



thinkperformance
with **Google**

Как хороший дизайн и скорость мобильного сайта влияют на конверсии?

Иван Бригida, Google Алексей Авдеев, Calltouch

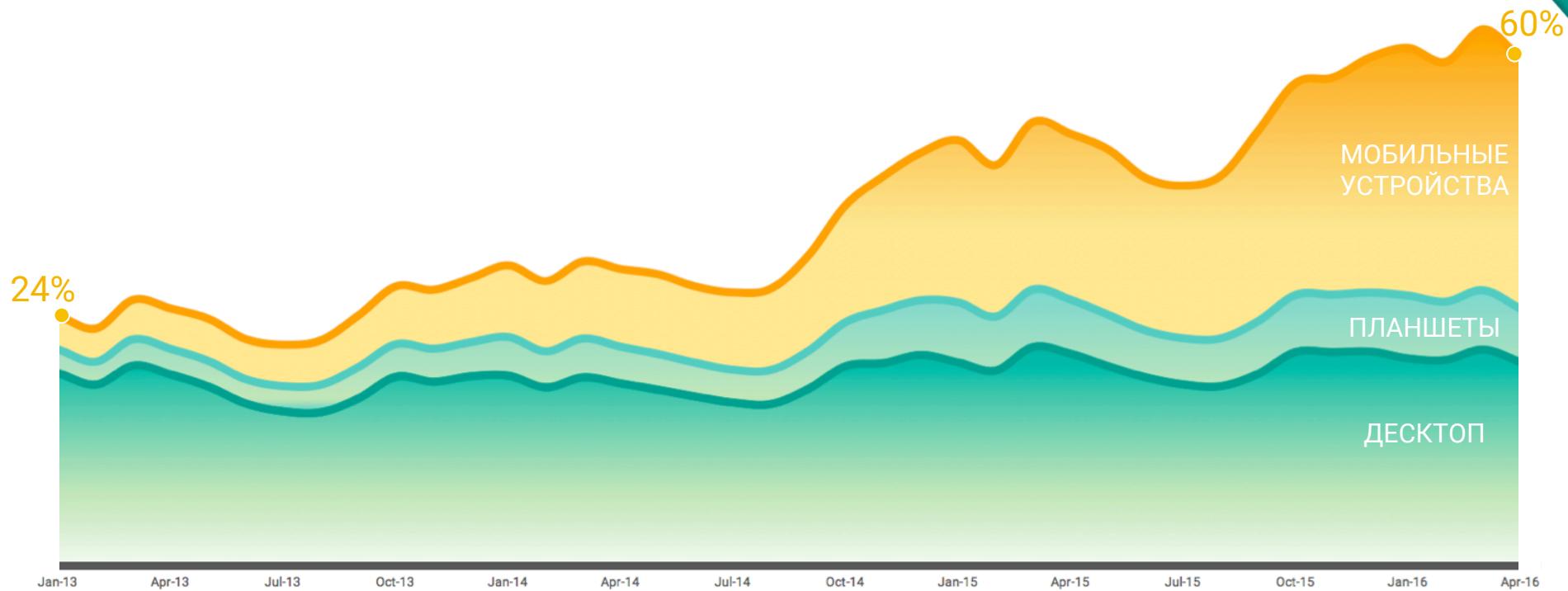
Москва, 7 июня 2016

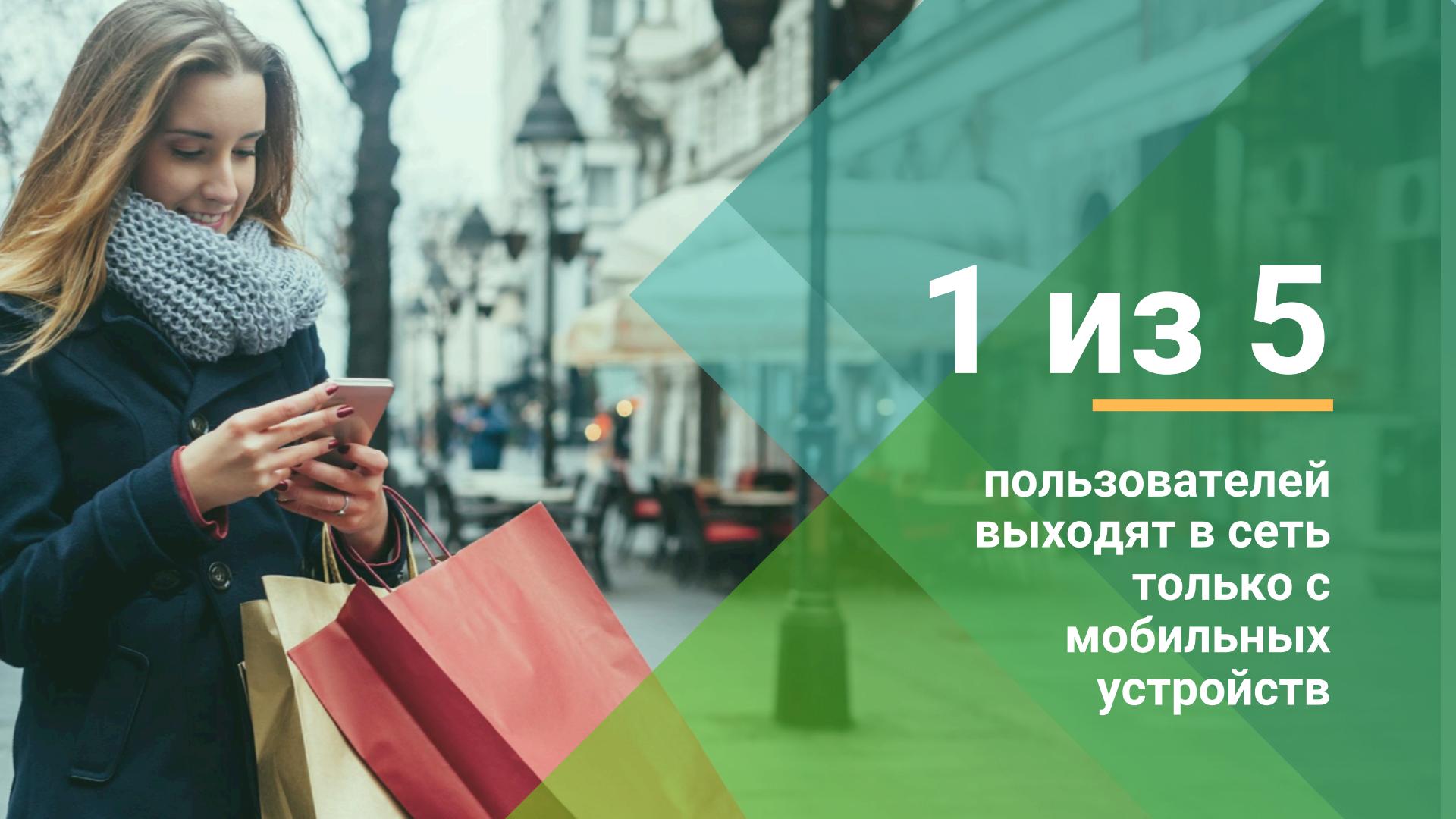


Введение и проблема

Доля мобильного трафика в поиске Google в России достигла 60%

ОБЪЕМ GOOGLE ПОИСКА В РОССИИ ПО ТИПУ УСТРОЙСТВ

