**Руководство по самостоятельному аудиту сайта интернет-магазина**

**Подготовлено Каракоюн О.Е.**

Данное руководство разбито на несколько секций, каждая из которых посвящена отдельному аспекту аудита сайта. Этот документ поможет вам выявить проблемы на сайте, оценить степень эффективности работы сайта. В результате проведенного аудита у вас будет список проблем, решив которые вы сможете значительно улучшить показатели сайта (поведенческие и коммерческие).

**ИНФОРМАТИВНОСТЬ САЙТА**

Оцените наличие важных страниц и разделов сайта.

Это стандартный набор страниц, которые должны быть на вашем сайте интернет-магазина. В зависимости от специфики продаваемых товаров, ассортимента, региона страниц может быть больше. Главный принцип – не создать как можно больше страниц, а создавать контент, полезный и понятный пользователю.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Главная страница |  |  |
| Каталог товаров (с понятной категоризацией) |  |  |
| Информация о способах доставки |  |  |
| Информация о способах оплаты |  |  |
| Страница «Как купить?» (Как оформить заказ) |  |  |
| Ответы на часто задаваемые вопросы |  |  |
| Оферта |  |  |
| Соглашение о конфиденциальности |  |  |
| Блог |  |  |
| Контакты |  |  |

**АУДИТ ОСНОВНЫХ СТРАНИЦ САЙТА**

1. **Главная страница сайта.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Наличие понятного оффера.Понятно ли пользователю, что вы предлагаете? Что видит пользователь в первую очередь? (Что вы хотите, чтобы пользователь узнал о вас в первую очередь?) |  |  |
| Грамотно оформленный первый экранПервый экран – это то, что пользователь видит, впервые зайдя на ваш сайт. Сейчас многие любят использовать здесь крупные фото, видео на весь экран или карусель со слайдами. На практике результат от таких слайдов минимальный, блок просто пролистывают или уходят со страницы. Поэтому лучше вынести сюда несколько блоков с самыми интересными для покупателя предложениями. Если все же хочется использовать крупное фото, то старайтесь разместить сюда предложение, которое заинтересует большинство посетителей сайта (например, скидка 15%, подарок к каждому заказу, акция «1+1» и др.) |  |  |
| Наличие четкого призыва к действиюПонятно ли, что человек должен сделать на сайте? Какое действие и как он должен совершить? |  |  |
| Наличие отзывов о магазине |  |  |
| Самые популярные товары |  |  |
| Блок со спецпредложениями или скидками |  |  |
| Блок с новостями или записями из блога |  |  |
| Блок с брендами (если вы являетесь представителем брендов) |  |  |
| Показаны ключевые преимущества вашего магазина(Преимущества индивидуальны, старайтесь их формулировать, исходя из того, что это будет решающим фактором в выборе покупателем вашего магазина. Избегайте «заезженных» формулировок). |  |  |

1. **Страница товара**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Данные о наличии товара(Можно указать количество единиц (этот прием помогает в создании эффекта ограниченности предложения) или как минимум добавить сноску «В наличии»). |  |  |
| Яркая кнопка «Купить» (На ней должно быть сосредоточено внимание. Не должно быть несколько кнопок для выполнения действия. Даже если вы предлагаете отложить товар, купить в кредит и др., то кнопка «Купить» должна быть ярче и заметнее. Обратите внимание, что кнопка должна выглядеть как активная кнопка). |  |  |
| Фотогалерея товара:* Несколько фотографий товара с разных ракурсов.
* Фотографии хорошего качества.
* Идеально, если на вашем сайте используются самостоятельно сделанные фотографии.
* Наличие опции увеличить фотографию, чтобы детально рассмотреть товар (Zoom).
 |  |  |
| Подробное описание товара. Индивидуально составленное для каждого товара описание. Нужно избегать дублирования текста в описании разных товаров. |  |  |
| Информация о характеристиках товара (материал, размер, производитель, вес и другие важные данные). |  |  |
| Видео-демонстрация товара. |  |  |
| Информация о дате и стоимости доставки.Обязательно указывайте, если предоставляете бесплатную доставку.  |  |  |
| Отзывы о товаре, вопросы и ответы о товаре. |  |  |
| Четкое указание цены. |  |  |
| Информация о доставке, оплате, возврате.  |  |  |
| Блок с похожими товарами. |  |  |
| Информация о спецпредложении, если есть (например, скидка при покупке нескольких единиц). |  |  |

1. **Каталог/Категория товаров**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Наличие полного списка категорий товаров с подкатегориями. |  |  |
| Наличие в категории товара возможности фильтрации товаров по цвету, размеру и другим важным характеристикам.  |  |  |
| Наличие обозначений на товарах о скидке, действующей спецпредложении, сроке действия предложения. |  |  |
| Наличие текста о категории.Это важный элемент страницы с точки зрения SEO-оптимизации сайта, поэтому текст должен быть написан понятно, предметно и с использованием ключевых слов.   |  |  |

1. **Контакты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Данные о продавце. |  |  |
| Все способы связи (номер телефона, мессенджеры). |  |  |
| Ссылки на ваши соцсети. |  |  |
| Карта со схемой проезда, если есть физический адрес.  |  |  |
| Часы работы.  |  |  |

**Юзабилити сайта**

Этот блок позволяет оценить, насколько удобно пользователю использовать ваш сайт, какие элементы должны быть на сайте, а от каких лучше отказаться.

