



WEB A UX

ISKM50

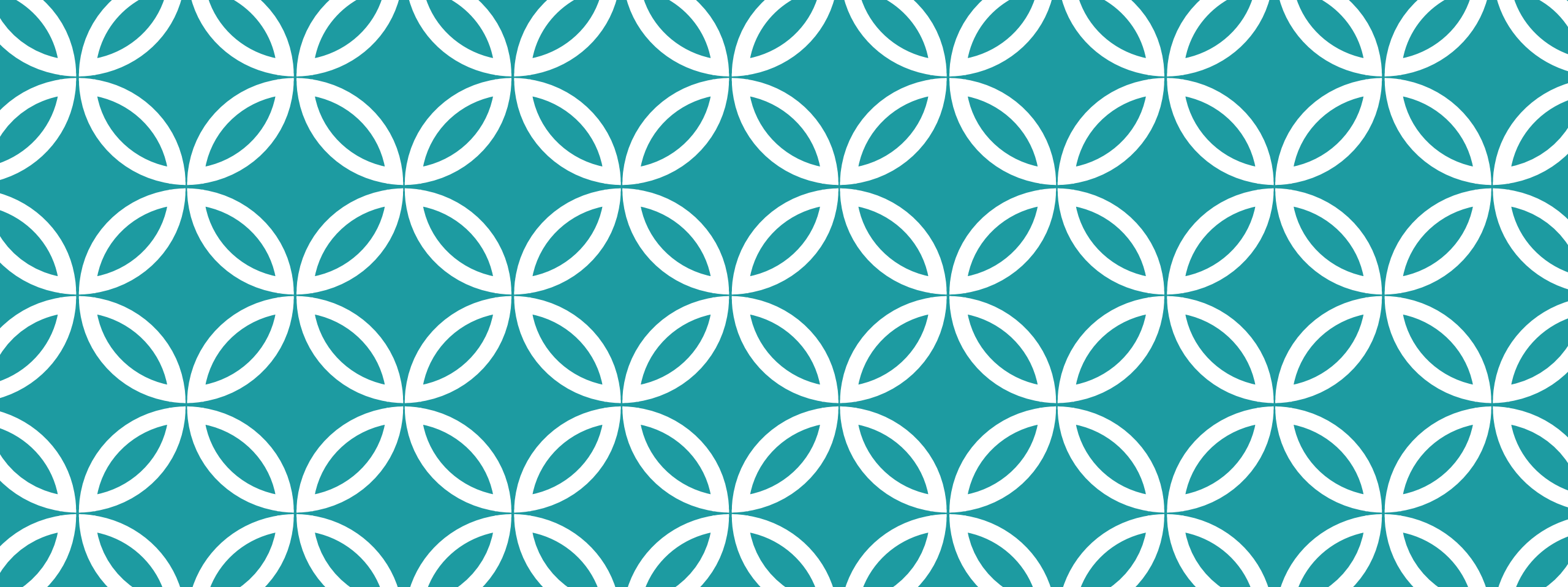
Markéta
Bartoníčková, Lukáš
Porsche



ZPÁTKY KE STRATEGII |

OTÁZKY PRO E-COMMERCE I LEAD GENERATION

- Co děláme?
- Proč?
- Koho by to mělo zajímat? (Kdo je naše cílovka?)
- Jaký je její nákupní cyklus?
- Co chce v jednotlivých fázích slyšet?
- Jaké kanály v jakých fázích použijeme?



WEB A UŽIVATELSKÁ PŘÍVĚTIVOST |

PROČ MUSÍTE ROZUMĚT WEBŮM

- Marketář typicky není web developer, programátor ani kodér

ALE

- Marketingové aktivity přivádí lidi na web
- Marketář tedy potřebuje webu rozumět, a to jak po stránce fungování, tak z hlediska chování návštěvníků.
- Bez funkčního webu, na kterém lidé plní předpokládané cíle, nemusí mít marketingové aktivity smysl

POUŽITELNOST WEBU

- Web není umělecké dílo :) Web je pro firmy obchodní nástroj.
- Nejčastější funkce: chceme, aby co nejvíce návštěvníků provedlo konverzi
- Aby se to stalo, musí lidé snadno a rychle pochopit, co web nabízí.
- Web je musí bez zásadních překážek a zklamání vést k provedení konverze.
- Laicky řečeno: „Rychle jsme našli, co jsme chtěli, a koupili jsme si to“ = **dobrá použitelnost**.
- Princip je stejný také u webů, které nic neprodávají – jen se místo nákupu jedná o jiné cíle (např. nalezení informace)