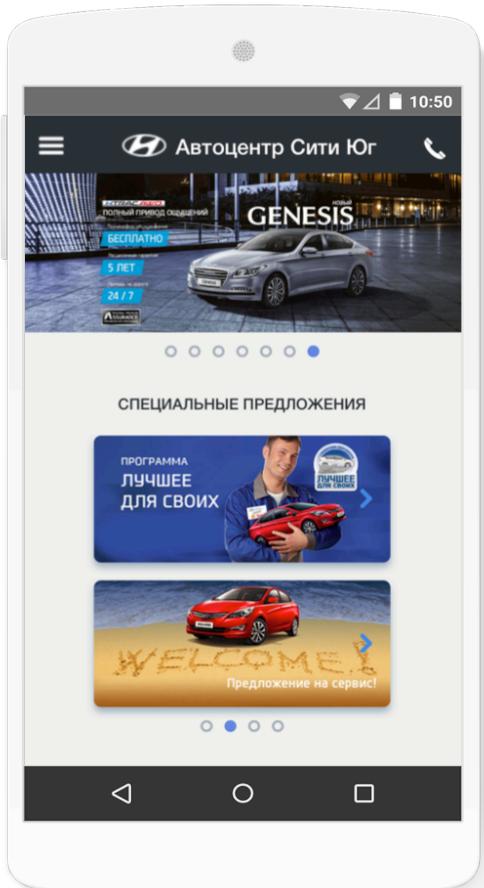


A photograph of a young woman with long brown hair, wearing a dark blue coat and a light grey knitted scarf. She is smiling and looking down at her white smartphone. In her left hand, she holds several shopping bags of different colors: red, yellow, and brown. The background shows a blurred city street with buildings, trees, and streetlights.

