны администрации решается в пользу клиента,</p>	




		<p>а не остается без ответа, например: https:// site.ru /goods/divan-santa -13648/. Недостатки: «Но у меня на первый же день отвалились ножки, от дуновения ветра. Жду, когда поменяют или найдут решения по данной проблеме» — неясно, решена ли проблема или оставлена»</p> <p>«Я бы добавил отзывы со сторонних ресурсов, как Маркет и Гугл Покупки, так как там модерация отзывов проходит без участия администрации, и можно с уверенностью сказать, что не написаны специально. Вам необходимо немного поработать над этим»</p> <p>«Более заметно выделить отзывы»</p> <p>«Можно добавить страницу с сертификатами и отзывами»</p>	
1	Доверие	<p>Не хватает работы в соцсетях:</p> <p>«Создать и развить направление работы в соцсетях — сильно влияет на впечатление»</p>	
1	Доверие	<p>Не хватает бонусной программы:</p> <p>«Нет бонусной программы»</p>	
2	Доверие	<p>Не хватает портфолио:</p> <p>«По возможности добавить выполненные заказы для юр. лиц. Это повысит рейтинг»</p> <p>«Добавить ссылки на портфолио лидеров мнений с вашей продукцией (блогеров, дизайнеров) или самим предлагать варианты дизайна с вашими товарами»</p>	
1	Доверие	<p>Не хватает информации о компании:</p> <p>«Как я уже отмечала, не хватает фактов о компании: фото сотрудников, главных торговых залов, информации о производстве и преимуществах»</p> <p>«Не хватает, пожалуй, адреса электронной почты ни в шапке, ни в подвале сайта»</p>	


ТЗ по доверию

- 1) Доработать главную страницу.
- 2) Доработать дизайн.
- 3) Явно указать, что компания является производителем мебели.
- 4) Выделить преимущества.
- 5) Расширить ассортимент.
- 6) Добавить сертификаты.
- 7) Пересмотреть ценовую политику.
- 8) Провести работу по повышению рейтинга на Яндекс.Маркете.
- 9) Доработать отзывы.



<p>10) Развивать группы в соцсетях. 11) Разработать бонусную программу. 12) Добавить информацию о компании.</p>			
2	Контент	<p>Непонятно, почему указаны часы работы интернет-магазина:</p> <p>«Я посмотрел на шапку сайта — смутило то, что сайт работает с 9 до 21. Тут 2 варианта: либо на ночь сайт выключают, либо собственник имел в виду, что колл-центр не работает ночью (в таком случае нужно это исправить)»</p> <p>«Время работы интернет-магазина 9-21 (зачем?)»</p>	
7	Контент	<p>Замечания по слайдеру:</p> <p>«Слайдер «Лучшее детям» меня лично как многодетную маму привлекает. Но смущает, что картинка одна и та же на всех слайдах. Необходимо разнообразить предложения в слайдере»</p> <p>«Слайдер баннеров — по-моему, слишком быстрая скорость»</p> <p>«Несколько напрягает блок «Акции», потому что на данный момент акция всего одна, при этом она постоянно пытается смениться — скорость анимации слишком высока, так что, попадая в область периферийного зрения, она несколько раздражает»</p> <p>«Не нравится мелькающая реклама»</p> <p>«Сделать слайдер на главной странице более содержательным, добавив несколько предложений, а не одну акцию «Лучшее детям», иначе зачем он тогда нужен, если картинка не меняется»</p> <p>«Слишком большой рото-баннер на главной странице»</p> <p>«Убрать «раздражающую» бегущую рекламу на первой странице»</p> <p>«На главной странице стоит добавить баннеры акций в блок с прокруткой или отключить прокрутку пока акция одна. Также следует сделать анимацию плавнее»</p>	
16	Контент	<p>Не хватает фотографий:</p> <p>«Для меня больше всего интересно, как будет выглядеть мебель реально в интерьере, а не просто картинки на белом</p>	

	<p>фоне, на сайте такие картинки есть, но, видимо, не для всей мебели, вижу их в разделе «Распродажа»</p> <p>«Хотелось бы страницу с портфолио, то есть вашей мебелью уже в квартирах. Как она смотрится по месту»</p> <p>«Фотографий недостаточно — только одна. Нет различных ракурсов, сама фотография не похожа по большому счету на фото, а больше напоминает картинку-изображение рисованное»</p> <p>«А вот, например, на странице https:// site.ru /goods/krovat-elizaveta-perlamutrovyj-3519/ всего одна фотография»</p> <p>«Считаю, что нужно больше фотографий: фото дивана, фото ткани, фото в разложенном виде, фото материала и ручек»</p> <p>«При открытии полной информации о товаре — реальные фото в интерьере, фото деталей товара»</p> <p>«Хотелось бы фото изнутри, например, с поднятым механизмом или тумбу с выдвинутыми ящиками для более полного представления о товаре»</p> <p>«Не хватает реальных фото»</p> <p>«Не хватает фото деталей, фурнитуры»</p> <p>«Наполнитель (ППУ) матраса не показан, как и ортопедическая решетка»</p> <p>«На самом деле с учетом того, что у вас такое разнообразие размеров, я бы предложила дать фото с людьми — вот смотрю на размеры и не понимаю, как они будут выглядеть в реальности. Если только пойти свой диван померять»</p> <p>«Единственное, нет информации о вариантах расцветки и вариантов фото в различных цветах»</p> <p>«Хорошо бы видеть 3D. Но необязательно»</p> <p>«Хотелось бы еще фото в интерьере, т. к. видео не всегда есть возможность просматривать»</p> <p>«Кровать «Диана» (https:// site.ru /goods/krovat-diana-kremovyj-3482/). Не хватает дополнительных фото, детальных фото материала»</p>	
--	--	--

		<p>«Хотелось бы увидеть размеры дивана относительно человека: фото сидящего и лежащего»</p> <p>«А вот у товара https:// site.ru /goods/stol-zhurnalnyj-rajt-dub-molochnyj-3909/, на мой взгляд, не хватает фотографий»</p> <p>«Но, честно говоря, выглядят они непривлекательно. И как бывший фотограф я могу сказать, что дело еще может быть в фотографиях. Коммерческое фото может как убить товар, так и, наоборот, приукрасить во много крат. Стоит об этом подумать. Что касается «Цвета диванов», пока впечатление грустное от самого продукта, но повторюсь: что, возможно, это просто некачественные фото»</p> <p>«Добавила бы больше фотографий, а именно: в разложенном виде, изнутри»</p> <p>«Слишком мало фото»</p> <p>«Нет наглядной демонстрации механизмов»</p> <p>«Не хватает фото интерьеров, фотошопленных, а лучше реальных»</p> <p>«Продукция выглядит не очень и с этим пока грустно»</p> <p>«Фотографии товара! Это мега-важно. Даже если сама мебель реально дешевая и унылая, ее можно сфотографировать очень хорошо, и выглядеть она будет намного лучше. Если мебель хорошая, то руки оторвать этому фотографу»</p> <p>«Добавить фото в интерьере»</p> <p>«Механизмы сборки диванов сделать анимацией, как у z»</p> <p>«Оформление в интерьере»</p>	
1	Контент	<p>Текст сложно написан:</p> <p>«Текст на странице «О производстве» выглядит, как презентация для корпоративных клиентов или дилеров, мне как частному лицу о вертикалях интегрированных цепочек совсем неинтересно, но зато я так ничего не поняла»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает видеообзора:</p> <p>«Кровать «Диана» (https:// site.ru /goods/krovat-diana-kremovyj-3482/). Не хватает видеообзора»</p>	
1	Контент	<p>Некоторые стоковые фотографии не соответствуют</p>	






		<p>текстовой информации:</p> <p>«На информационных страницах (например, https:// site.ru /about/) используются стоковые фото, которые не особо соответствуют текстовой информации. Например, в блоке «Собственное производство» хотелось бы увидеть фото современных цехов и оборудования компании, а не людей, сидящих на диване с компьютерами»</p>	
19	Контент	<p>Не хватает информации о товарах:</p> <p>«Хотелось бы больше информации по материалам, из которых изготовлена мебель»</p> <p>«У мягких кресел написано, что можно добавить внутрь шариков. Они поставляются в комплекте?»</p> <p>«Если бы было больше информации по производителю, материалам»</p> <p>«Я бы добавил еще информацию о производителе и возможность выбрать все товары этого производителя»</p> <p>«Например, у дивана, хотелось бы описание чем хороша / плоха ткань обивки. А у шкафов описать про материалы МДФ и другие, чтобы я понимала, как выбрать, чем они отличаются»</p> <p>«И информации о сроке службы»</p> <p>«Не хватает информации о максимальной массе, на которую рассчитан диван»</p> <p>«Также было бы полезно видеть информацию, за что клиенты выбирают эту модель, например, как здесь: https:// site.ru /product/13909442 (выделено зеленым цветом)»</p> <p>«Можно еще добавить информацию, как ухаживать за такой мебелью»</p> <p>«В карточке выбранного товара «Диван Гейша Серо-розовый» возник ряд вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Почему «Гейша»? • На видео утверждается, что он идеален для подростков. Это диван для мальчиков или девочек? • Также на видео говорится, что я могу подобрать к дивану сменные чехлы. Почему я об это узнаю из видео? И где в карточке нужны отметить, что мне нужны сменные чехлы? • Второе преимущество — металлокаркас — упоминается 	

		<p>вскользь, акцента на нем не сделано»</p> <p>«Не хватает информации о производителе, фирме»</p> <p>«Не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none">• Информации по производителю.• Описания, есть ли съемный чехол (для кресла).• Список того, что входит в комплект» <p>«Нет более подробной информации про тип материала, наполнитель и т. д. Например, что такое «Скотчгард» — я не знаю. Да и название наполнителя — ППУ — вызывает некоторые затруднения. Пенополиуретан? Стоит все это расшифровать более подробно и указать, какой вариант лучше в каком случае»</p> <p>«Не хватает внятного текстового описания. Это привычно. Буквально пару абзацев о том, из чего, и чем это классно»</p> <p>«Как почитать на исходной странице про этот механизм, я тоже не нашел. Этой информации для меня не хватает»</p> <p>«Просмотрев карточку выбранного товара «Диван угловой Сидней 155 с полкой и оттоманкой Льяной», единственное, чего я не нашел, так это информации о полке в углу (это просто как столик или ее можно открыть и положить туда что-нибудь?)»</p> <p>«Единственное, нет информации о вариантах расцветки и вариантов фото в различных цветах»</p> <p>«Товар — мягкий пуф груша https:// site.ru /goods/puf-grusha-mini-rozovo-goluboj-3462/.</p> <p>Мне не хватает информации о наполнителе:</p> <ul style="list-style-type: none">• ППС — это что такое?• Написано, что можно во внутренний чехол добавить гранулы. Где их взять? <p>Товар — диван угловой Атланта https:// site.ru /goods/divan-uglovoj-atlanta-bez-stolika-molochnyj-2868/.</p> <p>Не хватает информации о наполнителе:</p> <ul style="list-style-type: none">• ППУ — это что?• О тканях тоже: износостойкие ткани — какие именно?» <p>«Не хватает информации о количестве спальных мест, сидячих мест»</p> <p>«Не хватило информации, можно ли выбрать / заказать такой диван в другом цвете»</p>	
--	--	---	--

		<p>«Что можно добавить: может быть у ткани есть какие-то качества (не выгорает, водоотталкивающая)?»</p> <p>«Поменять обивку на заказ нельзя (не нашла)»</p> <p>«Среди остальных это самый простой сайт и предоставляющий минимум информации для покупателя. Недостаточно сведений о товарах. Нет возможности выбрать «под себя», например, размеры или правый-левый угол у углового дивана (такой возможности я не нашла)»</p> <p>«Не хватает Информации о производителе и какой он надежный»</p> <p>«Добавить информации по товару (как у конкурентов)»</p> <p>«Наверное, стоит добавить информацию об экологичности произведенной мебели»</p> <p>«Так как есть возможность самовывоза, то в карточке товара для меня не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Веса товара в упаковке. • Информации о типе поставки: в собранном или разобранном виде. • И о размерах товара в том состоянии, в котором он поставляется» <p>«Кровать «Диана» (https:// site.ru /goods/krovat-diana-kremovyj-3482/). Не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Описания матраса в комплекте, либо если нет, то указать это. • Нет информации о каркасе. • Нет информации о производителе» <p>Может быть, описать преимущества товара более подробно только»</p>	
2	Контент	<p>Нет возможности увеличить изображения:</p> <p>«А картинки увеличить, чтобы как следует рассмотреть элементы, нельзя»</p> <p>«И еще приближения: картинка мелкая и не увеличивается, вот я кидала этот пуф в корзину, думая, что расцветка огурцы, а оказалось — совы»</p> <p>«Не хватает возможности просмотра картинок в более крупном масштабе (например, с помощью увеличивающей лупы)»</p>	
15	Контент	Замечания и предложения по карточке товара:	


		<p>«Я бы прямо на странице товара возле кнопки покупки вывел информацию о стоимости и сроках доставки (не во всплывалке и без лишнего текста) конкретно этого товара до меня, также вывел информацию о гарантии»</p> <p>«Не очень удобна стрелка переключения фото, логичнее ее иметь слева и справа от фото»</p> <p>«Отзывы выводить внизу карточки товара, а не отдельной странице. Хотелось бы изучить мнения уже купивших, не покидая карточку товара»</p> <p>«Т. к. нет фото в интерьере, но есть приложение «Примерь диван», то можно разместить ссылку на него в карточке товара. Например: «Посмотри диван в своем интерьере»</p> <p>«Сделать пункт «Просмотренные товары» под карточкой товара. Чтобы можно было всегда вернуться к предыдущим товарам»</p> <p>«Описание от копирайтера о том, какой диван красивый и замечательный, не имеет для меня никакой ценности. При этом самое важное — характеристики — вынесены в сторону и не попадают в первый обзор. Также я вижу, что есть классные фото и видео, но они точно также не попадают в обзор. Я бы разместила «карусель» с фотографиями справа от основного фото, видео дополнительно разместила прямо в тексте карточки с описанием преимуществ конкретной модели, фото матрасов, описанием ткани и т. д.»</p> <p>«Удобно, чтобы характеристики (материал, цвет) располагались рядом с картиной»</p> <p>«Если у модели есть другие цвета, лучше указать с возможностью переключения»</p> <p>«Карточка товара. Вы знаете как-то пусто на странице. Вот я открываю «Сан Ремо Некст Льяной». На первом экране не вижу ничего, кроме цены, фактически и только 1 фотография — ни характеристик, ничего. Все характеристики на втором экране, это неудобно, потому что нужно листать вниз и, конечно, плохо, что нет фото. Но я посмотрела на такой же диван другого цвета — там хоть есть фото. С фото, конечно, более понятно. Если будут отзывы, фото и информация на первом экране, то всего хватает. Это чисто формальная информация, обычно</p>	
--	--	---	--

	<p>подкупает, когда пишут что-то более интересное. Не знаю, есть ли что-то, что сказать. Но если вы производитель, то, наверняка, есть что»</p> <p>«Непонятно, как купить, например, 2 или 3 единицы товара. Соответствующие элементы интерфейса для этого отсутствуют»</p> <p>«Важный для покупателя блок с отзывами других клиентов о товаре расположен в самом низу страницы после второстепенных блоков с похожими и рекомендуемыми товарами»</p> <p>«Странно выглядят открывающиеся полупустые со странной полоской страницы «Механизм трансформации Аккордеон» и «Компактный диван». Почему нельзя уместить эти сведения прямо на основной странице карточки товара? И неудобно, что они открываются прямо в этом же окне, а не в новой вкладке. А потом еще и вскльывающее окно появляется»</p> <p>«Совершенно непонятно и неуместно, при чем здесь «Механизм трансформации СОЛО»... Позже уже догадалась, что, скорее всего, эти модели одинаково раскладываются. Но это как-то неочевидно, во-первых, и непрофессионально, во-вторых, — вы что не можете отдельный файл сделать для конкретно данного дивана? Или хотя бы не выводите такой узкий заголовок. Можно прицепить это же видео под названием, что-то типа: как раскладываются диваны такой же конструкции. Сейчас возникает ощущение, что я куда-то не туда попала»</p> <p>«Не очень удобным показалось отображение при клике на видео и на полное описание. Описание можно было бы раскрыть тут же на странице, а видео вывести как видео по центру»</p> <p>«Но, как я писал ранее, я бы сразу выводил сумму доставки и примерную дату, а не отправлять пользователя открывать доп. окна»</p> <p>«Вывести в карточке товара цену доставки и сроки»</p> <p>«Нет переключения цветов»</p> <p>«Доработка карточки товара»</p> <p>«Не хватает детальной информации о товарах, возможности</p>	
--	--	--

		<p>быстрого просмотра разных цветов одной модели (решение: расширить набор выводимых характеристик товара, комплектующих и аксессуаров)»</p> <p>«Не хватает информации в карточках товара»</p> <p>«Для повышения оценки не хватает http:// site.ru /katalog-2/product/view/19/1198: обратите внимание на возможность выбора опций»</p> <p>«Оформила карточки товара все одинаково, просто одни карточки более широко представлены, а другие с одной картинкой»</p> <p>«Я бы посоветовала А/Б-тестирование, поиграть с расположением деталей. Собраны отличные фото и видео, но их не видно. Они могут быть продающими»</p>	
1	Контент	<p>Опечатка:</p> <p>«В диалоговом окне по клику на ссылку «Доставка и подъем» опечатка: «слогласования»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает схем для сборки:</p> <p>«Добавила бы схемы для самостоятельной сборки мебели»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает статей, обзоров, подборок:</p> <p>«Также я бы предложил писать контент-статьи, как подборка 10 кресел сезона лета 2018, делать обзоры различных видов, собирать комплекты в комнаты в статью, выводить товары и давать возможность купить целым решением с дисконтом — многим могут понравиться решения комплекса»</p>	
1	Контент	<p>Пустые разделы:</p> <p>«Некоторые разделы пустые (https:// site.ru /articles/)»</p>	
1	Контент	<p>Не хватает раздела с новостями:</p> <p>«Нет раздела с новостями компании»</p>	


ТЗ по контенту

- 1) Доработать слайдер.
- 2) Добавить больше фотографий.
- 3) Упростить текст на странице «О производстве».
- 4) Подобрать более подходящие фотографии для информационных страниц.
- 5) Добавить информацию о товарах.
- 6) Добавить функцию увеличения фотографии.
- 7) Доработать содержание и оформление карточки товара.
- 8) Исправить опечатку.
- 9) Заполнить или убрать пустые разделы.

<p>18</p>	<p>Логика действия</p>	<p>Замечания и предложения по каталогу:</p> <p>«Информация о размерах мебели появляется только при наведении курсора. Это замедляет работу с сайтом, т. к. надо последовательно наводить курсор на каждый товар»</p> <p>«Кнопка «Купить» также появляется только при наведении курсора на мини-карточку товара. Поначалу создается впечатление, что это просто каталог мебели без возможности покупки»</p> <p>«Раздел «Кровати и матрасы» разделить. В заголовке меню непонятно, куда идти — в кровати или в матрасы. Это два совершенно разных направления. И уж точно там лишние тумбы и комоды. Я бы лично данную продукцию искала скорее в шкафах... или в корпусной мебели»</p> <p>«Предлагаю сформировать общий каталог, в группе «Диваны» сделать поэтапные открытия подгрупп»</p> <p>«На аналогичные товары я не обратила внимание. Нет желания прокручивать страницу ниже самого товара. Возможно, слишком много «воздуха», кажется, что это конец страницы или важной информации»</p> <p>«Совсем непонятно, какие товары — новинки, какие со скидкой идут, на карточках товаров это не указано. Товаров со скидкой в обычных разделах не увидела, только в «Распродаже», это не совсем удобно. Хотелось бы, чтобы на товарах еще было указано «Новинка» (для тех, кто отслеживает поступление товара) или «Товар со скидкой»</p> <p>«И в кратком описании не указаны размеры, пришлось в каждый шкаф заходить и смотреть его размеры»</p> <p>«Больше информации писать в кратком описании товара»</p> <p>«Из-за выбора разделов я не увидела много вариантов, которые могли бы мне подойти, увидела их только при просмотре полного каталога. Так и не поняла, в каком разделе эти товары лежали»</p> <p>«Такое ощущение, что разделы каталога делались по разделам в прайсе поставщика, а не по семантике»</p> <p>«Лучше было бы вывести все товары в один список</p>	
-----------	------------------------	---	---

	<p>и добавить теги и фильтры»</p> <p>«Но удобнее для меня меню, расположенное слева на странице, с подробным раскрытым списком: жирным шрифтом «Диваны», ниже список обычным шрифтом «Прямые», «Угловые», «Модульные». Это нагляднее представит весь ассортимент и сделает процедуру поиска нужного сегмента быстрее»</p> <p>«При маленькой картинке можно добавить рейтинг в звездочках и количество отзывов»</p> <p>«Вы можете добавить для диванов разделение по комнатам. Например, диваны для гостиной»</p> <p>«Вы можете добавить в раздел «С этим товаром покупают» не аксессуары для ухода, а другую мебель из этой комнаты»</p> <p>«Я выбирала кресло, и сначала идут очень квадратные грубые кресла, совсем мне не по вкусу, но они все идут и идут во всех расцветках, и я уже теряю надежду, что здесь есть что-то с рюшами и оборками»</p> <p>«Когда одна модель в ряд во всех цвета, это очень аккуратно и удобно, если она мне нравится или я примерно определилась. Если я только начинаю себе думать, как это примерно должно выглядеть, то это ограничивает. Я бы сделала все варианты вперемешку. Причем, все кресла из «Малых форм» тоже в отдел с креслами. Если я ищу кресло, логично же его искать в «Креслах», а не в «Формах»</p> <p>«В результатах поиска мешает то, что диваны разбиты по моделям — зачем? Лишнее пустое место на экране, и хочется быстрее просмотреть и отобрать себе подходящий отфильтрованный вариант, а получается только флегматично крутить экран вниз, потому что картинки большие и плюс разбиты по моделям, но я все равно не знаю их названий»</p> <p>«Еще проблема: похоже, что одна и та же модель в разных размерах идет отдельно и не друг за другом. То есть я смотрю итог фильтрации, вижу сначала модель «Марсель УНО», потом еще другие модели и потом опять «Марсель УНО» — наступает дежа вю и путаница: то ли я уже это видела, то ли нет, и в чем разница. Присмотревшись вижу, что сначала идут диваны одних размеров, потом других. Но это не логично: я фильтровала диваны по цвету, значит, я хочу выбрать сначала модель и цвет, а потом уже среди</p>	
--	--	--




	<p>выбранных смотреть, какие у них есть размеры. В общем, здесь вопрос к логике сортировки после фильтрации. Здесь я бы предложила уменьшить сильно картинки, не разбивать на названия моделей и дать возможность быстро просмотреть итог фильтрации»</p> <p>«Выводить размеры каждого товара в мини-карточке без использования наведения курсора»</p> <p>«Добавить возможность выбора нескольких вариантов вывода ленты с товарами (в виде списка, мозаики с большим количеством товаров в одном ряду и т. д.)»</p> <p>«Не поняла, почему при сортировке «Детские диваны» сюда попали и пуфы. Все-таки это — НЕ диваны. Так же как и в разделе «Кровати и матрасы» почему-то есть и комоды»</p> <p>«И еще мне не очень удобно, когда, по сути, один и тот же товар, отличающийся только цветом обивки, представлен в разных карточках»</p> <p>«Стоит разместить товары по своим разделам»</p> <p>«Я считаю, что удобнее, когда модель одна и представлена в разных цветах прямо в товарной карточке, а также это могло бы быть помечено в общем каталоге — какие есть разные цвета у данной модели. Удобно просматривать всех их в одном месте»</p> <p>«При наведении мышки на карточку в каталоге не всегда удается попасть с первого раза на кнопку «Купить»</p> <p>«Подготовить готовые наборы с возможностью выбора элементов»</p> <p>«Сегментировать по площадям комнат для малогабаритных квартир, для комнат от 50 м2»</p> <p>«Выводить внизу каталога список акционных диванов на основе тех, которые я сейчас смотрю. Это было бы удобно для меня»</p> <p>«Можно оставлять только первую строку (3 дивана) каждой модели на странице, а последующие строки этой же модели с другими цветами скрыть. Тогда получатся ровные строки, визуально более удобные (а в конце писать, например, «еще 2 цвета», «другие цвета»). Если клиент захочет посмотреть еще варианты конкретной модели, он раскроет</p>	
--	--	--



		<p>список. И логика будет понятна, что одна строка — один вид дивана»</p> <p>«С поиском шкафов все оказалось не очень просто, потому что не оказалось отдельного раздела шкафов со створками, они находятся в разделе корпусной мебели, при этом есть раздел шкафов-купе»</p> <p>«С матрасом на странице листинга (https:// site.ru /catalog/matrasy-140x200/) малопонятны отличия моделей. Нужно текстовое описание либо функционал сравнения»</p> <p>«Сначала воспользовался верхним меню под шапкой сайта Но там были только схемы моделей диванов. Не получилось перейти на страницу товаров»</p> <p>«Кнопка «Купить» в каталоге пропадает при наведении, приходится переходить в карточку товара»</p> <p>«Не хватает дополнительного функционала для работы с каталогом (решение: добавить возможность выбора количества товаров на странице, представления ленты с товарами, сортировки по параметрам)»</p> <p>«Не хватает каталога тканей»</p> <p>«Не очень удобный каталог»</p> <p>«Доделать каталог и его разделы»</p> <p>«Добавить значок (см. www. site.ru) с доставкой 1 день, чтобы наглядно было видно, какие модели могут быть быстро доставлены»</p> <p>«Для удобства выбора можно сделать более подробную разбивку по категориям»</p> <p>«Подумать над категориями товаров, возможно, что-то дополнить»</p> <p>«Не хватает на сайте удобного каталога на главной»</p>	
18	Логика действия	<p>Замечания и предложения по фильтрам:</p> <p>«Фильтр по цветам слишком детализирован, мне кажется нужно укрупнить, потому что «коричневый» и отдельно «темно-коричневый» — это, скорее всего, никто не дойдет»</p> <p>«Можно на главной странице добавить форму поиска»</p>	

		<p>по параметрам»</p> <p>«И возможность фильтрации по материалам»</p> <p>«Возникли сложности при выборе шкафа, т. к. нет фильтров по размерам»</p> <p>«Добавить большее количество фильтров: по размерам, цветам, материалам и т. п.»</p> <p>«При выборе нескольких фильтров соответствующие поля будут выделяться. Сейчас при фильтрах «Механизм», «Тип материала», «Особенности» на экране указано, что используется только фильтр «Механизм». Остальные два поля не отображают никакой информации (см. видео)»</p> <p>«Будут фильтры «Акция», «Хит»</p> <p>«Мне нужно нераскладывающиеся кресло, но, если я это отмечаю галочкой в «Особенностях», все равно подсовывает раскладывающиеся»</p> <p>«Не очень удобный фильтр: крестик ставится между заголовками фильтра, и, выбрав 2 фильтра, я случайно сбросил не тот, что нужно, и пришлось указывать длину заново»</p> <p>Ну, цвета, правда, раздражают. Мне нужен зеленый или белый, но оказывается, есть еще и оливковый. Пришлось пристально просмотреть весь список, а вдруг есть еще и темно-зеленый? Предложение: убрать все это многообразие, чтобы не путать покупателей. Ведь не найдут же оливковый диван!»</p> <p>«А вот внешнее оформление и расположение фильтра не очень. Предлагаю подумать над этим, возможно, выбрать другой тип фильтра, например, с возможностью простановки галочек или как-то уыбстряющий процесс. Если нет, то хотя бы более понятное оформление»</p> <p>«Отрицательным моментом является использование выпадающих блоков для выбора параметров. В результате не видны значения выбранных параметров. Для их просмотра надо снова кликать на названиях в фильтре»</p> <p>«В фильтре не указано, сколько товаров соответствует конкретному параметру (например, имеют бежевый цвет). Хотя при выборе параметра такое количество выводится»</p>	
--	--	---	--

		<p>«Также нет взаимной связи параметров фильтра. В результате возможен выбор комбинации параметров, которому не соответствует ни один из товаров в каталоге. Такое решение не имеет логического смысла»</p> <p>«Сделать дизайн и функционал блока подбора по параметрам более привычным для пользователей, выводить его в левой части страницы»</p> <p>«Связать параметры фильтра»</p> <p>«Нет фильтра по размерам в шкафах-купе»</p> <p>«Не хватает тегирования. Например, я искал по типу конструкции «Аккордеон», и было бы неплохо сделать отдельный раздел с диванами, которые принадлежат этому типу раскладывания. Upd: этот фильтр уже есть, я его не сразу заметил, но это проблема. Обычно эти фильтры располагают не сверху, а в боковом сайдбаре»</p> <p>«Плохо, что при выборе (нажатии кнопок «Форма» и «Механизм» и, видимо, так и далее) не обновляется страница с выбранными параметрами! Видимо, нужно в варианте при изменении параметров запроса сразу начинать обновление страницы и т. д.»</p> <p>«Сложности: когда идешь через «Диваны» — «Прямые тканевые диваны» над выборкой не появляется фильтр, такой, как если заходишь в категорию «Диваны»</p> <p>«Сделать, чтобы появлялся фильтр, когда заходишь через «Диваны» — «Прямые диваны» и т. д.»</p> <p>«На мой взгляд, стоит добавить фильтры по цветам, добавить фильтры по размерам, ценам и пр., когда выбрана не вся категория, а уже подкатегория, например, 2-дверные шкафы-купе»</p> <p>«К фильтру присоединить кнопку запуска параметров, а то меняю параметр, а товарные позиции остаются теми же»</p> <p>«Фильтр подбора был бы удобнее в вертикальном исполнении, либо в горизонтальном, как есть, но с раскрытыми опциями. Сейчас им пользоваться не очень удобно»</p> <p>«Фильтр можно было бы сделать слева, например, или</p>	
--	--	---	--




	<p>справа сайта, потому что сверху при фильтрации не видно кнопки «Посмотреть». Нужно крутить страницу ниже, тогда она появляется»</p> <p>«Продлить фильтр до страницы карточки одного товара. Ведь приходится возвращаться назад, чтобы изменить цвет, например»</p> <p>«Сложности были с подбором размера. Хотелось бы фильтры по размерам, по цвету, по количеству спальных мест, т. к. сейчас очень сложно выбрать с нужными характеристиками»</p> <p>«Не поняла, чем отличаются «Угловые» от «Угловой диван»</p> <p>«Не совсем понятно мне ограничение в размерах. Глубина, ширина. А высота? Нужно добавить»</p> <p>«Было бы неплохо у некоторых пунктов делать подсказки. Например, кратко описать особенности. Или у механизма какую-нибудь элементарную схему показать при наведении»</p> <p>«Для улучшения выбора можно в фильтр на главной добавить элементы внутреннего фильтра»</p> <p>«Сложности: не знаю, что означают разные названия механизмов. Т. е. знаю, как должен выглядеть диван, но технические термины неизвестны»</p> <p>«При наведении указателя мыши в поле фильтра «Механизм» будет выводиться справочная информация, как например, в Яндекс. Маркет»</p> <p>«Не хватает хорошего поиска по параметрам во многих разделах»</p> <p>«Улучшить поиск товаров добавлением различных фильтров, сортировок, советов и предложений товара»</p> <p>«Не хватает более удобного фильтра. Тегирования товаров»</p> <p>«Добавить более расширенную форму поиска товара по параметрам»</p> <p>«И большее количество фильтров»</p> <p>«Убрать глюк при выставлении параметров»</p>	
--	--	--

		<p>«Был бы фильтр, как у https:// site.ru, было бы идеально»</p> <p>«Основное — это фильтр, сделайте его, и будет вам счастье!»</p>	
3	Логика действия	<p>Не хватает сортировки по различным параметрам:</p> <p>«Нет возможности сортировки результатов поиска по цене, новизне и т. д.»</p> <p>«К сожалению, не во всех разделах есть сортировка по цвету, размеру, материалу и так далее. Еще бы хотелось видеть сортировку сбоку не только по цене, а по популярности (отзывам) и новизне»</p> <p>«Добавить сортировку по популярности, по рейтингу и другие»</p> <p>«Улучшить поиск товаров добавлением различных фильтров, сортировок, советов и предложений товара»</p> <p>«Не хватает дополнительного функционала для работы с каталогом (решение: добавить возможность выбора количества товаров на странице, представления ленты с товарами, сортировки по параметрам)»</p>	
2	Логика действия	<p>Замечания и предложения по кнопкам:</p> <p>«Обратила внимание на одинаковое оформление кнопок в разделе «Распродажа» «Перейти к товару» и в основном каталоге «Купить». Это разные кнопки, разное целевое действие, следовательно, они должны быть оформлены по-разному. Во всяком случае, так было бы удобнее, мне кажется. Просмотреть товар, перейти в его карточку — например, та же светло-синяя, а купить — красная»</p> <p>«Сложности: в разделах под каждым товаром расположена кнопка «Купить». Однако она не предполагает дальнейших покупок. Это неудобно. Хотелось бы сразу помещать товар в корзину или откладывать для сравнения с другими»</p> <p>«В разделах сделать кнопки «В корзину» и «Добавить в избранное» или «В сравнение»</p>	
4	Логика действия	<p>Замечания и предложения по поиску:</p> <p>«Поиск для подобного работает некорректно. Например, по запросу «мебель для гостиной» он не выдает ничего вразумительного»</p>	

		<p>«Но он, к сожалению, не сработал. При вводе запроса «прямой диван бежевый» не выводится ни одно предложение из каталога. Аналогично для запросов: «диван в гостиную», «бежевый диван», «прямой диван». Модуль поиска работает только при вводе запросов, совпадающих с названиями моделей мебели. При этом запрос «угловой диван» обрабатывается корректно»</p> <p>«Надо обеспечить полнофункциональную работу модуля поиска с учетом всех возможных вариантов поисковых запросов от пользователей»</p> <p>«Через кнопку поиска не очень удобно, т. к. выдает весь перечень товаров (например, диванов), а дальше нужно просто искать, листая страницу вниз, нет критериев дальнейшего поиска»</p> <p>«Добавить критерии поиска, если пользуешься кнопкой поиска»</p> <p>«Добавить фильтры по цене в результатах поиска по слову»</p> <p>«Не хватает корректной работы модуля поиска (решение: обеспечить поиск товаров по всему спектру возможных запросов и удобную работу с результатами поиска)»</p>	
2	Логика действия	<p>Замечания по тегам:</p> <p>«Пыталась кликнуть по тегу «Со столиком» — ничего не происходило. Только спустя несколько секунд сработало, но фильтр пропал, и мои настройки). Думаю, нужно поменять этот механизм»</p> <p>«Тегами не очень удобно пользоваться, потому что при выборе одного страница обновляется. Было бы удобнее, если бы была возможность комбинировать. И не увидела, как сбросить, чтобы перевыбрать»</p>	
2	Логика действия	<p>Замечания и предложения по меню:</p> <p>«Пока я искала информацию о возможных вариантах заказать диван, я нашла внизу информацию о производстве и о гарантиях. Мне кажется, что всю эту информацию нужно вынести ссылкой наверх в меню. Обычно карту сайта не особо читают»</p> <p>«Неудобное меню вверху»</p> <p>«Недоработано меню (внизу много пунктов, которые сложно найти)»</p>	


ТЗ по логике действия





- 1) Доработать каталог.
- 2) Доработать фильтры.
- 3) Добавить сортировку.
- 4) Доработать кнопки.
- 5) Доработать поиск.
- 6) Доработать поиск по тегам.
- 7) Доработать меню.




1	Техническая ошибка	Проблема со скоростью работы сайта: «Не знаю, может быть, это проблема моего компьютера (а он игровой), но все немного тормозит, я уже отвыкла от этого, и это немного раздражает» «Сложность одна — у меня сайт тормозит» «И если бы сайт не тормозил. Не знаю, может, моя проблема, но в других приложениях нет лагов» «Устранить торможения»	
1	Техническая ошибка	Сайт не работал около 30 минут: «К сожалению, при выполнении этого пункта сайт перестал работать. Это было в воскресенье 12 августа ок. 16 часов. Сайт не работал как минимум полчаса. Если бы я была настоящим покупателем, я бы ушла с нерабочего сайта и не вернулась»	
1	Техническая ошибка	Произошла замена города: «Я выбирала в самом начале свой город — Санкт-Петербург, но сейчас показывает Александров, как же так? Я ничего не меняла...»	




ТЗ по техническим ошибкам

- 1) Решить проблему со скоростью работы сайта.
- 2) Разобраться, почему сайт не работал (если это не были плановые работы).
- 3) Разобраться с заменой города.