ZÁKLADNÍ POJMY

- Použitelnost webu/stránky = jednoduchost jeho používání a snadná naučitelnost zacházení s ním.
- Přístupnost webu/stránky = vlastnost, která zajišťuje dostupnost informací na webu bez ohledu na použité zařízení, jeho nastavení a fyzický stav uživatele
- UX (User Experience) = uživatelský prožitek
- Conversion rate optimization (optimalizace konverzního poměru) = Souhrn aktivit, které mají za cíl zlepšit obchodní výkonnost či úspěšnost webu. Bez dodatečných nákladů na marketing.

UŽIVATELÉ

- ... se na webu chovají jinak, než si majitel webu myslí.
- ... to mají v hlavě poskládané jinak než webdesignér, ajťák, grafik nebo majitel firmy.
- ... web často neznají, jsou na něm poprvé, je to pro ně zcela neznámé prostředí.
- ... neznají navigaci nebo funkce, které si za dlouhá léta osvojil webmaster, marketingový tým nebo majitel firmy.
- ... nejsou ochotni na webu zdlouhavě hledat cestu k nákupu. Jiné weby jsou jen o pár kliků dál. Pokud se jim něco nelíbí nebo se na webu nevyznají, odcházejí.

FIRMY (MAJITELÉ, ZAMĚSTNANCI)

- ... mají často velmi silný názor, jak by měl web vypadat a fungovat. Problém je, že jejich názor je většinou špatný. „Líbí/nelíbí“ není argument.
- ... mají často zkreslené názory na to, jak ostatní lidé jejich web používají – protože se ho naučili používat, i když je špatný
- ... mají tendenci mluvit do vzhledu a funkčností webu, a to mnohem více než do „vnitřností“ různých marketingových kanálů.
- Je to většinou tím, že je snazší udělat si názor na web než na marketingový kanál nebo nástroj (web „nějak vypadá“ i v očích laika, ale např. Google Ads či Analytics jsou španělská vesnice).

JAK ZLEPŠOVAT POUŽITELNOST

- Cílem je mít web, který je pro uživatele co nejvíce příjemný, snadný k navigaci a k ovládání.
- Někdy stačí změnit několik prvků, jindy je potřeba výraznější zásah.
- V každém případě by zásahy do webu měly být prováděny **na základě racionálních úvah, ne dojmů a ad-hoc vyřčených názorů.**

INFORMACE O LIDECH NA WEBU

- Odkud přišli,
- kde odcházejí,
- kolik z nich si vloží zboží do košíku, ale nedokončí nákup,
- kam klikají,
- kam se dívají,
- kam scrollují,
- co vidí a co nevidí,
- zda umí dokončit konverzi,
- mnoho dalších.

JAK VYPADÁ PROCES

- Vytyčení cílů – co chceme dosáhnout, proč to chceme dělat,
- sběr dat (kvantitativní, kvalitativní), interpretace, analýzy,
- návrhy změn,
- prioritizace změn,
- provedení změn,
- testování dopadu změn,
- další testování, sběr dat, opakování procesu.

Máme malá data? Řešení je provedení úprav dle doporučení experta.

DVA ZÁKLADNÍ PŘÍSTUPY (KOMPATIBILNÍ)

Vycházíme z dat

- Metod je mnoho:
 - analýza dat z Google Analytics,
 - nasazení nástrojů na tvorbu teplotních map a scroll map,
 - uživatelské testování (pozorování reálných lidí),
 - snímání oční kamerou, apod.

Vycházíme z pohledu experta

- Člověk se na základě teorie a praxe naučí identifikovat problémy i bez dat. Ale vždy je dobré lidský názor konfrontovat s daty.

PŘÍKLAD DOPADU ZMĚN NA TRŽBY

E-shop dosahuje tohoto výkonu:

- Průměrná měsíční návštěvnost: 100 tisíc návštěv
- Průměrný konverzní poměr: 1 %
- Průměrný počet konverzí za měsíc: 1000
- Průměrná hodnota objednávky: 1000 Kč
- Průměrné měsíční tržby: 1 milion Kč

Zvýšení o 0,5 procentního bodu – tedy na 1,5 % – povede ke zvýšení měsíčních tržeb na 1,5 milionu Kč. Bez dalších marketingových nákladů.