1 из 5

пользователей
выходят в сеть
только с
мобильных
устройств

Что важнее в мобильном сайте?



ДИЗАЙН или СКОРОСТЬ

На чем построено исследование



ДАННЫЕ

1500 сайтов
российских компаний
из 20 отраслей



ОЦЕНИВАЕМЫЕ ПАРАМЕТРЫ

Посещаемость
Заявки с сайтов
Уникальные звонки
.....
Удобство дизайна сайта
Скорость сайта

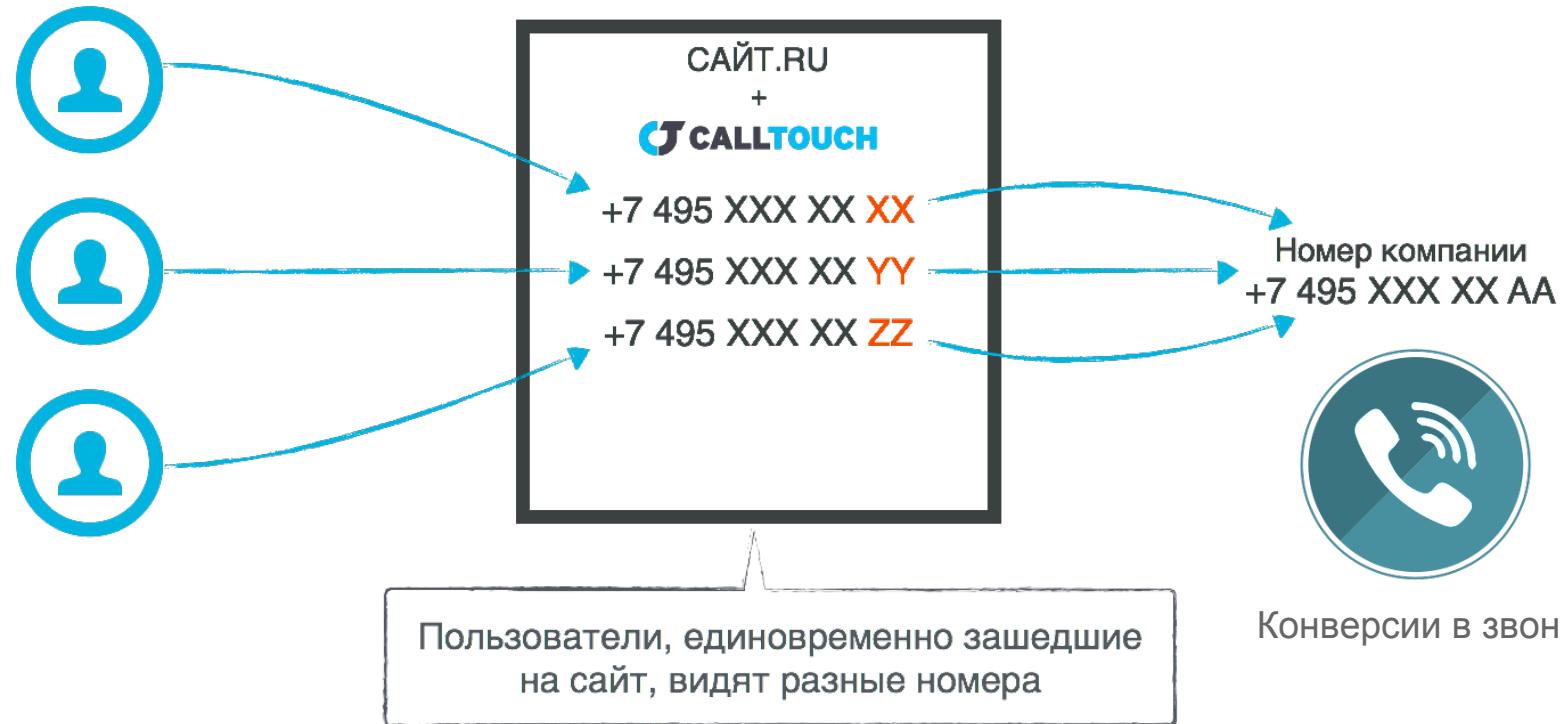


РЕЗУЛЬТАТ

Анализ влияния
дизайна (mobile-friendliness) и
скорости загрузки
сайта
на его конверсию

