



Pozwól mi kupować

Czyli jak nie zepsuć
dobrego pomysłu.

Tomasz Karwatka

tkarwatka@janmedia.pl

www.janmedia.pl

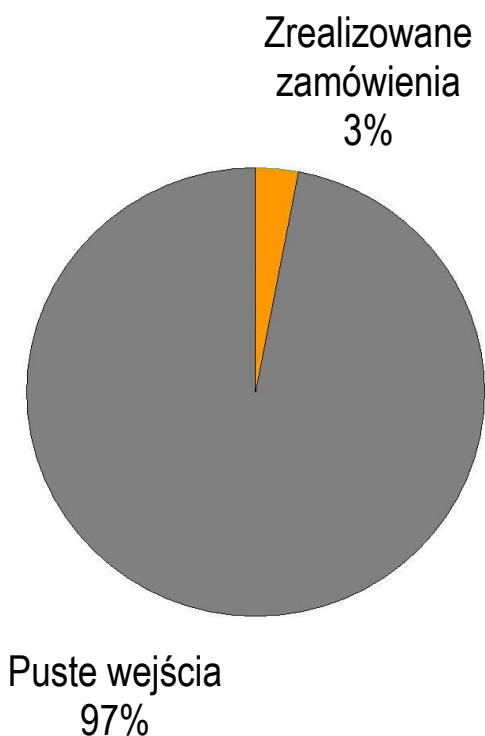


- **Dlaczego tak niewielu zarabia dużo?**
- **Ponad 400% więcej zamówień!**
- **Raport z badania funkcjonalności polskich sklepów internetowych.**



Dlaczego tak niewielu zarabia dużo?

- **Technolodzy nie wiedzą jak sprzedawać**
- **Wiedza ekspertów pozwala na zwiększenie skuteczności eCommerce**



Efektywność eCommerce

- **97%** wejść na stronę sklepu nie prowadzi do złożenia zamówień (Shop.org)
- do **75%** potencjalnych klientów porzuca koszyk przed złożeniem zamówienia (Shop.org)

Dlaczego użytkownicy porzucają koszyki?

- **35%** - dodatkowe koszty zamówienia i przesyłki, długi okres oczekiwania (Genex, 2003)
- **35%** - proces składania zamówienia wymaga podania zbyt wielu informacji (Genex, 2003)

Ponad 400% więcej zamówień!

- **Użyteczność**
- **Dostępność**
- **Nowoczesny marketing**
- **Optymalizacja dla wyszukiwarek**



Użyteczność

- **Konstruujemy ergonomiczne interfejsy**
- **Patrzymy na sklep oczyma klientów**



Jacy są nasi klienci?

- leniwi i niecierpliwi
- nie czytają - przeglądają
- nie dokonują optymalnych wyborów
- mają dobrą pamięć

Główna zasada projektowania

- Nie zmuszaj mnie do zastanawiania się

Co robić?

- korzystać z konwencji
- używać wizualnej hierarchii informacji



amazon.com



VIEW CART | WISH LIST | YOUR ACCOUNT | HELP



Your Gold Box

WELCOME | YOUR STORE | BOOKS | APPAREL & ACCESSORIES | ELECTRONICS | TOYS & GAMES | KITCHEN & HOUSEWARES | COMPUTER & VIDEO GAMES | SEE MORE STORES

INTERNATIONAL | NEW RELEASES | TOP SELLERS | TODAY'S DEALS | SELL YOUR STUFF

Hello. Sign in to get personalized recommendations. New customer? [Start here.](#)

SEARCH

All Products

GO!

FREE Super Saver Shipping on orders over \$25!
Restrictions apply

WEB SEARCH

GO!

Powered by A9.com

BROWSE

Add favorites

Featured Stores

- Apparel & Accessories
- Electronics
- Jewelry & Watches

New Stores

In Beta ([What's this?](#))

- Musical Instruments
- Gourmet Food
- Health & Personal Care
- Beauty
- Sports & Outdoors

Get the Amazon.com Visa® Card Instantly!

Get your card instantly and **Save \$30** today!