TEPLOTNÍ MAPA KLIKŮ



TEPLOTNÍ MAPA S OČNÍ KAMEROU

WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

Hauptseite Diskussion

Nicht angemeldet | Diskussionsseite | Beiträge | Benutzerkonto erstellen | Anmelden

Lesen | Quelltext anzeigen | Versionsgeschichte | Wikipedia durchsuchen

Willkommen bei Wikipedia

Wikipedia ist ein Projekt zum Aufbau einer Enzyklopädie aus freien Inhalten, zu denen du sehr gern beitragen kannst. Seit Mai 2001 sind 2.076.952 Artikel in deutscher Sprache entstanden.

Geographie | Geschichte | Gesellschaft | Kunst und Kultur | Religion | Sport | Technik | Wissenschaft

Artikel nach Themen · Artikel nach Kategorien · Gesprochene Wikipedia · Archiv der Hauptseite

Kontakt · Preise · Statistik · Sprachversionen · Mitmachen · Mentoringprogramm

Artikel des Tages

Puma war eine brasilianische Automarke. Die Fahrzeuge entstanden ursprünglich auf DKW-Vermag-Basis, wechselten nach dem Niedergang dieser Marke zu Technik von Volkswagen in Brasilien und wurden in ihrer Endphase als Bauteile von General Motors hergestellt. Es gab rund 20 verschiedene Modelle, die in ihrer Grundkonstruktion alle auf ein zentrales Rahmenträger mit GFR-Karosserie basierten. Im erprobtesten Produktionsjahr 1973 entstanden 3595 Pumas (GM-basiert). Insgesamt wurden offiziell 21.738 Fahrzeuge gebaut. Eine andere Quelle nennt etwa 22.000 Fahrzeuge. 1996 erwarb Ford die Rechte an der Marke Puma und nutzte den Namen von 1997 bis 2002 für den Ford Puma. In den 1950er- und 1960er-Jahren versuchte Brasilien intensiv, den Anschluss an die westlichen Industrienationen zu gewinnen. Sichtbarer Ausdruck dafür war, neben der Errichtung der damals hochmodernen Halbfabrik-Fabrik in Brasília, der Aufbau einer nationalen Automobilindustrie. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden Koopernationen mit großen Automobilherstellern eingegangen, unter anderem mit Volkswagen. Parallel dazu wurden zur Förderung heimischer Produktionsstätten hohe Importzölle auf fertig produzierte Automobile erhoben. ... Zum Artikel ...

Archiv · Weitere ausgezeichnete und lesenswerte Artikel · RSS-feed

In den Nachrichten

Unabhängigkeitstag der USA • Busunfall auf der DAD 9 • Katar-Krise

- Die SPD-Politikerin Manuela Schwesig (die) ist zur neuen Ministerpräsidentin von Mecklenburg-Vorpommern gewählt worden.
- Der deutschen Schriftstellerin Birgit Kromauer wurde für ihr Lebenswerk der diesjährige Thomas-Mann-Preis zuerkannt.
- Durch einen 1:0-Sieg gegen Chile im Finale hat die deutsche Fußballnationalmannschaft erstmals den FIFA-Confed Cup gewonnen.

Weitere aktuelle Ereignisse · Wikiquote

Kürzlich Verstorbene

- José Luis Cuevas (83), mexikanischer Künstler († 3. Juli)
- Jean Jacques Susin (83), französischer Politiker († 3. Juli)
- Paolo Villaggio (84), italienischer Schauspieler († 3. Juli)
- Chris Roberts (73), deutscher Schlagersänger († 2. Juli)
- Hans Baschang (80), deutscher Maler († 24. Juni)

Weitere kürzlich Verstorbene

Schon gewusst?

- Die „Köhlerkirche“ der Zechen Georgsmundharmitz gelegentlich als illegaler Abenteuerspielplatz.
- In der Goanmer-Serie Mutsri Kamban Muzsar gerät eine außerordentliche Hadeltiefenrante immer wieder in Schlingereien.
- Goanmerichs Elftand war der erste seiner Art auf amerikanischem Boden.
- Der Parco Giardino Sigurd südlich des Gardasees ist einer der schönsten Landschaftsgärten Italiens.