2	Удобство	Наличие всплывающего окна отправки сообщений: «На всплывающее окно о том, что сайт хочет не отправлять мне сообщения. Конечно, заблокировать! Ужасно раздражающая штука» «Единственное, что смутило: всплывающее окно на разрешение отправки уведомлений. На мой взгляд, эта функция актуальна для новостных сайтов, где важно получать уведомление о новых новостях. Для е-коммерс-	
---	----------	---	---

		проектов это не актуально, на мой взгляд»	
1	Удобство	<p>Предложение использовать виджеты соцсетей с указанием численности подписчиков:</p> <p>«Почему-то не получилось сейчас у меня войти в «ВК» в вашу группу, чтобы посмотреть количество участников и возможные там отзывы. Было бы полезно использовать другой виджет соцсетей, где приводится численность подписчиков»</p>	
5	Удобство	<p>Не хватает функции сравнения товаров:</p> <p>«За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее — возможно, сделать сравнение товара»</p> <p>«Будет возможность добавить товары в сравнение»</p> <p>«Сайту очень не хватает инструмента «Сравнение». Мне неудобно просматривать каждую позицию»</p> <p>«В листинге в превью хорошо бы было добавить кнопку «Добавить к сравнению»</p> <p>«В разделах сделать кнопки «В корзину» и «Добавить в избранное» или «В сравнение»</p> <p>«С матрасом на странице листинга (https:// site.ru /catalog/matrasy-140x200/) малопонятны отличия моделей. Нужно текстовое описание либо функционал сравнения»</p> <p>«Добавить функционал сравнения характеристик товара между собой»</p> <p>«Сделать сравнение товаров и отложенные товары»</p>	
3	Удобство	<p>Не хватает конструктора для подбора мебели / создания индивидуального дизайна:</p> <p>«Простейший конструктор комнаты для подбора мебели»</p> <p>«Интерактивного конструктора для создания индивидуального дизайна (решение: добавить такой модуль на сайт)»</p> <p>«Поиск и выбор товара можно сделать удобнее за счет введения системы выбора, как в игре The Sims 4. Посмотрите на Ютубе (игроки любят обустроить дома), с такой системой может справиться даже ребенок»</p>	
3	Удобство	<p>Не хватает функции «Отложить товар»:</p>	


		<p>«Как вариант: добавить возможность отложить товар. Так как диваны выбираются небыстро, то мне было бы удобно отправить сформированный мной заказ родственникам. Либо на работе выбрать, а потом дома показать родственникам из отложенных вариантов»</p> <p>«А работа с просмотренными товарами может быть реализована по примеру https:// site.ru /: когда клиент уходит из карточки просмотренного товара, есть опция типа «Отложить товар для вас», если клиент соглашается, авторизованному посетителю приходит письмо с карточкой просмотренного товара, фото и ценой. У неавторизованного просят ввод e-mail»</p> <p>«Добавила «Отложить товар», а потом «Посмотреть отложенный товар»</p> <p>«Сделать сравнение товаров и отложенные товары»</p>	
1	Удобство	<p>Не хватает автоматического определения города:</p> <p>«Реализовать автоматическое определение города»</p>	
3	Удобство	<p>Не хватает дополнительных услуг:</p> <p>«Не хватает выбора обивки дивана (если на заказ делать)»</p> <p>«Добавить раздел по обивке: кожа, ткань, кожзам»</p> <p>«Помощь дизайнера в подборке и комбинировании мебели, буквально 2-3 варианта, чтобы подошло по размерам»</p>	
5	Удобство	<p>Малозаметные элементы:</p> <p>«Захотелось нажать на поиск, но его удалось найти не сразу. Так же и пункт меню «Акции» — хорошо, что выделено, но внимание в первые 3-5 секунд не привлекает»</p> <p>«Поиск открывается при нажатии на маленькую иконку, которую трудно заметить»</p> <p>«Верхние названия «Доставка», «Рассрочка» и т. д. выделить и сделать заметнее»</p> <p>«Сделать кнопку «Поиск» более заметной»</p> <p>«Сделать видную форму поиска по сайту, сейчас она совсем незаметна»</p>	
<p>ТЗ по удобству</p> <p>1) Использовать виджеты соцсетей с указанием численности подписчиков.</p>			



<p>2) Добавить функцию сравнения товаров.</p> <p>3) Добавить функцию «Отложить товар».</p> <p>4) Настроить автоматическое определение города.</p> <p>5) Сделать малозаметные элементы заметными.</p>			
2	Условия заказа	<p>Нет магазина в городе ассессора:</p> <p>«Самое главное решение для выбора мебели на данном сайте — это расположение магазина: его нет в моем городе»</p> <p>«Далее, на сайте выбрала Краснодар, а в списке магазинов моего города нет. Это снижает доверие»</p>	
1	Условия заказа	<p>Предложение убрать покупку в 1 клик:</p> <p>«Покупку в 1 клик считаю тут лишней, не знаю, кто этим будет пользоваться, если на сайте есть онлайн-консультант. А кнопка покупки в 1 клик занимает место (но это нужно смотреть по аналитике)»</p> <p>«Как я писал ранее, я бы вообще убрал заказ в 1 клик»</p>	
24	Условия заказа	<p>Вопросы по условиям доставки:</p> <p>«Ну, и еще не совсем понятно, какая нужна доверенность, если мебель привезут, а дома не я, а, к примеру, муж»</p> <p>«О стоимости и сроках доставки»</p> <p>«Нет информации про подъем, хотя написано «Доставка и подъем» — там только про доставку. Доставят прямо до квартиры?»</p> <p>«Единственное, наверное, раскрыл бы условия доставки более подробно»</p> <p>«Сроки доставки непонятны»</p> <p>«Но я не поняла, есть ли доставка в регионы»</p> <p>«К сожалению, непонятны полные условия доставки в регионы. Например, я живу в Казани, и в Казани есть ваши магазины, доставка при этом будет платная (как для региона) или бесплатная? Нужно подробнее расписать»</p> <p>«Хотелось бы видеть калькулятор доставки, если она платная, а также компании доставки, если не вы самостоятельно доставляете»</p>	



		<p>«Хотелось бы яснее видеть сроки изготовления и доставки»</p> <p>«Не указана стоимость доставки по СПб, только Лен. область? Нужно указать и Санкт-Петербург, это разные единицы!»</p> <p>«Условия доставки и оплаты непонятны: сколько стоит доставка по Санкт-Петербургу? При клике по ссылке «Доставка и подъем» этой информации нет. По большинству других регионов указано, что бесплатно. Но на странице https:// site.ru /pay-and-delivery/ указана другая стоимость — на первый взгляд кажется, что информация противоречивая»</p> <p>«Не указана возможность для самовывоза, в т. ч. для Москвы»</p> <p>«Было бы КРАЙНЕ удобно, если бы был расчет стоимости, хотя бы предварительный (возможно, не автоматический, но с зонами на карте региона). Сейчас нет никакой определенности, какова будет окончательная стоимость доставки»</p> <p>«Только доставку в конкретном случае можно прописать: «Доставка бесплатная». Иначе в общей форме 500 руб. могут ввести в заблуждение»</p> <p>«Удобно было бы указывать примерный срок, с которого может быть доставка»</p> <p>«Условия доставки понятны только в разделе того, что определенные вещи бесплатно вы не возите в указанные территории. Более того, очевидно, что доставка оплачивается отдельно. И это я узнаю точно, как и конечную сумму, только после звонка вашего оператора. «Точные сроки», которые мне позволят скорректировать свой рабочий график, я также узнаю по телефону от оператора, которому должен буду поверить на слово»</p> <p>«Еще удобнее — кресло собирать не нужно, но, если это сложная мебель, предлагаете ли вы услугу сборщика?»</p> <p>«Есть ли варианты доставки ко времени: вечером или в выходные, даже если это будет платный тариф?»</p> <p>«Условия доставки и подъема открываются только при клике на ссылку, которая не видна без использования прокрутки страницы. Хотелось бы видеть ее сразу без</p>	
--	--	--	--


		<p>дополнительных действий»</p> <p>«Непонятен пункт с оформлением доверенности на получение, это к нотариусу идти что ли? Или достаточно просто бумажки без печатей и паспорта того, кто заказал?»</p> <p>«Про доставку и подъем не все понятно. Расписана стоимость долька доставки. А про подъем ничего не написано»</p> <p>«И главное: КОГДА ждать свой товар? Вообще ничего нигде не указано. Только ждать ответного звонка от менеджера и уточнять. А вдруг скажут, что доставят недели через две, а меня такой срок не устроит?»</p> <p>«Удобнее было бы, если при заказе можно было бы выбрать хотя бы день доставки (а лучше даже и часовой диапазон)»</p> <p>«И указать ВСЕ реальные условия доставки и ПОДЪЕМА»</p> <p>«Единственное: не очень понятно про подъем на этажи? В табличке про «Доставку и подъем» информация только по сумме доставки (какой вид мебели и в какой город доставляется бесплатно). А сколько стоит поднять на этаж? А если в доме нет лифта? Считаю, что нужно добавить эту информацию»</p> <p>«А вот условия доставки расположены не очевидно. Чтобы их прочитать, необходимо кликнуть на не очень приметную надпись, которую я нашел не сразу»</p> <p>«Удобно было бы видеть заранее примерные сроки готовности заказа»</p> <p>«Непонятны сроки доставки. Как я поняла, после оформления заказа по указанному при заказе номеру связывается консультант. Видимо, именно тогда сроки и время доставки как раз и оговариваются...»</p> <p>«Условия доставки в регионы, не отмеченные в сообщении, не совсем понятны. Кто и когда будет согласовывать стоимость со службой доставки? Хотя бы приблизительные цены указали бы»</p> <p>«А вот на условиях доставки возник вопрос. Потому что под ценой есть надпись в скобках: «Без доставки». Хотя ранее видел, что доставка бесплатна. И вопрос теперь, прибавится</p>	
--	--	--	--




	<p>ли стоимость за доставку или нет, она бесплатна? Двойственная ситуация»</p> <p>«Условия непонятны, нигде не увидел их»</p> <p>«Но хотелось бы, кроме стоимости доставки и подъема, видеть сроки доставки и условия оплаты. Типа такого: z»</p> <p>«Но не совсем понятны условия доставки и сроки»</p> <p>«На данном сайте сроки доставки обговариваются с менеджером»</p> <p>«Сроки выполнения заказа у вас не нашел»</p> <p>«А что, есть какие-то особые условия? Я стала искать и продиваны ничего не нашла. Нашла только: «Как только ваш заказ будет готов — с вами свяжутся»</p> <p>«Доставка «как только заказ будет готов». В общем, все интересующие детали надо уточнять у менеджера по телефону»</p> <p>«Сроки выполнения заказа: доставка 2 дня на самые интересные товары. В принципе быстро. Но эту информацию я нашла лишь сейчас. А по «заказанному» мной ранее товару сроки все же остались неясны»</p> <p>«Сроки выполнения очевидно непонятны на всех сайтах, эта информация не лежит на поверхности»</p> <p>«Частично сроки выполнения заказа указаны в карточках товаров на сайтах конкурентов, на вашем сайте я информации не нашел»</p> <p>«Сроки исполнения полностью не ясны»</p> <p>«Общие сроки доставки и там, и там непонятны»</p> <p>«На исследуемом сайте не нашла сроков доставки»</p> <p>«По срокам выполнения заказа информации нигде нет»</p> <p>«По срокам выполнения заказа у вас на сайте вообще это остается большой тайной, в отличии от конкурентов, где они указывают сразу на странице выбора товаров, что товар есть на складе или что будет в течении суток. У вас же, как не пытался, не нашел информации о сроках изготовления</p>	
--	---	--

		<p>и доставки. Как понял, это делается при созвоне с менеджером?»</p> <p>«На вашем сайте сроки и условия доставки указаны на главной, при оформлении заказа я их не нашла»</p> <p>«Продумать вывод информации по доставке, указанию сроков изготовления заказа»</p> <p>«Мебель покупать бы не стал, потому как неизвестны сроки, непонятна доставка (оплачивается отдельно, неизвестно, кто и как ее будет производить), все вопросы я должен решать по телефону с оператором (зачем вам тогда интернет-магазин?). На сайте не хватает автономности (он не работает без оператора)»</p> <p>«Прозрачная доставка»</p> <p>«Сделать более полной и понятной информацию о доставке, подъеме и сборке, чтобы ее не надо было искать по всему сайту»</p> <p>«Понятных условий доставки и подъема мебели»</p> <p>«Указать ориентировочные сроки выполнения заказа (по каждой позиции товаров либо по категориям)»</p> <p>«Где-нибудь прописать информацию по срокам и часам доставки»</p> <p>«Добавить на страницу https:// site.ru /pay-and-delivery/ условия доставки транспортными компаниями»</p> <p>«И сроки доставки»</p>	
2	Условия заказа	<p>Вопросы по условиям возврата и гарантии:</p> <p>«И еще непонятны условия возврата, если товар не подошел или оказался недокомплектом (не хватает деталей для сборки), или обнаружился брак»</p> <p>«И непонятно, кому предъявлять гарантийные обязательства»</p> <p>«О гарантии (она есть, но не на всех товарах и в неявном виде)»</p> <p>«Как осуществляется гарантия»</p>	


		«Оформление заказа было бы удобнее, если бы вся информация снизу, где карта сайта, была доступна в меню вверху. А то оказывается, что есть постгарантийное обслуживание, ремонт и т. п., а когда оформляешь, всего этого можешь и не знать, и думаешь, оформлять-не оформлять...»	
2	Условия заказа	<p>Непонятно, почему меняется цена при отметке чекбокса «С механизмом»:</p> <p>«Непонятно, что обозначает чекбокс «С механизмом» и почему меняется цена. Получается, что цены в каталоге указаны без учета стоимости механизма раскладываения?»</p> <p>«Вижу здесь чекбокс «С механизмом», и при нажатии на него стоимость возрастает на 7 тыс. руб. Я целевой покупатель кровати, т. к. через пару месяцев я доделаю ремонт и буду покупать себе кровать, и на данном этапе я не понимаю, что это за механизм, и почему за него берется доплата»</p>	
9	Условия заказа	<p>Вопросы по условиям оплаты:</p> <p>«Не хватает информации о возможности и способах оплаты. И вообще, можно ли оплатить онлайн на сайте кредитной картой?»</p> <p>«Я считаю, что информация о товаре представлена в полном объеме, за исключением способа оплаты»</p> <p>«Если имеется в виду по способу оплаты, то можно оплатить наличными при получении, только непонятно, нужна ли какая-то гарантийная оплата, если товар будет делаться на заказ»</p> <p>«Способов оплаты лично для меня достаточно. Можно еще сделать вариант — оплата квитанцией в Сбербанке. Чтобы не электронно. Но я в Москве. Для иногородних, возможно, будут удобны всякие Яндекс.Кошельки, Вебмани...»</p> <p>«Единственное, можно предложить вариант оплаты по интернету: Вебмани и т. д.»</p> <p>«Информацию о рассрочке можно получить только в телефонном режиме у менеджера»</p> <p>«Возможные улучшения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширить количество доступных форм оплаты. • Добавить кредитные калькуляторы от нескольких банков» 	

		<p>«Непонятно только, оплачивать заказ сразу же или необходимо дождаться звонка оператора для подтверждения заказа? Этот момент необходимо уточнить на странице с сообщением о том, что заказ оформлен»</p> <p>«Единственный момент непонятен. Как быть с оплатой, если я хочу оплатить картой, но не через эл. систему, а напрямую»</p> <p>«Условия непонятны, нигде не увидел их»</p> <p>«Но хотелось бы, кроме стоимости доставки и подъема, видеть сроки доставки и условия оплаты. Типа такого:»</p> <p>Б»ыстрого расчета различных вариантов кредита (решение: добавить на сайт кредитный калькулятор)»</p> <p>«Инфо о способах оплаты тоже на видное место разместить»</p> <p>«Непонятен блок «Не предоставляются дополнительные скидки». О каких сертификатах идет речь?»</p>	
2	Условия заказа	<p>Не хватает информации о том, как можно заказать товары:</p> <p>«Не увидела, где и как можно заказать товары на сайте, раздела про оформление заказа нет, но хотелось, чтобы был, и там можно описать способы заказа»</p> <p>«Добавила бы информацию в раздел «Как заказать»</p>	
10	Условия заказа	<p>Предложения по дополнительным способам оформления заказа:</p> <p>«Можно было бы еще добавить возможность выбрать товар, создать заказ, распечатать его и потом по номеру заказа в магазине его оформить / оплатить»</p> <p>«Если в процессе поиска возникли вопросы, можно отправить сообщение. В этом окне можно еще сделать форму обратного звонка, если трудности с выбором или нужна помощь по другому вопросу»</p> <p>«Какой еще способ — мессенджеры прикрутить: ВацАп, Телеграм, соцсети, вКонтакте, Инстаграм (да, где ваш Инстаграм?), Фейсбук»</p> <p>«Возможно, стоит добавить модные нынче мессенджеры — я периодически спрашиваю что-то в мессенджере, если такая возможность у магазина присутствует»</p>	

		<p>«Казалось бы, можно еще написать по почте, указанной наверху. Но зачем-то там надо выбрать тему из предложенных 3 пунктов. Т. е. написать на почту, чтобы что-то заказать, нельзя? Только обратиться по вопросам ремонта, гарантии, обмена и возврата? Получается так»</p> <p>«Мне не хватило современных мессенджеров: WhatsApp или Viber»</p> <p>«Какие еще способы вам были бы удобны? Написать письмо с указанием выбранного товара, у вас в письме почему-то только гарантия, сервис и ремонт»</p> <p>«Для меня был бы удобен заказ через e-mail, но на этом сайте не указан контактный ящик для заказов по электронной почте (или я не нашел его)»</p> <p>«Можно, конечно, добавить функцию обратного звонка, но это не обязательно»</p> <p>«Удобно было бы, чтобы можно было заказать через мобильное приложение»</p> <p>«Можно было бы и через чат, но он ни разу не предложил мне помощь. 1 раз был бы очень кстати, ведь я на сайте уже давно, смотрю много страниц и мне явно нужна помощь»</p> <p>«Консультант должен предложить помощь 1 раз после просмотра нескольких страниц и пребывания на сайте. Через сколько его запустить — нужно в метрике вычислить среднее время пребывания посетителей на сайте, проследить через сколько они уходят без конверсий и таким образом определить время, когда обратиться к посетителю»</p>	
3	Условия заказа	<p>Не пришло письмо с подтверждением заказа:</p> <p>«Кроме! Мне на почту не пришло никакое письмо о заказе»</p> <p>«При оформлении указала свой реальный мейл. Пока выполняла задание на него ничего не пришло. А номер заказа я уже не помню, страницу эту закрыла»</p> <p>«И на почту подтверждение заказа должно приходить мгновенно»</p> <p>«Нужно подтверждение по e-майл при оформлении заказа, что заказ принят в обработку»</p>	

2	Условия заказа	<p>Не хватает более точного времени звонка менеджера:</p> <p>«Хорошо, когда пишут, в какое время свяжутся со мной»</p> <p>«Сделать удобнее можно, изменив текст после оформления заказа на более конкретный. С «В ближайшее время наш консультант свяжется с Вами для подтверждения заказа» на, например, «Наш консультант свяжется с Вами для подтверждения заказа в течение X часов. Рабочее время пн-сб с 9 до 20»</p>	
1	Условия заказа	<p>Вопрос по использованию персональных данных:</p> <p>«Являетесь ли вы оператором данных, чтобы использовать мои данные для чего-либо, кроме исполнения договора купли-продажи?»</p>	
17	Условия заказа	<p>Замечания и предложения по оформлению заказа (корзина и форма заказа):</p> <p>«Преимущество отдано быстрой покупке на кнопке «Купить». Я бы отказалась от такого выбора или сделала 2 кнопки. Я не хочу, чтобы мне звонили и приставали с вопросами, зачем что-то диктовать, если можно написать?»</p> <p>«После клика на «Оформить заказ» загрузка происходит долго. Приходится кликать несколько раз. В результате сообщение: «Ваша корзина пуста», непонятно, что делать далее. Сообщение, что заказ оформлен было получено только в 1 заказе из трех. Опытным путем удалось выяснить, что не принимаются валидные адреса e-mail, содержащие кириллические символы (см. пред. п.). Никаких сообщений об этом нет, поле e-mail выделяется зеленой рамкой»</p> <p>«Но при нажатии кнопки «Оформить заказ» ничего не произошло. Так что я не поняла, ушел мой заказ или нет. И под каким номером его искать»</p> <p>«Кнопки «Выбор способа оплаты» неочевидно указывают на выбор. Они слишком бледные и та, что выбрана, похожа на остальные»</p> <p>«Не хотела указывать мейл, однако сайт заставляет меня это сделать. Честно говоря, это не очень здорово, потому что рассылки от магазинов достали. И брать с покупателя мейл сейчас уже не очень здорово. Мало того, кнопка «Оформить» в этом случае просто не реагирует и не прокручивает экран к красному полю «Email», соответственно, я кликнула по ней 3 раза, прежде чем</p>	

		<p>поняла, что надо прокрутить вверх и увидеть это поле»</p> <p>«Непонятно, что обозначают звездочки в полях формы заказа. О необходимости их обязательного заполнения можно узнать только после неудачной попытки отправки формы»</p> <p>«Уменьшить высоту элементов в корзине так, чтобы кнопка «Оформить заказ» была видна без использования прокрутки экрана»</p> <p>«Предлагается ввести промокод, а где его взять? Непонятно»</p> <p>«На мой взгляд, уже в корзине условия доставки и подъема на этаж должны располагаться на главном экране корзины и видны при заполнении контактных данных, т. к. это уже неотъемлемая часть покупки мебели, а не скрыта до клика пользователя»</p> <p>«Для удобства оформления товара я считаю нужным добавить условия доставки товара перед нажатием кнопки «Оформить заказ», т. к. можно и не увидеть эти условия, если не пролистать ниже страницу. Это может привести к лишним вопросам покупателя позже»</p> <p>«Также удобно было бы сделать чекбокс «Самовывоз», а лучше даже с возможностью самовывоза не только со склада, но и из определенного магазина сети»</p> <p>«Почему-то система не принимала вводимые мной данные, когда вводила через «Корзину», но через «Покупку в один клик» все получилось. Со второй попытки все получилось»</p> <p>«Удобнее было бы адрес электронной почты не указывать обязательно, а по желанию»</p> <p>«Но было бы удобнее, чтобы стоимость показывалась сразу за все товары в корзине»</p> <p>«А еще было бы удобно выбирать нужное время доставки самому»</p> <p>«Есть два момента:</p> <ul style="list-style-type: none">• Во-первых, не очень поняла, почему условия доставки находятся ПОД кнопкой «Оформить заказ», я же сначала должна прочитать про доставку, а потом уже оформлять.• И второй момент (придирка даже): галочка на согласие на обработку данных не должна быть проставлена	
--	--	--	--

		<p>по умолчанию. Я должна сама ее поставить»</p> <p>«При обычном заказе для меня неудобно то, что надо указывать электронную почту, это доступно не всем покупателям. Поэтому если это окно было бы необязательным для заполнения, было бы гораздо удобнее»</p> <p>«Сложности возникли: автоматически подобралась электронная почта и адрес. Если хочу заказать товар на дачу, адрес нужно сменить. Я не очень разбираюсь в таких делах, у меня ничего не выходит. Я откажусь от онлайн-доставки и при возможности, если не выберу заказ у других, пойду в магазин для оформления товара»</p> <p>«Доработка корзины»</p> <p>«Доставка ко времени и сборка»</p> <p>«Как я уже говорила, можно добавить автоматический расчет доставки в заказе»</p> <p>«Сделать возможность выбора времени доставки»</p> <p>«Не хватает простого оформления заказа»</p>	
7	Условия заказа	<p>Непонятно, есть ли товар в наличии:</p> <p>«На исследуемом сайте выбранный товар не понятно, есть ли в наличии»</p> <p>«Остается вопрос, что из этого есть в наличии»</p> <p>«Непонятно, есть ли этот диван в наличии или его надо заказывать»</p> <p>«Непонятно, в каких салонах он доступен для просмотра вживую»</p> <p>«Не хватает информации, есть ли данный товар в данной расцветке в магазинах сети»</p> <p>«Конечно, не хватает информации, есть ли готовый диван в наличии, какой срок изготовления и какого числа после заказа будет готов диван и могут его доставить»</p> <p>«Не указано, есть ли товар в наличии»</p> <p>«Показать наличие товара и сроки его доставки»</p>	

		<p>«Напротив товаров отметку, есть ли в наличии, в каком шоуруме можно посмотреть, какие акции действуют»</p> <p>«Не помешала бы информация о наличие того или иного товара в конкретном магазине»</p> <p>«И на карточках товаров информацию, есть ли товар на складе»</p>	
<p>ТЗ по условиям заказа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Доработать условия доставки. 2) Доработать условия возврата и гарантии. 3) Явно указать, почему изменяется цена при отметке чекбокса «С механизмом». 4) Доработать условия оплаты. 5) При необходимости добавить дополнительные способы оформления заказа. 6) Присылать на почту письмо с подтверждением заказа. 7) Указывать приблизительное время звонка менеджера. 8) Доработать оформление заказа. 9) Указывать наличие товара. 			



Рекомендуем к исправлению.



Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или А/В тестирование.



Можно не править.

Выводы

Доверие

Асессоры оценили сайт в среднем на 7,8 балла из 10. Больше всего замечаний вызвал ассортимент интернет-магазина. Для повышения доверия к сайту рекомендуем:

- Доработать главную страницу.
- Доработать дизайн.
- Явно указать, что компания является производителем мебели.
- Выделить преимущества.
- Расширить ассортимент.
- Добавить сертификаты.
- Пересмотреть ценовую политику.
- Провести работу по повышению рейтинга на Яндекс.Маркете.
- Доработать отзывы.
- Развивать группы в соцсетях.
- Разработать бонусную программу.
- Добавить информацию о компании.

Контент

Асессоры оценили раскрытие информации на 7,7 балла из 10. Им не хватило как текстовой информации о товарах, так и фотографий. Также было озвучено довольно много замечаний и предложений по содержанию и оформлению непосредственно карточки товара. Рекомендуем:

- Доработать слайдер.
- Добавить больше фотографий.
- Упростить текст на странице «О производстве».
- Подобрать более подходящие фотографии для информационных страниц.
- Добавить информацию о товарах.
- Добавить функцию увеличения фотографии.
- Доработать содержание и оформление карточки товара.
- Исправить опечатку.
- Заполнить или убрать пустые разделы.

Логика действия

Асессоры столкнулись с рядом сложностей при работе с каталогом и использовании фильтров. Также некоторые затруднения вызвал поиск товара через поисковую строку. Необходимо:

- Доработать каталог.
- Доработать фильтры.
- Добавить сортировку.
- Доработать кнопки.
- Доработать поиск.
- Доработать поиск по тегам.
- Доработать меню.

Техническая ошибка

Было обнаружено 3 проблемы технического плана. Следует:

- Решить проблему со скоростью работы сайта.
- Разобраться, почему сайт не работал (если это не были плановые работы).
- Разобраться с заменой города.

Удобство

Асессоры попросили добавить некоторые полезные функции на сайт. Рекомендуем:

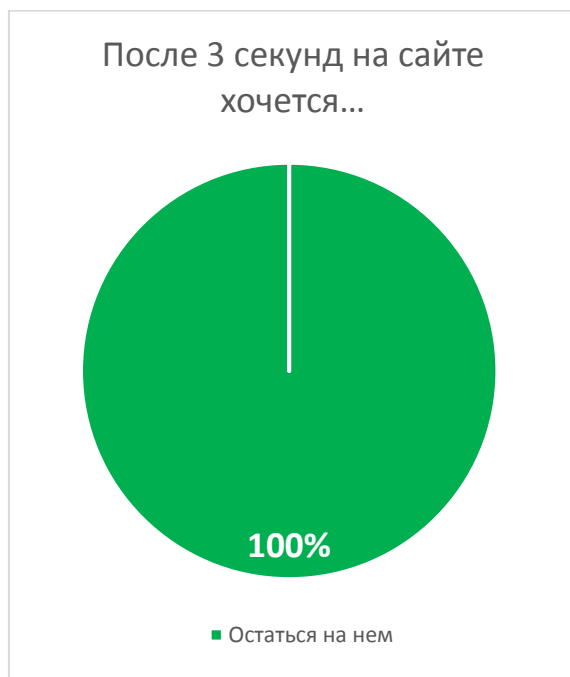
- Использовать виджеты соцсетей с указанием численности подписчиков.
- Добавить функцию сравнения товаров.
- Добавить функцию «Отложить товар».
- Настроить автоматическое определение города.
- Сделать малозаметные элементы заметными.

Условия заказа

У асессоров возникло довольно много вопросов по условиям заказа, на часть из которых они так и не смогли найти ответ на сайте. В частности им остались не до конца понятны условия доставки, сборки, оплаты, возврата и гарантии. Также были высказаны замечания и предложения по доработке формы заказа. Помимо этого асессоры обратили внимание на то, что нет информации о наличии товаров в интернет-магазине, а также шоурумах. Следует:

- Доработать условия доставки.
- Доработать условия возврата и гарантии.
- Явно указать, почему изменяется цена при отметке чекбокса «С механизмом».
- Доработать условия оплаты.
- При необходимости добавить дополнительные способы оформления заказа.
- Присылать на почту письмо с подтверждением заказа.
- Указывать приблизительное время звонка менеджера.
- Доработать оформление заказа.
- Указывать наличие товара.

3. Первое впечатление о сайте



- Остаться на нем – 30 ассессоров

Таблица: Первое впечатление о сайте

Ассессор	После 3 секунд на сайте хочется остаться на нем или сразу его закрыть? Почему?	Куда посмотрели в первую очередь (3 элемента)?	Куда хочется нажать в первую очередь?
Дмитрий Александрович	После 3 сек. уходить не хочется, хочется продолжить работу с сайтом. Наверное, связано с тем, что цветовая гамма и элементов сайта, и баннеров подобрана довольно качественно, нет элементов «вырви-глаз»	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь я обратил внимание на слайдер. С одной стороны, он расположен в самом центре, но с другой — он очень часто и резко меняется. • Вторым шагом я посмотрел на квадраты под слайдером. • Третьим шагом я посмотрел на шапку сайта — смутило то, что сайт работает с 9 до 21. Тут 2 варианта: либо на ночь сайт выключают, либо собственник имел в виду, что колл-центр не работает ночью (в таком случае нужно это исправить) 	Если бы я сейчас хотел купить мебель, то я бы сразу перешел в «Каталог диванов» по картинке, что размещена под слайдером
Наталья Андреевна	После 3 секунд хочется остаться на сайте и изучить его. У сайта хороший дизайн, сразу видно много картинок на главной, хочется поискать более подробную информацию и пролистать главную страницу вниз	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрела на блок с акциями, так как они меняются и это привлекает внимание. • Во вторую очередь посмотрела на логотип компании. • А в третью — на меню с картинками под блоком с акциями 	В первую очередь сменю город, у меня вылезла Бугульма, а я живу в Казани, вот туда и нажму
Елена Леонидовна	Хочется остаться на сайте, потому что приятный дизайн, интересные предложения в карусели картинок	<ul style="list-style-type: none"> • На карусель картинок. • На лого. • На диваны, которые идут на главной странице ниже 	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь хочется прокрутить сайт вниз. • Потом нажать на интересные диваны. Хотелось бы иметь возможность нажать на категорию диванов, например, «Прямые диваны от 14 890 руб.»
Анна Сергеевна	Сразу уйти не хочется, так как сайт создает приятное впечатление, и за 3 секунды с его содержимым не ознакомиться	<ul style="list-style-type: none"> • Баннеры. • Разделы каталога. • Общая структура сайта 	В первую очередь хочется зайти в каталог, посмотреть предложения и акции
Наиль Фаизович	Хочется остаться. Элементы главной страницы в одном стиле, меню фиксируется	Так же и пункт меню «Акции» — хорошо, что выделено, но внимание	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь захотелось прокрутить страницу — непонятно,

	вверху страницы при прокрутке страницы, качественные изображения, страница загрузилась быстро	в первые 3-5 секунд не привлекает	что ниже. Было бы удобнее, если бы блоки «Каталог диванов», «Адреса магазинов», «Как выбрать диван?» были видны в большей степени сразу при загрузке страницы. • Захотелось нажать на поиск, но его удалось найти не сразу
Юлия Владимировна	Сайт открылся без проблем, никаких отрицательных эмоций не вызывает, захотелось посмотреть, какую мебель предлагают. А услуга бесплатной доставки приятно располагает к данному сайту	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрела в разделы «Диваны-кресла». • «Шкафы-купе». • И «Корпусная мебель» 	Первым делом хочется зайти в раздел «Акции»
Алла Александровна	На сайте хочется остаться, очень притягательное оформление, хорошие фотографии, привлекательные анонсы акций	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрела на анонс «Скидка 15%». • Красная надпись «Акции». • Вкладка «Каталог диванов» 	Нажать хочется на рекламный баннер
Владимир Сергеевич	Сайт приятный, хочется остаться, так как разработчик понимает, зачем нужен слайдер, и правильно его использует. Элементы не вызывают отторжения	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрел на слайдер. • Логотип. • И телефон 	Хочется нажать на слайдер, ознакомится с предложением
Маргарита Алексеевна	Хочется быть дольше, есть много любопытных вкладок — заинтересовали. Дизайн не отталкивает	<p>Посмотрела:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Логотип — он мне не очень понравился. • Слайдер баннеров — по моему, слишком быстрая скорость. • Каталог диванов — симпатичная картинка. Ниже каталога диванов мой экран ничего не показывает на первом взгляде 	<p>Куда хочется нажать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Малые форма» — интересное название (или это универсальное название?). • «Примерь диван», если это про то, как в свой интерьер вписать диван с сайта — это супер! • «Распродажа» — вдруг за 3 копейки мое кресло-мечта
Виктория Александровна	Хочется остаться: светлый привлекательный дизайн и приятные фото на главном баннере	<p>Куда посмотрела в первую очередь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На всплывающее окно о том, что сайт хочет не отправлять мне сообщения. Конечно, заблокировать! Ужасно раздражающая штука. • Главный баннер — привлек внимание красивый зеленый диван 	<p>Если не считать, что первым кликом был «Блокировать» пуш-уведомления...</p> <ul style="list-style-type: none"> • То захотелось кликнуть на главный баннер, действительно привлекательная картинка. • Дальше уже на «Бонусную программу». • И «Как выбрать диван»

		и робот. <ul style="list-style-type: none"> • Кнопка «Бонусная программа» 	
Андрей Юрьевич	После трех секунд просмотра сайта хочется продолжить работу с ним. Общий дизайн первого экрана главной страницы внушает доверие, выглядит современно и профессионально. Скорее всего, мебель, предлагаемая на сайте, и услуги тоже будут качественными	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь обратил внимание на блок с прокруткой рекламных баннеров. • Потом логотип. • Потом блок «Каталог диванов» в левом нижнем углу экрана 	Сразу хочется нажать на ссылку в блоке «Каталог диванов», чтоб сразу перейти к подбору и покупке нужного товара
Алина Миновна	После 3 секунд сбежать с сайта не хочется	<ul style="list-style-type: none"> • Сначала посмотрела на салатовый диванчик, потому что мне такой цвет нравится. • Потом посмотрела на название сайта... • ...И на меню. • Потом на мольберт «Лучшее детям» 	В первую очередь хочется нажать на салатовый диванчик
Юлия Михайловна	После 3 секунд мне хочется остаться на сайте. Хотя бы для того, чтобы окончательно понять: что именно предлагает сайт, помимо диванов	3 элемента сайта: <ul style="list-style-type: none"> • Красный логотип «Цвет диванов». • Баннер наверху. • Верхнее меню («Акции», «Диваны» и «Кресла»...) 	В первую очередь мне захотелось прокрутить вниз страницу, чтобы поподробнее узнать о сайте, компании и ассортименте, условиях
Юрий Витальевич	Интересно продолжить дальнейшее знакомство с ресурсом. Почему? Не перегружен, не агрессивный дизайн	<ul style="list-style-type: none"> • Название ресурса — понять, куда попал. • Баннер. • Телефон и контакты в шапке 	Перейти в каталог
Татьяна Сергеевна	После 3 секунд хочется остаться, сайт в целом не раздражает. Учитывая тот факт, что я сюда зашла целенаправленно (например, через поиск)	Три элемента, привлекающие внимание (если говорить про первый экран): <ul style="list-style-type: none"> • Логотип в верхнем левом углу (красный цвет). • Огромный рото-баннер (смотрю сайт на ноутбуке — баннер занимает почти весь экран, его нельзя не заметить). • Кнопка «Бонусная программа» 	Пожалуй, хочется нажать на «Бонусную программу», получить информацию про нее
Дарья Сергеевна	Хочется остаться. Отталкивающих моментов нет в первом экране. Тема интересна	Привлекает внимание: <ul style="list-style-type: none"> • Слайдер. • Заметен логотип, хорошо выделяется. • Хорошо выделена «Бонусная программа» 	Куда хочется нажать? <ul style="list-style-type: none"> • Слайдер «Лучшее детям» меня лично как многодетную маму привлекает. Но смущает, что картинка одна и та же