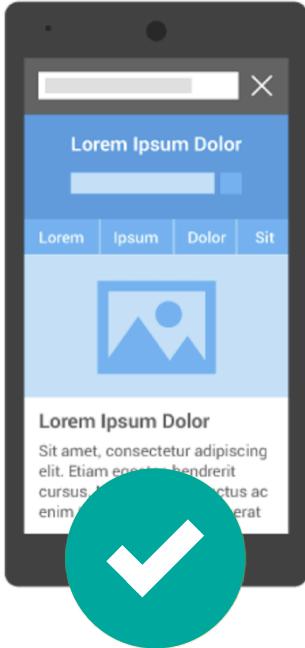
Входные данные (1/4)

Динамический коллтрекинг, позволяющий отследить конверсии из различных источников



Входные данные (2/4)

Проверка удобства просмотра на мобильных устройствах



- Контент шире экрана
- Слишком мелкий шрифт
- Не задана область просмотра для мобильных устройств
- Ссылки слишком близко друг к другу

g.co/mobilefriendly

TestMySite: детали удобства просмотра сайта на мобильном

YOUR MOBILE
People
mobile
calltouch
site with
difficult, y
buying, o

64/100 MOBILE FRIENDLINESS
POOR

Be friendly.

Looking at what went into your score, you can see what's standing in the way of your site being easier to use on mobile. The good news is it's all fixable. Be sure to get your free report so you know what to fix.

64

GET MY FREE REPORT

Technically speaking. You may want to share this information with your webmaster.

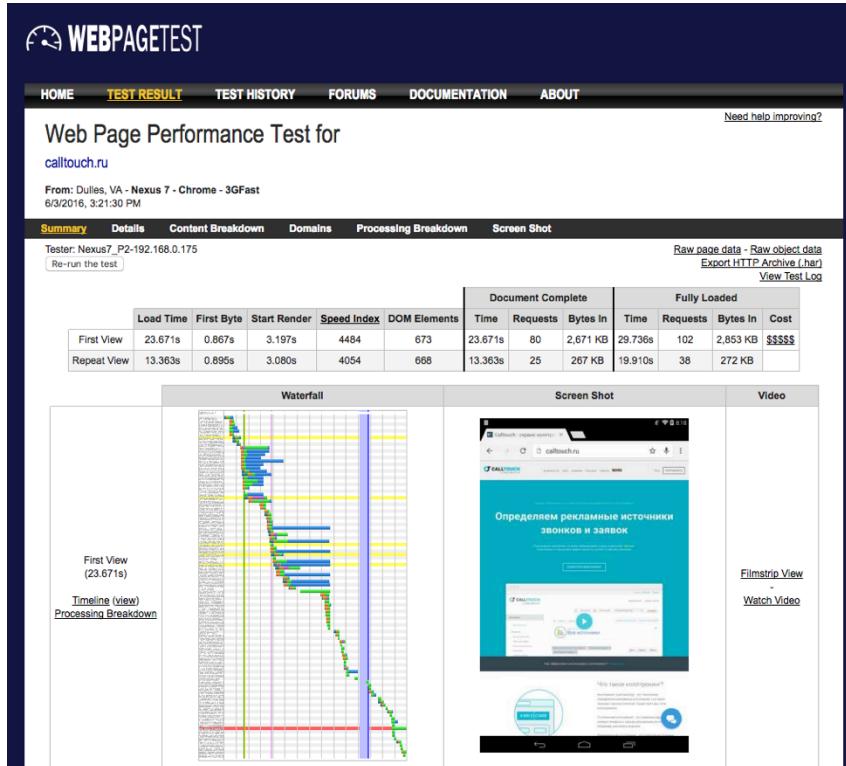
PASSED CONSIDER FIXING SHOULD FIX

- ✗ Size content to viewport
- ✗ Use legible font sizes
- ✗ Configure the viewport
- ! Size tap targets appropriately
- ✓ Avoid app install interstitials that hide content
- ✓ Avoid plugins

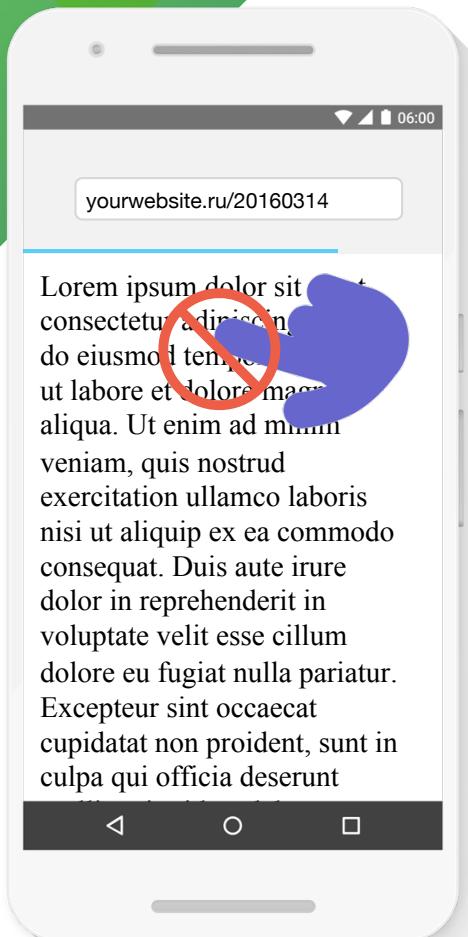
This information is intended as a guideline to improve relative performance of the site.