Weitere neue Artikel · Weitere Schlagzeilen-Artikel

Schwesterprojekte

Meta-Wiki – Koordination | Commons – Medien | Wiktionary – Wörterbuch | Wikibooks – Lehrbücher | Wikiquote – Zitate | Wikiversity – Lernplattform | Wikisource – Quellen | Wikinews – Nachrichten | Wikidata – Wissensdatenbank | Wikivoyage – Reiseführer

Diese Seite wurde zuletzt am 11. Juni 2017 um 13:10 Uhr bearbeitet.

Administrieren

Der Text ist unter der Lizenz „Creative Commons Attribution/Share Alike“ verfügbar; Informationen zu den Urhebern und zum Lizenzstatus eingebundener Mediendateien (etwa Bilder oder Videos) können im Regelfall durch Anklicken dieser abgerufen werden. Möglicherweise unterliegen die Inhalte jeweils zusätzlichen Bedingungen. Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit den Nutzungsbedingungen und der Datenschutzrichtlinie einverstanden. Wikipedia ist eine eingetragene Marke der Wikimedia Foundation Inc.

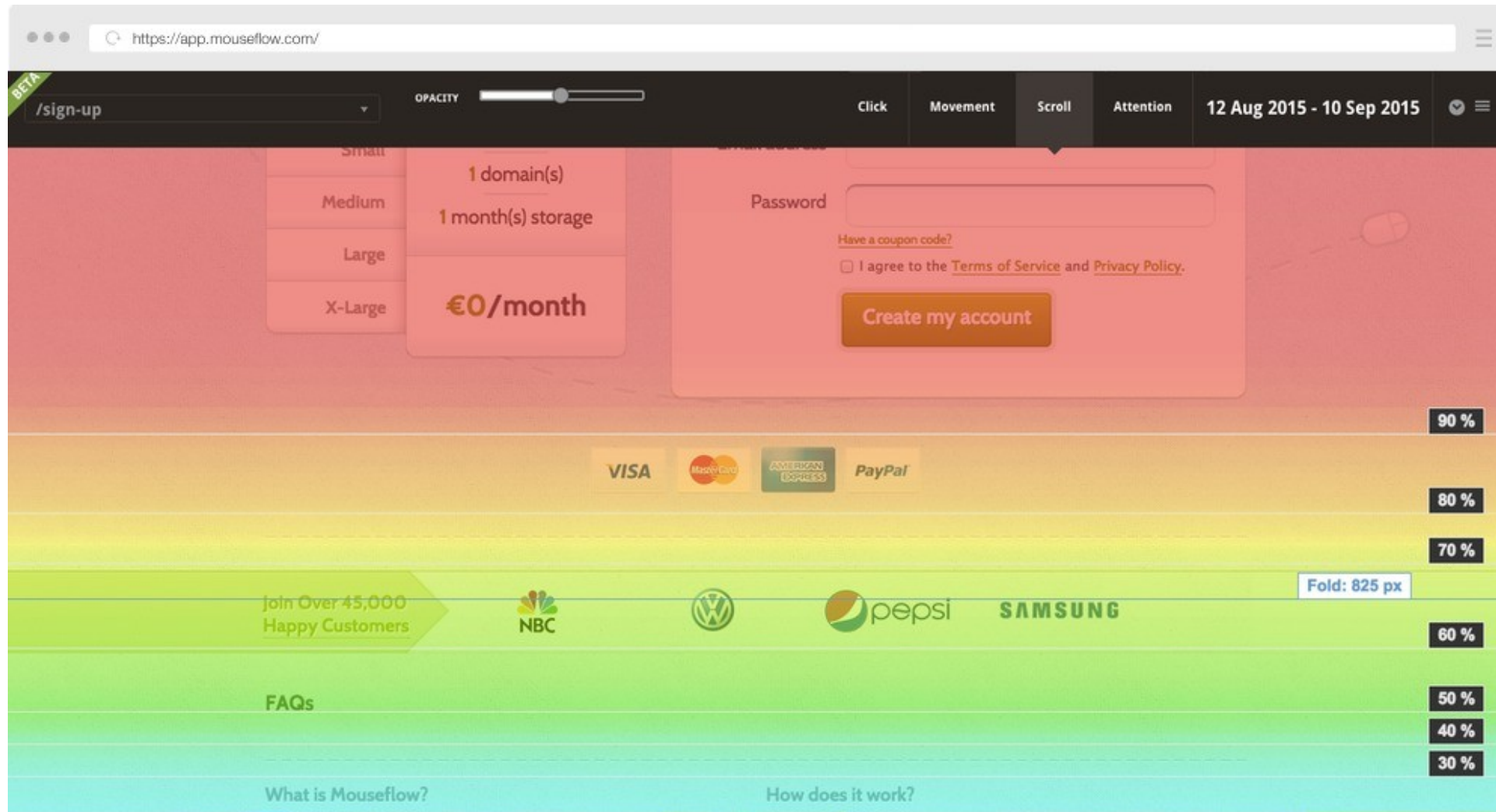
Datenschutz | Über Wikipedia | Impressum | Entwickler | Stellungnahme zu Cookies | Mobile Ansicht