			<p>на всех слайдах. Необходимо разнообразить предложения в слайдере.</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Бонусная программа» — интересно узнать, что за акции предлагаются. • Непонятен пункт меню «Малые формы», поэтому хочется нажать на него, чтобы узнать, что это такое
Егор Николаевич	<p>После 3 секунд на сайте у меня не появилось желания его закрыть. Потому что дизайн приятный и сайт воспринимается комфортно. Единственное, что смутило: всплывающее окно на разрешение отправки уведомлений. На мой взгляд, эта функция актуальна для новостных сайтов, где важно получать уведомление о новых новостях. Для e-коммерс-проектов это не актуально, на мой взгляд</p>	<p>Первые 3 элемента, на которые я обратил внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Акция со скидками в сентябре на слайдере («Лучшее детям»). • Время работы интернет-магазина 9-21 (зачем?) и телефон. • «Бонусная программа» 	<p>Мне захотелось нажать в первую очередь на раздел «Адреса магазинов», чтобы посмотреть, который филиал расположен наиболее близко ко мне</p>
Дмитрий Эдвардович	<p>После трех секунд, проведенных на сайте, желания покинуть его не возникло. Стало интересно посмотреть на акцию «Лучшее детям»</p>	<p>В первую очередь мое внимание привлекли:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Слайдер. • Название компании «Цвет диванов». • Кнопка «Бонусная программа» 	<p>В первую очередь захотелось нажать на акцию</p>
Сергей Владимирович	<p>Желания закрыть страницу не возникает, тем более ищешь диван в «зал»</p>	<p>Взгляд, конечно, на тематику сайта, а именно на товар предлагаемый — это диваны! Сразу смотрел диваны, т. к. искал эту информацию. Остальное мало интересовало на первом этапе</p>	<p>Нажал бы на угловые диваны, но сразу не ясно, какая отделка предполагается</p>
Инна Леонидовна	<p>После 3 секунд хочется остаться и продолжить работу с сайтом. Потому что красивый дизайн, крупные блоки, логично построены, есть акции, советы от эксперта</p>	<p>Куда посмотрели в первую очередь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Слайдер. Зеленый диван привлекает внимание, а потом видишь, что это акция. • «Как выбрать диван? Советы от эксперта» — захотелось прочитать. • Логотип — яркий, красивый округлый шрифт 	<p>Куда вам хочется нажать первую очередь?</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Акции» — выделены красным цветом. • «Как выбрать диван»

		и милый слоган	
Андрей Валерьевич	Хочется остаться на сайте, но несколько напрягает блок «Акции», потому что на данный момент акция всего одна, при этом она постоянно пытается смениться — скорость анимации слишком высока, так что, попадая в область периферийного зрения, она несколько раздражает. В целом же сайт приятен и аккуратен, так что желания его покинуть не возникает	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрел на анимированный блок «Акции», см. выше. • Далее на логотип в верхнем левом углу. • И на блок с «плиткой»: «Каталог», «Адреса» и т. д. 	В первую очередь хочется посмотреть блок «Адреса магазинов»
Анна Александровна	После трех секунд на сайте хочется остаться, так как сайт аккуратный, стильно оформленный, яркий, но при этом не аляпистый	В первую очередь привлекает внимание диван «Корфу» со скидкой в верхней правой части экрана, это изображение доминирует, бросается в глаза	<ul style="list-style-type: none"> • Пролистав страницу вниз, прежде всего захотелось нажать на ссылку «Примерь диван», очень крутая идея, даже сразу захотелось скачать приложение и испытать его в деле. • Затем захотелось узнать, что такое «малые формы», никогда не сталкивалась с такой формулировкой. При наведении курсора становится все понятно
Лариса Алексеевна	После трех секунд хочется остаться, посмотреть, что предлагается. Школьная доска навеивает на мысли о скидках в честь Дня знаний	Куда посмотрела: <ul style="list-style-type: none"> • На изображение со школьной доской. • На робота на слайдере. • На название магазина 	Куда хочется нажать: <ul style="list-style-type: none"> • На блок «Каталог диванов». • Либо на блок «Как выбрать диван»
Марина Александровна	Да, остаться хочется. Сайт приятный визуально, вызывает ощущение добротного магазина	<ul style="list-style-type: none"> • Посмотрела в первую очередь на логотип. • Потом на всплывающее окно с предложением выбрать мой город. • Далее на блок внизу () 	Нажать в первую очередь хочется на мой город во всплывающем окне (Краснодар)
Игорь Валерьевич	После 3 секунд хочется остаться. В первую очередь понравился дизайн сайта, светлые тона, чем и привлек меня. Еще название понравилось «Цвет диванов»	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь посмотрел в середину сайта, в середину меню, на надпись «Кровати и матрасы». • Потом посмотрел на кнопку «Бонусная программа». • Затем на баннер со скидкой 15% 	Захотелось в первую очередь нажать на баннер со скидкой 15%
Николай Борисович	Хочется остаться. Потому что хороший интересный добротный современный	<ul style="list-style-type: none"> • Посмотрел на логотип слева вверху. • На баннеры меняющиеся. 	...На кнопку «Бонусная программа», на нее и хочется в первую очередь

	сайт с первого взгляда	<ul style="list-style-type: none"> • На кнопку «Бонусная программа» 	нажать, поискать халяву
Татьяна Юрьевна	Хочется остаться, дизайн сайта приятный	<ul style="list-style-type: none"> • Посмотрела на слайдер. • На логотип. • И на каталог под слайдером 	Нажать пришлось в первую очередь на подтверждение города. А так, наверное, хотелось бы нажать на пункт меню «Диваны» или ту категорию товаров, которая бы меня интересовала
Екатерина Сергеевна	После 3 секунд закрыть не хочется, нет явно отталкивающих элементов дизайна, цвета спокойные	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь в глаза бросается верхний счетчик. • Затем логотип. • И слайдер 	Нажать хочется на раздел каталога, из которого мне нужна будет мебель
Елена Владимировна	Сразу уйти с сайта мне не хочется, хотя не нравится мелькающая реклама	<ul style="list-style-type: none"> • Есть желание пролистать, посмотреть каталог, туда и смотрю в первую очередь. • Также смотрю акции и распродажи. • Затем доставку и способ оплаты 	<ul style="list-style-type: none"> • В первую очередь хочется нажать на каталог... • ...Но так как его, по сути нет, товар представлен разрозненно, то нажимаю по порядку на «Диваны»
Анна Владимировна	Да, хочется остаться на сайте, приятно оформлен, ничего лишнего: пестрых и лишних картинок, читаемые буквы, все понятно сразу. Есть мой город для доставки	<ul style="list-style-type: none"> • Первым делом посмотрела на название компании. • И какой ассортимент. • Также мне понравилась и бросилась в глаза мелькающая реклама со скидками и акциями (все любят распродажи) 	—

4. Критерии выбора мебели

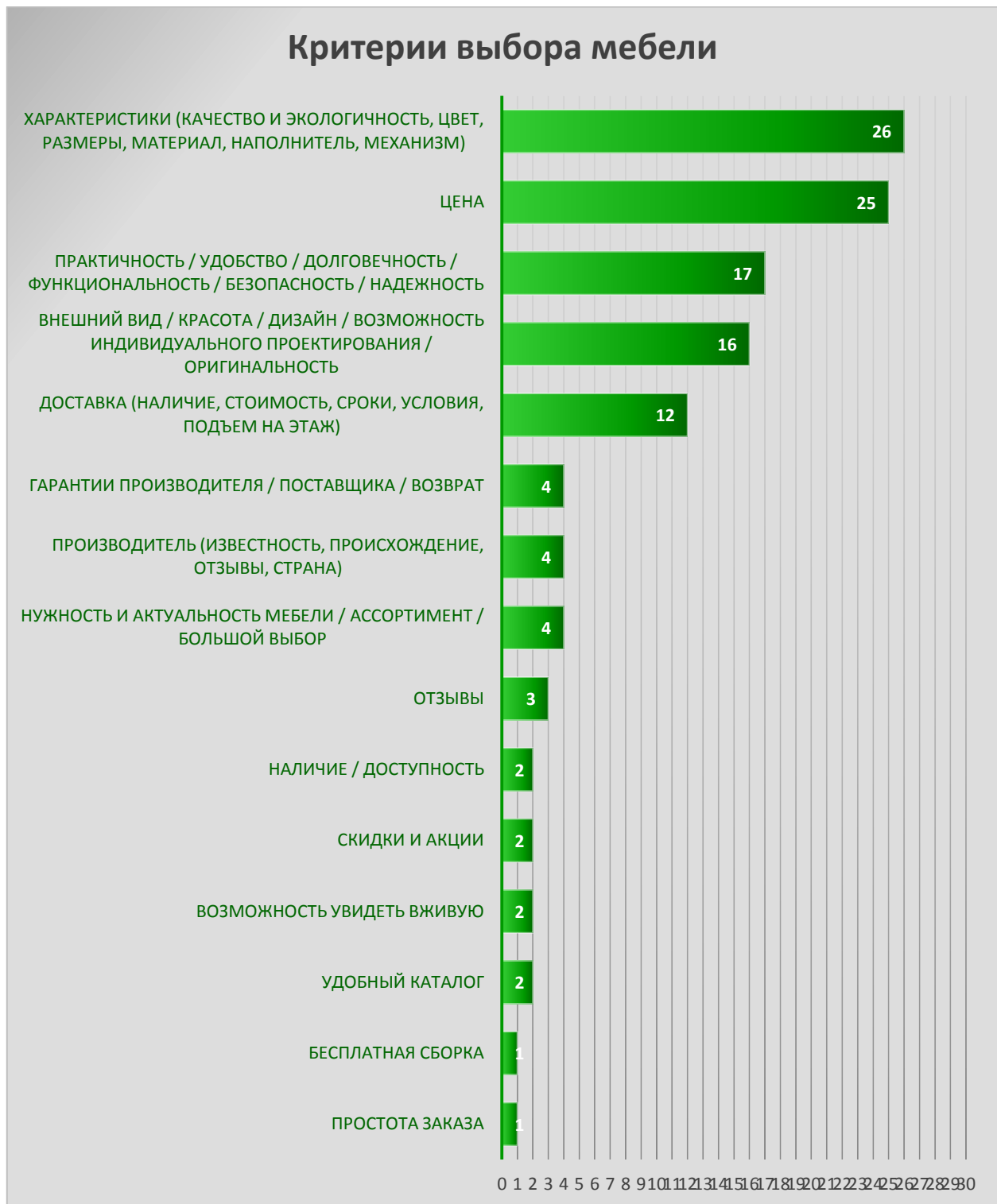


Таблица: Критерии выбора мебели

Кол-во ассессоров	Критерии
26	Характеристики (качество и экологичность, цвет, размеры, материал, наполнитель, механизм)
25	Цена
17	Практичность / удобство / долговечность / функциональность / безопасность / надежность
16	Внешний вид / красота / дизайн / возможность индивидуального проектирования / оригинальность
12	Доставка (наличие, стоимость, сроки, условия, подъем на этаж)
4	Гарантии производителя / поставщика / возврат
4	Производитель (известность, происхождение, отзывы, страна)
4	Нужность и актуальность мебели / ассортимент / большой выбор
3	Отзывы
2	Наличие / доступность
2	Скидки и акции
2	Возможность увидеть вживую
2	Удобный каталог
1	Бесплатная сборка
1	Простота заказа

Какие решения подтолкнули бы заказать мебель на сайте? (которые указали сразу несколько ассессоров)

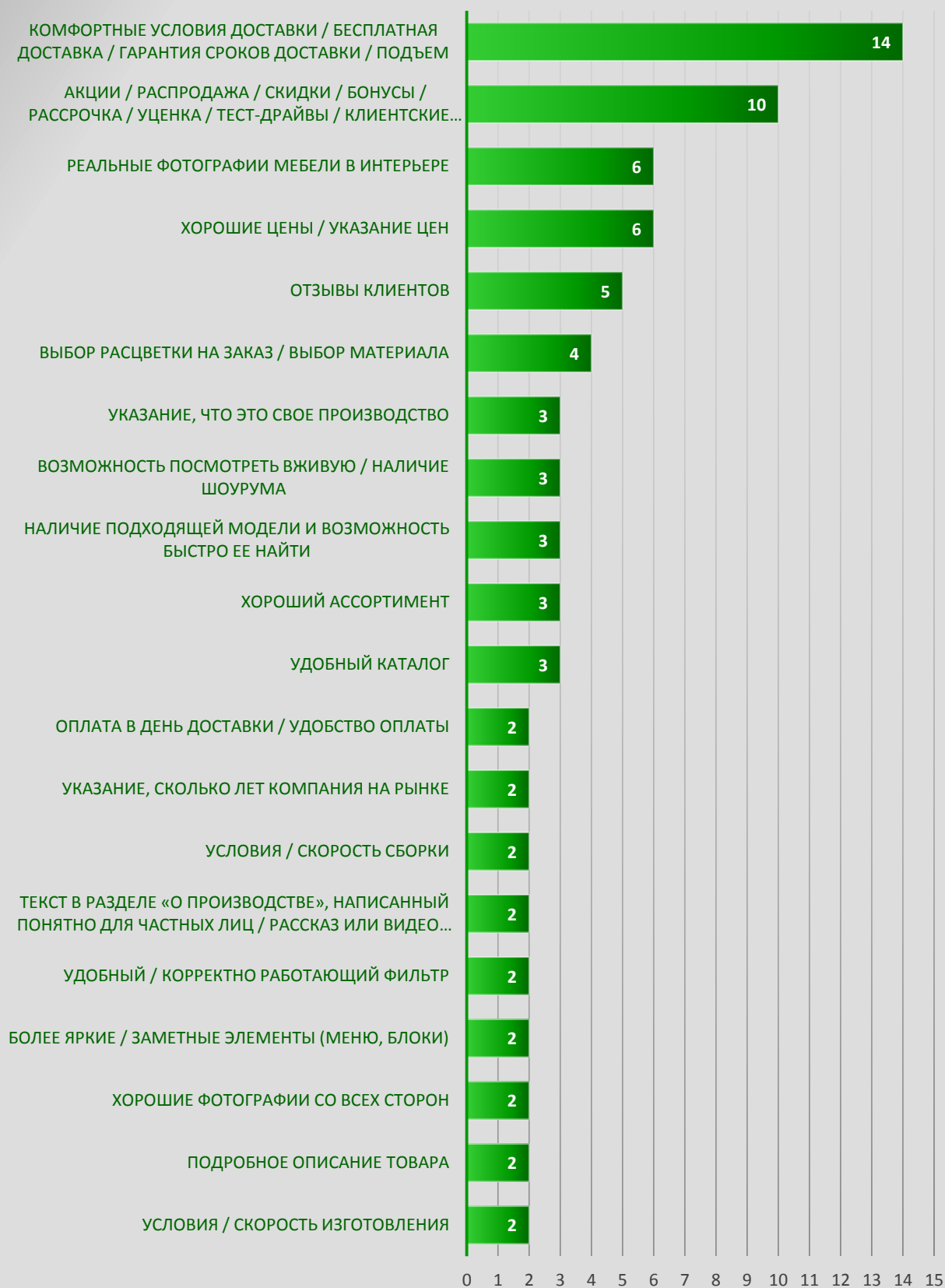


Таблица: Какие решения подтолкнули бы заказать мебель на сайте?
(которые указали сразу несколько ассессоров)

Кол-во ассессоров	Решения
14	Комфортные условия доставки / бесплатная доставка / гарантия сроков доставки / подъем
10	Акции / распродажа / скидки / бонусы / рассрочка / уценка / тест-драйвы / клиентские дни
6	Реальные фотографии мебели в интерьере
6	Хорошие цены / указание цен
5	Отзывы клиентов
4	Выбор расцветки на заказ / выбор материала
3	Указание, что это свое производство
3	Возможность посмотреть вживую / наличие шоурума
3	Наличие подходящей модели и возможность быстро ее найти
3	Хороший ассортимент
3	Удобный каталог
2	Оплата в день доставки / удобство оплаты
2	Указание, сколько лет компания на рынке
2	Условия / скорость сборки
2	Текст в разделе «О производстве», написанный понятно для частных лиц / рассказ или видео о производстве
2	Удобный / корректно работающий фильтр
2	Более яркие / заметные элементы (меню, блоки)
2	Хорошие фотографии со всех сторон
2	Подробное описание товара
2	Условия / скорость изготовления

Таблица: Критерии выбора мебели

Ассессор	5 критериев выбора мебели в порядке значимости	Какие решения подтолкнули бы заказать мебель на сайте?
Дмитрий Александрович	<p>Критерии выбора:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внешний вид. Должно хорошо выглядеть и подходить по стилю или цвету к моему интерьеру. 2. Практичность. Мне обязательно нужно максимально практичное решение. Если в семье есть дети, то это крайне важно. 3. Цена. Не буду брать очень дорогую мебель. Тем более когда я подберу вариант, я буду смотреть в Яндексe похожие модели в других магазинах и сравнивать цены. 4. Наличие. Если я решил купить мебель, то я не буду ждать ее долго. Максимум 2-3 дня (без учета доставки). 5. Доставка. Если в магазине ее вообще нет, то даже рассматривать такой магазин не буду. Также развернусь, если скажут, что доставка будет нескоро. Опять же 2-3 дня готов подождать 	<p>Чем можно подтолкнуть меня к совершению покупки: акция / распродажа</p>
Наталья Андреевна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цвет. 2. Размеры. 3. Цена. 4. Материал. 5. Отзывы 	<p>Естественно, мебель подбираем под интерьер комнат, поэтому в первую очередь буду искать подходящую мебель, а потом уже смотреть на все остальное.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для меня больше всего интересно, как будет выглядеть мебель реально в интерьере, а не просто картинки на белом фоне, на сайте такие картинки есть, но, видимо, не для всей мебели, вижу их в разделе «Распродажа». <p>Хотелось бы видеть также отзывы на товары от реальных покупателей, так выбор будет сделать легче, на сайте отзывы есть.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ну и, конечно, сроки и цена доставки тоже главное для меня, чем комфортнее будет, тем больше вероятности заказа
Елена Леонидовна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Размеры. 2. Цена. 3. Удобство. 4. Красота. 5. Долговечность 	<ul style="list-style-type: none"> • Диваны, отмеченные как «Хит продаж». • Скидки и акции. • Хорошие цены. • Отзывы. • Возможность посмотреть вживую в магазине, но купить на сайте было бы дешевле. • Бесплатная доставка. • Оплата в день доставки
Анна Сергеевна	<p>В данный момент я планирую приобрести диван или кушетку для телевизора.</p> <p>Мои критерии выбора:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Небольшой вес, легкий в передвижении, из прочных и современных материалов. 	<p>Мне бы понравился выбор расцветки на заказ, так как разнообразие цветов небольшое, у меня другие цвета в интерьере</p>

	<p>2. Удобство! Спина не должна уставать, когда сидишь на диване.</p> <p>3. Современные ткани, за которыми легко ухаживать, и актуальная расцветка: однотонная или с модными принтами.</p> <p>4. Адекватная цена.</p> <p>5. Качественный наполнитель / матрас</p>	
Наиль Фаизович	<p>1. Материал (!) — безопасный для здоровья.</p> <p>2. Характеристики (габариты, цвет и др.).</p> <p>3. Цена с учетом доставки.</p> <p>4. Наличие доставки.</p> <p>5. Скидки и акции</p>	<p>Возможные решения, которые подтолкнули бы вас заказать мебель на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Указание количества счастливых клиентов. • Реальные группы в соцсетях, блоки этих групп на страницах сайта. • Информация, сколько лет компания на рынке. • Возможность заказать обратный звонок
Юлия Владимировна	<p>1. Функциональность.</p> <p>2. Безопасность в использовании, долговечность.</p> <p>3. Безопасные материалы.</p> <p>4. Насколько мебель впишется в дизайн комнаты, квартиры.</p> <p>5. Цветовые решения</p>	<p>Самое главное решение для выбора мебели на данном сайте — это расположение магазина: его нет в моем городе. Но очень понравилась, хочу обратить на это внимание, услуга «Примерь диван», отличное решение!</p>
Алла Александровна	<p>Критерии:</p> <p>1. Дизайн.</p> <p>2. Качество материалов.</p> <p>3. Цена.</p> <p>4. Механизм, габариты.</p> <p>5. Гарантии производителя</p>	<p>Заказать мебель на сайте могли бы подтолкнуть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хорошие предложения по скидкам. • Реальные фото в интерьере. • Предложение по выгодной доставке
Владимир Сергеевич	<p>Критерии выбора:</p> <p>1. Материал.</p> <p>2. Долговечность.</p> <p>3. Удобство.</p> <p>4. Функционал (трансформируемость).</p> <p>5. Цена</p>	<p>Меня бы подтолкнули заказать на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гарантия сроков доставки. • И возможность выбрать материал, из которого будет сделана мебель
Маргарита Алексеевна	<p>5 критериев:</p> <p>1. Цена.</p> <p>2. Функциональность.</p> <p>3. Размеры.</p> <p>4. Легкий уход, вандалостойкость (у меня два маленьких ребенка).</p> <p>5. Внешний вид</p>	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Лояльные условия доставки, подъема, сборки. • Отзывы покупателей: фото реальных интерьеров, негативные отзывы. • Более выгодная цена — это понятно
Виктория Александровна	<p>1. Подходящий дизайн.</p> <p>2. Размер и функциональность.</p> <p>3. Качество исполнения.</p> <p>4. Экологичность материала.</p> <p>5. Цена.</p> <p>6. Известность производителя</p>	<p>Для меня очень важен внешний вид мебели, потому что это часть дизайна интерьера в моем доме, поэтому даже если мебель будет супер качественной или с супер скидкой, но не будет подходить мне, я ее не куплю.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да, современный дизайн в моем представлении тоже очень важен, поэтому основной критерий, который подтолкнул бы меня купить мебель на сайте, — это наличие в ассортименте той модели, которая меня интересует. Соответственно, лучше если будет какой-то удобный

		<p>фильтр, чтобы я могла добраться до этой модели и найти ее, прежде чем уйду с сайта.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Следующим критерием будут гарантии магазина, удобство оплаты и доставки. Фильтр я нашла и посмотрела вообще в разделе «Диваны», выбирая диван и вот какие решения хочу предложить: • Основное: непонятно, чье это производство — ваше? На главной странице нет упоминаний о том, магазин это или производитель. Я стала смотреть диваны и многие из них похожи на известный «Андерссен», однако мне не удалось найти упоминаний — он это или нет. В поисках ответа на этот вопрос я дошла до конца экрана и только там нашла ссылку на «О производстве», зайдя на которую я так и не поняла в итоге — это магазин производителя? Тогда я бы указала это, т. к. тогда больше доверия, а так непонятно — вроде как речь о производстве, но написано «70% продукции — свое производство», а другое? Как узнать чье? В общем, не очень понятно. • Текст на странице «О производстве» выглядит, как презентация для корпоративных клиентов или дилеров, мне как частному лицу о вертикалях интегрированных цепочек совсем неинтересно, но зато я так ничего не поняла. • Фильтр по цветам слишком детализирован, мне кажется нужно укрупнить, потому что «коричневый» и отдельно «темно-коричневый» — это, скорее всего, никто не дойдет
<p>Андрей Юрьевич</p>	<p>Основные критерии выбора мебели:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дизайн. 2. Качество материалов и сборки. 3. Подходящий размер. 4. Цена. 5. Возможность выбора цвета, материала и дополнительных аксессуаров для конкретной модели 	<p>Возможные решения для сайта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сейчас непонятно, это сайт и каталог мебели конкретного производителя или просто мебельного магазина с изделиями от разных фирм. • Поиск открывается при нажатии на маленькую иконку, которую трудно заметить. Нет возможности сортировки результатов поиска по цене, новизне и т. д. • Информация о размерах мебели появляется только при наведении курсора. Это замедляет работу с сайтом, т. к. надо последовательно наводить курсор на каждый товар. • Кнопка «Купить» также появляется только при наведении курсора на мини-карточку товара. Поначалу создается впечатление,

		<p>что это просто каталог мебели без возможности покупки.</p> <ul style="list-style-type: none"> • На информационных страницах (например, https:// site.ru /about/) используются стоковые фото, которые не особо соответствуют текстовой информации. Например, в блоке «Собственное производство» хотелось бы увидеть фото современных цехов и оборудования компании, а не людей, сидящих на диване с компьютерами
Алина Миновна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фирма-производитель (происхождение, известность, отзывы). 2. Материал, из которого мебель сделана. 3. Дизайн, цвет, нравится-не нравится, функциональность сюда же к дизайну. 4. Размеры. 5. Цена 	<ul style="list-style-type: none"> • Мне не очень нравятся расположенные под салатным диванчиком серые пункты меню, нужно что-то поизящнее и не на сером-унылом. • Хотя я и поставила критерий «цена» на последнее место, но акции, цена дивана, бесплатная доставка, какие-то бонусы в виде бесплатной химчистки при покупке дивана из шоурума и т. п. подтолкнули бы к покупке. Всегда хочется сэкономить. • Ну, и если бы я нашла на сайте то, что мне понравилось бы. Еще возможность обсмотреть диван со всех сторон и посмотреть на материалы, из которых он сделан, хорошие картинки живые каталога. • Не знаю, может быть, это проблема моего компьютера (а он игровой), но все немного тормозит, я уже отвыкла от этого, и это немного раздражает. <p>Понравилось, что есть фото в разных цветах и видео</p>
Юлия Михайловна	<p>Критерии выбора:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нужность и актуальность конкретной мебели для меня. 2. Необходимая мне модель, цвет, вид. 3. Не очень высокая цена. 4. Хорошее качество. 5. Быстрые сроки изготовления и / или доставки 	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Удобный сайт, на котором есть все, что нужно. • Огромный ассортимент. • Наличие скидок, рассрочек и пр. акций. • Быстрота изготовления, доставки, сборки. • Чтобы доставка (в т. ч. до квартиры, а не до подъезда), сборка и пр. услуги входили в стоимость или не были дорогими
Юрий Витальевич	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кто производитель. 2. Цена. 3. Доставка. 4. Возможность индивидуального проектирования. 5. Оригинальность моделей 	<ul style="list-style-type: none"> • Обозначение, что сайт представляет производителя. • Рассказ, видео о производстве или возможность посмотреть на производство хотя бы онлайн. • Указать, для каких квартир по площади или домов могут подойти те или иные товары
Татьяна Сергеевна	<p>Критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функциональность — мебель должна 	<p>Если на сайте будут фигурировать все вышеназванные критерии, я сделаю там</p>

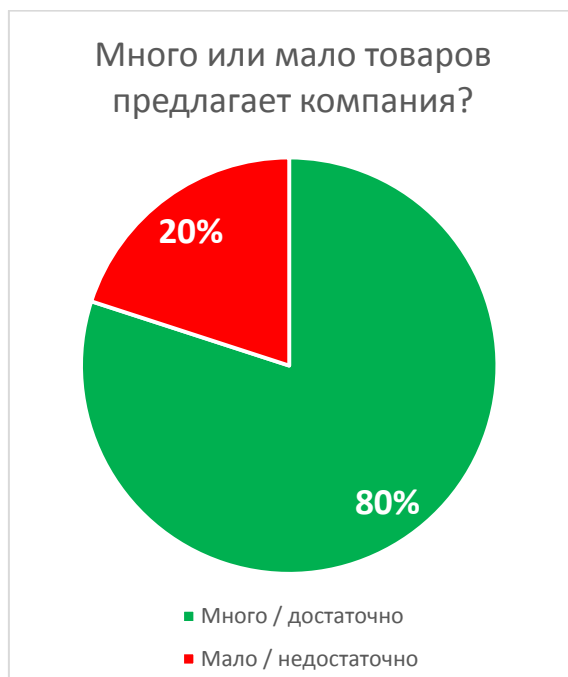
	<p>выполнять полезную функцию. Например, диван должен быть удобным для сидения / лежания на нем и т. д.</p> <p>2. Внешний вид, красота — мебель должна мне нравиться внешне, вписываться в интерьер квартиры, комнаты.</p> <p>3. Качество — мебель покупается на года, как правило, поэтому должна функционировать и не ломаться несколько лет.</p> <p>4. Цена — средняя по рынку.</p> <p>5. Быстрая и бесплатная доставка</p>	<p>заказ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • То есть должен быть удобный каталог с большими фото и описанием подробным. • Информация о доставке. • Указана стоимость. • Отзывы клиентов (о качестве) и т. д.
<p>Дарья Сергеевна</p>	<p>1. Качество.</p> <p>2. Гарантия производителя и поставщика.</p> <p>3. Цена.</p> <p>4. Условия и вариабельность доставки.</p> <p>5. Бесплатная сборка.</p> <p>Это основные критерии, по которым выбирала бы мебель</p>	<p>Предлагаемые решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сократить на главной странице количество предложений и добавить другую информацию вместо них: преимущества, гарантии, отзывы. • Раздел «Кровати и матрасы» разделить. В заголовке меню непонятно, куда идти — в кровати или в матрасы. Это два совершенно разных направления. И уж точно там лишние тумбы и комоды. Я бы лично данную продукцию искала скорее в шкафах... или в корпусной мебели. • Обратила внимание на одинаковое оформление кнопок в разделе «Распродажа» «Перейти к товару» и в основном каталоге «Купить». Это разные кнопки, разное целевое действие, следовательно, они должны быть оформлены по-разному. Во всяком случае, так было бы удобнее, мне кажется. Просмотреть товар, перейти в его карточку — например, та же светло-синяя, а купить — красная
<p>Егор Николаевич</p>	<p>5 критериев выбора мебели лично для меня в порядке убывания их значимости:</p> <p>1. Цена. Самый главный критерий. Первоначально всегда определяюсь с ценовым диапазоном и ищу, отталкиваясь от него.</p> <p>2. Качество мебели, долговечность. Именно по этой причине не покупаю диваны «ИКЕА» — был неудачный опыт. Важно, чтобы механизмы и конструкция служили долго и безотказно.</p> <p>3. Экологичность материалов. Понимаю, что это прямо коррелирует со стоимостью мебели и задешево не купишь экологически чистые материалы, но я всегда изучаю этот вопрос. И иногда готов переплатить за хороший материал.</p> <p>4. Транспортировка, доставка, подъем на этаж. С большей вероятностью я выберу именно ту компанию, где в стоимость</p>	<p>Несколько решений, которые подтолкнули бы меня заказать мебель на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подробное описание продукта. Его вес, габариты, страна производства, условия гарантии и инструкция по сборке. • Акции, скидки, уценка. Очень часто покупаю товары (в том числе мебель) на распродажах и ликвидациях. • Доставка и подъем на этаж, если это есть, я с большей вероятностью куплю тут

	<p>включены подъем и сборка дома, а не доставка до подъезда.</p> <p>5. Финансовые условия. Иногда приходится покупать мебель в кредит или рассрочку, для меня этот момент также важен при выборе магазина</p>	
Дмитрий Эдвардович	<p>Пять критериев выбора мебели:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Удобная. 2. Экологичная. 3. Функциональная. 4. Дизайн. 5. Цвет 	<p>Решения, которые подтолкнули бы меня заказать мебель на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сделать слайдер на главной странице более содержательным, добавив несколько предложений, а не одну акцию «Лучшее детям», иначе зачем он тогда нужен, если картинка не меняется. • Можно на главной странице добавить форму поиска по параметрам. <p>Но в целом главная страница мне нравится</p>
Сергей Владимирович	<p>Критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основа дивана, т. е. из чего каркас. 2. Обивка. 3. Страна-производитель. 4. Условия доставки и стоимость доставки. 5. Цена 	<ul style="list-style-type: none"> • Конечно, важны отзывы покупателей. • Мне кажется, стоит на первой странице указывать, эта мебель российского производителя или другой страны. • Сразу материалы для обивки и каркаса. Конечно, цветовую гамму различных материалов
Инна Леонидовна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цена. 2. Функциональность. 3. Возможность увидеть вживую. 4. Гарантия, возврат и отзывы. 5. Ассортимент 	<ul style="list-style-type: none"> • Фото в интерьере. • Статьи от дизайнеров, блогеров с их портфолио со ссылками на мебель на этом сайте, чтобы было понятно, как они вписали конкретную модель в общий дизайн. • Тест-драйвы, клиентские дни, дни распродаж с хорошим дисконтом и пр. маркетинговые кампании
Андрей Валерьевич	<ol style="list-style-type: none"> 1. При выборе мебели в первую очередь стоит обратить внимание на дизайн и его сочетание с интерьером квартиры. 2. Далее размеры. 3. Удобство. 4. Материалы. 5. Надежность 	<ul style="list-style-type: none"> • Заказать на сайте я мог бы мебель из серии, с которой уже знаком, так как все же предпочитаю перед покупкой посмотреть и потрогать ее живьем. • Также помогли бы фотографии в интерьере с предметами, по которым можно оценить масштаб, для мягкой мебели — еще и упругость
Анна Александровна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Удобная категоризация. Здесь с этим все в порядке: можно выбрать и цвет, и размер, и механизм, и тип материала. 2. Большой выбор. 3. Цена. Цены на сайте средние, даже, возможно, немного ниже среднего. Здесь вопросов нет. 4. Удобство доставки. Как вижу, шикарные условия — бесплатная доставка не только в Москве, но и во многих регионах. 5. Хорошие отзывы. Отзывы посмотрю позднее в карточках товаров 	<ul style="list-style-type: none"> • Попробовала на сайте выбор по «Особенностям», выбрала «Детский» и «Ортопедический», но что-то не увидела желанных особенностей. Выбрала «Нераскладные» и «Без подлокотников» — сайт показал почему-то же самое. Это минус или глюк. • Но вот, к сожалению, по срокам доставки на сайте нет никакой информации
Лариса Алексеевна	<p>Критерии выбора мебели:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дизайн. 	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Скидки от 30% и больше.

	<ol style="list-style-type: none"> Цена. Цветовая гамма. Качество (по внешнему виду). Подходящий размер 	<ul style="list-style-type: none"> Скидки до 50% при покупке от 3 единиц продукции. Специальные акции для многодетных семей. Возможность рассрочки
Марина Александровна	<ol style="list-style-type: none"> Цена. Качество материалов и сборки, практичность. Возможность выбрать нужный мне размер. Возможность выбрать нужную расцветку. Наличие скидки 	<p>Решения, которые подтолкнут к покупке на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие цен и скидок на товары. Подробное описание каждого товара с фотографиями. Наличие конфигуратора мебели. Наличие ассортимента для возможности выбора. Наличие возможности заказать мебель с нужными параметрами. <p>Решения выше привела, не изучая сайт детально</p>
Игорь Валерьевич	<p>Критерии выбора мебели:</p> <ol style="list-style-type: none"> Интересует диван угловой, поэтому сначала размеры дивана. Расцветка. Материал, из которого сделана мебель. Стоимость, конечно. Удобство использования, то есть как легко можно разложить, открыть, какие дополнительные опции есть у мебели, насколько удобная конструкция 	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Обозначить на видном месте на главной странице сайта пункт о бесплатной доставке мебели! Написать в шапке сайта, с какого года или сколько лет работает компания. Указать на видном месте информацию или поставить кнопку, что можно заказать изготовление мебели по индивидуальным размерам или нестандартной мебели. Хотелось бы отзывы посмотреть на сайте. Хотелось бы страницу с портфолио, то есть вашей мебелью уже в квартирах. Как она смотрится по месту
Николай Борисович	<p>Критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"> Цена. Материал. Возможность посмотреть, потрогать. Сроки и условия доставки. Гарантия 	<ul style="list-style-type: none"> Были бы очень интересны 3Д-модели мебели. И анимация по открытию / закрытию диванов, кресел и т. п. Такого я не встречал, а это было бы супер
Татьяна Юрьевна	<ol style="list-style-type: none"> Удобство. Внешний вид. Практичность. Цена. Качество материалов 	<ul style="list-style-type: none"> Чтобы заказать на сайте, нужно для начала найти модель, которая мне понравится, убедиться в адекватности цены. А потом выяснить условия изготовления и доставки. <p>Ну, то есть окончательное решение зависит не от сайта</p>
Екатерина Сергеевна	<ol style="list-style-type: none"> Цена. Модель (размер, форма). Цвет. Характеристики. Время доставки 	<p>Что могло бы подтолкнуть для заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> Скидки / распродажа / спецпредложения. Удобная и подходящая по цене доставка. Наличие шоурума, чтобы посмотреть на мебель вживую
Елена Владимировна	<p>Для меня в выборе мебели важно:</p> <ol style="list-style-type: none"> Удобство выбора по каталогу. Широкий ассортимент. Качество товара. Бесплатная доставка. 	<ul style="list-style-type: none"> Предлагаю сформировать общий каталог, в группе «Диваны» сделать поэтапные открытия подгрупп. Верхние названия «Доставка», «Рассрочка» и т. д. выделить и сделать

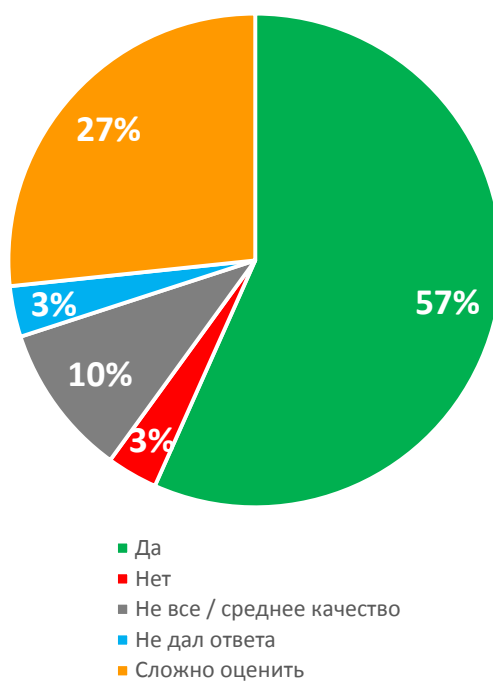
	5. Простота заказа	заметнее
Анна Владимировна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дизайн (интересное, что хотелось видеть у себя дома). 2. Качество мебели, если это мягкая, то практичная ткань, не тянулась, отталкивающая, если это мебель, то чтобы не было царапин, потертостей, отклеивающейся пленки. 3. Доступность мебели. 4. Выбор различных цветовых гамм. 5. Долговечность 	<ul style="list-style-type: none"> • При обзоре диванов хотела видеть картинку в разложенном виде и поближе материал, из чего сшит диван. Просто, сидя дома, хочется потрогать обивку. • Мне не понравился ассортимент, мало. Один диван, просто размножен в цветовой гамме. Мало модульных для гостиной, но можно комбинировать самому — это хорошо

5. Количество и качество товаров



- Много / достаточно – 24 ассессора
- Мало / недостаточно – 6 ассессоров

Качественные ли товары
продаются на сайте?



