

Santufei.com

Сентябрь, 2017

MobiEvent'17



Ярослав Алферьев

Ведущий специалист по digital-маркетингу

Привет Всем!

Краткая биография:

Учился в университетах РГПУ им.Герцена (г.Санкт-Петербург) и в МФПУ «Синергия» (г.Москва) на специальности «Реклама и PR».

В сфере digital-маркетинга уже более трех лет: окончил программу обучения «The Graduate» (Google), участник Google Online Marketing Challenge, победитель марафона сертификаций #GoogleExpertCIS 2016, участник Google Partners в Казахстане, сертифицированный специалист myTarget (mail.ru)



yalferyev@santufei.com
www.santufei.com
Алматы, Казахстан

Тема

Как не терять клиентов в **Mobile**.

Сфера digital-маркетинга, юзабилити и построения лояльности для клиентов в мобильной среде.

Наш mobile

Доля трафика

40%

Новые сеансы

65%

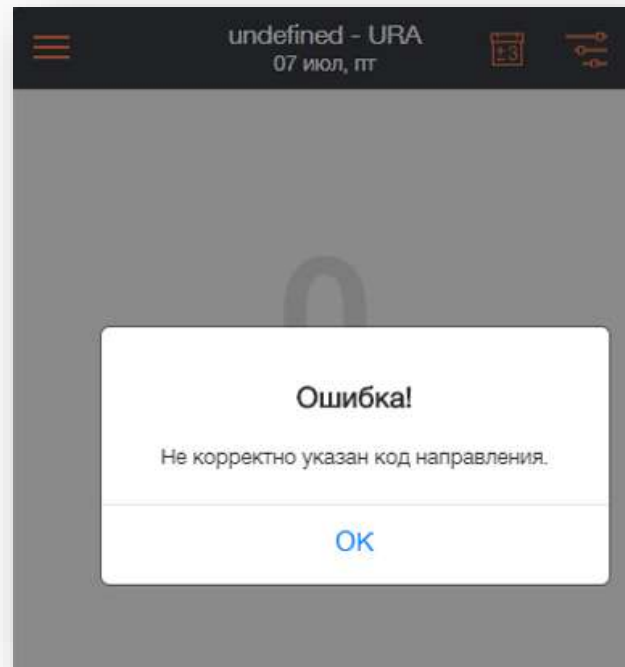
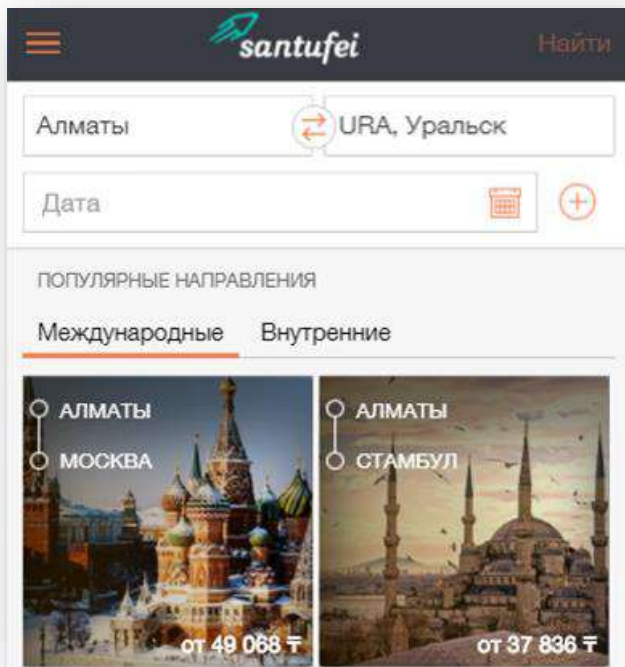
Проблемы

Причины, по которым мобильная версия **не качает:**

Проблема #1

При вводе данных в поля «Откуда» и «Куда», люди не выбирают варианты из выпадающего списка и пытаются найти по тем городам, которые они вбили самостоятельно, следовательно, у многих возникает ошибка некорректного ввода данных, после чего они уходят.

Проблема #1



Решение #1

Введение алгоритма автозаполнения:

Когда все хорошо - при выборе города из выпадающего списка - заполняем инпут выбранным значением.

Когда не все хорошо -

1. Когда пользователь ввел рейс и в выпадающем списке находятся несколько значений и фокус сменяется на «Куда», то «Откуда» заполняется первым значением из выпадающего списка;
2. Когда пользователь ввел рейс, но его нет в выпадающем списке и фокус меняется с «Откуда» на «Куда», то поле «Откуда» очищается, чтобы не вводить в заблуждение.