WIKIPEDIA | METADATA | COMMONS

F-SHAPE

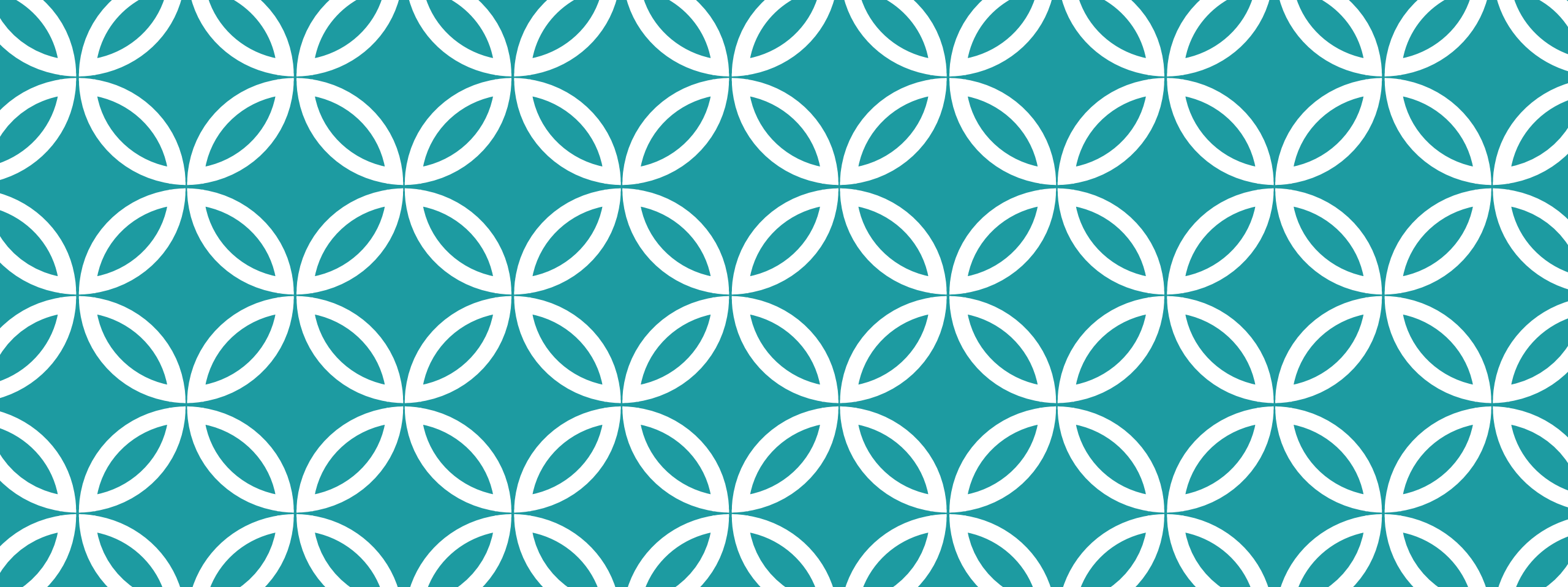


SCROLL MAP



PŘÍKLADY PROBLÉMOVÝCH PRVKŮ

- Nelogické ovládací prvky (např. tlačítko „vyprázdnit košík“ barevně výraznější než tlačítko „dokončit nákup“)
- Malé ovládací prvky na mobilu (uživatel se na ně netrefí prstem)
- Malé nadpisy
- Fotka produktu v malém rozlišení
- Flash, motion grafika (hlavně kvůli mobilům)