- Да – 17 ассессоров
- Нет – 1 ассессор
- Не все / среднее качество – 3 ассессора
- Не дал ответа – 1 ассессор
- Сложно оценить – 8 ассессоров

Таблица: Количество и качество товаров

Ассессор	Сколько товаров предлагает компания? Это много или мало? Насколько большой выбор аналогичных товаров?	Качественные ли товары продаются на сайте? Почему так решили?
Дмитрий Александрович	<p>Сколько товаров предлагает компания — ассортимент довольно большой.</p> <p>Нравится группировка товаров по модели, на сайтах-конкурентах я встречал такой механизм, когда в каталоге есть только один товар этой серии с одной фото, а когда заходишь на его страницу, то раскрывается весь список вариантов. Такой способ в данном случае неудобный, так как я в первую очередь просматриваю визуально весь каталог, а только потом уже буду заходить по страницам с описанием товара.</p> <p>Сравнение с другими сайтами, как я сказал выше, — у конкурентов либо за счет группировки товаров в общем каталоге не видно всех товаров, либо у них представлено все в кучу. У конкурентов я не встречал такого большого ассортимента аксессуаров, как на этом сайте</p>	<p>Качественная ли мебель — складывается впечатление, что товар качественный.</p> <p>В первую очередь это достигается тем, что о товаре есть вся информация: и параметры, и фото, и видео</p>
Наталья Андреевна	<p>На первый взгляд трудно оценить, много ли товаров на сайте, так как не видно полностью каталог. Но в целом для меня товаров достаточно. Также достаточный выбор аналогичных товаров, даже есть выбор разных критериев, что мне понравилось</p>	<p>В целом товары выглядят качественными, так как хорошие фото, но тут нужно смотреть на отзывы реальных покупателей, так как по фото и описанию только невозможно определить качество товара</p>
Елена Леонидовна	<p>Хороший каталог товаров, компания предлагает достаточно товаров, но хотелось бы большее разнообразие товаров в одной категории, например, кровати все почти одинаковые, прихожих и гостинных тоже маленький выбор.</p> <p>Хотелось бы больше картинок уже готовых вариантов, а не отдельно шкафы и тумбы</p>	<p>На вид кажутся качественными, но не все, например, товары из экокожи не кажутся качественными, т. к. кожа осыпается со временем.</p> <p>Хотелось бы больше информации по материалам, из которых изготовлена мебель. И возможность фильтрации по материалам</p>
Анна Сергеевна	<p>Если просматривать товары по разделам каталога, создается впечатление, что их мало — около 10 в каждом разделе, то есть всего не более 100 позиций на сайте.</p> <p>На мой взгляд, это мало для компании, которая продает широкий ассортимент продукции, а не один конкретный бренд.</p> <p>На аналогичные товары я не обратила внимание. Нет желания прокручивать страницу ниже самого товара. Возможно, слишком много «воздуха», кажется, что это конец страницы или важной информации</p>	<p>Товары среднего качества, потому что цены довольно низкие, но о качестве ничего не написано.</p> <p>Обычный ассортимент мебельного магазина. Основной акцент на дизайне мебели, не на ее качестве</p>
Наиль Фаизович	<p>Складывается впечатление, что товаров достаточно количество, например,</p>	<p>Впечатление, что товары качественные:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изображения качественные, в одном

	<p>диванов больше 130. На количество указывает пагинация внизу с ссылками на несколько страниц соответствующего раздела.</p> <p>Также о довольно широком ассортименте можно судить по карте сайта https:// site.ru /sitemap/</p>	<p>стиле.</p> <p>2. Есть отзывы, которые могут оценить с точки зрения полезности другие пользователи.</p> <p>3. Можно самому оставить отзыв — складывается ощущение, что отзывы написаны реальными покупателями. Плюс в них указаны особенности, которые не указаны в описании товара, — также влияет на формирование представления о качестве</p>
Юлия Владимировна	<p>На данном сайте предложены различные товары по обустройству мягкой и корпусной мебели. Но основной акцент делается все же на мягкую мебель, т. к. диваны и кровати представлены в достаточном количестве. Когда сильно много, тоже плохо, можно окончательно запутаться, а здесь одна модель может рассматриваться в разных цветах</p>	<p>Думаю, здесь представлены качественные товары — на сайте предоставлены сертификаты качества товара</p>
Алла Александровна	<p>Компания предлагает много товаров различной функциональности и габаритов в сегменте мягкой мебели. Достаточно большой выбор аналогичных товаров</p>	<p>На сайте продаются качественные товары. Раздел с акциями, где представлены фото продукции, очень наглядно показывает цвет, фактуру материалов. В разделах с мебелью, где прорисованы эскизы, рисунки мебели, качество заметно меньше</p>
Владимир Сергеевич	<p>Количество товара исчерпывающее. Ассортимент достаточно большой</p>	<p>Качество товара удручает. С одной стороны, вам удалось сделать предложение помимо китайской экокожи, а с другой стороны, она была заменена на китайскую рогожку. К качеству каркаса особых претензий нет, но обивка ужасна. Экокожа разлагается от влаги через 1-3 года. Рогожку обожают драть кошки. Материал тонкий и легко вытирается. Вишенкой на торте является качество поролона</p>
Маргарита Алексеевна	<p>Около 300 товаров только в разделе «Диваны и кресла». Это много, ни в одном магазине столько не поместится. Насколько большой выбор аналогичных товаров? Этот вопрос не поняла</p>	<p>Продаются разные товары разных марок и разного уровня качества. Диваны за 100000 и за 15000, конечно, будут отличаться. Все товары на сайте качественно представлены, качественно описаны и сфотографированы, что создает впечатление качественных товаров</p>
Виктория Александровна	<p>Компания предлагает диваны, кровати, корпусную мебель, матрасы, подушки и пледы. В целом это немало. Выбор пледов, конечно, маленький, видно, что это не основной профиль. Почему я так решила: достаточно зайти в какой-нибудь Zara Home или другой подобный магазин. Когда выбираешь что-то подобное, выбор должен быть намного больше, чем мебели, ведь тут не хочется мириться с нюансами цвета или модели, ведь на выбор есть столько всего.</p>	<p>—</p>

	<p>Что касается мебели, диванов достаточно, хотя разных типов моделей не так много (ну опять, если сравнивать с «Грандом», например, но если мы говорим, что вы магазин производителя, то тогда это неплохой выбор, только тогда это надо указать). Ну, собственно кроватей совсем мало, с корпусной мебелью не понятно, потому что на странице расположены странно пункты каталога: то вся система в сборе, то отдельно шкаф — не очень понятно, что куда. Но тоже систем не так много. Тут сравнить хочется с «Икеей», но опять же все зависит от того, вы просто магазин (тогда выбор хочется широкий) или вы производитель (тогда я понимаю, что я пришла к производителю, и тут претензий к широте ассортимента нет)</p>	
<p>Андрей Юрьевич</p>	<p>В явном виде информации об общем количестве товаров в каталоге и его отдельных категориях практически нет. Также она не выводится при просмотре конкретной категории. Количество товаров указано в меню только для различных систем раскладывания дивана («дельфин», «книжка» и т. д.). В целом при просмотре каталога создается впечатление достаточно большого ассортимента товаров. Но его точная оценка невозможна</p>	<p>Оценить качество предлагаемой мебели на сайте затруднительно. О нем косвенно можно судить по отзывам покупателей. Но они есть не для всех товаров в каталоге. Скорее всего, я выберу на сайте наиболее подходящие варианты дизайна, а для оценки качества пойду в магазин и посмотрю реальные образцы предлагаемой продукции</p>
<p>Алина Миновна</p>	<p>Я насчитала около 20 наименований по пунктам верхнего меню. Это как раз нормально и, может, даже многовато. По пунктам меню выбор тоже в пределах разумного</p>	<p>Насчет качества не знаю и не могу судить: картинки симпатичные, но не нашла названий фирм-производителей, не написаны материалы, из которых все это сделано (к примеру, у ковра не указан состав, у дивана не указано, из чего он сделан — массив дерева (какого?) или дсп). Не написан состав материалов обивки. У мягких кресел написано, что можно добавить внутрь шариков. Они поставляются в комплекте? В общем, для того чтобы судить о качестве, мне не хватает информации и информации о компании, сертификатов. Поднимает мое суждение о качестве наличие огромного количества магазинов этой фирмы во многих ТЦ по всей Москве. В принципе при желании можно поехать в ТЦ посмотреть эту мебель живьем, а если цены одинаковые с интернет-магазином, то там же и заказать сразу</p>
<p>Юлия Михайловна</p>	<p>К сожалению, при выполнении этого пункта сайт перестал работать. Это было в воскресенье 12 августа ок. 16 часов. Сайт не работал как минимум полчаса. Если бы</p>	<p>По качеству: сказать точно сложно. Можно только догадываться, определяя по косвенным признакам. Например, совсем дешевых, равно как и супердорогих товаров</p>

	<p>я была настоящим покупателем, я бы ушла с нерабочего сайта и не вернулась. Интернет-магазин называется «Цвет диванов», и, конечно, создается впечатление, что в первую очередь здесь продаются диваны, а остальное — постольку-поскольку.</p> <p>Посмотрела диваны. Например, меня интересуют угловые. Честно говоря, мне не хватило их ассортимента: вроде диванов и немало, но многие однотипные (аналогичные) и отличаются в основном цветом или деталями. По другой мебели аналогично: например, кровать «Юлиана» в 6 цветовых вариантах — одинаковая, только разные цвета. Шкафы-купе то же самое. Спальня представлена вообще одна, прихожих две — никакого выбора. Словом, я бы сказала, что товаров предлагает компания немного. Каталог кажется растянутым, потому что выставлены одинаковые товары, отличающиеся цветом. На самом деле реально разных товаров гораздо меньше</p>	<p>нет. А картинки увеличить, чтобы как следует рассмотреть элементы, нельзя. Думаю, качество неплохое, но и не суперэлитное</p>
<p>Юрий Витальевич</p>	<p>Компания предлагает основных 15 товаров в различной модификации в 6 группах. Достаточно для среднего производства, предлагающего качественную продукцию с последующим ее обслуживанием. Выбор аналогичных товаров достаточен, не требует расширения, так как при необходимости можно модифицировать индивидуально модель</p>	<p>С превого взгляда — да, качественные: профессиональные фото, гарантии качества, наличие положительных отзывов</p>
<p>Татьяна Сергеевна</p>	<p>На первый взгляд товаров достаточно, особенно диванов. Возможно, шкафов и корпусной мебели могло быть и побольше. Хотя все зависит от того, что именно ищет пользователь, его запросы к мебели, насколько они сужают круг, так сказать</p>	<p>Про качество — скорее качественные, потому что:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На фото выглядят довольно прилично. 2. Написано: «от производителя» (вызывает доверие). 3. Есть гарантия
<p>Дарья Сергеевна</p>	<p>Сайт предлагает достаточно большой ассортимент продукции. Мне кажется, что выбрать есть из чего. Остается вопрос, что из этого есть в наличии. Да, выбор большой.</p> <p>Заинтересовавшая меня гостиная предлагается в различных цветовых вариантах</p>	<p>О качестве товаров судить сложно конкретно в данном случае. Фотографий недостаточно — только одна. Нет различных ракурсов, сама фотография не похожа по большому счету на фото, а больше напоминает картинку-изображение рисованное.</p> <p>Могли бы помочь в данном вопросе отзывы покупателей, которые пользуются мебелью уже 5 лет, и ничего не поломалось, но отзывов нет вообще никаких: ни о товарах, ни о работе магазина. Это снижает доверие к сайту в принципе.</p> <p>Почему-то не получилось сейчас у меня войти в «ВК» в вашу группу, чтобы</p>

		<p>посмотреть количество участников и возможные там отзывы. Было бы полезно использовать другой виджет соцсетей, где приводится численность подписчиков.</p> <p>Для меня важной характеристикой качества продукции и работы компании являются отзывы Я.Маркета. На данном этапе вообще никак не могу оценить качество товаров, к сожалению</p>
Егор Николаевич	<p>Компания предлагает очень большой ассортимент товаров. Этого более чем достаточно для изучения и удовлетворения своих потребностей. Выбор аналогичных товаров также достаточно велик</p>	<p>На мой взгляд, товары на сайте продаются качественные. Например, я просмотрел кресло https:// site.ru /_goods/kreslo-sidnej-lnyanoj-6241/ и в нем я увидел на фотографиях качественный крой, а также подробное описание материала, из которого оно изготовлено, что удовлетворяет моим требованиям</p>
Дмитрий Эдвардович	<p>В целом, просмотрев сайт, можно сказать, что компания предлагает достаточное количество мебели, чтобы сделать какой-то выбор. Точное количество товаров трудно подсчитать, но предложено семь категорий товаров.</p> <p>Почти в каждой категории большой выбор товаров, однако, если вы предлагаете к продаже шкафы-купе, то можно и больше дать выбора покупателям, т. к. то, что предложено на сайте, в основной массе стандартного исполнения, а хочется индивидуальности. Можно добавить фразу: «Изготавливаем мебель (шкафы-купе) по индивидуальным чертежам заказчика»</p>	<p>Судить о качестве товара по картинке и описанию очень сложно, другой вопрос, если все это можно реально увидеть. Но, можно сказать, и качественную, как и все другие сайты данной тематики</p>
Сергей Владимирович	<p>Ассортимент немного бедноват: не хватает некоторых товаров в плюс этому ассортименту. О чем позже, если будет вопрос. Ну вот, посмотрев немного глубже, уже есть уверенность в разнообразии вариантов. Это плюс</p>	<p>Судя по фото с приближением, товар вызывает уверенность в качестве изделия! Хорошо сделаны снимки — качественно!</p>
Инна Леонидовна	<p>Компания предлагает более 100 наименований диванов, более 20 наименований кресел, корпусную мебель 2-модульных систем, шкафы-купе «Тибр», аксессуары. Это много или мало? Это немало, хорошо, что не слишком много, т. к., когда на сайте очень много позиций, есть риск, что многих из них нет в наличии, что расстраивает посетителя. Товаров оптимальное количество. Аксессуаров не очень много, но, насколько я поняла, это не основной ассортимент. Большой выбор аналогичных товаров при относительно небольшом модельном ряде. Это хорошо — выбор по цветам без большого разнообразия моделей в одном стиле</p>	<p>Качественные ли товары продаются на сайте? Да.</p> <p>На эту тему есть статья: гарантия, указано, что есть 3 степени контроля собственного производства, и срок гарантии на мягкую мебель 18 мес., на корпусную — 24 мес. Также компания не скрывает адрес производства, и мебель можно увидеть в магазинах</p>

<p>Андрей Валерьевич</p>	<p>На мой взгляд, на сайте представлено более 350 наименований товаров, это достаточно много, богатый выбор аналогичных товаров, в том числе отличных только по цвету или деталям</p>	<p>На фотографиях товары выглядят весьма качественно и стильно, разветвленная сеть магазинов также говорит в пользу того, что мебель, скорее всего, достаточно качественная</p>
<p>Анна Александровна</p>	<p>На первый взгляд компания предлагает порядка четырехсот-пятисот наименований, возможно, меньше. Выбор не очень большой, но в этом есть свой плюс: не всегда хорошо, когда от слишком большого выбора разбегаются глаза. Выбор аналогичных товаров не слишком большой. В каждой категории от нескольких штук до нескольких десятков наименований</p>	<p>Качественные ли товары пока сложно сказать. Но фото товаров действительно хорошего качества, сайт сделан на совесть, отзывы на товары на первый взгляд хорошие</p>
<p>Лариса Алексеевна</p>	<p>Компания предлагает не только диваны, но и корпусную мебель, пуфы, кровати, матрасы, раздвижные шкафы. Для компании-производителя такое количество товарных позиций — норма, однако необходимо стремиться к расширению ассортимента, т. к. много моделей с повторяющимся дизайном, но разным цветом обивки</p>	<p>На сайте продаются товары высокого качества. Это видно по странице с гарантиями: https:// site.ru /guaranties/. 13 лет — это хороший срок для любой компании, критический порог пройден, доверие повышается. На этой же странице находится изображение, по которому видно предполагаемое качество изделий</p>
<p>Марина Александровна</p>	<p>Товаров предлагается не слишком много, но выбор есть. Однако некоторые разделы представлены всего одной-двумя позициями. Например, «Спальни» или «Прихожие». Это мало. Детских кроватей не нашла в каталоге. Как впрочем, и в целом детской мебели (для меня это сейчас актуально). Насчет выбора аналогичных товаров. На примере кроватей 140x200 со страницы https:// site.ru /catalog/krovati-140x200/ — выбор небольшой. Дизайн и выполнение разных моделей похожи. Поэтому тут выбор будет затруднен</p>	<p>Насчет качества по некоторым позициям складывается ощущение, что продукция достойная. Есть и доп. фото, и даже видео. Например, диван https:// site.ru /goods/divan-sidnej-mini-molochnyj-18293/. А вот, например, на странице https:// site.ru /goods/krovat-elizaveta-perlamutrovyj-3519/ всего одна фотография</p>
<p>Игорь Валерьевич</p>	<p>На сайте 6 категорий товаров и аксессуаров. Плюс еще подкатегории товаров. На мой взгляд, предостаточно для того, кто выбирает мебель или диваны-кровати. Мне бы хватило этих товаров. Считаю, что много. Аналогичных товаров много, конечно, сейчас. Конкуренция есть. Но не все качественные</p>	<p>На вашем сайте, считаю, качественные товары. Сужу по фотографиям товаров, по внешнему виду самих товаров и по качеству фотографий товаров. А также по тому, что сайт оформлен красиво, аккуратно. И выбирать, и смотреть товары в удовольствие</p>
<p>Николай Борисович</p>	<p>Думаю, что около 1000 наименований, точное количество не смог найти. Думаю, что это средне, аналогичных товаров много</p>	<p>Качество среднее, не ширпотреб совсем, но и не премиум-сегмент. Так решил, потому что вижу, что такую или похожую мебель продают в большинстве мебельных компаний</p>
<p>Татьяна Юрьевна</p>	<p>Думаю, на сайте представлено несколько тысяч товаров. Это много. Выбор аналогичных товаров большой:</p>	<p>Думаю, что товары качественные. Об этом говорит оформление товаров, качественные фотографии, видео, и цена не самая низкая</p>

	много разных цветов, механизмов и т. д.	
Екатерина Сергеевна	Точное количество не считала, но, просмотрев бегло каталог, могу сказать, что товаров представлено достаточно, чтобы выбрать. Когда слишком много, лично мне не нравится, потому что становится сложно выбирать. Выбор по цветам и похожим моделям меня устроил	Качество по фотографиям оценить сложно, но из того, что я увидела (а это макрофотографии), например, детали у шкафов или как прошит диван — меня устроило
Елена Владимировна	На сайте представлены 7 основных групп товаров. Я считаю, что этого достаточно. Ассортимент каждой группы не так велик, как кажется на первый взгляд. Количество набрано не разнообразием моделей, а разнообразием типа материала для небольшого количества форм	Думаю, что товары на сайте качественные, т. к. производитель дает большую гарантию, а также использует в производстве качественные и натуральные материалы
Анна Владимировна	Компания предлагает не много товара. Какие-то позиции можно увеличить, если возможно. Выбор есть, но, когда смотришь одно и тоже кресло в разном цвете, ощущение, что только одно кресло в продаже	Про качество тяжело ответить, потребитель не может потрогать ткань дивана или мебели, в увеличенном размере. Мебель приятная, не создается ощущения плохого качества. Считаю, что нужно больше фотографий: фото дивана, фото ткани, фото в разложенном виде, фото материала и ручек

6. Поиск и выбор товара

Какие сложности возникли?

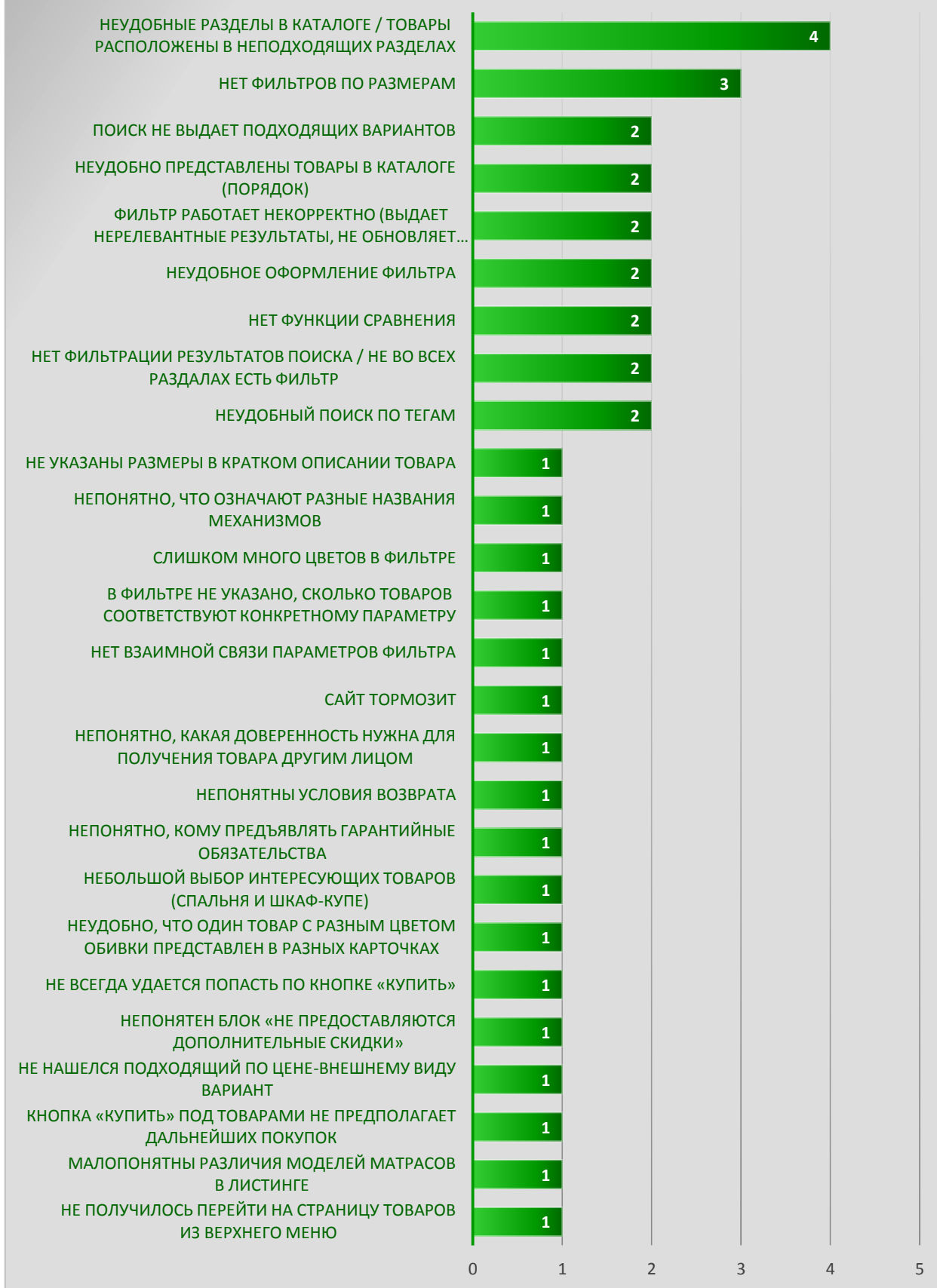


Таблица: Какие сложности возникли?

Кол-во ассессоров	Сложности
4	Неудобные разделы в каталоге / товары расположены в неподходящих разделах
3	Нет фильтров по размерам
2	Поиск не выдает подходящих вариантов
2	Неудобно представлены товары в каталоге (порядок)
2	Фильтр работает некорректно (выдает нерелевантные результаты, не обновляет страницу)
2	Неудобное оформление фильтра
2	Нет функции сравнения
2	Нет фильтрации результатов поиска / не во всех разделах есть фильтр
2	Неудобный поиск по тегам
1	Не указаны размеры в кратком описании товара
1	Непонятно, что означают разные названия механизмов
1	Слишком много цветов в фильтре
1	В фильтре не указано, сколько товаров соответствуют конкретному параметру
1	Нет взаимной связи параметров фильтра
1	Сайт тормозит
1	Непонятно, какая доверенность нужна для получения товара другим лицом
1	Непонятны условия возврата
1	Непонятно, кому предъявлять гарантийные обязательства
1	Небольшой выбор интересующих товаров (спальня и шкаф-купе)
1	Неудобно, что один товар с разным цветом обивки представлен в разных карточках
1	Не всегда удается попасть по кнопке «Купить»
1	Непонятен блок «Не предоставляются дополнительные скидки»
1	Не нашелся подходящий по цене-внешнему виду вариант
1	Кнопка «Купить» под товарами не предполагает дальнейших покупок
1	Малопонятны различия моделей матрасов в листинге
1	Не получилось перейти на страницу товаров из верхнего меню

За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее? (по мнению сразу нескольких ассессоров)

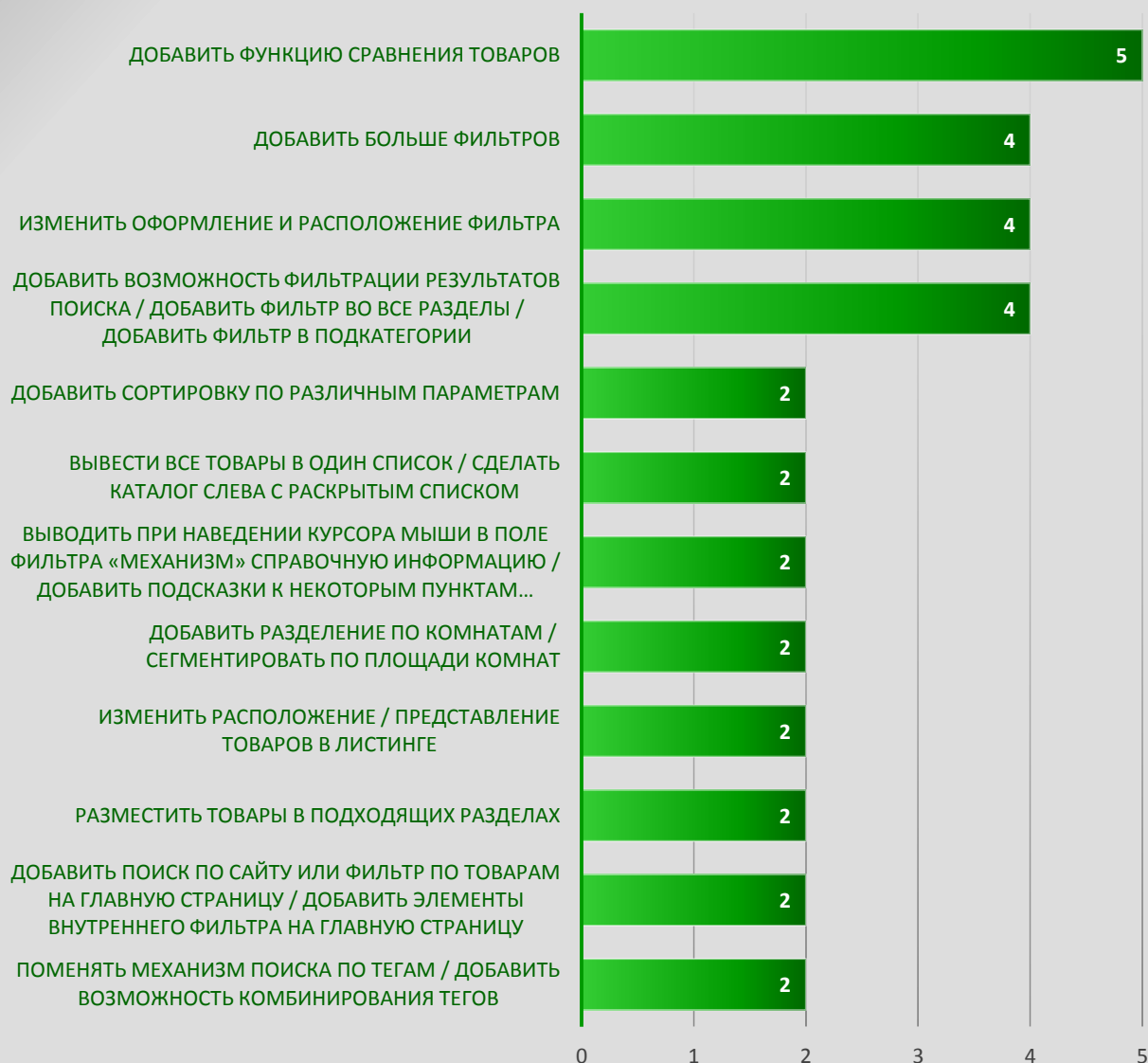


Таблица: За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее?

Кол-во ассессоров	Решения
5	Добавить функцию сравнения товаров
4	Добавить больше фильтров
4	Изменить оформление и расположение фильтра
4	Добавить возможность фильтрации результатов поиска / добавить фильтр во все разделы / добавить фильтр в подкатегории
2	Добавить сортировку по различным параметрам
2	Вывести все товары в один список / сделать каталог слева с раскрытым списком
2	Выводить при наведении курсора мыши в поле фильтра «Механизм» справочную информацию / добавить подсказки к некоторым пунктам фильтра
2	Добавить разделение по комнатам / сегментировать по площади комнат
2	Изменить расположение / представление товаров в листинге
2	Разместить товары в подходящих разделах
2	Добавить поиск по сайту или фильтр по товарам на главную страницу / добавить элементы внутреннего фильтра на главную страницу
2	Поменять механизм поиска по тегам / добавить возможность комбинирования тегов
1	Указать на странице товара стоимость и сроки доставки именно этого товара и информацию о гарантии
1	Убрать заказ в 1 клик
1	Отмечать в каталоге новинки и товары со скидкой
1	Добавить больше информации в краткое описание товара
1	Выделять все использованные фильтры
1	Добавить рейтинг и количество отзывов рядом с изображением товара
1	Добавить реальные фотографии в интерьере и фотографии деталей
1	Ввести систему выбора, как в игре The Sims 4
1	Добавить в раздел «С этим товаров покупают» другую мебель
1	Сократить количество цветов в фильтре
1	Изменить представление товаров в результатах поиска
1	Обеспечить работу модуля поиска с учетом всех возможных вариантов запросов
1	Связать параметры фильтра
1	Выводить размеры каждого товара в мини-карточке без наведения курсора
1	Добавить возможность выбора вариантов вывода ленты с товарами
1	Добавить больше информации о производителе и материалах
1	Оптимизировать работу сайта
1	Представлять одну модель в разных цветах прямо в карточке товара

1	Подготовить наборы с возможностью выбора элементов
1	Добавить конструктор комнаты для подбора мебели
1	Сделать функцию поиска по тегам более заметной
1	Выводить список акционных товаров на основе просматриваемых
1	Выводить отзывы внизу карточки товара
1	Сделать кнопку «Поиск» более заметной
1	Разместить ссылку на приложение «Примерь диван» в карточке товара
1	Присоединить к фильтру кнопку запуска параметров
1	Сделать пункт «Просмотренные товары» под карточкой товара
1	Расположить на более видном месте информацию о бесплатной доставке
1	Сделать главную страницу ярче и привлекательней
1	Расширить ассортимент

Таблица: Поиск и выбор товара

Ассессор	Каким функционалом воспользовались?	Какие сложности возникли?	За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее (3 решения)?	Какую мебель и в какую комнату выбрали?
Дмитрий Александрович	<p>Каким функционалом воспользуюсь при покупке товара:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фотогалерея. Прокликаю фото товара и посмотрю видео. 2. Почитаю описание: характеристики и основные «фишки» товара. 3. Изучу вопрос доставки. 4. Посмотрю сопутствующие товары и выберу там аксессуары 	—	<p>Что бы я добавил нового:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Я бы прямо на странице товара возле кнопки покупки вывел информацию о стоимости и сроках доставки (не во всплывалке и без лишнего текста) конкретно этого товара до меня, также вывел информацию о гарантии. • Покупку в 1 клик считаю тут лишней, не знаю, кто этим будет пользоваться, если на сайте есть онлайн-консультант. А кнопка покупки в 1 клик занимает место (но это нужно смотреть по аналитике). • За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее — возможно, сделать сравнение товара 	<p>Вот выбранные товары в столовую:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Диван «Санта» (https://site.ru/goods/divan-santa-sirenevyj-11745/). • Комплект подушки и плед (https://site.ru/goods/podushki-i-pled-soft-130h180-fioletovyi-17394/). • Средство для чистки мебели (https://site.ru/goods/sredstvo-dlya-chistki-mebelnyh-tkanej-4180/)
Наталья Андреевна	<p>Воспользовалась меню в шапке сайта и сортировкой по цене</p>	<p>Сложностей в поиске и заказе не возникло</p>	<ul style="list-style-type: none"> • К сожалению, не во всех разделах есть сортировка по цвету, размеру, материалу и так далее. Еще бы хотелось видеть сортировку сбоку не только по цене, а по популярности (отзывам) и новизне. • Совсем непонятно, какие товары — новинки, какие со скидкой идут, на карточках товаров это не указано. 	<p>Подобрала в гостинную шкаф-купе и ковер, для кровати в спальне подобрала матрас</p>

			<p>Товаров со скидкой в обычных разделах не увидела, только в «Распродаже», это не совсем удобно. Хотелось бы, чтобы на товарах еще было указано «Новинка» (для тех, кто отслеживает поступление товара) или «Товар со скидкой».</p> <p>А в целом поиск удобный</p>	
Елена Леонидовна	Воспользовалась функционалом добавления в корзину	<ul style="list-style-type: none"> • Возникли сложности при выборе шкафа, т. к. нет фильтров по размерам... • ...И в кратком описании не указаны размеры, пришлось в каждый шкаф заходить и смотреть его размеры 	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить большее количество фильтров: по размерам, цветам, материалам и т. п. • Добавить сортировку по популярности, по рейтингу и другие. • Больше информации писать в кратком описании товара 	Выбрала мебель в прихожую
Анна Сергеевна	В каталоге внимание обращаешь только на первый столбец в раскрывающемся меню	<p>Из-за выбора разделов я не увидела много вариантов, которые могли бы мне подойти, увидела их только при просмотре полного каталога. Так и не поняла, в каком разделе эти товары лежали.</p> <p>Такое ощущение, что разделы каталога делались по разделам в прайсе поставщика, а не по семантике</p>	<p>Лучше было бы вывести все товары в один список и добавить теги и фильтры</p>	Выбирала диван для просмотра телевизора. Мне нужен компактный диванчик, искать его было неудобно
Наиль Фаизович	Использовал фильтры в разделе «Диваны и кресла»	<p>Сложности: не знаю, что означают разные названия механизмов. Т. е. знаю, как должен выглядеть диван, но технические термины неизвестны</p>	<p>Поиск товаров будет удобнее если:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При наведении указателя мыши в поле фильтра «Механизм» будет выводиться справочная информация, как например, в Яндекс.Маркет. • При выборе нескольких фильтров соответствующие поля будут 	Искал диван

			<p>выделяться. Сейчас при фильтрах «Механизм», «Тип материала», «Особенности» на экране указано, что используется только фильтр «Механизм». Остальные два поля не отображают никакой информации (см. видео).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Будут фильтры «Акция», «Хит». • Будет возможность добавить товары в сравнение 	
Юлия Владимировна	<p>Выбирала по размеру. Очень удобно было, что, выбрав кровать, мне сразу был предложен выбор матрасов и тумб прикроватных. При желании все можно «примерить» в приложении «Примерь диван»</p>	Никаких сложностей не возникло	<p>Мне имеющегося функционала для поиска хватило, поэтому не вижу, что еще можно предложить</p>	Выбирала в спальню кровать
Алла Александровна	<p>При выборе воспользовалась строкой меню вверху страницы</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> • Но удобнее для меня меню, расположенное слева на странице, с подробным раскрытым списком: жирным шрифтом «Диваны», ниже список обычным шрифтом «Прямые», «Угловые», «Модульные». Это нагляднее представит весь ассортимент и сделает процедуру поиска нужного сегмента быстрее. • При маленькой картинке можно добавить рейтинг в звездочках и количество отзывов. • При открытии полной 	Выбрала спальню «Риккарди Дуб молочный»