Входные данные (4/4)

Webpagetest.org: тестирование скорости загрузки сайта



Результаты исследования



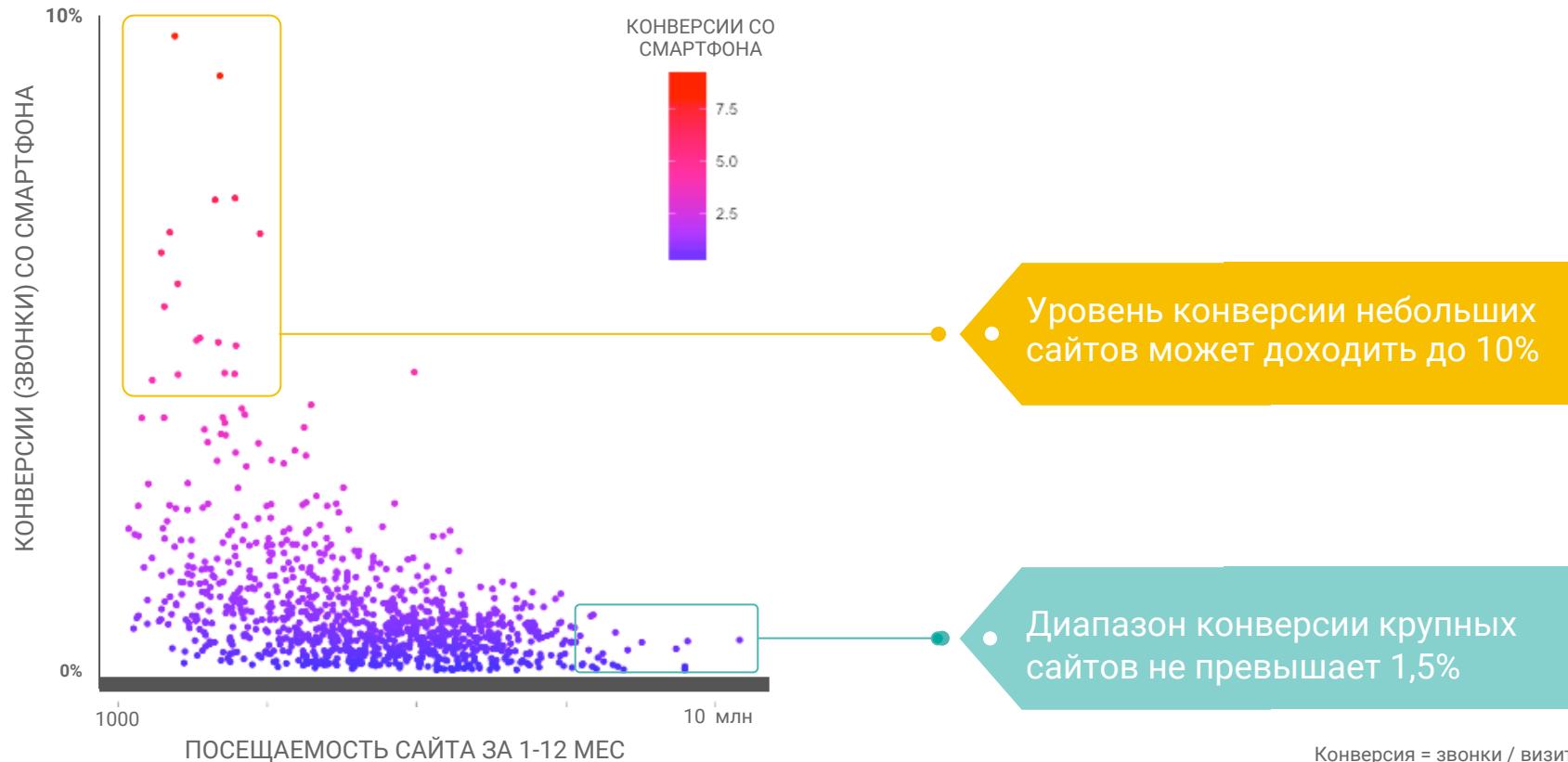
35%

сайтов прошли
mobile-friendly test

x2

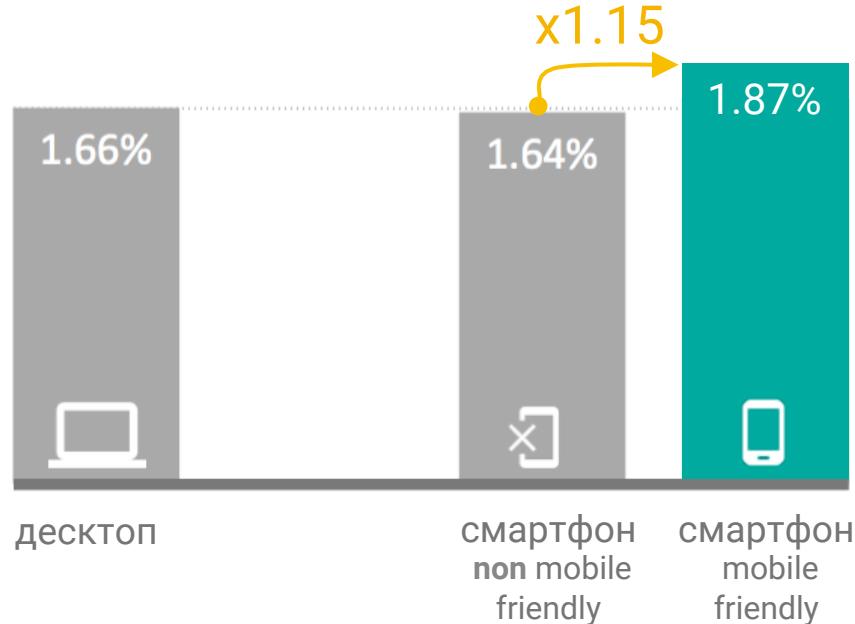
меньше доли