OPTIMALIZACE KONVERZNÍHO POMĚRU



CRO

Conversion rate optimization = optimalizace konverzního poměru

Konverzní poměr = počet návštěv / počet konverzí

Cílem je zvýšit počet konverzí při zachování počtu návštěv webu

Proč? Při stejných nákladech na marketing vyděláte více

Co se řeší

- Konverzní (nákupní cesta)
- Průchod košíkem
- Dokončení objednávky

PŘÍKLADY PROBLÉMOVÝCH PRVKŮ

- Světle modré nákupní tlačítko na světle šedém podkladu
- 15 polí ve formuláři e-shopu, kde chtějí znát i okres nebo číslo faxu
- pole ve formuláři hlásí až po vyplnění chybu, že telefonní číslo je potřeba zadat v mezinárodním formátu (tj. +420)
- Nemožnost vyplnit pole na mobilu
- Chybějící hláška, která potvrzuje úspěšné odeslání formuláře; po kliknutí na „Odeslat“ se zobrazí např. homepage.

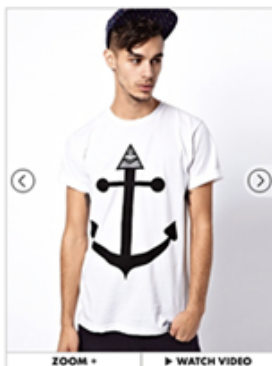
FREE DELIVERY WORLDWIDE

£9.95 - UNLIMITED NEXT DAY DELIVERY FOR 1 YR
UK ONLY (EXC. NORTHERN IRELAND)

10% STUDENT DISCOUNT

Home > Abandon Ship T-Shirt with Seeing Eye Print

Back to Men



Abandon Ship T-Shirt with Seeing Eye Print

\$41.56

FREE SHIPPING WORLDWIDE

Out Of Stock

INFO & CARE DELIVERY RETURNS

ABOUT ME
100% Cotton

SIZE & FIT
Model's height: 177/183 cm
Model is wearing: Size Medium

This style comes in a regular fit which fits true to size.

LOOK AFTER ME
Machine wash according to instructions on care label
Product Code: 291229

Tweet Pin It Like 5 Send

COMPLETE THE LOOK



View \$74.81

ASOS \$19.95
Now \$6.65

WE RECOMMEND

1-4 of 16



ABOUT YOU



- 1 About you
- 2 Billing
- 3 Delivery
- 4 Payment
- 5 Confirm & Pay

First Name

Last Name

Email

We'll send your order confirmation here

Confirm Email

Password

6 characters or longer with at least 1 number

Confirm Password

Date Of Birth January

Gender Please select your gender We'll tailor your experience for you

Vítejte, nakupujete u nás poprvé?

Registrujte se a získáte řadu výhod. Váš další nákup u nás bude brnkačka.

E-mail

marketabartonickova@seznam.cy

Heslo



Prohlašuji, že jsem se seznámil se [Zásadami zpracování osobních údajů](#) i s [obchodními podmínkami](#) a chci se zaregistrovat a vstoupit do VIP programu.

Registrovat se a pokračovat

[Pokračovat bez registrace](#)

Adresa

Ulice a číslo*

Krásná



Město nebo obec*

1234



PSČ*

abcde



Česko

Zboží chci doručit na jinou adresu



CLICK HERE TO CHAT LIVE

LINGSCARS.com



Leader of the Pack - Guardian. UK fav car leasing co from Newcastle!

Contract hire cars from Ling Valentine, LINGSCARS is the UK's favourite car leasing website - On 2016 I leased over £85 million in cars! (RRP)

I AM LING YOU CAN TRUST ME

Menu

- Home
- Cars
- Customers
- About Ling
- Fun stuff
- Free stuff
- Live staff

CARS A-Z



ABARTH
 124 Spider Convertible
 595 Hatchback
 695 Convertible
 695 Hatchback



ALFA ROMEO
 Giulia Saloon
 Giulietta
 Stelvio Estate



"Believe it or not, this Gateshead-based website, featuring Mrs Ling jiggling on her motorbike, is one of the biggest online drivers of car sales

in Great Britain" 25th July 2017



Leader of the Pack

"[Ling Valentine is] Britain's **BIGGEST** individual seller of new cars."

February 2017 **theguardian**

MY BEST SELLING CAR LEASING DEALS!

JAZZ IT UP!

CZECH GOLF!

SELLS FAST!