Find out how



Save \$20 on Your Order Today



Take \$20 off your order today when you spend \$120 on [Kitchen & Housewares](#) or [Bed & Bath](#) products offered by Amazon.com. Here's how (restrictions apply). Shop today for [small appliances](#), [cookware](#), [cutlery](#), [vacuums](#), and more. Explore more great savings:

- Save up to 50% on select cutlery [block sets](#)
- Free mini chopper after mail-in rebate with [Cuisinart](#) purchase
- Save up to 40% on select [bakeware](#), including cake pans and cookie sheets

▶ [All Kitchen & Housewares deals](#)

Fall Fashion: Hot Looks, Cool Savings



Sometimes finding *how* to look means knowing *where* to look. This fall, discover what's in, what's

Save up to 50% on Used Textbooks

Save on Textbooks



Shop Amazon.com for the largest selection and deep

discounts on thousands of new and used textbooks. Plus, it's easy to earn some extra cash by listing your old textbooks for sale. [Visit the New & Used Textbook Store.](#)

INTRODUCING THE **PARIS HILTON COLLECTION**

exclusively at amazon.com

NEW RELEASES

Already a customer? Sign in to see your **New**

klikalne logo

Shop in Jewelry & Watches

amazon.com

VIEW CART | WISH LIST | YOUR ACCOUNT | HELP

WELCOME | YOUR STORE | BOOKS | APPAREL & ACCESSORIES | ELECTRONICS | TOYS & GAMES | KITCHEN & HOUSEWARES | COMPUTER & VIDEO GAMES | SEE MORE STORES

INTERNATIONAL | NEW RELEASES | TOP SELLERS | TODAY'S DEALS | SELL YOUR STUFF

Hello. Sign in to get personalized recommendations. New customer? Start here.

punkt startowy

SEARCH

All Products

FREE Super Saver Shipping orders over \$25! Restrictions apply

• łatwa w użyciu, dobrze widoczna wyszukiwarka

Get the Amazon.com Visa® Card Instantly!

your card instantly and **save \$30 today!**

Find out how

• nietypowe reklamy aby uniknąć banner blindness

WEB SEARCH

Powered by A9.com

Save \$20 on Your Order Today

\$20 Special Offer

Take \$20 off your order today when you spend \$120 on [Kitchen & Housewares](#) or [Bed & Bath](#) products offered by Amazon.com. Here's how (restrictions apply). Shop today for [small appliances](#), [cookware](#), [cutlery](#), [vacuums](#), and more. Explore more great savings:

- Save up to 50% on select cutlery [block sets](#)
- Free mini chopper after mail-in rebate with [Cuisinart](#) purchase
- Save up to 40% on select [bakeware](#), including cake pans and cookie sheets

▶ [All Kitchen & Housewares deals](#)

Fall Fashion: Hot Looks, Cool Savings

Sometimes finding *how* to look means knowing *where* to look. This fall, discover what's in, what's

Save up to 50% on Used Textbooks

Save on Textbooks

Shop Amazon.com for the largest selection and deep discounts on thousands of new and used textbooks. Plus, it's easy to earn some extra cash by listing your old textbooks for sale. [Visit the New & Used Textbook Store.](#)