мобильного трафика

Уровень конверсии в звонки лежит в диапазоне до 1,5% для крупных сайтов и до 10% для маленьких



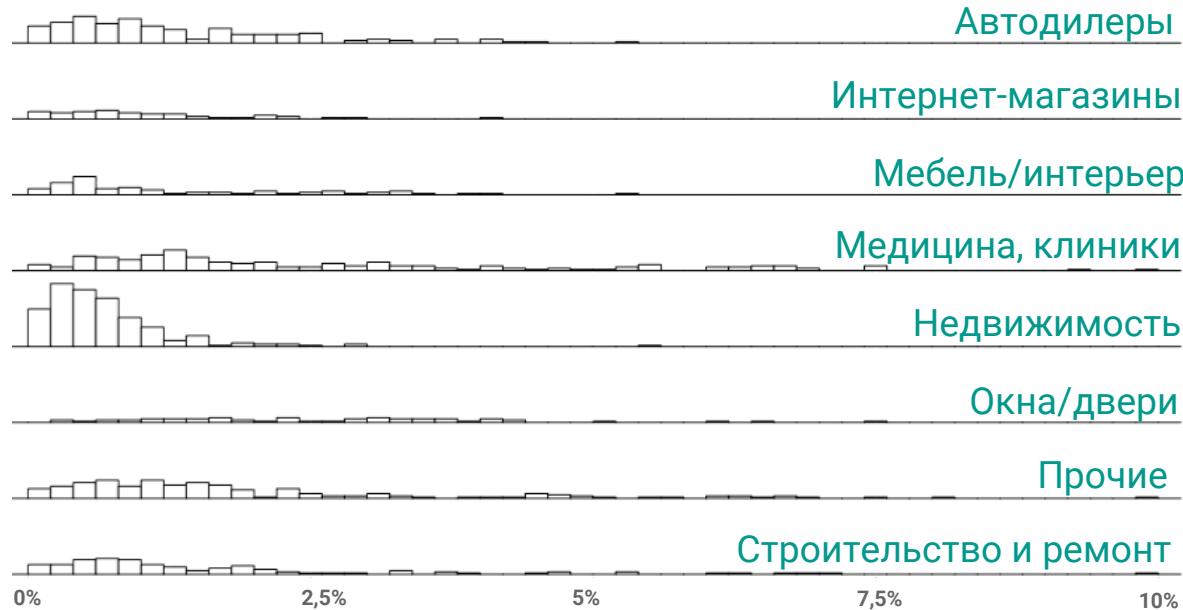
Конверсия с mobile-friendly сайтов на 15% выше, чем с non-friendly сайтов