НАВИГАЦИЯ ПО САЙТУ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Понятное меню. |  |  |
| Наличие хлебных крошек на внутренних страницах сайта (страницы товаров, информационные и др.) |  |  |
| Значок корзины в шапке сайта для быстрого перехода к оформлению заказа. |  |  |
| Наличие строки поиска по сайту.Обязательно предоставьте возможность покупателю искать информацию через функцию поиска.  |  |  |
| Понятная структура каталога товаров.Продумайте категоризацию и списки подкатегорий и грамотно оформите их на сайте.  |  |  |
| Наличие пагинации.Если в вашем каталоге много товаров, то эффективно будет разбить ассортимент на страницы. Но при этом должна быть опция «Посмотреть все товары».  |  |  |

**ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Удобная корзина* Показан весь перечень товаров с четкой фотографией, названием, указанием цены и количества.
* Возможность удалить товары из корзины (и перенести в Избранные/Отложенные, если у вас есть такие разделы).
* Наличие опции обновить расчет или сделать автоматическое обновление суммы заказа при изменении товаров или их количества.
* Название товара – активная ссылка, ведущая на карточку этого товара.
 |  |  |
| Отсутствие обязательной регистрации перед оформлением заказа.Не заставляйте пользователя регистрироваться на сайте прежде чем сделать заказ.  |  |  |
| Пошаговый процесс оформления заказа.Оптимально 4 шага (покажите навигацию или строку состояния, чтобы покупатель видел, где он находится и что ему нужно сделать для оформления заказа). - Корзина- Данные покупателя: имя, телефон, имейл, адрес- Информация об оплате заказа- Подтверждение заказа.Важно: для разных сайтов разные варианты оформления заказа могут работать эффективнее. Поэтому в каждом случае лучше тестировать, что нравится вашему покупателю больше, оформление заказа на одной странице или пошаговое оформление.  |  |  |
| Наличие популярных способов оплаты.Возможность выбора способа оплаты – важный фактор для покупателя. Как минимум на сайте должны быть наиболее популярные способы, например, оплата при получении и оплата банковской картой.  |  |  |
| Показать все доступные способы доставки.  |  |  |
| Отсутствуют отвлекающие от покупки элементы.На этапе оформления заказа на странице не должно быть отвлекающих элементов, например, рекламных банеров или всплывающих окон.  |  |  |
| Только необходимые поля для заполнения.Форма для заполнения должна быть максимально простой и короткой. Спрашивайте у пользователя только ту информацию, которая вам необходима. Например, имя, фамилия, телефон и Email. Необязательные поле: Примечание к заказу, отчество, название компании, ИНН и др.  |  |  |
| Наличие страницы «Спасибо за покупку».Эта страница оповещает пользователя о том, что заказ оформлен. На этой странице можно также разместить следующую информацию:  - Предложение подписаться на рассылку или вступить в программу лояльности.- Опция Изменить заказ, Отменить заказ.- Номер заказа и данные покупателя.- Ссылку для отслеживания статуса заказа. |  |  |

**ДИЗАЙН САЙТА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Адаптивный дизайн.Сайт должен смотреться аккуратно и понятно на любом устройстве (компьютер, планшет, смартфон).Посмотреть, как выглядит сайт можно через [этот сервис](https://search.google.com/test/mobile-friendly?hl=ru). |  |  |
| Кроссбраузерность.Сайт должен смотреться одинаково аккуратно при открытии в любом браузере. Проверить сайт можно через [этот сервис](https://crossbrowsertesting.com/freetrial). |  |  |
| Наличие качественных изображений.Желательно использование аутентичных, нестоковых фотографий. При загрузке на сайт оптимизируйте изображения, чтобы они не снижали скорость загрузки страницы.  |  |  |
| Интуитивно понятные основные элементы.Для пользователя комфортно видеть привычные элементы на сайте, поэтому старайтесь сочетать уникальный дизайн сайта с понятно оформленными элементами.Например:- CTA-кнопки должны выглядеть как кнопки, на которые можно нажать.- Понятные строки для заполнения полей при подписке, поиске и оформлении заказа.  |  |  |

**ТЕХНИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

Этот раздел подскажет, на что обратить внимание при проверке сайта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Да/Нет | Для заметок |
| Быстрая загрузка сайта.Проверить скорость вашего сайта можно через [этот сервис](https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/). |  |  |
| Наличие SSL-сертификата.Наличие сертификата подтверждает безопасность сайта для пользователей. |  |  |
| Установлены счетчики для сбора статистики.Проверьте, установлены ли счетчики Яндекс.Метрика и Google Analytics. С их помощью можно получать статистику по посещаемости сайта, поведению пользователей, конверсии и др. |  |  |

Данное руководство представлено в сокращенном варианте и не включает подробного описания по реализации технического и SEO-аудита сайта. Если вы хотите заказать полный аудит вашего сайта, пожалуйста, напишите на почту karakoyun.olga@gmail.com или в личные сообщения в Инстаграм [@seomarketingworks](https://www.instagram.com/seomarketingworks/).