INTRODUCING THE PARIS HILTON COLLECTION

exclusively at amazon.com

NEW RELEASES

Already a customer? Sign in to see your New

Dostępność

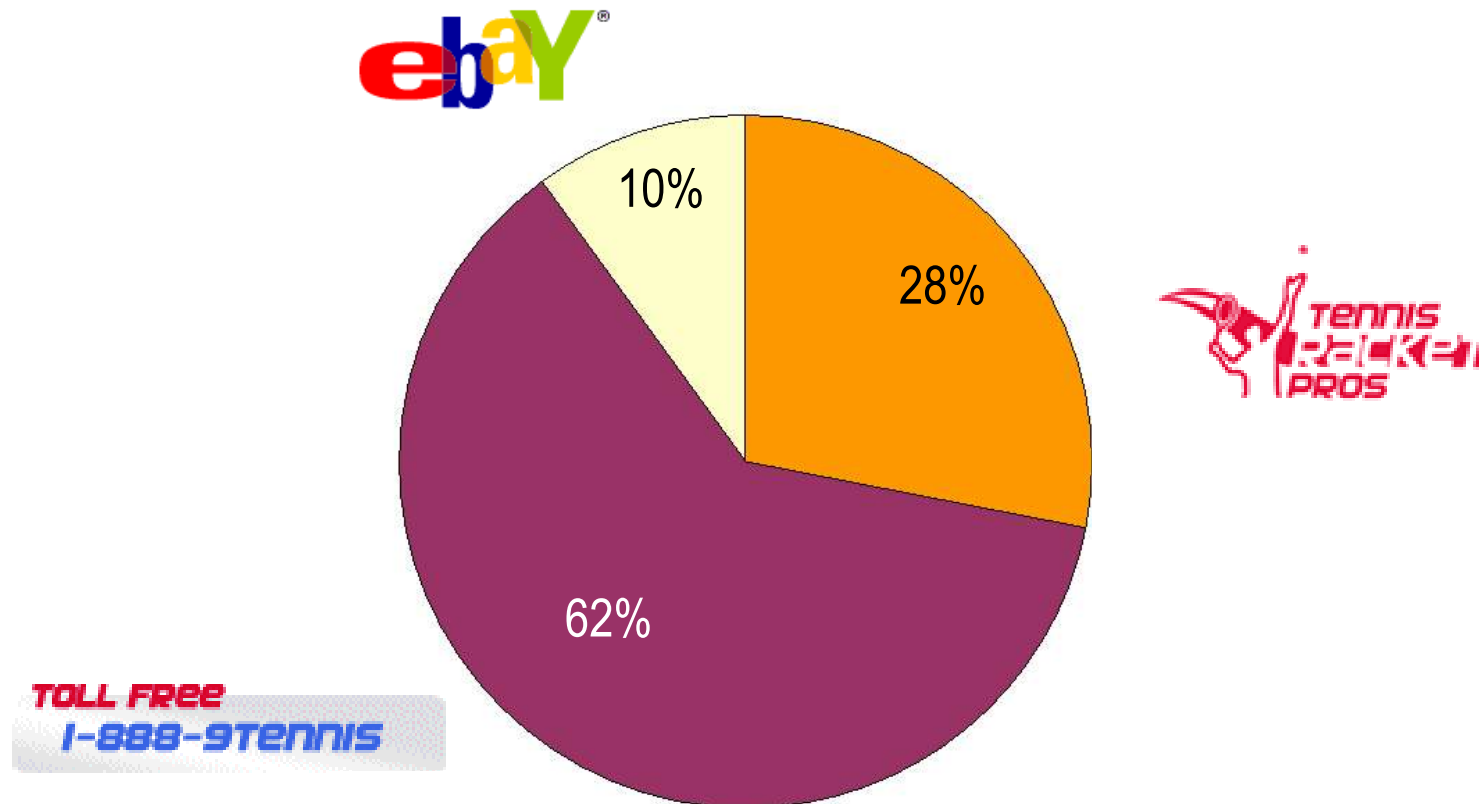
- **10%** - odsetek ludzi niepełnosprawnych, których wada utrudnia korzystanie z Internetu
- przeglądarki tekstowe i głosowe – wzrasta popularność nietypowych metod dostępu do Sieci



Pomoc użytkownikom:

- **Względne wielkości czcionek**
 - dla niedowidzących
- **Duże klikalne obiekty**
 - dla niesprawnych ruchowo
- **Mapy witryn**
 - dla użytkowników o upośledzonych zdolnościach poznawczych
- **Wyszukiwarki z korektą ortograficzną**
 - dla dyslektyków i cudzoziemców


Alternatywne kanały dostępu:



Nowoczesny Marketing

- Reklama internetowa zwiększy swój udział w rynku do **6,5%** w 2009 roku, generując zysk w wysokości **16,1 mld dolarów** (Jupiter Research)





You are logged in as: **System Administrator**

[My account](#)
[Logout](#)

EBG Nutritional Supplements
Overstock Merchandise
Home & Garden
Electronics
Rebate Mall
EBG Services

EBG

[MY OFFICE](#)
[LEARN MORE](#)

EBG Rebate Mall - now earn cash back rebates on everything you purchase from over 700 stores - click here now!!!!