Honda Jazz

1.3 i-VTEC S 16v (102bhp) Hatchback 5dr 1318cc Petrol Manual (6 Speed)

RENT NEW £164/mth including VAT

3 year cheap car leasing



Skoda Octavia

1.0 TSI SE Technology 12v (115bhp) (5 seats) Hatchback 5dr 999cc Petrol Manual (6 Speed)

RENT NEW £167/mth including VAT

2 year cheap



Suzuki Swift

1.0 Boosterjet SZ-T 12v (111bhp) Hatchback 5dr 998cc Petrol Manual (5 Speed)

RENT NEW £173/mth including VAT

3 year cheap



PLAY QUIZ!

WIN A WAHI MUG

CLICK HERE!

Podmínky použití

My jsme:

Global Distribution Solutions LLC
Wells Fargo Tower
2200 Concord Pike, Wilmington DE 19803
United States of America
Skype: gds-usa
Email: customer-support@gds-usa.world

Vítejte v naší on-line parfumerii, Váš spolehlivý internetový obchod. Prostudujte si, prosíme, základní pravidla, kterými se vy, zákazníci vodíte při používání našeho internetového obchodu. Upozorňujeme, že Vaše používání našeho internetového obchodu je bezpodmínečnou smlouvou, že budete sledovat povinnosti z těchto Podmínek použití. Náš internetový obchod si vyhrazuje právo aktualizovat nebo změnit tyto podmínky kdykoli, bez upozornění. Vaše používání našich webových stránek po takových změnách představuje bezpodmínečný souhlas, že budete sledovat povinnosti těchto Podmínek použití, proto je prostudujte do detailů.

O nás

Šokují Vás obrovské ceny Vašich oblíbených designérských parfémů? Internetový obchod je tady, aby vyřešil všechny tyto problémy.

Expert pro šetření

Kompletní nabídka byla vytvořena, aby splnila všechna Vaše očekávání a zároveň ušetřila peníze. Přinášíme fenomenální nabídku, kterou pravidelně aktualizujeme podle preferencí zákazníků a kterou definujeme podle trhu.

ZÁKLADNÍ POUČKY I.

Rozmístění prvků na stránce, jak je uživatel zvyklý. Například:

- Logo vlevo nahoře, proklik vede na homepage
- Kontakt v záhlaví
- Přihlášení / registrace / nákupní košík vpravo v záhlaví
- Vyhledávací pole v záhlaví s tlačítkem Hledat

ROZMÍSTĚNÍ PRVKŮ

VELKÉ PODZIMNÍ SLEVY AŽ **-50%** NOVINKY KAŽDÝ DEN

CHCI ZAHŘÁT

EXPRESNÍ DOPRAVA

GARANČE NEJLEPŠÍ CENY

+420 606 723 678 PO-PÁ 9-18

ZOOT.

Kdo hledá, najde



Registrace | Přihlášení | Moje přání

Váš košík zeje prázdnou.

ŽENY | MUŽI | DĚTI | BYDLENÍ A DESIGN | PRÁVĚ DORAZILO | VÝPRODEJ | ZNAČKY | PLUS SIZE | O ZOOTU

Platí
DO 14.10.

VELKÉ PODZIMNÍ SLEVY
AŽ **-50%**
NA BOTY

(BO)TY CHCI

UŽ JE NEZMEŠKÁTE!

ZÁKLADNÍ POUČKY II.

Jednotnost napříč celým webem. Například:

- Menu vypadá na všech stránkách stejně
- Konverzní cesta se vyznačuje stejnou barvou
- Stejné prvky (barvy, tvar tlačítek); a to i s přesahem k bannerům a dalším reklamám

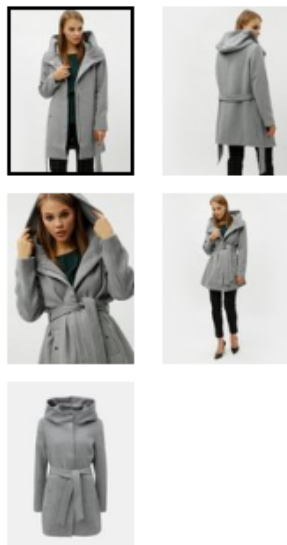
ZOOT.

Kdo hledá, najde



Registrace | Přihlášení | Moje přání

Váš košík zeje prázdnou.