			информации о товаре — реальные фото в интерьере, фото деталей товара	
Владимир Сергеевич	В качестве функционала пользовался главным меню	Поиск для подобного работает некорректно. Например, по запросу «мебель для гостиной» он не выдает ничего вразумительного	<ul style="list-style-type: none"> Поиск и выбор товара можно сделать удобнее за счет введения системы выбора, как в игре The Sims 4. Посмотрите на Ютубе (игроки любят обустроить дома), с такой системой может справиться даже ребенок. Вы можете добавить для диванов разделение по комнатам. Например, диваны для гостиной. Вы можете добавить в раздел «С этим товаром покупают» не аксессуары для ухода, а другую мебель из этой комнаты 	Я бы купил своему ребенку в его комнату диван «Гейша» из раздела «Детские диваны»
Маргарита Алексеевна	Воспользовалась верхним меню, далее фильтром	<p>Сложности:</p> <ul style="list-style-type: none"> Я выбирала кресло, и сначала идут очень квадратные грубые кресла, совсем мне не по вкусу, но они все идут и идут во всех расцветках, и я уже теряю надежду, что здесь есть что-то с рюшами и оборками. Мне нужно нераскладывающиеся кресло, но, если я это отмечаю галочкой в «Особенностях», все равно подсовывает раскладывающиеся 	<p>За счет чего можно сделать поиск и выбор товара удобнее:</p> <ul style="list-style-type: none"> Когда одна модель в ряд во всех цвета, это очень аккуратно и удобно, если она мне нравится или я примерно определилась. Если я только начинаю себе думать, как это примерно должно выглядеть, то это ограничивает. Я бы сделала все варианты вперемешку. Причем, все кресла из «Малых форм» тоже в отдел с креслами. Если я ищу кресло, логично же его искать в «Креслах», а не в «Формах». Не очень удобна 	Я выбирала кресло. Выбрала кресло для спальни, выбрала https://site.ru/goods/kreslo-beata-karamelnyj-3054/

			стрелка переключения фото, логичнее ее иметь слева и справа от фото	
Виктория Александровна	—	<p>Сложности возникли такие и сразу предложения решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не очень удобный фильтр: крестик ставится между заголовками фильтра, и, выбрав 2 фильтра, я случайно сбросил не тот, что нужно, и пришлось указывать длину заново. Функционал нормальный. • Ну, цвета, правда, раздражают. Мне нужен зеленый или белый, но оказывается, есть еще и оливковый. Пришлось пристально просмотреть весь список, а вдруг есть еще и темно-зеленый? • В результатах поиска мешает то, что диваны разбиты по моделям — зачем? Лишнее пустое место на экране, и хочется быстрее просмотреть и отобрать себе подходящий отфильтрованный вариант, а получается только флегматично крутить экран вниз, потому что картинки большие и плюс разбиты по моделям, но я все равно не знаю их названий. • Еще проблема: похоже, что одна и та же модель в разных размерах идет отдельно и не друг за другом. То есть я смотрю итог 	<ul style="list-style-type: none"> • А вот внешнее оформление и расположение фильтра не очень. Предлагаю подумать над этим, возможно, выбрать другой тип фильтра, например, с возможностью простановки галочек или как-то уыбстряющий процесс. Если нет, то хотя бы более понятное оформление. • Предложение: убрать все это многообразие (<i>цвета</i>), чтобы не путать покупателей. Ведь не найдут же оливковый диван! • Здесь (<i>в результатах поиска</i>) я бы предложила уменьшить сильно картинки, не разбивать на названия моделей и дать возможность быстро просмотреть итог фильтрации 	Я подбирала себе диван в гостиную

		<p>фильтрации, вижу сначала модель «Марсель УНО», потом еще другие модели и потом опять «Марсель УНО» — наступает дежа вю и путаница: то ли я уже это видела, то ли нет, и в чем разница. Присмотревшись вижу, что сначала идут диваны одних размеров, потом других. Но это не логично: я фильтровала диваны по цвету, значит, я хочу выбрать сначала модель и цвет, а потом уже среди выбранных смотреть, какие у них есть размеры. В общем, здесь вопрос к логике сортировки после фильтрации</p>		
<p>Андрей Юрьевич</p>	<p>Наиболее простой способ — ввод соответствующего запроса в строку поиска. Второй способ — использование модуля фильтра по параметрам</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Но он (<i>поиск</i>), к сожалению, не сработал. При вводе запроса «прямой диван бежевый» не выводится ни одно предложение из каталога. Аналогично для запросов: «диван в гостиную», «бежевый диван», «прямой диван». Модуль поиска работает только при вводе запросов, совпадающих с названиями моделей мебели. При этом запрос «угловой диван» обрабатывается корректно. • Отрицательным моментом является 	<p>Решения для улучшения удобства выбора товара:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Надо обеспечить полнофункциональную работу модуля поиска с учетом всех возможных вариантов поисковых запросов от пользователей. • Сделать дизайн и функционал блока подбора по параметрам более привычным для пользователей, выводить его в левой части страницы. • Связать параметры фильтра. • Выводить размеры каждого товара в мини-карточке без использования наведения курсора. 	<p>Для примера рассмотрим подбор прямого дивана бежевого цвета с кожаной обивкой в гостиную</p>

		<p>использование выпадающих блоков для выбора параметров. В результате не видны значения выбранных параметров. Для их просмотра надо снова кликать на названиях в фильтре.</p> <ul style="list-style-type: none"> • В фильтре не указано, сколько товаров соответствует конкретному параметру (например, имеют бежевый цвет). Хотя при выборе параметра такое количество выводится. • Также нет взаимной связи параметров фильтра. В результате возможен выбор комбинации параметров, которому не соответствует ни один из товаров в каталоге. Такое решение не имеет логического смысла 	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить возможность выбора нескольких вариантов вывода ленты с товарами (в виде списка, мозаики с большим количеством товаров в одном ряду и т. д.) 	
Алина Миновна	Воспользовалась верхним меню	<ul style="list-style-type: none"> • Сложность одна — у меня сайт тормозит. • Ну, и еще не совсем понятно, какая нужна уверенность, если мебель привезут, а дома не я, а, к примеру, муж. • И еще непонятны условия возврата, если товар не подошел или оказался недокомплектом (не хватает деталей для сборки), или обнаружился брак. • И непонятно, кому предъявлять гарантийные 	<p>Выбор товара был бы удобнее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если бы было больше информации по производителю, материалам. • И если бы сайт не тормозил. Не знаю, может, моя проблема, но в других приложениях нет лагов 	Выбрала пуф-бескаркасную мебель и фиолетовую тумбочку

		<p>обязательства. С поиском лично у меня проблем не возникло</p>		
Юлия Михайловна	<p>Воспользовалась каталогом и его подразделами: «Диваны и кресла», «Детские диваны»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Поскольку товаров предоставлено не так уж много, поэтому выбрать мне было сложно. Например, меня больше всего интересует спальня и шкаф-купе, а выбор небольшой. В этом первая сложность. Ок, попробую подобрать диван для ребенка. Не поняла, почему при сортировке «Детские диваны» сюда попали и пуфы. Все-таки это — НЕ диваны. Так же как и в разделе «Кровати и матрасы» почему-то есть и комоды. И еще мне не очень удобно, когда, по сути, один и тот же товар, отличающийся только цветом обивки, представлен в разных карточках 	<ul style="list-style-type: none"> Стоит разместить товары по своим разделам. Я считаю, что удобнее, когда модель одна и представлена в разных цветах прямо в товарной карточке, а также это могло бы быть помечено в общем каталоге — какие есть разные цвета у данной модели. Удобно просматривать всех их в одном месте 	<p>Выбрала диван «Гейша Серо-розовый» для детской</p>
Юрий Витальевич	<p>При выборе воспользовался каталогом</p>	<p>По сложностям:</p> <ul style="list-style-type: none"> Нет фильтра по размерам в шкафах-купе. При наведении мышки на карточку в каталоге не всегда удается попасть с первого раза на кнопку «Купить» 	<p>3 решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Подготовить готовые наборы с возможностью выбора элементов. Сегментировать по площадям комнат для малогабаритных квартир, для комнат от 50 м2. Простейший конструктор комнаты для подбора мебели 	<p>—</p>
Татьяна Сергеевна	<p>Воспользовалась функционалом: зашла в каталог, вкладка «Диваны и кресла от производителя». Настроила фильтр по цветам, форме и механизму</p>	<p>В принципе все удобно, сложностей не возникло</p>	<p>—</p>	<p>Выбрала диван «Торонто Дымчатый розовый» в спальню</p>

	(по своим предпочтениям). Затем выбрала среди выгруженных изделий наиболее понравившийся мне по фото. Почитала отзывы			
Дарья Сергеевна	Буду пользоваться стандартным меню. Возвращаюсь на главную. Попробую изучить сначала акционное предложение из слайдера. В принципе удалось подобрать товар и без каталога	<ul style="list-style-type: none"> • Непонятен блок «Не предоставляются дополнительные скидки». О каких сертификатах идет речь? • Сайту очень не хватает инструмента «Сравнение». Мне неудобно просматривать каждую позицию. Сложностей никаких не возникло 	В листинге в превью хорошо бы было добавить кнопку «Добавить к сравнению». Кроме указанных замечаний, больше ничего предложить не могу	Интересует детский диван или кровать. Выбранная продукция: https:// site.ru /goods/kushetka-korfu-next-korichnevo-salatovyj-3582/ . Мебель предназначена для детской спальни
Егор Николаевич	Я пользовался функционалом меню и сразу искал раздел «Модульные диваны», т. к. меня сейчас интересует именно раскладной вариант	Сложностей при выборе не возникло	На мой взгляд, поиск товара можно было бы сделать удобным за счет: <ul style="list-style-type: none"> • Тегирования. Например, я искал по типу конструкции «Аккордеон», и было бы неплохо сделать отдельный раздел с диванами, которые принадлежат этому типу раскладывания. Upd: этот фильтр уже есть, я его не сразу заметил, но это проблема. Обычно эти фильтры располагают не сверху, а в боковом сайдбаре. • Выводить внизу каталога список акционных диванов на основе тех, которые я сейчас смотрю. Это было бы удобно для меня. • Отзывы выводить внизу карточки 	Выбрал себе домой диван «Сидней» (https:// site.ru /goods/divan-sidnej-155-lnyanoj-6258/)

			<p>товара, а не отдельной странице. Хотелось бы изучить мнения уже купивших, не покидая карточку товара</p>	
<p>Дмитрий Эдвардович</p>	<p>Для поиска мебели себе домой я воспользовался двумя из возможных способов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Через кнопку поиска. 2. Через вкладку «Диваны» более удобно в поиске, можно задать критерии 	<p>Через кнопку поиска не очень удобно, т. к. выдает весь перечень товаров (например, диванов), а дальше нужно просто искать, листая страницу вниз, нет критериев дальнейшего поиска. В целом сложностей с поиском не возникло</p>	<p>Для поиска и выбора товара предлагаю:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавить критерии поиска, если пользуешься кнопкой поиска. • Сделать кнопку «Поиск» более заметной. <p>Третьего решения не будет, т. к. остальное меня устраивает</p>	<p>Был подобран диван угловой «Сидней 155 с полкой и оттоманкой Льянной для гостиной»</p>
<p>Сергей Владимирович</p>	<p>—</p>	<p>Плохо, что при выборе (нажатии кнопок «Форма» и «Механизм» и, видимо, так и далее) не обновляется страница с выбранными параметрами! Видимо, нужно в варианте при изменении параметров запроса сразу начинать обновление страницы и т. д.</p>	<p>—</p>	<p>Ну а диван — диван угловой «Беата Капучино». Вот такую покупку я совершу в ближайшее время</p>
<p>Инна Леонидовна</p>	<p>Воспользовалась функционалом: кликнула на «Диваны», фильтр по ширине, сортировка по цене, далее от дешевых к дорогим просматривала мебель</p>	<p>Сложности: когда идешь через «Диваны» — «Прямые тканевые диваны» над выборкой не появляется фильтр, такой, как если заходишь в категорию «Диваны»</p>	<p>Сделать удобнее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сделать, чтобы появлялся фильтр, когда заходишь через «Диваны» — «Прямые диваны» и т. д. • Т. к. нет фото в интерьере, но есть приложение «Примерь диван», то можно разместить ссылку на него в карточке товара. Например: «Посмотри диван в своем интерьере». • Можно оставлять только первую строку (3 дивана) каждой модели на странице, а последующие 	<p>Подобрала модель в небольшую гостиную: диван угловой «Марсель NEXT Серо-бежевый» (https://site.ru/goods/divan-uglovoj-marsel-next-sero-bezhevyy-3775/)</p>

			<p>строки этой же модели с другими цветами скрыть. Тогда получатся ровные строки, визуально более удобные (а в конце писать, например, «еще 2 цвета», «другие цвета»). Если клиент захочет посмотреть еще варианты конкретной модели, он раскроет список. И логика будет понятна, что одна строка — один вид дивана</p>	
<p>Андрей Валерьевич</p>	<p>...При этом используя меню и фильтры</p>	<p>С поиском шкафов все оказалось не очень просто, потому что не оказалось отдельного раздела шкафов со створками, они находятся в разделе корпусной мебели, при этом есть раздел шкафов-купе</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На мой взгляд, стоит добавить фильтры по цветам, добавить фильтры по размерам, ценам и пр., когда выбрана не вся категория, а уже подкатегория, например, 2-дверные шкафы-купе. • Добавить фильтры по цене в результатах поиска по слову 	<p>Я выбирал кровать и шкафы</p>
<p>Анна Александровна</p>	<p>На сайте представлена мебель именно для комнат, нет, например, кухонной мебели. Решила подобрать диван в детскую, зашла в раздел «Диваны» и выставила фильтр по цветам. Почитала отзывы, все они хорошие. Фотографий достаточно, есть даже фото в отличающемся от основного предлагаемого цвете. Достаточно подробное, грамотно, без каких-либо</p>	<p>Сложностей при выборе данного товара не возникло</p>	<p>—</p>	<p>Приглянулся яркий и красивый диван «Торонто Дымчатый Розовый», к тому же идущий со скидкой 20%</p>

	ошибок написанное описание товара, отвечающее на большинство вопросов			
Лариса Алексеевна	Через верхнее меню выбрала пуф в детскую комнату. При подборе дивана в гостиную пользовалась фильтром по цене (сначала дешевые модели)	<ul style="list-style-type: none"> • Диваны по цене для меня слишком дорогие, а тот, что по цене устраивает, слишком светлый — это не подходит для моей семьи с детьми: обивка быстро испачкается. • Сложности: в разделах под каждым товаром расположена кнопка «Купить». Однако она не предполагает дальнейших покупок. Это неудобно. Хотелось бы сразу помещать товар в корзину или откладывать для сравнения с другими 	Решения: <ul style="list-style-type: none"> • В разделах сделать кнопки «В корзину» и «Добавить в избранное» или «В сравнение». • К фильтру присоединить кнопку запуска параметров, а то меняю параметр, а товарные позиции остаются теми же. • На главной странице сделать поиск по сайту или фильтр по товарам для упрощения выбора 	Выбрала пуф в детскую комнату
Марина Александровна	Она легко находится при помощи горизонтального меню	Если с кроватью проблем нет, тут просто выбираем по дизайну, то с матрасом на странице листинга (https:// site.ru /catalog/matrasy-140x200/) малопонятны отличия моделей. Нужно текстовое описание либо функционал сравнения	Мои предложения: <ul style="list-style-type: none"> • Добавить функционал сравнения характеристик товара между собой. • Фильтр подбора был бы удобнее в вертикальном исполнении, либо в горизонтальном, как есть, но с раскрытыми опциями. Сейчас им пользоваться не очень удобно. Сложно что-то предложить еще, с навигацией по сайту проблем нет	Выберу двухспальную кровать размером 140x200м. Также матрас к ней
Игорь Валерьевич	Сначала воспользовался верхним меню под шапкой сайта. Затем нашел сами товары в фильтре, указав пункт «Модульные	Но там (в верхнем меню под шапкой сайта) были только схемы моделей диванов. Не получилось перейти на страницу товаров	Решения по поиску: <ul style="list-style-type: none"> • Фильтр можно было бы сделать слева, например, или справа сайта, потому что сверху при фильтрации не видно кнопки 	Выбрал модульный диван «Сидней с оттоманкой» в зал. Диван как для меня, чтобы удобно смотреть телевизор,

	диваны»		<p>«Посмотреть». Нужно крутить страницу ниже, тогда она появляется.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продлить фильтр до страницы карточки одного товара. Ведь приходится возвращаться назад, чтобы изменить цвет, например. • Сделать пункт «Просмотренные товары» под карточкой товара. Чтобы можно было всегда вернуться к предыдущим товарам 	работать с ноутбуком, так и для гостей, которые будут на нем ночевать
Николай Борисович	Воспользовался верхним меню, сортировкой, анимацией по раскладыванию дивана	Сложности были с подбором размера	Хотелось бы фильтры по размерам, по цвету, по количеству спальных мест, т. к. сейчас очень сложно выбрать с нужными характеристиками	Выбрал (https://site.ru/goods/divan-toronto-sinij-4292/). Диван в кабинет выбрал
Татьяна Юрьевна	Пользуюсь фильтром для диванов	<ul style="list-style-type: none"> • Не поняла, чем отличаются «Угловые» от «Угловой диван». • Попыталась кликнуть по тегу «Со столиком» — ничего не происходило. Только спустя несколько секунд сработало, но фильтр пропал, и мои настройки 	<ul style="list-style-type: none"> • Не совсем понятно мне ограничение в размерах. Глубина, ширина. А высота? Нужно добавить. • Было бы неплохо у некоторых пунктов делать подсказки. Например, кратко описать особенности. Или у механизма какую-нибудь элементарную схему показать при наведении. • Думаю, нужно поменять этот механизм (<i>поиск по тегу</i>) 	Подобрала https://site.ru/goods/divan-uglovoj-atlanta-next-svetlo-bezhevij-2909/ в гостиную
Екатерина Сергеевна	Пользовалась фильтром, он довольно удобен: по моим параметрам уже сразу предоставил один вариант. Который в целом меня устраивает	<ul style="list-style-type: none"> • Тегами не очень удобно пользоваться, потому что при выборе одного страница обновляется. • И не увидела, как сбросить, чтобы перевыбрать. <p>Сложностей</p>	Было бы удобнее, если бы была возможность комбинировать (<i>тегу</i>). Даже не знаю, что можно сделать еще лучше, чем уже то, что есть: удобный фильтр, в карточке показаны похожие модели, из верхнего меню тоже	Подобрала диван угловой «Атланта без столика Молочный» в гостиную

		не возникло (<i>при использовании фильтра</i>)	идет сразу раскладка по типам. Все просто и понятно	
Елена Владимировна	Начала поиск с каталога. Удобнее для поиска не пользоваться фильтром в шапке на главной, а заходить в выбранную группу и использовать там имеющийся фильтр. Внутренний фильтр выполняет свой функционал	Сложностей при поиске не возникло	<ul style="list-style-type: none"> • Для улучшения выбора можно в фильтр на главной добавить элементы внутреннего фильтра. • Информацию о бесплатной доставке предоставить на более выгодном месте. • Сама главная страница могла бы быть ярче и привлекательней 	Я выбирала себе кресло в гостиную
Анна Владимировна	По функционалу все понятно, доступно всем — это главное. Воспользовалась: «Диван», «Диван угловой», «Тканевый диван», цвет дивана. Поиск удобный и понятный	Сложностей не возникло, все читаемо	Не устраивает ассортимент, одинаковые диваны (прямой, угловой). Хочется больше дизайнерских решений	Меня интересовал диван угловой из ткани

7. Раскрытие информации в карточке товара

Какой информации не хватает? (по мнению сразу нескольких ассессоров)

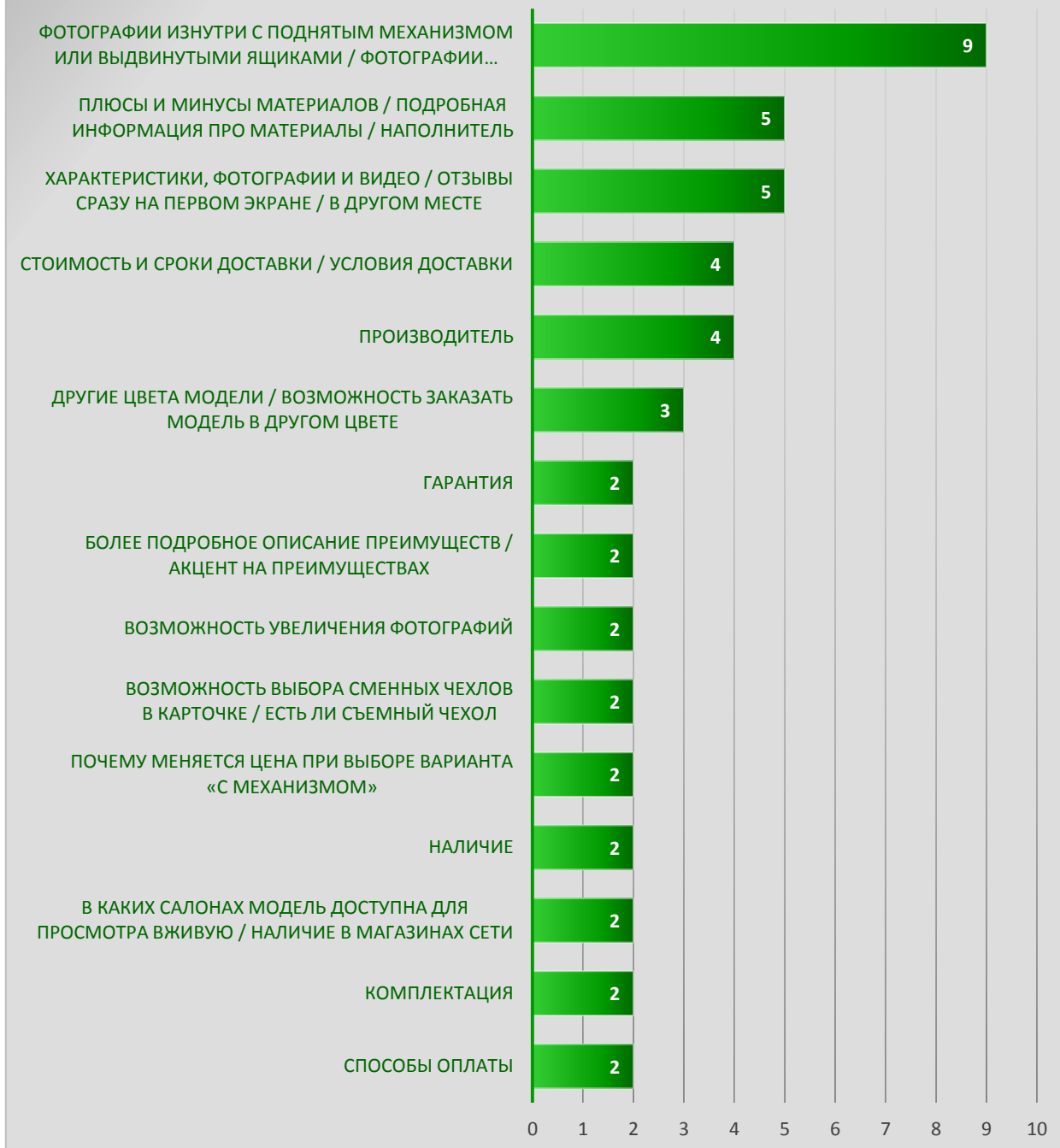


Таблица: Какой информации не хватает?

Кол-во ассессоров	Информация
9	Фотографии изнутри с поднятым механизмом или выдвинутыми ящиками / фотографии деталей, фурнитуры / наполнителя / фотографии с людьми / реальные фотографии / фотографии в интерьере
5	Плюсы и минусы материалов / подробная информация про материалы / наполнитель
5	Характеристики, фотографии и видео / отзывы сразу на первом экране / в другом месте
4	Стоимость и сроки доставки / условия доставки
4	Производитель
3	Другие цвета модели / возможность заказать модель в другом цвете
2	Гарантия
2	Более подробное описание преимуществ / акцент на преимуществах
2	Возможность увеличения фотографий
2	Возможность выбора сменных чехлов в карточке / есть ли съемный чехол
2	Почему меняется цена при выборе варианта «С механизмом»
2	Наличие
2	В каких салонах модель доступна для просмотра вживую / наличие в магазинах сети
2	Комплектация
2	Способы оплаты
1	Больше отзывов
1	Информация о сроке службы
1	Максимальная масса, на которую рассчитан диван
1	За что клиенты выбирают модель
1	Уход за мебелью
1	Почему такое название модели
1	Для какого пола (для мальчиков или девочек) предназначен
1	Аксессуары
1	Как купить 2 или 3 единицы товара
1	Подъем на этаж
1	Сертификат качества
1	Смысл видео о механизме в карточке товара
1	Информация про механизм
1	Функционал полки в углу
1	3D
1	Вес товара в упаковке
1	В каком виде поставка: в собранном или разобранном и размеры товара в поставляемом виде
1	Видеообзор

1	Количество спальных и сидячих мест
---	------------------------------------

Таблица: Раскрытие информации в карточке товара

Ассессор	Какой информации не хватает?	Насколько полно раскрыта информация о мебели в баллах от 1 до 10?
Дмитрий Александрович	<p>Как я писал на предыдущем шаге, не хватает информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • О стоимости и сроках доставки. • О гарантии (она есть, но не на всех товарах и в неявном виде). • Я бы добавил еще информацию о производителе и возможность выбрать все товары этого производителя 	9
Наталья Андреевна	<p>В целом информации достаточно, главное для меня, что есть информация о параметрах и фото в интерьере, хотя не у всех товаров есть такое фото. ...Но трудно сказать, чего именно не хватает, для меня такого описания товара и его параметров хватает. Может быть, описать преимущества товара более подробно только</p>	8
Елена Леонидовна	<ul style="list-style-type: none"> • Например, у дивана, хотелось бы описание чем хороша / плоха ткань обивки. • А у шкафов описать про материалы МДФ и другие, чтобы я понимала, как выбрать, чем они отличаются. <p>Информация о мебели раскрыта хорошо.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хотелось бы побольше отзывов... • ...И информации о сроке службы 	8
Анна Сергеевна	<p>Описание от копирайтера о том, какой диван красивый и замечательный, не имеет для меня никакой ценности.</p> <ul style="list-style-type: none"> • При этом самое важное — характеристики — вынесены в сторону и не попадают в первый обзор. • Также я вижу, что есть классные фото и видео, но они точно также не попадают в обзор. <p>Я бы разместила «карусель» с фотографиями справа от основного фото, видео дополнительно разместила прямо в тексте карточки с описанием преимуществ конкретной модели, фото матрасов, описанием ткани и т. д.</p>	2
Наиль Фаизович	<p>В целом информации, чтобы определиться с выбором, достаточно.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не хватает информации о максимальной массе, на которую рассчитан диван. • Также было бы полезно видеть информацию, за что клиенты выбирают эту модель, например, как здесь: https:// site.ru /product/13909442 (выделено зеленым цветом) 	8
Юлия Владимировна	<p>Открыла карточку кровати, все понятно: общее описание и характеристики.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хотелось бы фото изнутри, например, с поднятым механизмом или тумбу с выдвинутыми ящиками для более полного представления о товаре. • Можно еще добавить информацию, как ухаживать за такой мебелью 	8
Алла Александровна	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает реальных фото. • Не хватает фото деталей, фурнитуры. • Удобно, чтобы характеристики (материал, цвет) располагались рядом с картиной. • Если у модели есть другие цвета, лучше указать с возможностью переключения 	7
Владимир	<p>В карточке выбранного товара «Диван Гейша Серо-розовый» возник ряд</p>	5

Сергеевич	<p>вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Почему «Гейша»? • На видео утверждается, что он идеален для подростков. Это диван для мальчиков или девочек? • Также на видео говорится, что я могу подобрать к дивану сменные чехлы. Почему я об это узнаю из видео? И где в карточке нужны отметить, что мне нужны сменные чехлы? • Второе преимущество — металлокаркас — упоминается вскользь, акцента на нем не сделано. • Наполнитель (ППУ) матраса не показан, как и ортопедическая решетка 	
Маргарита Алексеевна	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает информации о производителе, фирме. • Аксессуары к креслу: торшер, столик, подушки 	9
Виктория Александровна	<p>Карточка товара. Вы знаете как-то пусто на странице. Вот я открываю «Сан Ремо Некст Льяной».</p> <ul style="list-style-type: none"> • На первом экране не вижу ничего, кроме цены, фактически и только 1 фотография — ни характеристик, ничего. Все характеристики на втором экране, это неудобно, потому что нужно листать вниз и, конечно, плохо, что нет фото. Но я посмотрела на такой же диван другого цвета — там хоть есть фото. С фото, конечно, более понятно. • На самом деле с учетом того, что у вас такое разнообразие размеров, я бы предложила дать фото с людьми — вот смотрю на размеры и не понимаю, как они будут выглядеть в реальности. Если только пойти свой диван померять. • Если будут отзывы, фото и информация на первом экране, то всего хватает. <p>...Т. к. это чисто формальная информация, обычно подкупает, когда пишут что-то более интересное. Не знаю, есть ли что-то, что сказать. Но если вы производитель, то, наверняка, есть что</p>	7
Андрей Юрьевич	<ul style="list-style-type: none"> • Непонятно, что обозначает чекбокс «С механизмом» и почему меняется цена. Получается, что цены в каталоге указаны без учета стоимости механизма раскладываения? • Непонятно, как купить, например, 2 или 3 единицы товара. Соответствующие элементы интерфейса для этого отсутствуют. • Важный для покупателя блок с отзывами других клиентов о товаре расположен в самом низу страницы после второстепенных блоков с похожими и рекомендуемыми товарами. • Непонятно, есть ли этот диван в наличии или его надо заказывать. • Непонятно, в каких салонах он доступен для просмотра вживую. <p>Минимальное количество текстовой информации в описании товара. В целом представленной информации недостаточно для принятия решения о покупке на сайте</p>	3
Алина Миновна	<p>Не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информации по производителю. • Описания, есть ли съемный чехол (для кресла). • Список того, что входит в комплект. • Как осуществляется гарантия. • И еще приближения: картинка мелкая и не увеличивается, вот я кидала этот пуф в корзину, думая, что расцветка огурцы, а оказалось — совы. • Не хватает информации, есть ли данный товар в данной расцветке в магазинах сети. <p>В общем, есть куда стремиться, оценка пока 3, если рассматривать данный сайт не как просто интернет-магазин, а как портал-связь со всеми магазинами сети. Если рассматривать просто как интернет-магазин, то оценка 5 или 6, будет зависеть от работы сотрудников, так как магазин</p>	3, 5-6

	не полностью автоматизированный, необходимы согласования	
Юлия Михайловна	<p>Открыла свой товар https:// site.ru /goods/divan-gejscha-sero-rozovyj-3418/.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не хватает возможности просмотра картинок в более крупном масштабе (например, с помощью увеличивающей лупы). • Странно выглядят открывающиеся полупустые со странной полоской страницы «Механизм трансформации Аккордеон» и «Компактный диван». Почему нельзя уместить эти сведения прямо на основной странице карточки товара? И неудобно, что они открываются прямо в этом же окне, а не в новой вкладке. А потом еще и всплывающее окно появляется. • Нет информации про подъем, хотя написано «Доставка и подъем» — там только про доставку. Доставят прямо до квартиры? • Нет более подробной информации про тип материала, наполнитель и т. д. Например, что такое «Скотчгард» — я не знаю. Да и название наполнителя — ППУ — вызывает некоторые затруднения. Пенополиуретан? Стоит все это расшифровать более подробно и указать, какой вариант лучше в каком случае. • Внизу ссылка на якобы сертификат качества изделия, но, по сути, это PDF паспорта (инструкции по применению). Сертификат качества я представляю себе несколько иначе 	7
Юрий Витальевич	<p>Карточка самодостаточна, информация раскрыта для потребителя полностью, информации достаточно. Единственное, наверное, раскрыл бы условия доставки более подробно</p>	9
Татьяна Сергеевна	<p>На мой взгляд, информации для покупки дивана вполне достаточно: приведены все основные характеристики, описание, стоимость, информация о доставке, гарантия, сертификат качества и т. д. Очень порадовал видеоролик о механизме. Много фотографий. Есть отзывы клиентов</p>	10
Дарья Сергеевна	<p>Еще раз: карточка товара https:// site.ru /goods/kushetka-korfu-next-korichnevo-salatovyj-3582/.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не хватает внятного текстового описания. Это привычно. Буквально пару абзацев о том, из чего, и чем это классно. • Совершенно непонятно и неуместно, при чем здесь «Механизм трансформации СОЛО»... Позже уже догадалась, что, скорее всего, эти модели одинаково раскладываются. Но это как-то неочевидно, во-первых, и непрофессионально, во-вторых, — вы что не можете отдельный файл сделать для конкретно данного дивана? Или хотя бы не выводите такой узкий заголовок. Можно прицепить это же видео под названием, что-то типа: как раскладываются диваны такой же конструкции. Сейчас возникает ощущение, что я куда-то не туда попала. Больше замечаний нет. Наконец-то нашлись отзывы-рейтинги. Это приятно 	7
Егор Николаевич	<p>Выбрал для себя эту карточку товара https:// site.ru /goods/krovat-elizaveta-zhemchuzhnyj-3543/.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вижу здесь чекбокс «С механизмом», и при нажатии на него стоимость возрастает на 7 тыс. руб. Я целевой покупатель кровати, т. к. через пару месяцев я доделаю ремонт и буду покупать себе кровать, и на данном этапе я не понимаю, что это за механизм, и почему за него берется доплата. • Как почитать на исходной странице про этот механизм, я тоже не нашел. Этой информации для меня не хватает 	7
Дмитрий Эдвардович	<p>Просмотрев карточку выбранного товара «Диван угловой Сидней 155 с полкой и оттоманкой Льяной», единственное, чего я не нашел, так это информации о полке в углу (это просто как столик или ее можно открыть и положить туда что-нибудь?).</p>	10

	В целом информации достаточно, чтобы сделать выбор	
Сергей Владимирович	<p>Все в конструкции самого дивана вполне достаточно. Понятно и четко расписано.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Единственное, нет информации о вариантах расцветки и вариантов фото в различных цветах. • Хорошо бы видеть 3D. Но необязательно. <p>Да и для кожаного дивана лучше металлический каркас. Возможно, я и засомневаюсь в его покупке</p>	9
Инна Леонидовна	<p>Карточка просмотрена. Информации достаточно. Помимо фото с разных ракурсов и в разложенном состоянии и характеристик, есть сертификат, опция «С этим товаром покупают», отзывы и короткое информативное видео.</p> <p>Хотелось бы еще фото в интерьере, т. к. видео не всегда есть возможность просматривать.</p> <p>Но информации и так достаточно</p>	10
Андрей Валерьевич	<p>Так как есть возможность самовывоза, то в карточке товара для меня не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Веса товара в упаковке. • Информации о типе поставки: в собранном или разобранном виде. • И о размерах товара в том состоянии, в котором он поставляется. <p>В остальном же информация раскрыта</p>	7
Анна Александровна	<p>Информация достаточно полная, описание подробное, прописаны все характеристики товара.</p> <p>Есть не только подробное и понятное описание самого товара, но и объяснение того, что такое механизм «Еврокнижка», даже с видео! Фотографии хорошего качества, и, что для меня лично очень важно, много отзывов на товар</p>	10
Лариса Алексеевна	<p>Товар — мягкий пуф груша https:// site.ru /goods/puf-grusha-mini-rozovo-goluboj-3462/.</p> <p>Мне не хватает информации о наполнителе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ППС — это что такое? • Написано, что можно во внутренний чехол добавить гранулы. Где их взять? <p>Товар — диван угловой Атланта https:// site.ru /goods/divan-uglovoj-atlanta-bez-stolika-molochnyi-2868/.</p> <p>Не хватает информации о наполнителе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ППУ — это что? • О тканях тоже: износостойкие ткани — какие именно? 	7
Марина Александровна	<p>Кровать «Диана» (https:// site.ru /goods/krovat-diana-kremovyj-3482/).</p> <p>Не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дополнительных фото, детальных фото материала. • Видеообзора. • Описания матраса в комплекте, либо если нет, то указать это. • Нет информации о каркасе. • Нет информации о производителе 	5
Игорь Валерьевич	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает информации о возможности и способах оплаты. И вообще, можно ли оплатить онлайн на сайте кредитной картой? • Конечно, не хватает информации, есть ли готовый диван в наличии, какой срок изготовления и какого числа после заказа будет готов диван и могут его доставить. <p>Остальной информации предостаточно, даже больше, чем можно представить. Но информация полезная, почитал, поинтересовался. Фотографии товара тоже удачные</p>	8

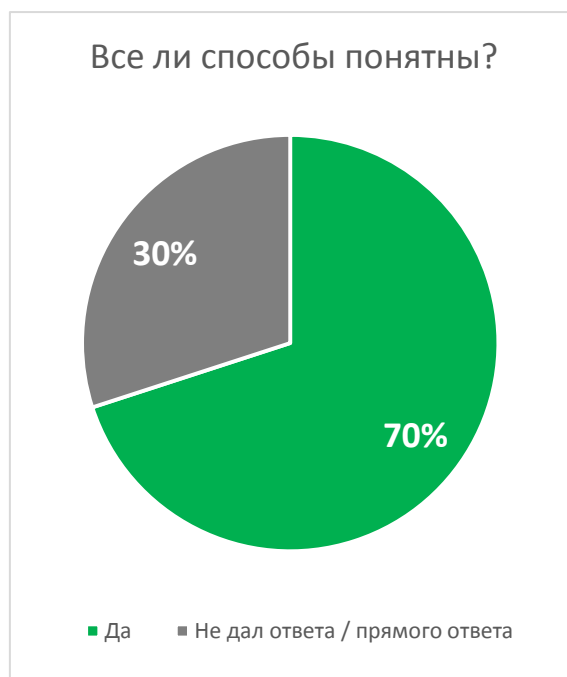
Николай Борисович	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает информации о количестве спальных мест, сидячих мест. • Хотелось бы увидеть размеры дивана относительно человека: фото сидящего и лежащего. • Сроки доставки непонятны. <p>В остальном информация вся есть, ее достаточно</p>	8
Татьяна Юрьевна	<p>Именно для товара, который я выбрала, информации достаточно. Есть и фото, и видео, и характеристики</p> <p>А вот у товара https:// site.ru /goods/stol-zhurnalnyi-rajt-dub-molochnyi-3909/, на мой взгляд, не хватает фотографий</p>	10
Екатерина Сергеевна	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватило информации, можно ли выбрать / заказать такой диван в другом цвете. • Не очень удобным показалось отображение при клике на видео и на полное описание. Описание можно было бы раскрыть тут же на странице, а видео вывести как видео по центру. <p>Информации мне хватило</p>	10
Елена Владимировна	<p>Я считаю, что информация о товаре представлена в полном объеме, за исключением способа оплаты.</p> <p>Характеристики, даже видео механизма трансформации, вид в интерьере, информация о доставке — все более чем полное. Мне очень это понравилось</p>	10
Анна Владимировна	<p>К счастью, на этой карточке есть все, что нужно при выборе дивана. Обзор ткани, механизм разборки дивана, диван в разложенном виде.</p> <p>Мне как потребителю хватило информации по дивану: размеры спального места, гарантия, механизм.</p> <p>Что можно добавить: может быть у ткани есть какие-то качества (не выгорает, водоотталкивающая)?</p>	10

Средняя оценка полноты раскрытия информации: 7,7 балла из 10

8. Способы оформления заказа



- Да – 19 ассессоров
- Не дал ответа – 11 ассессоров



- Да – 21 ассессор
- Не дал ответа – 9 ассессоров

Какие еще способы были бы удобны?