УРОВЕНЬ КОНВЕРСИИ В ЗВОНИКИ ПО ТИПАМ УСТРОЙСТВ



Уровень конверсий различается по отраслям:
недвижимость имеет самое “нормальное” распределение

КОНВЕРСИИ В ЗВОНИКИ СО СМАРТФОНА ПО ОТРАСЛЯМ



25 принципов мобильного дизайна от Google



Ключевые принципы, использованные при создании мобильной версии сайта Эльдорадо

 Простота и доступность необходимой информации



 Обязательная возможность быстрого звонка

 Полнота, но не избыточность, функционала

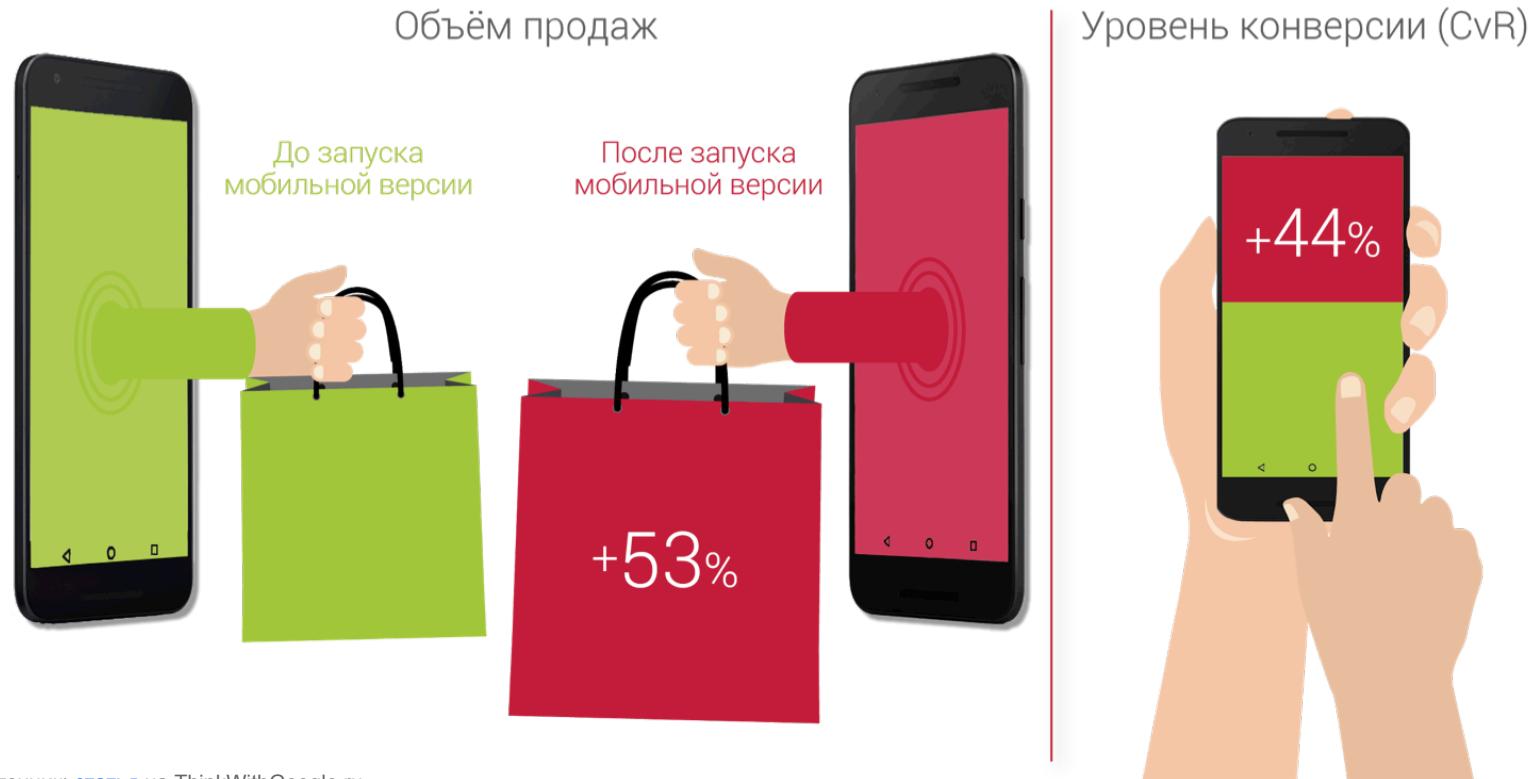
 Меньше кликов, больше информации на одной странице, так как на мобильной версии проще листать, чем переходить по ссылкам