[∞](#) | [ŽENY](#) | [MUŽI](#) | [DĚTI](#) | [BYDLENÍ A DESIGN](#) | [PRÁVĚ DORAZILO](#) | [% VÝPRODEJ](#) | [ZNAČKY](#) | [PLUS SIZE](#) | [O ZOOTU](#)[ŽENY](#) > [Kabáty](#) > Šedý zimní žíhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

VERO MODA

Šedý zimní žíhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

BESTSELLER

2 399 Kč [Expresní doprava na Výdejny](#)

S

[Jakou velikost?](#) Objednejte a **zítra v 10:00** to [můžete mít](#) na Výdejně radosti.**PŘIDAT DO KOŠÍKU** [Přidat do přání](#)

Na velikosti záleží! Vyberte si prosím tu vaši.



Expresní doprava



Vrácení zdarma do 90 dnů



Vyzkoušení zdarma na Výdejně radosti



A je to v košíku!



Šedý zimní žihaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

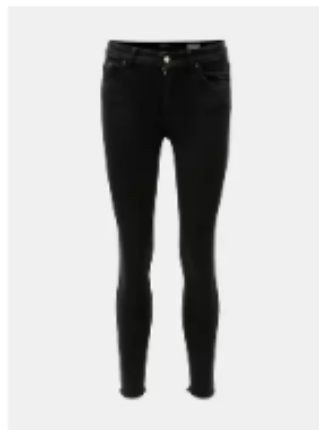
Cena: **2 399 Kč**

Velikost: **S**

Rezervováno ještě **29:53** ⓘ

PŘEJÍT DO KOŠÍKU

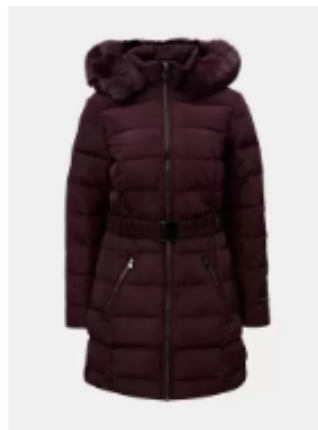
Doplňte se



ONLY
Černé skinny fit džín...
1 199 Kč



Dorothy Perkins
Černé kotníkové bot...
1 549 Kč



Dorothy Perkins
Vínový zimní prošív...
2 099 Kč



VERO MODA
Vínová halenka s dl...
649 Kč



ŽENY

MUŽI

DĚTI

BYDLENÍ A DESIGN

PRÁVĚ DORAZILO



VÝPRODEJ

ZNAČKY

PLUS SIZE

O ZOOTU

1

KOŠÍK



2

PŘIHLÁŠENÍ



3

DOPRAVA A PLATBA



4

KONTAKT

Objednejte a **zítra v 10:00** to můžete mít.

Šedý zimní žihaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva


S

2 399 Kč

1

+

2 399 Kč

Podržíme vám to ještě **29:37** 

Přidat do přání

Dárkový / slevový kód

Vložte váš kód

UPLATNIT

Celkem (1 ks)

Včetně DPH **2 399 Kč**[← zpět k výběru](#)

POKRAČOVAT V OBJEDNÁVCE >

Kdo si pro radost přijde?

Váš e-mail

marketabartonickova@gmail.com

Na jaký e-mail vám můžeme poslat potvrzení objednávky?

Zdá se, že už u nás máte účet, vzpomínáte si? [Přihlaste se](#) a urychlíte vyplnění údajů.

Váš telefon

+420 728 014 956|

Ověřeno

Na jaké číslo vám můžeme poslat SMS, že radost už čeká?

Jak se jmenujete?

Jaké je Vaše příjmení?

Poznámka k objednávce

V košíku máte



Šedý zimní žilhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

S

2 399 Kč



Pošleme vám na Výdejnu

Solniční 631/13, 602 00 Brno

ZDARMA



Osobně na Výdejně radosti

Platit můžete hotově nebo kartou.

Včetně DPH

2 399 Kč

[< Zpět k dopravě a platbě](#)

ODESLAT OBJEDNÁVKU >

Kliknutím na „ODESLAT OBJEDNÁVKU“ zároveň souhlasíte s našimi [obchodními podmínkami](#) a potvrzujete, že jste se seznámili s [informacemi o zpracování osobních údajů](#).



NEJDE JEN O DESIGN

- Technické problémy
- Funkční prvky webu
- Informační architektura – uspořádání prvků na webu
- Prvky jiného typu. Například pokud je informace o výši poštovného uvedena až v posledním kroku nákupu (a poštovné je z hlediska návštěvníků neobvykle vysoké), může to podstatnou část lidí odradit od dokončení objednávky.

ZDROJE

<https://conversionxl.com/blog/ab-testing-statistics/>