Таблица: Какие еще способы были бы удобны?

Кол-во ассессоров	Способы
3	Мессенджеры
2	Отложить товар, а потом посмотреть отложенный товар
2	Обратный звонок
2	Электронное письмо
1	Мобильное приложение
1	Распечатать заказ, а потом оформить и оплатить по номеру в магазине
1	Чат
1	Соцсети

Таблица: Способы оформления заказа

Ассессор	Какими способами можно оформить заказ на сайте?	Достаточно ли представленных вариантов?	Все ли способы понятны?	Какие еще способы были бы удобны?
Дмитрий Александрович	<p>Способы оформления заказа, что я нашел:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обычная корзина. • В 1 клик. • Онлайн-консультант. • Телефонный звонок / обратный звонок. • Просто письмо (если добавить в списке тем «Заказ» или «Консультация»). • Соцсети (возможно). • Прийти в шоурум 	Я считаю, что этого вполне достаточно. Как я писал ранее, я бы вообще убрал заказ в 1 клик	—	Как вариант: добавить возможность отложить товар. Так как диваны выбираются небыстро, то мне было бы удобно отправить сформированный мной заказ родственникам. Либо на работе выбрать, а потом дома показать родственникам из отложенных вариантов
Наталья Андреевна	<p>Не увидела, где и как можно заказать товары на сайте, раздела про оформление заказа нет, но хотелось, чтобы был, и там можно описать способы заказа.</p> <ul style="list-style-type: none"> • По сути, есть корзина только, и оформление товаров идет через нее. • Но я поняла, что есть еще розничные магазины, в которых можно приобрести товар 	—	—	Удобно было бы, чтобы можно было заказать через мобильное приложение. Но привычнее заказывать через корзину на сайте все-таки
Елена Леонидовна	<ul style="list-style-type: none"> • Можно оформить в один клик. • Можно через корзину. <p>И оплатить различными способами</p>	Да, достаточно	Все варианты понятны	Можно было бы еще добавить возможность выбрать товар, создать заказ, распечатать его и потом по номеру заказа в магазине его оформить / оплатить
Анна Сергеевна	<p>Заказ можно оформить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обычным способом через корзину. • В 1 клик. • И по телефону 	—	—	Можно было бы и через чат, но он ни разу не предложил мне помощь. 1 раз был бы очень кстати, ведь я на сайте уже давно, смотрю

				много страниц и мне явно нужна помощь
Наиль Фаизович	<p>Способы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Корзина с указанием данных для оформления заказа. • Быстрая покупка (купить в 1 клик). • А также, возможно, в офлайн-магазине (не на сайте) 	Пр условии, что все варианты, представленные на сайте, есть в наличии, этих способов достаточно	Все варианты понятны, очень удобно, что можно оформить заказ без регистрации на сайте	—
Юлия Владимировна	<p>Насколько я поняла, а исчерпывающей информации по поводу заказа нет, заказать можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Только через сайт. • Ну, может быть, еще через звонок оператору. • Если есть магазины, значит, выбрав товар в магазине. Самый удобный способ для меня — это посмотреть товар в магазине и заказать через интернет, но данный способ здесь представлен 	Итого 2-3, вполне достаточно, но об этом на сайте нигде не говорится	—	—
Алла Александровна	<p>Оформить заказ можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Быстрым заказом, указав Ф.И.О. и телефон. • И через корзину с полной анкетой покупателя 	—	Если в процессе поиска возникли вопросы, можно отправить сообщение	В этом окне (<i>отправки сообщения</i>) можно еще сделать форму обратного звонка, если трудности с выбором или нужна помощь по другому вопросу
Владимир Сергеевич	<p>Способы заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефон. • Форма обратной связи «Обратный звонок». • Форма обратной связи «Купить в 1 клик». • Кнопка покупки «В корзину». • Чат с оператором 	Перечисленных вариантов достаточно	Все варианты понятны и привычны	Другие способы, хоть и существуют, но они менее удобны
Маргарита Алексеевна	<p>Все способы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Быстрый заказ. • Через корзину. • Онлайн-консультант. • По телефону 	—	Да, все понятно и удобно. И добавить нечего	Какой еще способ — мессенджеры прикрутить: ВацАп, Телеграм, соцсети, вКонтакте, Инстаграм (да, где ваш Инстаграм?), Фейсбук
Виктория Александровна	<p>Похоже, что у вас есть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность заказать в 1 клик. 	Но в целом представленных вариантов	—	Возможно, стоит добавить модные нынче

	<ul style="list-style-type: none"> • И оформить заказ. • Также можно обратиться к консультанту на сайте. • Позвонить. • И заказать обратный звонок. • Еще можно написать письмо 	на сайте достаточно		мессенджеры — я периодически спрашиваю что-то в мессенджере, если такая возможность у магазина присутствует
Андрей Юрьевич	<p>Доступные способы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформление заказа в один клик. • Оформление заказа через корзину. • Оформление заказа по телефону. • Заказ обратного звонка и оформление покупки по телефону. • Заказ через онлайн-чат 	Набор возможных вариантов заказа достаточен	Каждый из них понятен	В дополнительных вариантах особой необходимости нет
Алина Миновна	<p>Если имеется в виду именно каким способом, то я нашла один: положить товары в корзину, перейти в корзину, заполнить поля с информацией, заказать. После чего со мной должен связаться менеджер для согласования деталей заказа. Если имеется в виду по способу оплаты, то можно оплатить наличными при получении, только непонятно, нужна ли какая-то гарантийная оплата, если товар будет делаться на заказ. Также можно предоплатить товар картой, я так поняла, ссылка придет в личном кабинете, и там какое-то обеспечение безопасности (мне неизвестно). И еще рассрочка платежа, опять же непонятно, какой банк, какой процент, сколько я в итоге переплачу. Пока я искала информацию о возможных вариантах заказать диван, я нашла внизу информацию о производстве и о гарантиях. Мне кажется, что всю эту информацию нужно вынести ссылкой наверх в меню. Обычно карту сайта не особо читают. Способов оплаты лично для меня достаточно. Можно еще сделать вариант — оплата квитанцией в Сбербанке. Чтобы</p>	—	—	—

	<p>не электронно. Но я в Москве. Для иногородних, возможно, будут удобны всякие Яндекс.Кошельки, Вебмани... Но я не поняла, есть ли доставка в регионы</p>			
Юлия Михайловна	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить товар в корзину и далее оформить заказ. • Позвонить по указанному номеру телефону. • Заказать обратный звонок. • Написать в чат. <p>Казалось бы, можно еще написать по почте, указанной номеру. Но зачем-то там надо выбрать тему из предложенных 3 пунктов. Т. е. написать на почту, чтобы что-то заказать, нельзя? Только обратиться по вопросам ремонта, гарантии, обмена и возврата? Получается так</p>	—	—	Мне не хватило современных мессенджеров: WhatsApp или Viber
Юрий Витальевич	<p>Оформить заказ на сайте можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Через корзину. • Заказать звонок. • Онлайн-консультант 	Да, вполне достаточно представленных вариантов	Все понятно	Какие еще способы вам были бы удобны? Написать письмо с указанием выбранного товара, у вас в письме почему-то только гарантия, сервис и ремонт
Татьяна Сергеевна	<p>Насколько я поняла, способа два:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Через корзину: здесь все стандартно, то есть выбираешь товар, кладешь в корзину, переходишь туда, заполняешь контакты, выбираешь способ оплаты и нажимаешь на кнопку «Оформить заказ». • Быстрый заказ (в 1 клик), когда в форме оставляешь свои ФИО и тел. и ждешь (вероятно), когда тебе перезвонит менеджер и все заполнит за тебя 	Мне достаточно этих вариантов	Все понятно, логично	—
Дарья Сергеевна	<p>Заказ можно оформить многими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартная корзина, кнопка «Купить». • Быстрое оформление, «Купить в 1 клик». • Отправить письмо на e-мэйл с указанием модели. • Позвонить по телефону. • Да, еще, наверное, можно 	Этих способов вполне достаточно	И все они понятны и доступны	Больше никаких не надо. Будет перебор

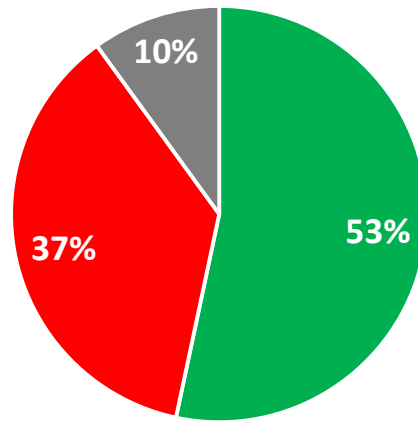
	оформить заявку и заказ непосредственно через форму онлайн-консультанта (не уверена, но думаю, можно)			
Егор Николаевич	<p>Я нашел 5 способов оформления заказа на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Через кнопку «Купить в 1 клик». • Через кнопку «В корзину» и последующее оформление заказа в корзине. • Через кнопку «В рассрочку» и последующее оформление рассрочки. • Через онлайн-консультант Jivosite. • Заказ по номеру телефона, который указан в шапке сайта 	Лично для меня этих способов более чем достаточно для заказа товара через сайт	И все они для меня понятны	Для меня был бы удобен заказ через e-mail, но на этом сайте не указан контактный ящик для заказов по электронной почте (или я не нашел его)
Дмитрий Эдвардович	<p>Оформить заказ на сайте можно, воспользовавшись двумя кнопками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «В корзину». • И «Купить в 1 клик». • Также можно позвонить по указанному номеру телефона, но с 9 до 21 часа, я думаю, так тоже можно заказать, но не уверен 	Представленных вариантов заказа товара достаточно	Все способы заказа понятны	Для удобства других способов и не надо. Можно, конечно, добавить функцию обратного звонка, но это не обязательно
Сергей Владимирович	<p>Радует рассрочка. Вариантов оплаты, по-моему, более чем достаточно. А на счет вариантов оплаты больше вариантов нет. Это максимум. Единственное, можно предложить вариант оплаты по интернету: Вебмани и т. д.</p>	—	Оформление заказа не вызывает сложности, все очень понятно	—
Инна Леонидовна	<p>Способы заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заказать через корзину с оплатой несколькими вариантами. • Купить в 1 клик — короткая форма: имя и телефон. • Заказать звонок. • Купить в рассрочку. <p>Кнопки заказа видные, яркие. А работа с просмотренными товарами может быть реализована по примеру https://site.ru/: когда клиент уходит из карточки просмотренного товара, есть опция типа «Отложить товар для вас», если клиент соглашается, авторизованному посетителю</p>	Способов заказа достаточно	Все варианты понятны	Других способов заказа не могу предложить, т. к. все уже внедрено

	приходит письмо с карточкой просмотренного товара, фото и ценой. У неавторизованного просят ввод e-mail			
Андрей Валерьевич	<p>Оформить заказ можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Положив нужные товары в корзину. • Выбрав один только и перейдя сразу к оформлению в один клик. • Заказать товар по телефону. • Кроме того, можно, скорее всего, оформить заказ по электронной почте... • ...Или через чат 	—	На мой взгляд, все способы ясны	И ничего другого я бы не использовал
Анна Александровна	<ul style="list-style-type: none"> • Оформить заказ на сайте можно, перейдя в корзину из карточки товара или кликнув на значок «Корзина» в правом верхнем углу экрана. • Полагаю, также можно оформить заказ и по телефону, позвонив или же заказав обратный звонок. <p>Наиболее удобен для меня самостоятельный заказ на сайте</p>	—	Все способы понятны	—
Лариса Алексеевна	<p>Оформить заказ на сайте можно двумя основными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Из раздела через кнопку «Купить» под понравившимся товаром. • Из корзины. <p>И тремя нестандартными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Через звонок оператору. • Через письменную заявку на почту. • Через заказ обратного звонка от менеджера 	—	Все способы понятны, но не всеми бы стала пользоваться. Мне ближе классические способы оформления заказа	—
Марина Александровна	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельный звонок в магазин. <p>Воспользоваться формами на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-консультант. • Купить в 1 клик (форма заказа звонка). • Функционал корзины. <p>Не хватает, пожалуй, адреса электронной почты ни в шапке, ни в подвале сайта</p>	Предоставленного списка вполне достаточно	Понятны все варианты	Сложно придумать альтернативные способы. При заказе лично я обычно пользуюсь функционалом корзины на подобных сайтах
Игорь Валерьевич	<p>Способы оформления заказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Из корзины на странице оформления ввести нужные данные. 	Представленных вариантов вполне достаточно,	Все варианты понятны	Мне достаточно представленных способов заказа товара. Больше

	<ul style="list-style-type: none"> • Купить в 1 клик. Ввести имя и телефон. Договориться о покупке по телефону. • Позвонить самому по номеру телефона в шапке сайта. • Заказать обратный звонок. • Написать онлайн, попросить, чтобы перезвонили например 	конечно		никаких не нужно
Николай Борисович	<ul style="list-style-type: none"> • Через корзину. • В 1 клик • По телефону. • Обратным звонком. • Консультантом. <p>По электронной почте с вами связаться нельзя, и через заявку также заказать невозможно</p>	Мне вполне этого достаточно	—	—
Татьяна Юрьевна	<p>Нашла два способа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Купить в 1 клик. • И добавить в корзину с последующим оформлением заказа 	Представленных вариантов достаточно	Они стандартны и интуитивно понятны, как и на большинстве сайтов	Я думаю, что других удобных способов уже не придумать
Екатерина Сергеевна	<p>Я для себя нашла три способа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заказать через корзину. • Быстрый заказ в один клик. • И заказать обратный звонок. • Ну, и еще позвонить самой — четыре. • И пятый: написать в онлайн-чат 	Для меня более чем достаточно	Все понятны и удобны, каждому — свое	—
Елена Владимировна	<p>Покупку товара можно осуществить 2 способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обычным. • И в один клик. • Также можно оформить и купить товар в рассрочку. <p>Эти же способы являются удобными, т. к. я предпочитаю оплачивать товар при получения после осмотра</p>	—	Все перечисленные способы для меня понятны	—
Анна Владимировна	Оформить заказ, кликнуть «В корзину»	Достаточно, считаю, что тут должен быть один алгоритм решения, если будет больше, создаст неудобства	Доставка и оплата, расписаны хорошо, вопросов при изучении данного раздела не возникает	Добавила «Отложить товар», а потом «Посмотреть отложенный товар»

9. Заказ онлайн

Понятны ли условия
оплаты и доставки?



■ В целом да ■ Не до конца ■ Не дал ответа

- В целом да – 16 ассессоров
- Не до конца – 11 ассессоров
- Не дал ответа – 3 ассессора

Какие сложности возникли?

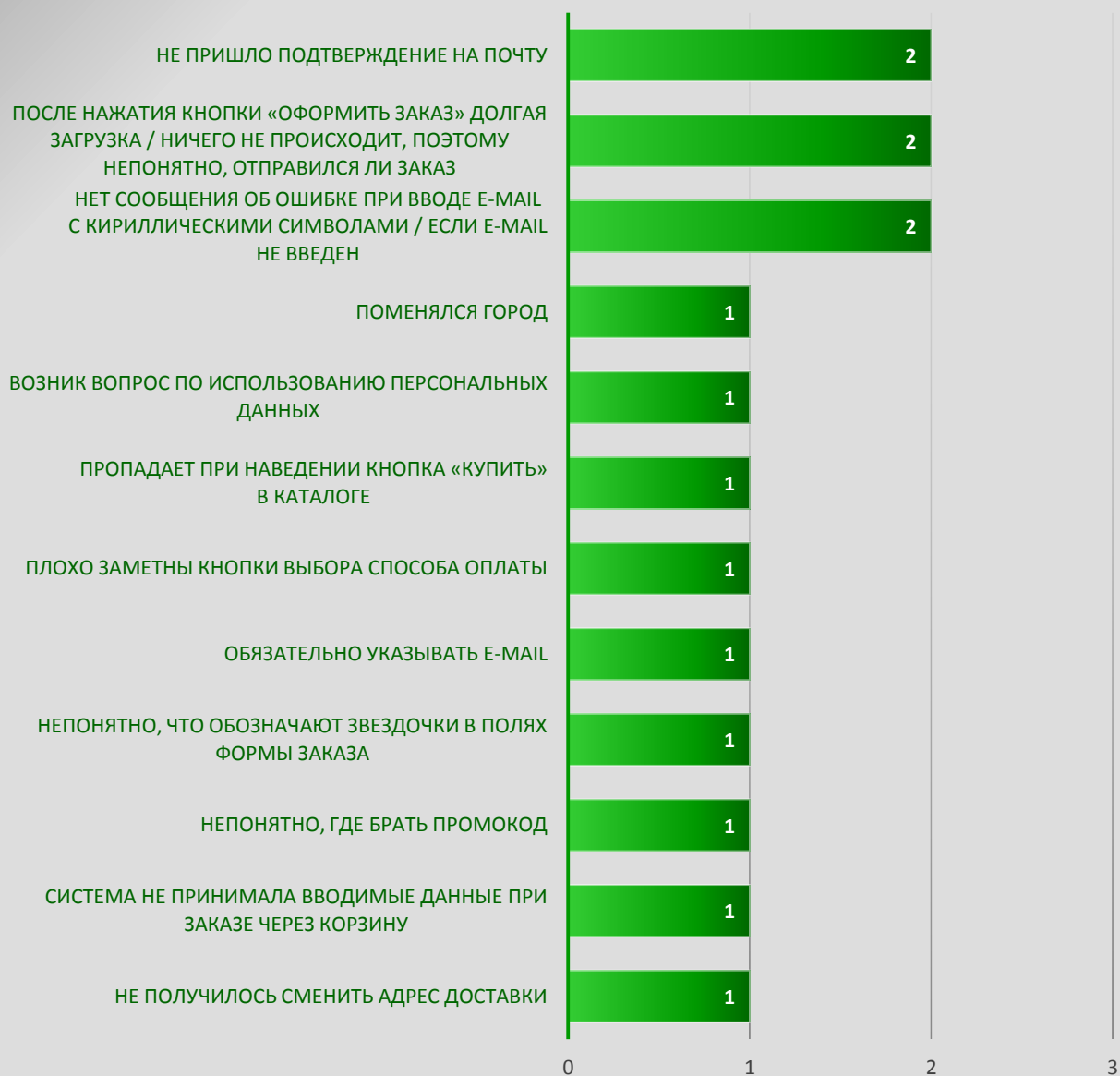


Таблица: Какие сложности возникли?

Кол-во ассессоров	Сложности
2	Не пришло подтверждение на почту
2	После нажатия кнопки «Оформить заказ» долгая загрузка / ничего не происходит, поэтому непонятно, отправился ли заказ
2	Нет сообщения об ошибке при вводе e-mail с кириллическими символами / если e-mail не введен
1	Поменялся город
1	Возник вопрос по использованию персональных данных
1	Пропадает при наведении кнопка «Купить» в каталоге
1	Плохо заметны кнопки выбора способа оплаты
1	Обязательно указывать e-mail
1	Непонятно, что обозначают звездочки в полях формы заказа
1	Непонятно, где брать промокод
1	Система не принимала вводимые данные при заказе через корзину
1	Не получилось сменить адрес доставки

За счет чего можно сделать оформление заказа удобнее?

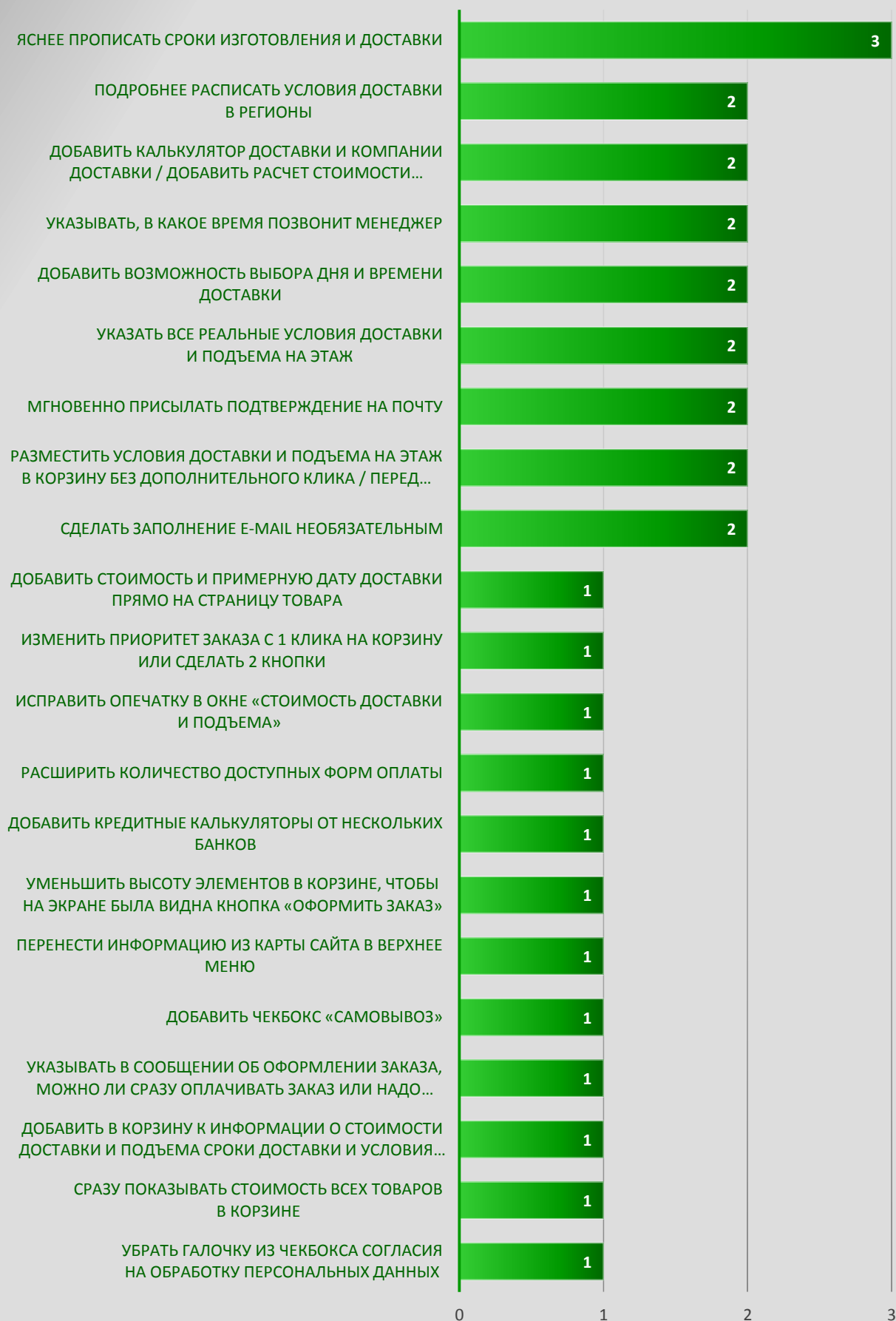


Таблица: За счет чего можно сделать оформление заказа удобнее?

Кол-во ассессоров	Предложения
3	Яснее прописать сроки изготовления и доставки
2	Подробнее расписать условия доставки в регионы
2	Добавить калькулятор доставки и компании доставки / добавить расчет стоимости доставки (хотя бы не автоматический)
2	Указывать, в какое время позвонит менеджер
2	Добавить возможность выбора дня и времени доставки
2	Указать все реальные условия доставки и подъема на этаж
2	Мгновенно присылать подтверждение на почту
2	Разместить условия доставки и подъема на этаж в корзину без дополнительного клика / перед кнопкой «Оформить заказ»
2	Сделать заполнение e-mail необязательным
1	Добавить стоимость и примерную дату доставки прямо на страницу товара
1	Изменить приоритет заказа с 1 клика на корзину или сделать 2 кнопки
1	Исправить опечатку в окне «Стоимость доставки и подъема»
1	Расширить количество доступных форм оплаты
1	Добавить кредитные калькуляторы от нескольких банков
1	Уменьшить высоту элементов в корзине, чтобы на экране была видна кнопка «Оформить заказ»
1	Перенести информацию из карты сайта в верхнее меню
1	Добавить чекбокс «Самовывоз»
1	Указывать в сообщении об оформлении заказа, можно ли сразу оплачивать заказ или надо дождаться звонка оператора
1	Добавить в корзину к информации о стоимости доставки и подъема сроки доставки и условия оплаты
1	Сразу показывать стоимость всех товаров в корзине
1	Убрать галочку из чекбокса согласия на обработку персональных данных

Таблица: Заказ онлайн

Ассессор	Понятны ли условия оплаты и доставки?	Какие сложности возникли?	За счет чего можно сделать оформление заказа удобнее?
Дмитрий Александрович	Понятны ли вам условия оплаты и доставки: про оплату написано прямо в корзине в явном виде, это нельзя просмотреть. Про доставку тоже понятно	В остальном процесс заказа вполне привычный пользователю, вопросов возникать не должно. Кроме! Мне на почту не пришло никакое письмо о заказе	Но, как я писал ранее, я бы сразу выводил сумму доставки и примерную дату, а не отправлять пользователя открывать доп. окна
Наталья Андреевна	К сожалению, непонятны полные условия доставки в регионы. Например, я живу в Казани, и в Казани есть ваши магазины, доставка при этом будет платная (как для региона) или бесплатная?	Сложностей с оформлением заказа не возникло, достаточно удобная и простая форма заказа. Тут претензий нет совершенно, наоборот, очень понравилось	<ul style="list-style-type: none"> • Например, я живу в Казани, и в Казани есть ваши магазины, доставка при этом будет платная (как для региона) или бесплатная? Нужно подробнее расписать. • Хотелось бы видеть калькулятор доставки, если она платная, а также компании доставки, если не вы самостоятельно доставляете
Елена Леонидовна	Да, все условия были понятны	Не было сложностей. А в остальном очень простое и понятное оформление заказа на сайте. Не нужно ничего менять	<ul style="list-style-type: none"> • Хотелось бы яснее видеть сроки изготовления и доставки. • Хорошо, когда пишут, в какое время свяжутся со мной
Анна Сергеевна	Не указана стоимость доставки по СПб, только Лен. область?	<ul style="list-style-type: none"> • Я выбирала в самом начале свой город — Санкт-Петербург, но сейчас показывает Александров, как же так? Я ничего не меняла... • Являетесь ли вы оператором данных, чтобы использовать мои данные для чего-либо, кроме исполнения договора купли-продажи? 	<ul style="list-style-type: none"> • Преимущество отдано быстрой покупке на кнопке «Купить». Я бы отказалась от такого выбора или сделала 2 кнопки. Я не хочу, чтобы мне звонили и приставали с вопросами, зачем что-то диктовать, если можно написать? • Нужно указать (<i>стоимость доставки</i>) и Санкт-Петербург, это разные единицы!
Наиль Фаизович	<p>Условия доставки и оплаты непонятны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сколько стоит доставка по Санкт-Петербургу? При клике по ссылке «Доставка и подъем» этой информации нет. По большинству других регионов указано, что бесплатно. Но на странице https:// site.ru /pay-and-delivery/ указана другая 	<ul style="list-style-type: none"> • После клика на «Оформить заказ» загрузка происходит долго. Приходится кликать несколько раз. В результате сообщение: «Ваша корзина пуста», непонятно, что делать далее. Сообщение, что заказ оформлен было получено только в 1 заказе из трех. 	<ul style="list-style-type: none"> • Было бы КРАЙНЕ удобно, если бы был расчет стоимости, хотя бы предварительный (возможно, не автоматический, но с зонами на карте региона). Сейчас нет никакой определенности, какова будет окончательная стоимость доставки. • В диалоговом окне по клику

	<p>стоимость — на первый взгляд кажется, что информация противоречивая.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не указана возможность для самовывоза, в т. ч. для Москвы 	<ul style="list-style-type: none"> • Опытным путем удалось выяснить, что не принимаются валидные адреса e-mail, содержащие кириллические символы (см. пред. п.). Никаких сообщений об этом нет, поле e-mail выделяется зеленой рамкой 	<p>на ссылку «Доставка и подъем» опечатка: «слогласования»</p>
Юлия Владимировна	<p>Выбрала и заказала мебель в спальню. Условия оплаты и доставки достаточно раскрыты и мне понятны</p>	<p>Но при нажатии кнопки «Оформить заказ» ничего не произошло. Так что я не поняла, ушел мой заказ или нет. И под каким номером его искать</p>	<p>Очень хорошо, что перед подтверждением заказа с вами связывается менеджер и можно уточнить по товару или другие интересующие тебя вопросы решить. Для меня оформление заказа было удобным, ничего добавлять не стала бы</p>
Алла Александровна	<p>Понятны условия доставки и оплаты. Только доставку в конкретном случае можно прописать: «Доставка бесплатная». Иначе в общей форме 500 руб. могут ввести в заблуждение</p>	—	<p>Удобно было бы указывать примерный срок, с которого может быть доставка</p>
Владимир Сергеевич	<p>Условия доставки понятны только в разделе того, что определенные вещи бесплатно вы не возите в указанные территории.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Более того, очевидно, что доставка оплачивается отдельно. И это я узнаю точно, как и конечную сумму, только после звонка вашего оператора. • «Точные сроки», которые мне позволят скорректировать свой рабочий график, я также узнаю по телефону от оператора, которому должен буду поверить на слово 	<ul style="list-style-type: none"> • Кнопка «Купить» в каталоге пропадает при наведении, приходится переходить в карточку товара. • Кнопки «Выбор способа оплаты» неочевидно указывают на выбор. Они слишком бледные и та, что выбрана, похожа на остальные 	—
Маргарита Алексеевна	<p>Условия доставки и оплаты понятны.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Еще удобнее — кресло собирать не нужно, но, если это сложная мебель, предлагаете ли вы услугу сборщика? • Есть ли варианты доставки ко времени: вечером или 	<p>Все оформление быстрое и аккуратное, сложностей не было</p>	—

	в выходные, даже если это будет платный тариф?		
Виктория Александровна	В остальном все понятно: доставка и подъем моего дивана бесплатны	<ul style="list-style-type: none"> • Не хотела указывать мейл, однако сайт заставляет меня это сделать. Честно говоря, это не очень здорово, потому что рассылки от магазинов достали. И брать с покупателя мейл сейчас уже не очень здорово. • Мало того, кнопка «Оформить» в этом случае просто не реагирует и не прокручивает экран к красному полю «Email», соответственно, я кликнула по ней 3 раза, прежде чем поняла, что надо прокрутить вверх и увидеть это поле 	—
Андрей Юрьевич	<ul style="list-style-type: none"> • Условия доставки и подъема открываются только при клике на ссылку, которая не видна без использования прокрутки страницы. Хотелось бы видеть ее сразу без дополнительных действий. • Информацию о рассрочке можно получить только в телефонном режиме у менеджера 	Непонятно, что обозначают звездочки в полях формы заказа. О необходимости их обязательного заполнения можно узнать только после неудачной попытки отправки формы. В целом процесс оформления заказа достаточно простой	<p>Возможные улучшения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширить количество доступных форм оплаты. • Добавить кредитные калькуляторы от нескольких банков. • Уменьшить высоту элементов в корзине так, чтобы кнопка «Оформить заказ» была видна без использования прокрутки экрана
Алина Миновна	Уже успела заказать, условия оплаты понятны, условия доставки в принципе понятны. Непонятен пункт с оформлением доверенности на получение, это к нотариусу идти что ли? Или достаточно просто бумажки без печатей и паспорта того, кто заказал?	—	Оформление заказа было бы удобнее, если бы вся информация снизу, где карта сайта, была доступна в меню сверху. А то оказывается, что есть постгарантийное обслуживание, ремонт и т. п., а когда оформляешь, всего этого можешь и не знать, и думаешь, оформлять-не оформлять...
Юлия Михайловна	<p>Про доставку и подъем не все понятно. Расписана стоимость долька доставки.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А про подъем ничего не написано. • И главное: КОГДА ждать свой товар? Вообще ничего нигде не указано. Только ждать ответного 	<p>Положила выбранный товар в корзину, ввела контактные данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предлагается ввести промокод, а где его взять? Непонятно. • При оформлении указала свой реальный мейл. Пока выполняла задание 	<ul style="list-style-type: none"> • Удобнее было бы, если при заказе можно было бы выбрать хотя бы день доставки (а лучше даже и часовой диапазон). • И указать ВСЕ реальные условия доставки и ПОДЪЕМА. • И на почту подтверждение

	звонка от менеджера и уточнять. А вдруг скажут, что доставят недели через две, а меня такой срок не устроит?	на него ничего не пришло. А номер заказа я уже не помню, страницу эту закрыла	заказа должно приходить мгновенно
Юрий Витальевич	Вполне понятны, лишних вопросов не возникает, а, если потом и возникнут, можно будет согласовать с консультантом	Сложностей не возникло. Процедура оформления достаточно удобна, на данном этапе я бы не перебарщивал, возможно, в дальнейшем должно зависеть от менеджера, который будет обрабатывать заказ, а так оформление вполне логично и понятно	—
Татьяна Сергеевна	Единственное: не очень понятно про подъем на этажи? В табличке про «Доставку и подъем» информация только по сумме доставки (какой вид мебели и в какой город доставляется бесплатно). А сколько стоит поднять на этаж? А если в доме нет лифта?	В целом сложностей не возникло, все данные заполнила, форма отправилась. Ждем звонка менеджера с подтверждением	Считаю, что нужно добавить эту информацию (<i>подъем на этаж</i>)
Дарья Сергеевна	На странице есть сноска на условия доставки и подъема на этаж. Нет предоплаты, возможен расчет наличными. Условия оплаты / доставки понятны	Всплывающее окно выбора действия — продолжить покупки или перейти к оформлению — есть, это хорошо и удобно. Заказ оформлен легко, быстро и просто. Минимум полей. Ничего лишнего. Даже и не знаю, чем он отличается по большому счету от заказа в 1 клик. Сложностей не возникло	Все хорошо, ничего улучшать и изменять не нужно
Егор Николаевич	Заказал выбранный ранее и добавленный в корзину диван. Условия оплаты более чем понятны. А вот условия доставки расположены не очевидно. Чтобы их прочитать, необходимо кликнуть на не очень приметную надпись, которую я нашел не сразу	—	На мой взгляд, уже в корзине условия доставки и подъема на этаж должны располагаться на главном экране корзины и видны при заполнении контактных данных, т. к. это уже неотъемлемая часть покупки мебели, а не скрыта до клика пользователя
Дмитрий Эдвардович	Условия оплаты за товар и доставки товара понятны	Заказать выбранный товар получилось. Сложностей не возникло	Для удобства оформления товара я считаю нужным добавить условия доставки товара перед нажатием кнопки «Оформить заказ», т. к. можно