Quick category jump
Home » My office » Team trainers tree

My office

- [Welcome](#)
- [My Information](#)
- [View TeamTrainers Tree](#)
- [PSR Report](#)
- [MAB Report](#)
- [EBGRebates Login](#)
- [Log Out](#)


Join us and get your own site. It's free.

YES, IT'S THAT EASY

Team trainers tree

Go to: [TOP](#)

PARENT TRAINER




(21) Jenny Roberts

TEAM TRAINER

(22) Andrea Sullivan

44


LEFT TRAINER



(23) Bruce Allen

0

RIGHT TRAINER



[Add new](#)

Search

Cart navigation

[view cart](#)

[checkout](#)

Learn more About our services

Maid Fountain \$124.95

[add to cart](#)

Planter Box \$9.95

[add to cart](#)

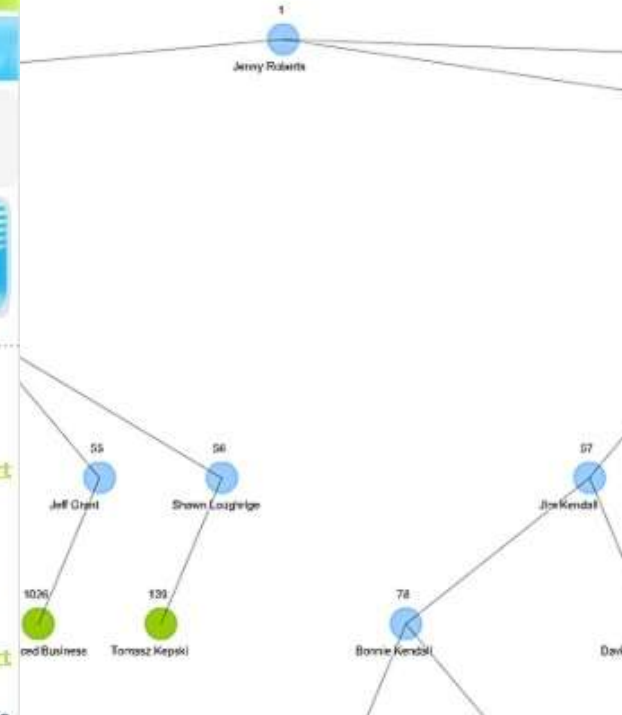
Talk America

[Enter now!!!](#)

TeamTrainer

151

[move to](#) [edit](#)



[Track Your Order](#) | [Suggestions](#) | [Return Policy](#) | [Privacy Policy](#) | [Legal Disclaimers](#)

Nowoczesny Marketing

- Marketing wirusowy
- Programy partnerskie
- Kupony

Przyszłość : personalizacja serwisów

- Dostosowanie przekazu na podstawie analizy zachowania użytkowników
- Osiągnięto nawet do **75%** skuteczności w przewidywaniu wyborów (MIT)

Optymalizacja dla wyszukiwarek

- **Dobra pozycja w wyszukiwarce to od 55% do 90% więcej sprzedanych produktów** (NPD Group)
- **Lepsze zaznajomienie się z treścią, lepszy odbiór treści** (NPD Group)



- **Optymalizacja to nie oszukiwanie, to współpraca z wyszukiwarką**
- **Proces optymalizacji zapewnia długotrwałą dobrą pozycję**

Wyjściowa liczba internautów	100 odwiedzających	100 odwiedzających
Działania promocyjne	<ul style="list-style-type: none"> • brak działań 	<ul style="list-style-type: none"> • optymalizacja dla wyszukiwarek + 100% odwiedzających • nowoczesny marketing + 30% odwiedzających
	100 odwiedzających	260 odwiedzających
Użyteczność i dostępność	<ul style="list-style-type: none"> • brak działań 	<ul style="list-style-type: none"> • podniesienie użyteczności • zwiększenie dostępności zwiększenie efektywności o 100%
	3% efektywności	6% efektywności
Liczba zamówień	3 zamówienia	15 zamówień wzrost liczby zamówień o 400%

Jak nie zepsuć dobrego pomysłu?