Решение #1

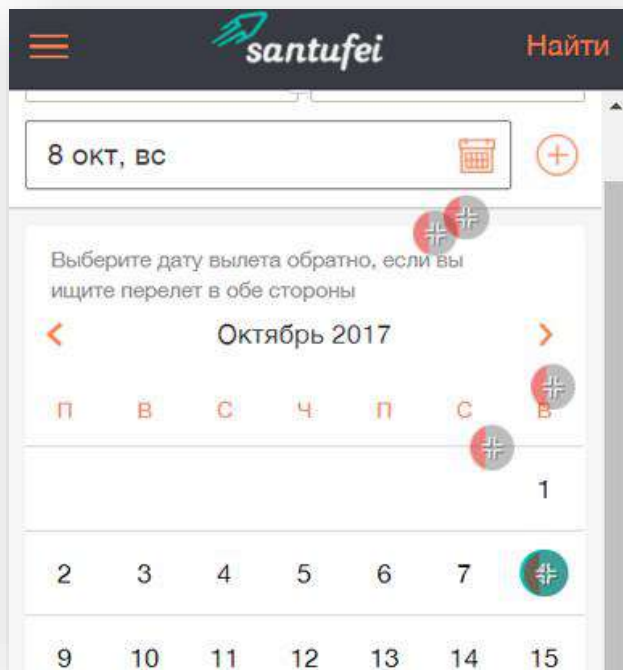
Выполнено на

100%

Проблема #2

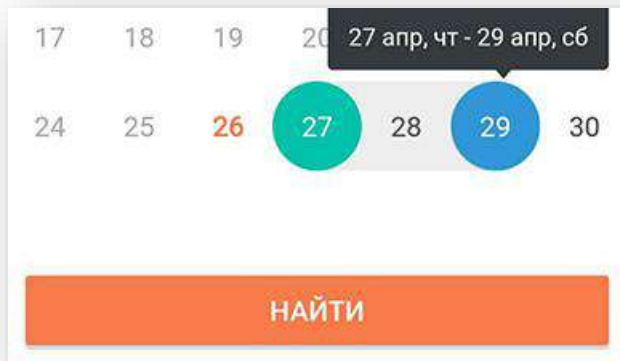
Многие люди, которые попали на моб. версию сайта впервые, не видят кнопки «Найти» после ввода данных рейса - пролистывают до самого низа и уходят. Те, кто находят ее, тратят на поиск около 30 сек.

Проблема #2



Решение #2

Добавить большую всплывающую кнопку при заполнение полей «Откуда», «Куда», а также даты отправления (реализовано в Android приложение).



Решение #2

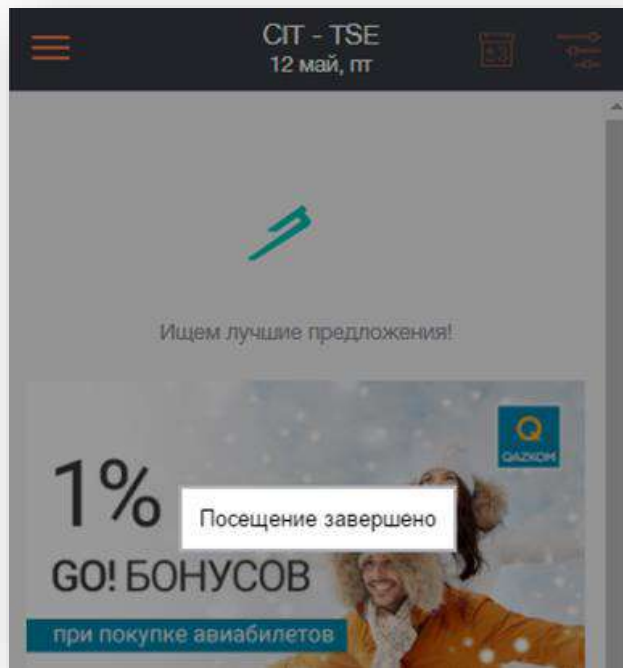
Выполнено на

0%

Проблема #3

Долгое время поиска предложений - часть пользователей уходит еще на стадии поиска, не дожидаясь окончания загрузки данных.

Проблема #3



Решение #3

1. Оптимизировать время ответа от сервера;
2. Видоизменить сам **лоадер**, чтобы дать понять пользователю, что поиск действительно выполняется и ничего не зависло.