			и не увидеть эти условия, если не пролистать ниже страницу. Это может привести к лишним вопросам покупателя позже. А так все удобно и понятно
Сергей Владимирович	—	Оформление очень простое. Вопросов нет. Все грамотно, как у всех. Дополнительных строк для заполнения заказа не стоит вводить	Скорее всего, нужен «Обратный звонок», хотя он есть. Нужно подтверждение по e-майл при оформлении заказа, что заказ принят в обработку
Инна Леонидовна	—	Выбранная мебель заказана. Сложностей не возникло. Все быстро, удобно. Есть номер заказа	Сделать удобнее можно, изменив текст после оформления заказа на более конкретный. С «В ближайшее время наш консультант свяжется с Вами для подтверждения заказа» на, например, «Наш консультант свяжется с Вами для подтверждения заказа в течение X часов. Рабочее время пн-сб с 9 до 20»
Андрей Валерьевич	—	В процессе заказа матраса затруднений не возникло, формы удобные, никаких сложностей не возникало	<ul style="list-style-type: none"> • Удобно было бы видеть заранее примерные сроки готовности заказа. • Также удобно было бы сделать чекбокс «Самовывоз», а лучше даже с возможностью самовывоза не только со склада, но и из определенного магазина сети
Анна Александровна	Условия доставки и оплаты понятны. Непонятны сроки доставки. Как я поняла, после оформления заказа по указанному при заказе номеру связывается консультант. Видимо, именно тогда сроки и время доставки как раз и оговариваются...	Почему-то система не принимала вводимые мной данные, когда вводила через «Корзину», но через «Покупку в один клик» все получилось. Со второй попытки все получилось, заказ 3780 был успешно оформлен	—
Лариса Алексеевна	Условия оплаты понятны. <ul style="list-style-type: none"> • Условия доставки в регионы, не отмеченные в сообщении, не совсем понятны. Кто и когда будет согласовывать стоимость со службой доставки? Хотя бы приблизительные цены указали бы. 	Оформление заказа совершила из корзины через заполнение полей с данными. Сложностей не возникло	Этот момент (время оплаты заказа) необходимо уточнить на странице с сообщением о том, что заказ оформлен

	<ul style="list-style-type: none"> • Непонятно только, оплачивать заказ сразу же или необходимо дождаться звонка оператора для подтверждения заказа? 		
Марина Александровна	<p>Единственный момент непонятен. Как быть с оплатой, если я хочу оплатить картой, но не через эл. систему, а напрямую. Вопросов, связанных с доставкой и оплатой, не возникло. Все стандартно, описание исчерпывающее</p>	<p>Опция «Купить в 1 клик» работает безупречно. Заказ товара через корзину тоже практически идеален. Сложностей не возникло.</p>	—
Игорь Валерьевич	<p>Условия оплаты понятны при заказе из корзины. А вот на условиях доставки возник вопрос. Потому что под ценой есть надпись в скобках: «Без доставки». Хотя ранее видел, что доставка бесплатна. И вопрос теперь, прибавится ли стоимость за доставку или нет, она бесплатна? Двойственная ситуация</p>	<p>Заказал из корзины, все прошло успешно. Остальное все прекрасно и удобно</p>	<p>Удобнее было бы адрес электронной почты не указывать обязательно, а по желанию</p>
Николай Борисович	<p>Условия непонятны, нигде не увидел их</p>	<p>Заказал в 1 клик Сложностей не было</p>	<p>Но хотелось бы, кроме стоимости доставки и подъема, видеть сроки доставки и условия оплаты. Типа такого:</p>
Татьяна Юрьевна	<p>Условия оплаты и доставки понятны</p>	<p>Сложностей не возникло, оформление заказа удобное и понятное</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Но было бы удобнее, чтобы стоимость показывалась сразу за все товары в корзине. • А еще было бы удобно выбирать нужное время доставки самому
Екатерина Сергеевна	<p>Условия доставки и оплаты понятны. Есть два момента: во-первых, не очень поняла, почему условия доставки находятся ПОД кнопкой «Оформить заказ», я же сначала должна прочитать про доставку, а потом уже оформлять</p>	<p>Сложностей не возникло</p>	<p>И второй момент (придирка даже): галочка на согласие на обработку данных не должна быть проставлена по умолчанию. Я должна сама ее поставить</p>
Елена Владимировна	<p>Условия доставки и оплаты имеются и они понятны</p>	<p>Заказ произошел без всяких сложностей</p>	<p>При обычном заказе для меня неудобно то, что надо указывать электронную почту, это доступно не всем покупателям. Поэтому если это окно было бы необязательным</p>

			для заполнения, было бы гораздо удобнее
Анна Владимировна	По доставке и оплате все понятно	Сложности возникли: автоматически подобралась электронная почта и адрес. Если хочу заказать товар на дачу, адрес нужно сменить. Я не очень разбираюсь в таких делах, у меня ничего не выходит. Я откажусь от онлайн-доставки и при возможности, если не выберу заказ у других, пойду в магазин для оформления товара	—

10. Поиск сайта конкурента

Таблица: Поиск сайта конкурента

Ассессор	Поисковый запрос	Количество просмотренных сайтов	Адрес понравившегося сайта	Почему на сайте конкурента подбирать и заказывать мебель удобнее? Что понравилось у конкурента? Его основные преимущества?
Дмитрий Александрович	<ul style="list-style-type: none"> • мебель москва; • купить мебель 	3	Site1.ru	<p>Из списка выбирал более-менее известные мне бренды. Конкуренты: Site1.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • У них цены очень низкие. <p>Качество сомнительное... Site2.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Балуют акциями и скидками. <p>Site3.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тоже пестрят скидками
Наталья Андреевна	купить диван	3	Site1.ru	<p>У конкурента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Очень удобный поиск по огромному количеству параметров, на любой вкус. • Более подробное описание товаров, для меня, наверное, даже слишком много. • Сразу видно, если диван раскладывается, то как он раскладывается (не надо загружать видео, движущая картинка сразу есть). • Сразу можно посмотреть предлагаемые ткани, расцветки и т. д... Есть хорошие картинки. <p>Но и минусы тоже есть: нет отзывов, нет фото в интерьере, непонятны условия доставки...</p>
Елена Леонидовна	диваны москва	7	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Большой выбор фильтров при поиске в каталоге. • Хорошие скидки. • Интересные модели. • Невысокие цены. • Узнаваемый бренд фирмы
Анна Сергеевна	купить маленький диван в спб	5	Site1.ru	<p>Мне понравился, потому что:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сразу открылся тег «маленькие диваны». • Очень большой ассортимент. • Современные дизайны и ткани, есть недорогие и дорогие варианты, очевидна разница между ними, цена кажется оправданной. • На одной странице помещается сразу много моделей без потери качества просмотра фото. Я могу за несколько минут ознакомиться с большим списком товаров. • Картинки в меню: я понимаю сразу, что

				<p>есть в каталоге, могу окинуть взором сразу большой ассортимент и понять, что тут продают.</p> <p>Есть и недостатки: местами сырой дизайн, кривая корзина в шапке, неудобный просмотр фото при увеличении, нет онлайн-связи</p>
Наиль Фаизович	мебель Санкт-Петербург	7	Site1.ru	<p>Понравилось:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Фото схемы проезда при самовывозе. • Больше опций по способам оплаты. • Опции по заказу сборки. • Подсвечиваются поля при ошибочном заполнении. • Указана минимальная стоимость доставки. • Сообщение: «Мы дарим Вам скидку 5% на следующий товар в этом заказе!» • Предусмотрено поле с весом самого товара (хоть и отображается неверная информация)
Юлия Владимировна	диваны мебель	5	Site1.ru	<p>Этот сайт мне понравился больше именно тем, как представлен товар, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть фото кровати изнутри. • И имеется схема для самостоятельной сборки
Алла Александровна	диваны	3	Site1.ru	<p>Site1.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При наведении на картинку отражает другие фото и функционал, механизм. • Указаны возможные расцветки модели. • Характеристики указаны сразу рядом с картиной товара. <p>Site2.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Крутые графические значки! • Много фото с разных ракурсов! • Стильные изображения. • Уточнение региона.. • И при оформлении заказа внизу окошко «С этим товаром покупают» и вообще из другого функционала к дивану корпусную мебель в рекомендации, подходящую по стилю. <p>Site3.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Указано количество звездочек в рейтинге сразу на превью товара. • Меню слева удобно! • Характеристики рядом с картиной. • Третья кнопка рядом с «Купить в один клик», «В корзину», «Запись на консультацию (или звонок)»
Владимир Сергеевич	купить диван в Москве	2	Site4.ru	<p>Конкурент site4.ru:</p> <p>Подбирать и заказывать одинаково. У всех конкурентов одинаково плохо.</p> <ul style="list-style-type: none"> • У данного клиента понравился при заказе пример адреса доставки. <p>Лучшим, на мой взгляд, является:</p>

				<ul style="list-style-type: none"> • Где каждая карточка товара выполнена в виде мини-лендинга. • Корзина отличная, учитесь у них
Маргарита Алексеевна	купить диван	—	Site1.ru	<p>На нем можно залипнуть бесконечно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Все инфо-иконки. • Дизайн продуман досконально. • Фото изумительные. <p>Все — просто перфекционизм, и оттуда можно просто все воровать по мере сил и возможностей</p>
Виктория Александровна	диваны	3		<p>Нашла совершенно потрясающий фильтр диванов, вот он: site1.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Замечательно выглядит, и им хочется пользоваться, очень эстетично и функционально. Почему: во-первых, он очень милый, и им приятно пользоваться. • И главное — очень функционально все расположено на экране: небольшие картинки, все видно, цена, при наведении на картинку появляется информация. И все как-то под рукой. Вот как раз то, о чем я говорила про размеры. <p>Вот здесь тоже довольно наглядно: site1.ru. Еще я посмотрела у site1.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • У них все очень красиво, конечно. Но не очень удобно. • Единственное, что понравилось, — есть возможность выбора по типу помещения, это интересно. <p>Первый сайт — самый первый, site1.ru — второй, посмотрела sit2e.ru — отдельно зашла посмотреть</p>
Андрей Юрьевич	угловой диван купить	5	site.ru	<p>Преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В карточке товара сразу выводится кнопка добавления в корзину. • При наведении курсора можно увидеть доступные расцветки по каждой модели и ссылку на просмотр отзывов. • Явно указано количество товаров в категории. Сразу понятно, что есть очень большой выбор мебели. • Есть ссылки на два основных типа: с кожаной обивкой и тканевой. • Есть сортировка товаров по цене, популярности, размеру скидки. • Указано наличие конкретной модели во всех магазинах сети прямо на карте. Можно легко найти ближайший магазин. • Есть возможность выбора цвета. • Представлена детальная информация по товару, его характеристикам и комплектации. • Есть возможность отправки заявки

				<p>на кредит прямо в корзине сайта.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продвинутый модуль поиска, который обеспечивает релевантные результаты, независимо от формы запроса. • Очень удобное оформление страницы с результатами поиска, возможность их фильтрации, сортировки, настройки внешнего вида страницы
Алина Миновна	купить диван москва	4		<p>http://www.Site1.ru/:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В сравнении с рецензируемым больше ассортимент, есть кухонные угловые диваны по вменяемой цене. • Больше информации. <p>Ноунейм, информации по происхождению нет, надо ехать смотреть вживую тоже. Непонятно насчет сборки и гарантий-возвратов, доставка сильно платная.</p> <p>https://www.Site1.ru/:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При первом заказе скидку 500 р. дарят, есть сейл. • Больше ассортимент. • Интересная фишка — собери свой диван. <p>https://www.Site1.ru/:</p> <p>Наскидку ничем особо не отличается от предыдущих. Все будет решать цена и сопутствующие сервисы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Плюс: картинки не серые, серый цвет удручает, а шоппинг — это средство от удручающего состояния, в том числе. • Ассортимент больше. • Есть фильтр-поиск-подбор по параметрам. <p>Минус: как-то все аляповато и много.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Плюс: прописаны особенности обмена и возврата, что делать, если обнаружился брак. <p>http://site1.ru/:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Плюс: на заглавной странице сайта изложены преимущества. • Четко изложены условия доставки, оплаты, сборки. <p>Минусы: вылезающий внизу в углу электронный консультант. Очевидно, что там никакого консультанта нет. Этот функционал на сайтах бестолковый и лично мне не нравится.</p> <p>Меню почему-то перемежается окном «Поиск по сайту».</p> <p>Заголовок какой-то невнятный и хаотичный, много мелкого шрифта.</p> <p>Каталог товаров не должен быть на заглавной странице, должен быть спрятан в меню.</p> <p>Мне кажется, что все эти сайты могут составить достойную конкуренцию рецензируемому. Все 5 захотелось занести</p>

				в «Избранное»
Юлия Михайловна	купить мебель для спальни	1	Site1.ru	<p>Преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Огромный ассортимент (реально разные модели диванов, например, а не однотипные разных цветов). • Известная компания, вызывающая доверие. • Возможность самому составить мебель (например, для спальни) из разных элементов. • Удобный каталог. • В карточке товара удобно представлены виды обивки (цвета) одной и той же модели. • Чуть крупнее анимация вида механизма трансформации диванов. • При заказе товара в корзине можно выбрать (или не выбирать) дополнительные услуги: доставка и сборка. • Более подробно указаны условия доставки и сборки
Юрий Витальевич	заказать диван москва	5	Site1.ru	<p>Из топа просмотренных сайтов ваш сайт наиболее лаконичен и прост в обращении. Нет чего-то, что могло бы понравиться, за исключением этой возможности сравнить два и более товара: site1.ru Только почему то сравнение не сработало</p>
Татьяна Сергеевна	купить диван москва	5	Site1.ru	<p>На мой взгляд, очень интересно и удобно оформлена карточка товара, указаны размеры прямо на фото (высота, ширина и т. д.), варианты обивки, цвета, подробное описание — и все как-то компактно на экране размещено, не нужно скроллить вниз, удобно даже на ноутбуке</p>
Дарья Сергеевна	купить мебель онлайн в москве	6	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Сайт очень органичен. Приятный дизайн, хорошая верстка. • Хорошо организована главная страница — создает представление в целом о компании, а не только о ее товарах. • Удобный фильтр. • Большой ассортимент. <p>Единственное, что не нравится, — цвет шрифта: очень тяжело читать и достаточно мелкий</p>
Егор Николаевич	мебель москва купить	9	Site1.ru	<p>На этом сайте заказывать мебель удобнее, т. к. на нем:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Более подробное описание мебели. • Больше фотографий. • Удобная зеленая пометка «На складе», что очень важно при выборе мебели. • Также удобный фильтр в левом сайдбаре и очень широкий диапазон тегов
Дмитрий	• мебель	6	Site1.ru	<p>Подбор и заказ товаров на этих сайтах почти</p>

Эдвардович	в гостиную; • диваны			<p>одинаков, как и на вашем сайте. У конкурентов понравилось: На сайте site1.ru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность собрать свой диван, в том числе с визуализацией того, что собираешь. <p>На сайте https://site1.ru :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понравился поиск с возможностью выбора критериев (более широкий, чем на рассматриваемом сайте)
Сергей Владимирович	диваны и кресла кожа	—	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Понравился хороший выбор и количество товара — выбор цветов. • Понравилось онлайн-режим просмотра товара. Это говорит о популярности данного ресурса
Инна Леонидовна	купить угловой диван в москве	3	Site1.ru	<p>На двух из трех понравилось заказывать: так же легко и быстро как и на site.ru, но по удобству одинаково удобно. На сайте site1.ru понравилось, как реализован показ расцветок: 1 крупное фото 1 модели дивана, а рядом фото меньшего размера этой же модели в других цветах. Логически хорошо построено и экономит время на просмотр</p>
Андрей Валерьевич	купить шкаф	—	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Выбор осуществлять удобно за счет большого количества фильтров. • Также проще ориентироваться по сайту за счет более подробного деления на категории в меню. <p>Сайт находился в верхнем рекламном блоке, открыл первым за счет известности, хотя все перечисленное абсолютно не означает совершение там покупке. Скорее оценка трендов и примерный выбор типа шкафа</p>
Анна Александровна	мягкая мебель	—	Site1.ru	<p>Выбрала, пролистав рекламные ссылки, сайт site1.ru, так как однажды пользовалась их услугами плюс видела их магазины в ТЦ рядом. Сам сайт site1.ru НЕ понравился: ужасный желто-синий сайт с безвкусными скрепками по краям. Понравилась категоризация сверху: «Гостиная», «Спальня», «Прихожая», «Детская»</p>
Лариса Алексеевна	купить диван	4	Site1.ru	<p>Больше всего понравилось удобство функционала по выбору изделий и заказу на сайтах site1.ru и site2.ru На site1.ru даже понравилось больше, т. к. здесь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширенный фильтр. • И много наглядности при заказе (как в самой карточке товара, так и в корзине — сопутствующие товары)

Марина Александровна	интернет магазин мягкой мебели краснодар	5	Site1.ru	<p>На удивление ни один из сайтов не соответствует моим ожиданиям. Отмечу понравившиеся моменты у конкурента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть бесплатный номер 8-800. • Более широкий каталог, в т. ч. детская мебель. • Есть список производителей. • Более привычный и удобный фильтр подбора в левой колонке. • Есть накопительная система. <p>В остальном особенных отличий нет</p>
Игорь Валерьевич	купить диван в москве онлайн	5	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Здесь очень удобная система фильтрации. • И меню выбора тоже удобное. Во-первых, меню под шапкой сайта, там пункты подменю, которые видны отлично без перемотки. При нажатии на выбранный пункт подменю появляется меню слева с конкретным видом товаров: «Диваны». Что упрощает подбор нужной модели дивана. • Кроме правого меню, есть фильтр, наподобие как у вас на сайте, но здесь не нужно крутить страницу ниже, чтобы нажать кнопку «Применить». Она видна и так. • Самое основное преимущество, считаю, — появляющееся меню слева с конкретным видом товара
Николай Борисович	диваны	7	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Очень много фильтров, легко и удобно подбирать. • Есть возможность посмотреть различные фотографии товара, не заходя в карточку. • Есть информация о сроках и стоимости доставки в карточке
Татьяна Юрьевна	купить диван москва	3	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • Больше параметров в фильтре. • Больше фото... • ...Информации о товаре. • Механизм дивана представлен в виде анимации. Пример: site1.ru
Екатерина Сергеевна	купить угловой диван в москве	5	Site1.ru	<p>Потому что внешний вид остальных не вызывал у меня доверия — есть ощущение, что это магазины без шоурума (а шоурум для меня — это показатель надежности). Ваш сайт понравился больше всех. У вас лаконичный дизайн, и нет ощущения свалки (как на остальных, где слишком много элементов)</p>
Елена Владимировна	купить мебель для дома	11	Site1.ru	<ul style="list-style-type: none"> • При выборе более удобный каталог на главной. • А при заказе не требуется в обязательном порядке эл. почта
Анна Владимировна	Икея	1	Site1.ru	<p>Мне нравится этот сайт и предложенный товар.</p>

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none">• Плюсом считаю, что мебель уже предложена в дизайнерском решении, как вписана в интерьер. Это дает возможность подобрать цвет обоев, ковер.• Все можно купить в одном месте, это плюс. Считаю, что дом должен быть уютным, а уют создается иногда из мелочей. Например, покупая сервант, можно присмотреть для него новую посуду или для кухонной мебели. Диван — к нему любимую подушечку. Картину на стену для оформления зоны отдыха |
|--|--|--|--|---|

11. Сравнение цен, сроков выполнения заказа, уровня доверия и других важных аспектов

Таблица: Сравнение цен, сроков выполнения заказа, уровня доверия и других важных аспектов

Ассессор	Адреса сайтов	Сравнение важных аспектов
Дмитрий Александрович	Site1.ru	На исследуемом сайте выбранный товар не понятно, есть ли в наличии
	Site1.ru	Скидка в 50%, первоначальная цена, как на исследуемом сайте. Сроки — от 7 дней. Уровень доверия ко всем 3 сайтам конкурентов невысок, так как там либо весь товар собран в кучу, либо нет фото товара и его описания
	—	Уровень доверия ко всем 3 сайтам конкурентов невысок, так как там либо весь товар собран в кучу, либо нет фото товара и его описания
	—	Уровень доверия ко всем 3 сайтам конкурентов невысок, так как там либо весь товар собран в кучу, либо нет фото товара и его описания
Наталья Андреевна	Site1.ru	Цены более-менее приемлемые, удобный поиск, много фото, есть отзывы, но не совсем понятны условия доставки и сроки, а в целом сайт понравился, уровень доверия высокий и оценка — 8 из 10
	Site1.ru	Дорогие товары, мало информации о товаре, плохой поиск, почти нет фото, нет информации о доставке, оплате, непонятны сроки и так далее, самый плохой сайт, доверять не буду, оценка — 2 из 10
	Site1.ru	Цены приемлемые, подробная информация о товаре, понятны условия доставки товара, но мало фото, нет отзывов, не указаны сроки, сайт средний, доверие есть, но оценка — 5 из 10
	Site1.ru	Цены более-менее приемлемые, сроки устраивают, доставка тоже. Удобный поиск и подбор товара, подробная информация о товаре, к сожалению, нет отзывов и фото в интерьере (уже писала в прошлом ответе). Но уровень доверия высокий и оценка — 8 из 10
Елена Леонидовна	https:// site1.ru	Цены дороже, чем у конкурентов, нет приличных диванов в категории до 15000 р.
	https:// site1.ru	Знакомый бренд, хорошие цены, быстрая доставка
	www. Site1.ru	Доставка дольше, хорошие цены, есть недорогие приличные варианты, бренд незнакомый
	www. Site1.ru	Маленький выбор диванов
Анна Сергеевна	https:// site1.ru /	Сайт site1.ru в целом вызывает доверие, цены адекватные, условия доставки прозрачные. В основном сроки и стоимость везде похожие, это не является основным критерием в выборе мебели. Итог: главным критерием является сам товар, я должна найти нужную модель. И без предоплаты
	Site1.ru	Неплохой сайт, тоже можно рассматривать. Нет предоплаты
	Site1.ru	Ужасный сайт, отвратительная мебель
	Site1.ru	На сайте требуется предоплата, это большой недостаток, я бы не стала там ничего заказывать на таких условиях, когда есть много магазинов, которые предоплату не требуют
Наиль	Site1.ru	Режим работы с 9 до 21.

Фаизович		Уровень доверия сильно падает после ознакомления с рейтингом на Яндекс.Маркете — две звезды из пяти. Не указано, есть ли товар в наличии. Актуальная информация. В баннере указаны сроки действия текущих акций
	Site1.ru	Уровень доверия — 8. Операторы работают с 10:00 до 20:00 ежедневно. Есть пиктограммы групп товаров и фильтров — удобнее. Не указано, есть ли товар в наличии. Непонятно, насколько актуальная информация на сайте — последние отзывы от декабря 2017 г.
	Site1.ru	Уровень доверия — 6. Отсутствуют фотографии разделов, контактный адрес e-mail не на основном домене. Но довольно удобная навигация с корректными пиктограммами. Малоинформативные отзывы. Насколько сайт поддерживается — не очевидно. Ссылки на группы в соцсетях битые
	Site1.ru	Уровень доверия — 8-9. Но товары ценовой категории выше, чем на исследуемом сайте. Режим работы с 8 до 21. Актуальная информация, в т. ч. на баннерах слайдера. Интересное и качественное меню. Качественно оформленный контент, но сайт тяжелый. Сделан акцент на акциях, скидках в нескольких местах. Есть группа в ВК, там новости появляются регулярно, больше 12 тыс. подписчиков
Юлия Владимировна	Site1.ru	Исследуемый сайт показал более средний сегмент цен. Также на данных сайтах представлена мебель различных производителей. На данном сайте сроки доставки обговариваются с менеджером, лишь один сайт сразу выдал ближайшую дату доставки. Для оценки уровня доверия нужно воспользоваться услугами данных сайтов, поэтому я могу исходить из своих личных предпочтений или воспользоваться поиском отзывов в интернете
	—	Когда у остальных цены варьируются от очень низких до высоких
	—	Когда у остальных цены варьируются от очень низких до высоких
	—	Когда у остальных цены варьируются от очень низких до высоких
Алла Александровна	https:// site1.ru /	Уровень доверия ко всем рассматриваемым сайтам одинаковый
	Site1.ru	Самые дорогие диваны в site1.ru. По срокам выполнения заказа информация только у site1.ru. На других сайтах не нашла. Уровень доверия ко всем рассматриваемым сайтам одинаковый
	Site1.ru	В site1.ru дешевле всего. Уровень доверия ко всем рассматриваемым сайтам одинаковый
	Site1.ru	С site1.ru примерно одинаковые цены у «Цвета диванов». Уровень доверия ко всем рассматриваемым сайтам одинаковый
Владимир Сергеевич	https:// site1.ru	Цены у вас ниже, чем у конкурентов. Уровень доверия 5 из 10 (у вас даже https не настроен). Сроки выполнения заказа у вас не нашел, в отличии от site1.ru. Аспекты и критерии указаны в предыдущих ответах. Повторюсь: каталог у вас приятный, но у site1.ru он лучше
	https:// site1.ru	Сроки выполнения заказа у вас не нашел, в отличии от site1.ru

		Но у site1.ru он (<i>каталог</i>) лучше
	—	—
	—	—
Маргарита Алексеевна	https:// site1.ru	https:// site1.ru /goods/kreslo-amsterdam-next-kapuchino-2806/ : вот такому креслу нашла похожую модель (но не совсем такую) на https:// site1.ru /product/kreslo-singapur-textile-rustic . Доверие высокое вызывают оба сайта. Доставка и подъем: у вас бесплатно
	Site1.ru	Доверие высокое вызывают оба сайта. Доставка и подъем: у site1.ru по предварительному прикиду — около 1500. И вообще по ощущению на site1.ru более низкие цены, не могу с точностью сказать, что это так. Цена: ощущение, что на site1.ru дешевле. На site1.ru есть фото с аксессуарами, это выглядит очень уютно и живо
	—	—
	—	—
Виктория Александровна	https:// site1.ru /	Вот по срокам выполнения заказа вы меня сейчас сильно удивили. А что, есть какие-то особые условия? Я стала искать и про диваны ничего не нашла. Нашла только: «Как только ваш заказ будет готов — с вами свяжутся», поэтому сроки сравнивать сложно. Честно говоря, для меня, как я уже указывала ранее, важнее всего сам предмет мебели, все остальное уже вторично, и вот к концу исследования сайта я поняла главное: то ли мебель не очень хорошего качества (простите, но я думаю, это впечатление для вас должно быть важным), то ли фото и оформление сайта производят такое впечатление. То есть это по идее ценовой класс нижний средний сегмент и то надо подумать. Как-то все очень «дешево» что ли выглядит, но не по цене. Вот смотрите: диван, который я выбрала стоит почти 90 тыс. рублей. Тканевый... Почему? Возможно, у него есть супер преимущества, но они мне не ясны. Пробую смотреть что-то дешевле, вижу такой вариант: https:// site.ru /goods/divan-marsel-next-uno-kapuchino-3795/ — это ну как бы совсем в недорогом стиле. И смотрим, что есть у конкурентов за эту цену: https:// site1.ru /category/rasprodazha-divanov?types[]=1&parameters[40][]=355 (просто зеленые прямые диваны, примерно смотрим в районе 20 тыс.). Выглядит намного привлекательнее, правда? Соответственно, для меня непонятно, откуда такая разница в цене — возможно, ваши разбираются, а эти нет, но, честно говоря, выглядят они непривлекательно. И как бывший фотограф я могу сказать, что дело еще может быть в фотографиях. Коммерческое фото может как убить товар, так и, наоборот, приукрасить во много крат. Стоит об этом подумать. Цены мы сравнили. По срокам не можем сравнить — почему написала выше. Что касается «Цвета диванов», пока впечатление грустное от самого продукта, но повторяюсь: что, возможно, это просто некачественные фото. С доверием все в порядке, просто покупать особо нечего, а за 90 к — лучше в site1.ru
	Site1.ru	Пробую смотреть что-то дешевле, вижу такой вариант: https:// site1.ru /goods/divan-marsel-next-uno-kapuchino-3795/ — это ну как бы совсем в недорогом стиле. И смотрим, что есть у конкурентов за эту цену: site1.ru /category/rasprodazha-divanov?types[]=1&parameters[40][]=355 (просто зеленые прямые диваны, примерно смотрим в районе 20 тыс.). Выглядит намного привлекательнее, правда?

		Но вот site1.ru, пожалуй, своим классным сайтом привлек мое внимание, у них купила бы тоже
	Site1.ru	У site1.ru в принципе все дорого, но за те же 90 тыс. у них можно подобрать много что, что будет выглядеть на эти 90 тыс. И, насколько я знаю, матрасы у них ортопедические часто. По уровню доверия мне очень нравится site1.ru
	Site1.ru	Ну, у site1.ru ширпотреб, там бы я точно не стала покупать, если только что-то на дачу
Андрей Юрьевич	Site1.ru	—
	Site1.ru	На сайте представлен более широкий ассортимент и ценовой диапазон (от 12 до 156 тыс. рублей). Т. к. сайт и магазины являются довольно известным брендом, уровень доверия к нему выше
	Site1.ru	На сайте интересное и удобное навигационное меню. Есть продвинутый конструктор мебели с возможностью создания уникального дизайна прямо в браузере. Это является важным конкурентным преимуществом
	Site1.ru	Сайт выглядит наиболее слабо, имеет ограниченный набор функционала. Возможно, это связано с классическим стилем предлагаемой мебели
Алина Миновна	https:// site.ru	Выберу прямой диван аккордеон с подлокотниками. Выбрала диван «Барон» (https:// site1.ru /goods/divan-baron-bezhevo-korichnevyj-2974/). 21490 р. Бесплатная доставка и подъем. Бесплатная сборка. Доставка «как только заказ будет готов». В общем, все интересующие детали надо уточнять у менеджера по телефону. Поменять обивку на заказ нельзя (не нашла). Доверие — 6. Вывод: перед заказом на всех сайтах я бы проехала в шоурум. Цена примерно одинаковая на выбранную модель и ткань. Условия доставки и оплаты на рецензируемом сайте хорошие
	Site1.ru	Доставка 1000 р., подъем 500 р. на грузовом лифте. Диван: http://www.divanyikresla.ru/product/divan-baron-plus-mastard . Можно выбрать то, что есть на складе, доставка 1-3 дня. 16890 .р Почему-то написано, что без ящика, хотя я выбирала с ящиком. Доверие — 6
	Site1.ru	https:// site1.ru /product/toronto-velvet-green-divan . 19990 р., но он вроде уже. После подгонки по ткани и ширине стал 28900. Нравится, что показано, где какая ткань и итоговая картинка, как будет выглядеть диван. До заказа неизвестно, когда доставят и сколько будут делать. Доставка платная, заказ бесплатный от 40 тыс. Предоплата 50% или полная предоплата. Подъем на этаж на грузовом лифте 500 р., сборка 300 р., доставка 1290 р. Доверие — 7, 1 балл — за название домена. Все равно бы без предосмотра дивана не решила просто заказать через интернет-магазин
	Site1.ru	http:// site1.ru /product/divan-prjamoj-dallas-akkordeon-salatovyj-veljur/ . Цена 23490.