- **Każdy sklep internetowy może zarabiać**
- **Te które zarabiają, mogą zarabiać dużo więcej**
- **Aby zarabiać na eCommerce potrzebne jest wsparcie specjalistów**

Janmedia Interactive

- Doświadczenie na najbardziej wymagającym rynku
- Eksperti użyteczności, dostępności i optymalizacji
- Skuteczne rozwiązania eCommerce
- Kompleksowość
 - analiza, marketing, konsultacje, wdrożenia

Raport z badania funkcjonalności polskich sklepów internetowych

www.janmedia.pl

Raport z badania funkcjonalności polskich sklepów internetowych

Janmedia Interactive 2004

Expanding on Imagination

z dobrego narzędzia i narzędzi przekazu z naszego kanału są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...

Wyrzucił 87.1%
Upomni 80.0%

Wielokrotnym występowaniu w miejscu uwagi do...
...nie są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...

86.7%
80.7%
83.6%

Polecanie z zamówienia
Wyliczenie płatności za dostawę
Informacja o czasie dostawy

Sklepy często oferują darmową dostawę...
...nie są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...

Dobrym pomysłem jest też możliwość...
...nie są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...

Wszystkie wysiłki sklep powinien...
...nie są...
...nie są...
...nie są...
...nie są...

Wszystkie wysiłki sklep powinien koncentrować na zadowoleniu swoich klientów. Im bardziej przewidywalny i chętniej klienci dokonują w nim zakupów, tym bardziej zwiększa się ich lojalność. Zaufanie składa się z pewnością szybka realizacja zamówienia i brak produktu w magazynie na czas dostawy. To z kolei wymaga wdrożenia systemów informatycznych, które umożliwią integrację między kanałami sprzedaży.

Uzyskanie pomocy

Coraz więcej w Internecie jest użytkowników początkujących, nie posiadających wiedzy technicznej. Stąd dostęp do pomocy w każdej możliwej formie jest bardzo pożądanym elementem sklepu. Nawet użytkownicy, którzy nie skorzystają z niej bezpośrednio z pewnością poczną się bezpiecznie wiedząc, że nie są pozostawieni sami sobie.

Standardowym sposobem kontaktu z obsługą jest obecnie email oraz telefon. Sklepy bardzo rzadko skłaniają się ku udostępnieniu darmowych numerów do swojej pomocy technicznej, choć z pewnością zwiększyłoby to komfort użytkownika stron. Pamiętać musimy również, że wiele osób może zechcieć złożyć zamówienia za pomocą telefonu. Jak wynika z naszych doświadczeń, w przypadku sklepów internetowych w USA ilość zamówień telefonicznych towarów wynosi niekiedy 75% ogólnej liczby zamówień.

Niestety część sklepów w ogóle nie posiada możliwości kontaktu telefonicznego. Uważamy, że jest to poważny błąd. Zwłaszcza osoby nie mające doświadczenia w Internecie mogą potrzebować pomocy w złożeniu zamówienia. Mogą one nie mieć swojego emaila co uniemożliwi im kontakt z obsługą sklepu. Zastosowanie formularzy wysyłających uwagi do obsługi sklepu częściowo rozwiązuje ten problem jednak tylko technicznie. Niezmierny czas oczekiwania na odpowiedź (nie zawsze też istnieje możliwość podania swojego numeru telefonu) skutecznie zniechęca do wysyłania pytań do pomocy technicznej.

W tym miejscu dobrze byłoby zwrócić uwagę na konieczność szybkiego reagowania na pytania użytkownika. Dobrym rozwiązaniem może być Live Chat. Obecnie jednak jest bardzo rzadko stosowany.

Najczęściej sklepy dostarczają też informacji dotyczących płatności, dostaw, gwarancji i bezpieczeństwa. Sporo sklepów tworzy też listę najczęściej zadawanych pytań wraz z odpowiedziami oraz objaśnia zasady korzystania z interfejsu strony.

Nadszpedzanie rzadko tworzone są mapy witryn. To intuicyjne narzędzie nawigacji przydatne może być zwłaszcza osobom starszym, którym trudność sprawiać może nawigacja w płaskiej strukturze serwisu.



Tomasz Karwatka
tkarwatka@janmedia.pl

www.janmedia.pl