Решение #3

Выполнено на

50%

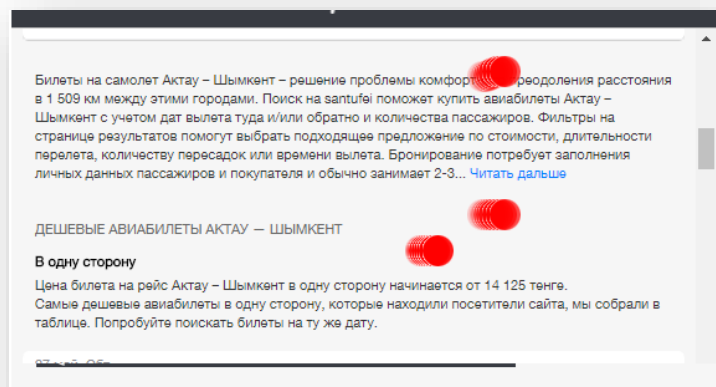
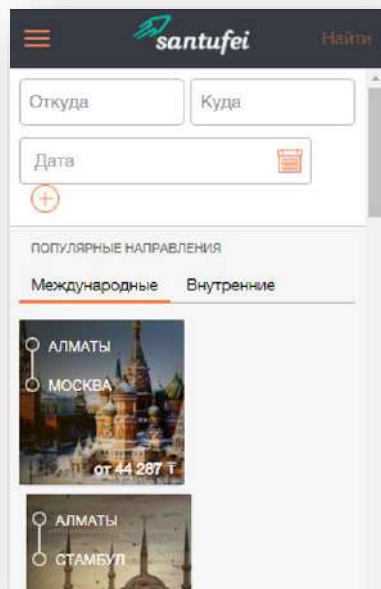
Решение #3



Проблемы #4-6

4. Некорректное отображение на маленьких экранах (много с iOS);
5. Маленький шрифт при выборе в Популярных направлениях - людям приходится переворачивать и увеличивать экран;
6. Отсутствие инверсии направления.

Проблемы #4-6



Решения #4-6

4. Добавить корректное отображение для экранов от 320x534;
5. Увеличить шрифт;
6. Добавить инверсию направлений.

Решения #4-6

Выполнено на

66%

Результаты



Трафик с мобильных устройств
Сессии: +1,68 %



+ Добавить сегмент

26 июн. 2017 г. - 31 авг. 2017 г.

Сравнить с: 20 апр. 2017 г. - 25 июн. 2017 г.

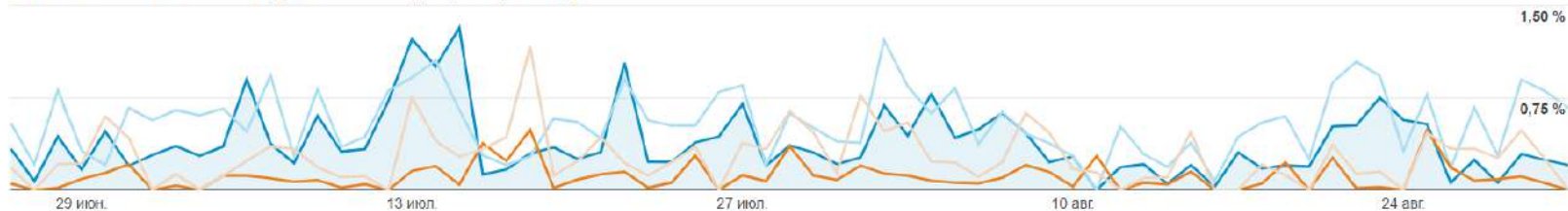
Обзор

Доход и Коэффициент транзакций

Час День Неделя Месяц

26.06.2017 - 31.08.2017: ● Доход ● Коэффициент транзакций

20.04.2017 - 25.06.2017: ● Доход ● Коэффициент транзакций



Доход и коэффициент конверсии

Доход

Трафик с мобильных ус...

255,92 %



Коэффициент транзакций

Трафик с мобильных ус...

106,48 %

0,55 % и 0,27 %



Транзакции

Транзакции

Трафик с мобильных ус...

171,92 %



Средняя стоимость заказа

Трафик с мобильных ус...

30,89 %



Методология

6σ

Резюме

Отслеживайте UX – не теряйте клиентов!

И еще...

7

ПРИЧИН СОРВАТЬСЯ

С АНУАРОМ НУРПЕИСОВЫМ

 santufei



Спасибо за внимание!



Ярослав Алферьев

Ведущий специалист по digital-
маркетингу Santufei.com



yalferyev@santufei.com
yaroslav@alferyev.ru
www.santufei.com