		<p>Я так поняла, он есть в наличии в данной салатовой расцветке. Но можно выбрать обивку. Сроки изготовления неизвестны. Доставка в течение 3 дней. Стоимость доставки 890 р. Доверие — 6</p>
Юлия Михайловна	https:// site1.ru	<p>Цены: средние и выше средних. Например, угловой диван дешевле 23 тыс. я не нашла.</p> <p>Сроки выполнения заказа: доставка 2 дня на самые интересные товары. В принципе быстро. Но эту информацию я нашла лишь сейчас.</p> <p>А по «заказанному» мной ранее товару сроки все же остались неясны.</p> <p>Уровень доверия: средний. Незнакомый сайт, не особо широкий ассортимент товаров. Чего-то не хватает.</p> <p>Удобство сайта: среди остальных это самый простой сайт и предоставляющий минимум информации для покупателя.</p> <p>Недостаточно сведений о товарах. Нет возможности выбрать «под себя», например, размеры или правый-левый угол у углового дивана (такой возможности я не нашла)</p>
	Site1.ru	<p>Цены: достаточно высокие, дешевого здесь особо ничего нет, впрочем, это не удивительно — компания известная, качество неплохое.</p> <p>Сроки выполнения заказа: указаны от 7 до 14 рабочих дней. Хотя бы все понятно с этим, пусть и не особо быстро. Насколько я понимаю, каждый заказ изготавливается отдельно, а не привозится со склада.</p> <p>Уровень доверия: фирма известна, уровень доверия высокий.</p> <p>Удобство сайта: сайт достаточно удобный для работы, есть почти вся необходимая информация, приятный дизайн, не отвлекающий от главного</p>
	Site1.ru	<p>Цены: недешевые, но качество проверено лично! Знаешь, за что платишь.</p> <p>Сроки выполнения заказа: к сожалению, на сайте не указаны (или я не нашла).</p> <p>Уровень доверия: очень высокий! Приобретали мебель в этой фирме. И у них гарантия на мебель 5 лет!</p> <p>Удобство сайта: приятный, современный сайт. Основательно расписаны условия доставки</p>
	Site1.ru	<p>Цены: встречаются разные. В частности, диван можно приобрести за 14 тыс. и за более 100 тыс.</p> <p>Сроки выполнения заказа: «Диваны и шкафы складской программы мы привезем за 1 день» — указано у них. Пожалуй, это самые быстрые сроки доставки, если речь идет о чем-то не особо сложном.</p> <p>Уровень доверия: достаточно высокий. Довольно полно раскрыта информация о компании в соответствующем разделе. Отзывы звезд.</p> <p>В принципе это довольно известный сайт.</p> <p>Удобство сайта: из этих 4 сайтов каталог товаров понравился меньше всего — я не люблю боковой рубрикатор, он мне мешает.</p> <p>Есть интересная возможность: «Собери свой дизайн», где можно выбрать разные моменты, например, размеры, левый или правый угол дивана, нужны ли подушки и какое в них наполнение и т. д.</p> <p>На некоторых других сайтах это реализовано лишь частично.</p> <p>Подробно расписаны условия доставки и сборки</p>
Юрий Витальевич	https:// site1.ru /	<p>Товар: диван «Санта» (https:// site1.ru /goods/divan-santa-bezhevyj-13648/).</p> <p>Анализируя цены, самая прозрачная цена на исследуемом сайте, нет скрытых доп. опций и стоимости доставки, не сделана скидка после завышения цены.</p> <p>Важные аспекты:</p>

		1. Прозрачность цены. 2. Скорость доставки. 3. Гибкие системы оплаты
	Site1.ru	—
	Site1.ru	—
	Site1.ru	—
Татьяна Сергеевна	https:// site1.ru	Пожалуй, цены на исследуемом сайте самые низкие. Что касается сроков доставки, то они зависят от выбранной модели, здесь сложно сравнивать. В целом я бы оформила заказ на любом из просмотренных сайтов (все вызывают доверие) — все зависит от выбора модели скорее
	Site1.ru	Что касается сроков доставки, то они зависят от выбранной модели, здесь сложно сравнивать. В целом я бы оформила заказ на любом из просмотренных сайтов (все вызывают доверие) — все зависит от выбора модели скорее
	Site1.ru	Что касается сроков доставки, то они зависят от выбранной модели, здесь сложно сравнивать. В целом я бы оформила заказ на любом из просмотренных сайтов (все вызывают доверие) — все зависит от выбора модели скорее
	Site1.ru	Что касается сроков доставки, то они зависят от выбранной модели, здесь сложно сравнивать. В целом я бы оформила заказ на любом из просмотренных сайтов (все вызывают доверие) — все зависит от выбора модели скорее
Дарья Сергеевна	https:// site1.ru	Ваш сайт: https:// site1.ru /goods/kushetka-korfu-next-korichnevo-salatovyj-3582/ . По критерию «Цена» ваш сайт на самом последнем месте. По критерию «Доставка» ваш сайт на первом месте. По критерию «Качество» также ваш сайт на первом месте, у вас максимальная гарантия и есть сертификаты
	Site1.ru	—
	Site1.ru	—
	Site1.ru	—
Егор Николаевич	https:// site1.ru	Просмотрел категорию «Угловые диваны» на 4 сайтах. site.ru /catalog/uglovye-divany/ . Максимальный уровень доверия у меня к этому сайту — site1.ru. Сроки выполнения очевидно непонятны на всех сайтах, эта информация не лежит на поверхности
	Site1.ru	Самые выгодные цены мне показались на сайте https://www. Site1.ru . Самые понятные и выгодные условия доставки мне показались на этом сайте: https:// site1.ru . Сроки выполнения очевидно непонятны на всех сайтах, эта информация не лежит на поверхности
	Site1.ru	Сроки выполнения очевидно непонятны на всех сайтах, эта информация не лежит на поверхности
	Site1.ru	Сроки выполнения очевидно непонятны на всех сайтах, эта информация не лежит на поверхности
Дмитрий Эдвардович	https:/ site1.ru	Сравнить цены на сайтах https://www. Site1.ru , http://www.d site1.ru , https:// site1.ru и https:// site1.ru не получилось, т. к. не смог найти похожих диванов. Частично сроки выполнения заказа указаны в карточках товаров на сайтах конкурентов, на вашем сайте я информации не нашел. Если рассматривать указанные сайты, то наибольший уровень доверия заслужил сайт https:// Site1.ru . На втором месте https:// Site.ru

	Site1.ru	Сравнить цены на сайтах https:// Site1.ru , Site1.ru, Site1.ru и Site1.ru не получилось, т. к. не смог найти похожих диванов. Частично сроки выполнения заказа указаны в карточках товаров на сайтах конкурентов, на вашем сайте я информации не нашел. Если рассматривать указанные сайты, то наибольший уровень доверия заслужил сайт Site1.ru. На втором месте Site1.ru
	Site1.ru Site1.ru	Сравнить цены на сайтах Site1.ru, Site1.ru, Site1.ru и Site1.ru не получилось, т. к. не смог найти похожих диванов. Частично сроки выполнения заказа указаны в карточках товаров на сайтах конкурентов, на вашем сайте я информации не нашел
	Site1.ru	Сравнить цены на сайтах Site1.ru, Site1.ru, Site1.ru и Site1.ru не получилось, т. к. не смог найти похожих диванов. Частично сроки выполнения заказа указаны в карточках товаров на сайтах конкурентов, на вашем сайте я информации не нашел
Сергей Владимирович	https:// Site1.ru	На просмотренных сайтах оформление, как у всех, с некоторыми незначительными отличиями (совсем незначительными и ненужными). Ну вот сказать о «Цвете диванов»: тут я лично покупал диван и кресло из кожи. И КАЧЕСТВО было на высоте, и до сих пор служит, но надо менять — пора
	—	На просмотренных сайтах оформление, как у всех, с некоторыми незначительными отличиями (совсем незначительными и ненужными)
	—	На просмотренных сайтах оформление, как у всех, с некоторыми незначительными отличиями (совсем незначительными и ненужными)
	—	На просмотренных сайтах оформление, как у всех, с некоторыми незначительными отличиями (совсем незначительными и ненужными)
Инна Леонидовна	https:// Site1.ru	Сравниваю по критерию: угловой тканевый диван. Цена: от 32000. Срок выполнения: по согласованию. Доставка: бесплатно. Уровень доверия: 10. С учетом проанализированных критериев, я бы рассматривала для заказа первые 3 сайта
	www. Site1.ru	Цена: от 15000. Срок выполнения: от 1 дня. Доставка: 1490. Уровень доверия: 10. С учетом проанализированных критериев, я бы рассматривала для заказа первые 3 сайта
	www. Site1.ru	Цена: от 10500. Срок выполнения: от 1 дня. Доставка: 1590. Уровень доверия: 10. С учетом проанализированных критериев, я бы рассматривала для заказа первые 3 сайта
	www. Site1.ru	Цена: от 10000. Срок выполнения: от 1 дня. Доставка: 1590. Уровень доверия: 8 (т. к. нет розничных магазинов и не очень удобный сайт)
Андрей Валерьевич	https:// Site1.ru	Полнота информации и фото хорошие, к плюсам можно отнести возможность «кастомизации» некоторого товара, что придает индивидуальность, сроки исполнения полностью не ясны
	Site1.ru	Фото и информация в достаточном объеме, сайт мне не известен, сеть магазинов небольшая, но есть, общее впечатление нейтральное. Сроки

		выполнения заказа не ясны
	Site1.ru	Название довольно известное, отношение среднее, фотографии не очень информативны из-за того, что мебель сливается с фоном. Сроки выполнения заказа не ясны
	Site1.ru	Известная сеть, довольно распространенная, что может быть даже минусом, чаще встречается только «Х». Поиск по сайту удобный, сроки выполнения заказа не ясны, зачастую товар есть в наличии в одном или нескольких магазинах
Анна Александровна	Site1.ru	Цены: у конкурентов цены значительно ниже, у некоторых товаров «гарантия лучшей цены», выбор значительно больше. Общие сроки доставки и там, и там непонятны. Отзывы покупателей также имеются в наличии
	Site1.ru	Цены: у конкурентов цены значительно ниже, у некоторых товаров «гарантия лучшей цены», выбор значительно больше. Общие сроки доставки и там, и там непонятны, хотя у Site1.ru на некоторых товарах есть пометка «Доставка за один день»
	—	Цены: у конкурентов цены значительно ниже, у некоторых товаров «гарантия лучшей цены», выбор значительно больше.
	—	Цены: у конкурентов цены значительно ниже, у некоторых товаров «гарантия лучшей цены», выбор значительно больше.
Лариса Алексеевна	Site1.ru	На исследуемом сайте не нашла сроков доставки. Цены высокие (для моей семьи), выбор бюджетных вариантов диванов невелик. Условия возврата, гарантии прописаны. Уровень доверия — 10 баллов.
	Site1.ru	Срок доставки — 2 дня, удобно оформлять заказы, большой ассортимент, в т. ч. бюджетных моделей. Уровень доверия — 10 баллов, имя компании на слуху
	Site1.ru	Сроки доставки не указаны, гарантийные обязательства четко прописаны, условий возврата нет. Изделия в каталоге расположены в хаотичном порядке, фильтра по ценам нет. Уровень доверия — 5 баллов (только из-за того, что фабрика располагается в нашем городе)
	Site1.ru	Обещают доставить за 1 день, однако, видимо, это касается только Москвы и МО. Цены здесь разнообразные, ассортимент большой даже на бюджетные варианты изделий. Прописаны условия возврата и гарантийные обязательства. Уровень доверия — 10 баллов
Марина Александровна	Site1.ru	Что касается доверия, то относительно вашего сайта информация о том, что вы являетесь и производителем, понятна только на странице Site1.ru. Нужно как-то донести эту информацию на всех страницах, что вы производитель. Это повысит уровень доверия, на мой взгляд. Ведь все сайты конкурентов — это торговые сети, предлагающие продукцию разных брендов. Что касается цен, то тут примерно одинаковая картина. Не могу сказать, что где-то значительно дороже или дешевле. По срокам выполнения заказа информации нигде нет. По уровню доверия везде информация стандартная: скупо оформленные страницы о компании, нет фото сотрудников, торгового зала и т. п. Нет реальных отзывов. В целом не хватает фактологической информации. Если сравнивать по аспектам выбора мебели, то тут главную роль будут играть цена и понравившаяся модель. Если мне понравится диван на вашем сайте, то куплю его, несмотря на цену. Поэтому самый важный аспект — информационное представление товара
	—	По срокам выполнения заказа информации нигде нет. По уровню доверия везде информация стандартная: скупо оформленные страницы о компании, нет фото сотрудников, торгового

		зала и т. п. Нет реальных отзывов
	—	По срокам выполнения заказа информации нигде нет. По уровню доверия везде информация стандартная: скупо оформленные страницы о компании, нет фото сотрудников, торгового зала и т. п. Нет реальных отзывов
	—	По срокам выполнения заказа информации нигде нет. По уровню доверия везде информация стандартная: скупо оформленные страницы о компании, нет фото сотрудников, торгового зала и т. п. Нет реальных отзывов
Игорь Валерьевич	Site1.ru	Цены, естественно, зависят от множества факторов: и от модели, и качества товара. У вас на сайте самая высокая стоимость товара. Но, уже имея горький опыт покупки дешевого и ужасно неудобного дивана, склоняюсь к покупке хоть и дорогого, но хорошего дивана. По срокам выполнения заказа у вас на сайте вообще это остается большой тайной, в отличие от конкурентов, где они указывают сразу на странице выбора товаров, что товар есть на складе или что будет в течении суток. У вас же, как не пытался, не нашел информации о сроках изготовления и доставки. Как понял, это делается при созвоне с менеджером? Уровень доверия определяю по качеству сайта и по отзывам на сайте. У вас сайт качественный. Жаль, отзывы только на странице карточки товара. Больше их нигде не увидишь. Еще важные аспекты: как быстро и удобно можно связаться с менеджером компании. У вас это можно сделать разными способами и быстро, в отличие от других конкурентов. Ну, и важно, что доставка бесплатно
	Site1.ru	По срокам выполнения заказа у вас на сайте вообще это остается большой тайной, в отличие от конкурентов, где они указывают сразу на странице выбора товаров, что товар есть на складе или что будет в течении суток. Site1.ru /category/uglowye-divany : здесь, например, вообще нет обратной связи, только самому звонить
	—	По срокам выполнения заказа у вас на сайте вообще это остается большой тайной, в отличие от конкурентов, где они указывают сразу на странице выбора товаров, что товар есть на складе или что будет в течении суток
	—	По срокам выполнения заказа у вас на сайте вообще это остается большой тайной, в отличие от конкурентов, где они указывают сразу на странице выбора товаров, что товар есть на складе или что будет в течении суток
Николай Борисович	Site1.ru	Site1.ru /goods/divan-toronto-sinij-4292/ . Цена на аналогичный товар у вас самая низкая, на похожий есть ниже, доверие одинаково примерно, гарантия у вас самая большая и она заметна. Доставка у вас и у Site2.ru бесплатна, у остальных платная
	Site1.ru	Сроки выполнения неизвестны, кроме Site1.ru, у них послезавтра. Доверие одинаково примерно. Доставка у вас и у Site1.ru бесплатна, у остальных платная
	Site1.ru	Доверие одинаково примерно. Доставка у вас и у Site1.ru бесплатна, у остальных платная
	Site1.ru	Доверие одинаково примерно. Доставка у вас и у Site1.ru бесплатна, у остальных платная
Татьяна Юрьевна	Site1.ru	По ценам: у вас они средние. Срок выполнения заказа у всех зависит от разных факторов (ткань, цвет и

		<p>прочее), тяжело сравнивать их, т. к. где-то продаются готовые диваны, а где-то на заказ.</p> <p>Уровень доверия ко всем достаточно высок</p>
	Site1.ru	<p>А у Site1.ru, например, они (<i>цены</i>) выше.</p> <p>К Site1.ru (<i>уровень доверия</i>) чуть выше, т. к. известная компания</p>
	—	Уровень доверия ко всем достаточно высок
	—	Уровень доверия ко всем достаточно высок
Екатерина Сергеевна	Site1.ru	<p>Доверие вызывает, информация подробная, все отлично, но цена высоковата (учитывая, что я смотрела модели со столиком дешевле). Но т. к. у вас бесплатная доставка и сборка, то, возможно, и рассмотрела бы у вас покупку</p>
	Site1.ru	<p>Самая низкая цена, доставка долгая. Платная доставка, способы оплаты в карточке не указаны. Доверие не очень вызывает, т. к. нет шоурума. Не рассмотрела бы вариант</p>
	Site1.ru	<p>Доверия больше, т. к. бренд на слуху. Цена хорошая. Доставка 3-5 дней, вполне, но платная, еще и платная сборка. Вариант, возможно, бы рассмотрела</p>
	Site1.ru	<p>Платная доставка и сборка, про сроки не указано ничего. Мне просто сайт не очень понравился, ушла бы</p>
Елена Владимировна	Site1.ru	<p>Цены на аналогичный товар примерно одинаковые, в зависимости от материала изготовления.</p> <p>Сроки выполнения заказа не на всех сайтах указаны, у исследуемого конкурента он есть — 3 дня, на вашем сайте сроки и условия доставки указаны на главной, при оформлении заказа я их не нашла.</p> <p>Уровень доверия складывается из вышеперечисленных мною пунктов. А они в той или иной степени не соответствуют моим требованиям на всех исследуемых сайтах</p>
	—	<p>Цены на аналогичный товар примерно одинаковые, в зависимости от материала изготовления.</p> <p>Сроки выполнения заказа не на всех сайтах указаны, у исследуемого конкурента он есть — 3 дня.</p> <p>Уровень доверия складывается из вышеперечисленных мною пунктов. А они в той или иной степени не соответствуют моим требованиям на всех исследуемых сайтах</p>
	—	<p>Цены на аналогичный товар примерно одинаковые, в зависимости от материала изготовления.</p> <p>Уровень доверия складывается из вышеперечисленных мною пунктов. А они в той или иной степени не соответствуют моим требованиям на всех исследуемых сайтах</p>
	—	<p>Цены на аналогичный товар примерно одинаковые, в зависимости от материала изготовления.</p> <p>Уровень доверия складывается из вышеперечисленных мною пунктов. А они в той или иной степени не соответствуют моим требованиям на всех исследуемых сайтах</p>
Анна Владимировна	Site1.ru	<p>Цены доступные, смотря какой товар. На сайте «Цвет Диванов» нравятся больше.</p> <p>Самое важное: цена, качество, выбор предложенных товаров, доставка и оплата, отзывы о компании</p>
	Site1.ru	<p>На сайте Site1.ru дороже, но больше интересных идей и ассортимента. Но при заказе у других, я потрачу на доставку, это плюсом к цене</p>
	Site1.ru	<p>Сайт Site1.ru мне не понравился с первого взгляда, не нравится оформление, обычно не смотрю мебель на таких сайтах.</p> <p>Но при заказе у других, я потрачу на доставку, это плюсом к цене</p>

	Site1.ru	Понравился сайт Site1.ru, прямо по душе. Ассортимент большой и цены приятные. Но при заказе у других, я потрачу на доставку, это плюсом к цене
--	----------	---

12. Оценка сайта



- Да – 20 ассессоров
- Нет – 4 ассессора
- Не дал ответа / прямого ответа – 6 ассессоров

Чего не хватает на сайте, чтобы повысить оценку? (по мнению сразу нескольких ассессоров)

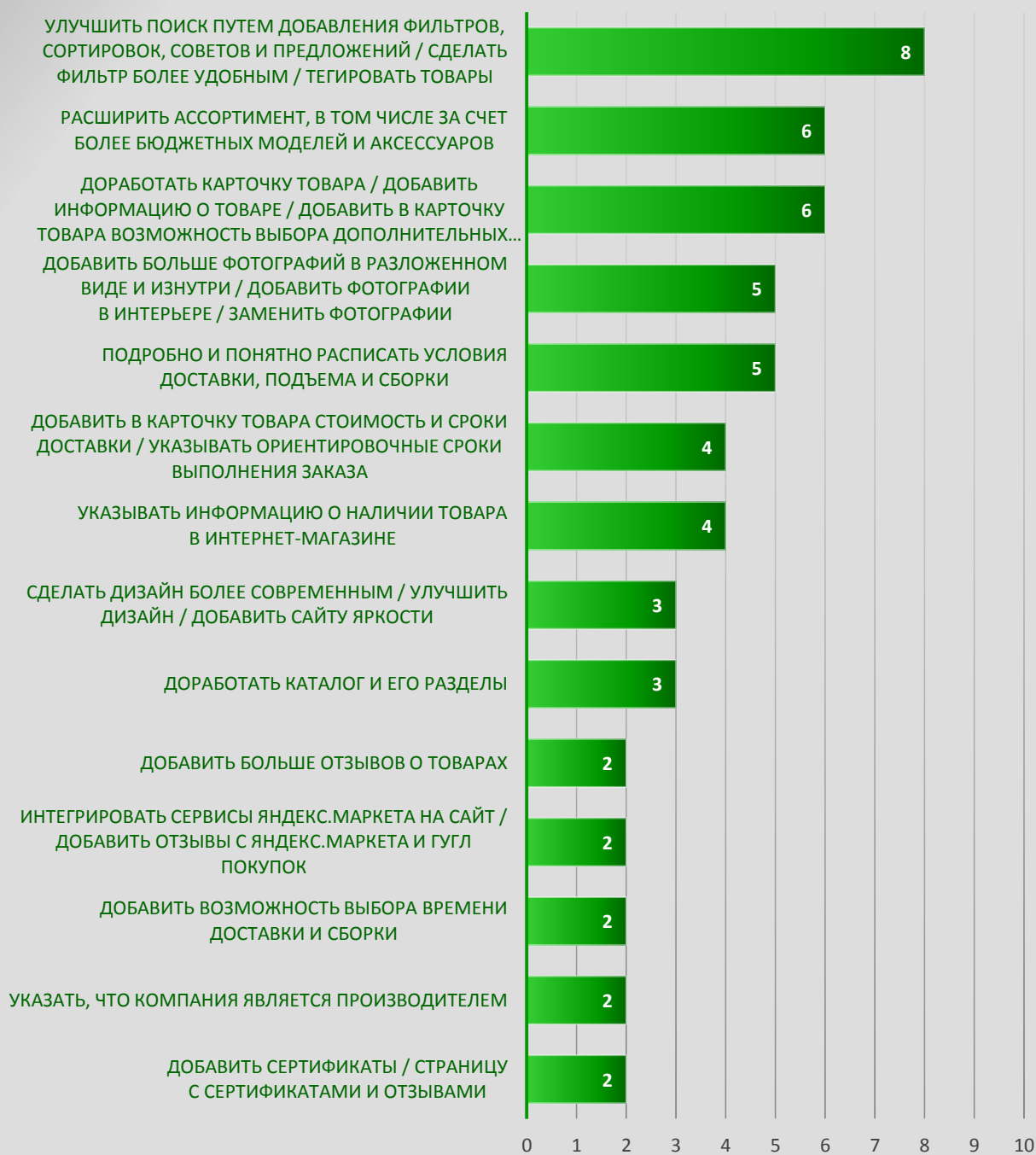


Таблица: Чего не хватает на сайте, чтобы повысить оценку?
(по мнению сразу нескольких ассессоров)

Кол-во ассессоров	Решения
8	Улучшить поиск путем добавления фильтров, сортировок, советов и предложений / сделать фильтр более удобным / тегировать товары
6	Расширить ассортимент, в том числе за счет более бюджетных моделей и аксессуаров
6	Доработать карточку товара / добавить информацию о товаре / добавить в карточку товара возможность выбора дополнительных опций / одинаково оформить карточки товаров
5	Добавить больше фотографий в разложенном виде и изнутри / добавить фотографии в интерьере / заменить фотографии
5	Подробно и понятно расписать условия доставки, подъема и сборки
4	Добавить в карточку товара стоимость и сроки доставки / указывать ориентировочные сроки выполнения заказа
4	Указывать информацию о наличии товара в интернет-магазине
3	Сделать дизайн более современным / улучшить дизайн / добавить сайту яркости
3	Доработать каталог и его разделы
2	Добавить больше отзывов о товарах
2	Интегрировать сервисы Яндекс.Маркета на сайт / добавить отзывы с Яндекс.Маркета и Гугл Покупок
2	Добавить возможность выбора времени доставки и сборки
2	Указать, что компания является производителем
2	Добавить сертификаты / страницу с сертификатами и отзывами

Таблица: Оценка сайта

Ассессор	Стали бы покупать мебель на этом сайте?	Чего не хватает на сайте, чтобы повысить оценку (3 решения)?	Оценка Site.ru в баллах от 1 до 10	Оценка сайта конкурента в баллах от 1 до 10
Дмитрий Александрович	Я бы стал покупать на нем мебель	<p>Что добавить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вывести в карточке товара цену доставки и сроки. • Показать наличие товара и сроки его доставки. • Сделать сравнение товаров и отложенные товары 	9	<p>Конкуренты: Site1.ru — 5, не более. Покупаю там периодически мебель для дачи или всякую мелочь. Site1.ru — тоже примерно 5, сайт у них очень ужасно сделан. Site1.ru — 6 баллов. Это неизвестный мне сайт, но на нем нормально меню сгруппировано</p>
Наталья Андреевна	Оценки проставила в прошлом ответе. Скорее стала бы покупать мебель на вашем сайте, но только после просмотра отзывов о самой фирме в интернете	<p>В целом сайт понравился, чего не хватает я уже указала в прошлых ответах. Хотелось бы дополнить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На главной странице не хватает разделов: «Акции», чтобы сразу было видно товары со скидками; «Новинки», чтобы отслеживать поступления. • Остальные разделы с диванами и так далее я бы вообще убрала, а то главная страница переполнена, на мой взгляд. • Не хватает хорошего поиска по параметрам во многих разделах. • Не видны ссылки в соцсети, очень часто люди смотрят информацию еще и там, ссылки нужно поставить в верхнем меню 	8	8
Елена Леонидовна	—	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает выбора бюджетных моделей диванов. Добавить на сайт больше ассортимента различных ценовых категорий. 	8	10

		<ul style="list-style-type: none"> • Добавить больше отзывов о товарах. • Улучшить поиск товаров добавлением различных фильтров, сортировок, советов и предложений товара 		
Анна Сергеевна	—	<p>Сайт сделан хорошо, но не хватает некоторых деталей.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Я бы посоветовала А/Б-тестирование, поиграть с расположением деталей. Собраны отличные фото и видео, но их не видно. Они могут быть продающими. • Не хватает структурированных описаний преимуществ. • Консультант должен предложить помощь 1 раз после просмотра нескольких страниц и пребывания на сайте. Через сколько его запустить — нужно в метрике вычислить среднее время пребывания посетителей на сайте, проследить через сколько они уходят без конверсий и таким образом определить время, когда обратиться к посетителю 	<p>8 — за сайт, 8 — за условия и сервис</p>	<p>8 баллов — за сайт, 2 балла — за сервис и условия</p>
Наиль Фаизович	<p>В целом продуманный, удобный во многих аспектах. Складывается ощущение, что над ним проведена серьезная работа. Очень вероятно, что мебель приобрел бы (с учетом важных критериев в ответе на вопрос 2)</p>	<p>Для повышения оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провести работу по повышению рейтинга на Яндекс.Маркете. • Рассмотреть вариант интеграции сервисов Яндекс.Маркета (например, рейтинга) на сайте, после выполнения п. 1. • Напротив товаров отметку, есть ли в наличии, в каком шоуруме можно посмотреть, какие акции действуют. • Создать и развить направление работы 	<p>7-8</p>	<p>Конкуренту проставил оценку в предыдущем вопросе (8-9)</p>

		<p>в соцсетях — сильно влияет на впечатление.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Продумать вывод информации по доставке, указанию сроков изготовления заказа. • Реализовать автоматическое определение города 		
Юлия Владимировна	<p>Данный сайт мне понравился, все четко, понятно, ничего лишнего и отвлекающего внимание. Мебель я бы купила, мне понравился представленный ассортимент</p>	<p>Что бы я добавила, изменила:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавила бы больше фотографий, а именно: в разложенном виде, изнутри. • Добавила бы информацию в раздел «Как заказать». • Добавила бы схемы для самостоятельной сборки мебели 	7	9
Алла Александровна	<p>Мебель не стала бы покупать, слишком мало фото, нет бонусной программы, мало живых отзывов, нет наглядной демонстрации механизмов, нет переключения цветов, неудобное меню сверху</p>	—	7	<p>Конкуренту Site1.ru 10 баллов, Site1.ru — 8 баллов, Site1.ru — 7 баллов</p>
Владимир Сергеевич	<p>Мебель покупать бы не стал, потому как неизвестны сроки, непонятна доставка (оплачивается отдельно, неизвестно, кто и как ее будет производить), все вопросы я должен решать по телефону с оператором (зачем вам тогда интернет-магазин?). На сайте не хватает автономности (он не работает без оператора)</p>	<p>Решения предложены в предыдущих ответах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прозрачная доставка. • Доработка корзины. • Доработка карточки товара 	6	9
Маргарита Алексеевна	<p>Да, покупать бы стала</p>	<p>Не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше отзывов. • И фото интерьеров, фотешопленных, а лучше реальных. • Информации о производителе и какой 	9	<p>10: вся информация просто влетает в голову без усилия, все интуитивно и понятно</p>

		<p>он надежный.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доставка ко времени и сборка 		
Виктория Александровна	<p>Причины описала раньше, самые основные повторю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Слишком просто для сайта производителя (если вы производитель), слишком мало ассортимента для магазина, если вы магазин. 2. Продукция выглядит не очень и с этим пока грустно. 3. В целом дизайн хоть и приятный, но несколько старомодный, в тон самой мебели, и это смущает. <p>Покупать бы, увы, не стала, потому что мне понравился только диван за 90 тыс., непонятно, почему такой дорогой. За эти деньги много что можно купить. Все остальное мне не понравилось настолько, чтобы покупать</p>	<p>Рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Фотографии товара! Это мега-важно. Даже если сама мебель реально дешевая и унылая, ее можно сфотографировать очень хорошо, и выглядеть она будет намного лучше. Если мебель хорошая, то руки оторвать этому фотографу. • Дизайн приятен, но простоват, возможно, стоит сделать более современным. • Указать все-таки производитель вы или нет, это важно, а для меня это так и осталось загадкой. Если нет, то тогда нужно больше ассортимента (сильно больше) и указывать чье это производство 	5	<p>3 конкурента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сайт, который я рекомендовала как самый понравившийся, — Site1.ru — ему ставлю 10 из 10. 2. Site1.ru — 8 из 10, так как красиво, но уж очень запутано. 3. Site1.ru — 6 баллов (из-за неопрятности оформления и качества картинок)
Андрей Юрьевич	<p>В целом я бы купил мебель на этом сайте, если бы ее поиск и подбор не занял много времени</p>	<p>В данный момент на сайте не хватает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Корректной работы модуля поиска (решение: обеспечить поиск товаров по всему спектру возможных запросов и удобную работу с результатами поиска). • Дополнительного функционала для работы с каталогом (решение: добавить возможность выбора количества товаров на странице, представления ленты с товарами, сортировки по параметрам). • Детальной информации о товарах, возможности 	6	10

		<p>быстрого просмотра разных цветов одной модели (решение: расширить набор выводимых характеристик товара, комплектующих и аксессуаров).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивного конструктора для создания индивидуального дизайна (решение: добавить такой модуль на сайт). • Быстрого расчета различных вариантов кредита (решение: добавить на сайт кредитный калькулятор) 		
Алина Миновна	<p>Не хватает каталога тканей, выбора обивки дивана (если на заказ делать), недоработано меню (внизу много пунктов, которые сложно найти)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Заменить серые квадраты на что-то более жизнерадостное и не такое прямоугольно-строгое. Добавить сайту яркости. • Добавить информации по товару (как у конкурентов). • Устранить торможения 	5	<p>Конкурентам оценка 7-8, тем, где есть конструктор, даже и 9. Оценку выставляю именно как сайтам, а не как уровень доверия к магазину</p>
Юлия Михайловна	<p>Мебель, скорее всего, покупать не стала бы: не хватило выбора, недостаточный ассортимент, не хватает информации в карточках товара, не очень удобный каталог</p>	<p>Решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширить ассортимент товаров. • Доделать каталог и его разделы. • Сделать более полной и понятной информацию о доставке, подъеме и сборке, чтобы ее не надо было искать по всему сайту 	6	9
Юрий Витальевич	<p>Да, на данном сайте мебель бы купил</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Для повышения оценки не хватает: обратите внимание на возможность выбора опций. • Не хватает информации в шапке, что являетесь производителями и информации по самому производству. • Сделайте тур по производству. • Есть отзывы в карточках 	9	8

		<p>товаров без ответа администрации — это плохо, так как даже есть негативные стороны. Как покупатель я должен видеть, что вопрос со стороны администрации решается в пользу клиента, а не остается без ответа, например:.</p> <p>Недостатки: «Но у меня на первый же день отвалились ножки, от дуновения ветра. Жду, когда поменяют или найдут решения по данной проблеме» — неясно, решена ли проблема или оставлена.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Я бы добавил отзывы со сторонних ресурсов, как Маркет и Гугл Покупки, так как там модерация отзывов проходит без участия администрации, и можно с уверенностью сказать, что не написаны специально. Вам необходимо немного поработать над этим. • Также я бы предложил писать контент-статьи, как подборка 10 кресел сезона лета 2018, делать обзоры различных видов, собирать комплекты в комнаты в статью, выводить товары и давать возможность купить целым решением с дисконтом — многим могут понравиться решения комплекса 		
Татьяна Сергеевна	<p>В целом сайт понравился, довольно удобно все реализовано, читабельно, логично. Я бы сделала заказ. Минусы: слишком большой рото-баннер</p>	—	8	<p>Конкурента оценю на 1 балл выше за карточку товара более продуманную (9)</p>

	на главной странице, не очень читабельный текст на плашках меню (белый шрифт на цветных фото), долго искала инфу про производство (а для кого-то это может быть очень важным критерием)			
Дарья Сергеевна	Да, на фоне рассмотренных конкурентов мое доверие к вашему сайту еще более увеличилось, несмотря на большую цену. Ваш сайт вызывает больше доверия. В первую очередь за счет наличия большой сети магазинов-складов и шоурумов, во-вторых, за счет сертификатов качества, в-третьих, за счет длительной гарантии. Да, я бы купила здесь мебель	Три решения: <ul style="list-style-type: none"> • Улучшить дизайн сайта. • Более заметно выделить отзывы. • Оптимизировать главную страницу. Сейчас она неинтересна 	9	Оценка найденному конкуренту 8 . В основном за счет более удачного дизайна
Егор Николаевич	Я бы стал покупать на этом сайте, он мне понравился	Не хватает: <ul style="list-style-type: none"> • Понятных условий доставки и подъема мебели. • Более удобного фильтра. • Тегирования товаров 	9	Site1.ru / — 8 из 10: сайт немного перегружен информацией, но ценовые предложения и акционные предложения тут более выгодны, на мой взгляд
Дмитрий Эдвардович	Если цена-качество меня устроили бы, то я бы купил мебель на исследуемом сайте	Для повышения оценки предлагаю следующие решения: <ul style="list-style-type: none"> • Добавить более расширенную форму поиска товара по параметрам. • Указать ориентировочные сроки выполнения заказа (по каждой позиции товаров либо по категориям). • Можно добавить страницу 	8	9

		с сертификатами и отзывами		
Сергей Владимирович	—	<p>Добавить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Раздел по обивке: кожа, ткань, кожзам. • Убрать «раздражающую» бегущую рекламу на первой странице. • По возможности добавить выполненные заказы для юр. лиц. Это повысит рейтинг. • Наверное, стоит добавить информацию об экологичности произведенной мебели. • Предоставить сертификаты на продукцию 	9	10
Инна Леонидовна	Я бы стала покупать на нем мебель	<p>Т. к. повышать оценку не требуется, предложу опционально:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавить значок (см. Site1.ru) с доставкой 1 день, чтобы наглядно было видно, какие модели могут быть быстро доставлены. • Добавить фото в интерьере. • Добавить ссылки на портфолио лидеров мнений с вашей продукцией (блогеров, дизайнеров) или самим предлагать варианты дизайна с вашими товарами. <p>Но в целом сайт Site.ru очень качественно выполнен, хороший дизайн, функциональный, статьи грамотно составлены, есть способы привлечения на подписку, ссылки работают корректно — можно ничего не менять</p>	10	Конкуренту Site1.ru поставила бы 10 баллов. У него можно перенять: значок доставки 1 день, как реализован показ вариантов расцветок, 3D-вид
Андрей Валерьевич	На сайте есть интересные образцы и привлекает возможность выбора деталей товара, как то: выбор оттенков, выбор	<ul style="list-style-type: none"> • Не помешала бы информация о наличие того или иного товара в конкретном магазине. • Для удобства выбора можно сделать более 	7	7

	<p>декоративных пуговиц и пр. Сайт внушает доверие, и я не исключаю возможности покупки на нем. Лично я предпочитаю знакомиться с товаром «живьем», так что наличие шоурума является плюсом, но на самом сайте информация о нем не так уж заметна</p>	<p>подробную разбивку по категориям...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ...И большее количество фильтров. • На главной странице стоит добавить баннеры акций в блок с прокруткой или отключить прокрутку пока акция одна. • Также следует сделать анимацию плавнее 		
<p>Анна Александровна</p>	<p>В целом да, я бы купила диван на сайте Site1.ru</p>	<p>Чтобы улучшить оценку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подумать над категориями товаров, возможно, что-то дополнить. • Убрать глюк при выставлении параметров. • Добавить более бюджетных товаров, чтобы расширить аудиторию. • Где-нибудь прописать информацию по срокам и часам доставки 	<p>За дизайн сайта, удобство сайта, дружелюбность интерфейса и описания товаров — 10 из 10. Выбор и категоризация — 7 из 10. Цены — 6 из 10</p>	<p>9</p>
<p>Лариса Алексеевна</p>	<p>Небольшой выбор моделей диванов, мало моделей с бюджетной ценой</p>	<p>Для повышения оценки необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расширить ассортимент. • Добавить на страницу Site1.ru /pay-and-delivery/ условия доставки транспортными компаниями. • Сделать видную форму поиска по сайту, сейчас она совсем незаметна 	<p>7</p>	<p>Сайт-конкурент Site1.ru — 10 баллов: комфортно ориентироваться, понравился выбор моделей, приятный дизайн в целом</p>
<p>Марина Александровна</p>	<p>Далее, на сайте выбрала Краснодар, а в списке магазинов моего города нет. Это снижает доверие. Однако доверие сайт вызывает уже потому, что это и производитель</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Как я уже отмечала, не хватает фактов о компании: фото сотрудников, главных торговых залов, информации о производстве и преимуществах. • Некоторые разделы пустые (Site1.ru). • Нет раздела с новостями компании 	<p>8</p>	<p>8</p>

Игорь Валерьевич	Красивый дизайн. Удобство поиска и покупки. Много товаров для выбора. Да, стал бы покупать мебель на этом сайте	<ul style="list-style-type: none"> • Не хватает выгодной информации на видном месте о бесплатной доставке и возможности оплатить в рассрочку и кредитной картой. Решения: <ul style="list-style-type: none"> • Поставить информацию о бесплатной доставке в шапку сайта. Инфо о способах оплаты тоже на видное место разместить. • Под логотипом информацию, сколько лет работает компания на рынке услуг. • И на карточках товаров информацию, есть ли товар на складе 	9	Найденному конкуренту оценка 8 баллов. У них хуже модели диванов, на мой взгляд. И есть недочеты, указанные выше мною, как у вас на сайте. А еще чуть похуже поиск товаров. Есть плюсы в меню поиска, но есть и минусы
Николай Борисович	Стал бы, хорошие условия, цены, гарантия, есть видео с работой механизмов	<ul style="list-style-type: none"> • Был бы фильтр, как у Site1.ru, было бы идеально. • И сроки доставки. • Основное — это фильтр, сделайте его, и будет вам счастье! 	8	Site1.ru — 10 , не нашел косяков
Татьяна Юрьевна	Сайт хорош, но не идеален, есть к чему стремиться. Скорее всего, я бы купила здесь, если бы цены были адекватными по сравнению с конкурентами, и нашлась бы понравившаяся модель	<ul style="list-style-type: none"> • Как я уже говорила, можно добавить автоматический расчет доставки в заказе. • Сделать возможность выбора времени доставки. • Механизмы сборки диванов сделать анимацией, как у Site1.ru 	8	9 (но это именно оценка сайта, а не продукции)
Екатерина Сергеевна	Возможность покупки я бы рассмотрела, но обязательно приехала бы посмотреть в шоурум и уже после принимала бы решение. В целом сайт очень приятный, простой и понятный, много подробной информации, достаточный выбор	—	9. До 10 не дотягивает для меня из-за цен	6
Елена Владимировна	В основном, мне понравился детальный подбор товара, не понравился каталог на главной, а также	Не хватает на сайте: <ul style="list-style-type: none"> • Удобного каталога на главной. • Простого оформления 	8	9

	<p>оформление заказа с заполнением лишних окон. Мебель на данном сайте купила бы, т. к. цена-качество меня устраивают, а также бесплатная доставка и имеющаяся рассрочка</p>	<p>заказа.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ассортимента именно по разнообразию моделей товаров 		
<p>Анна Владимировна</p>	<p>Сайт понравился, все доступно и понятно. Мебель купила бы. Не хватает ассортимента по дизайнерским идеям</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оформила карточки товара все одинаково, просто одни карточки более широко представлены, а другие с одной картинкой. • Оформление в интерьере. • Добавила какие-то вещи в продажу для оформления интерьера, пусть они будут под заказ, но которые хотелось видеть дома. • Помощь дизайнера в подборке и комбинировании мебели, буквально 2-3 варианта, чтобы подошло по размерам 	<p>8</p>	<p>Сайту-конкуренту поставила оценку 10, если это Site1.ru Site1.ru — 9</p>

Средняя оценка Site.ru: **7,8 балла** из **10**