 Короткий путь до конверсии без лишних действий

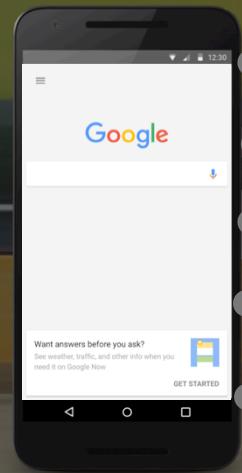
 Спокойные цвета, неяркие но четкие акценты

 Удобство расположения кнопок и ссылок, чтобы до них доставал большой палец пользователя

Запуск мобильной версии позволил удвоить уровень конверсии (CvR) и повысить уровень продаж на 53%



Какую метрику выбрать, когда скорость решает все?



Время до первого байта

Время отрисовки контента

Время загрузки контента

Время полной загрузки

Число обращений на сервер





загрузка сайта

... 3 секунды



-20%

посетителей

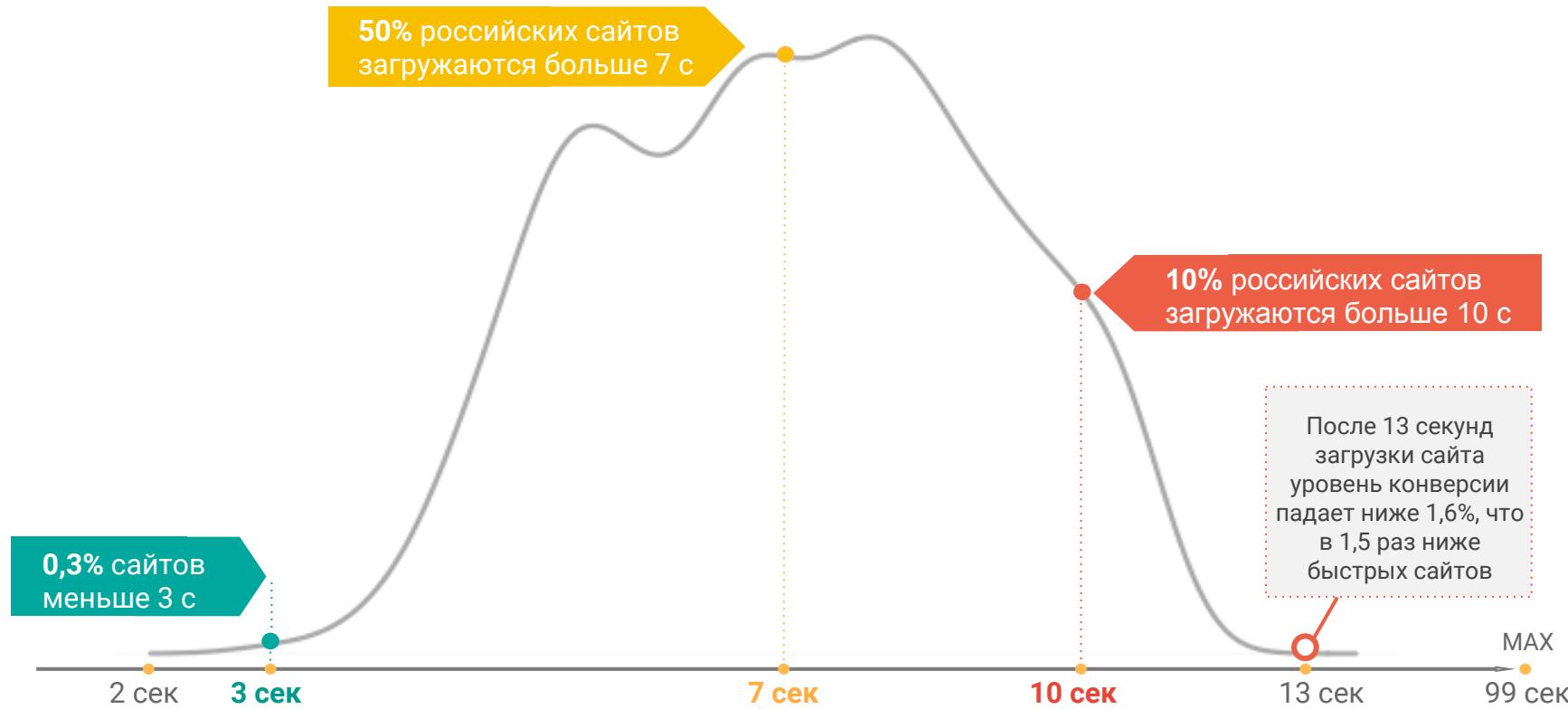


загрузка сайта
7 секунд



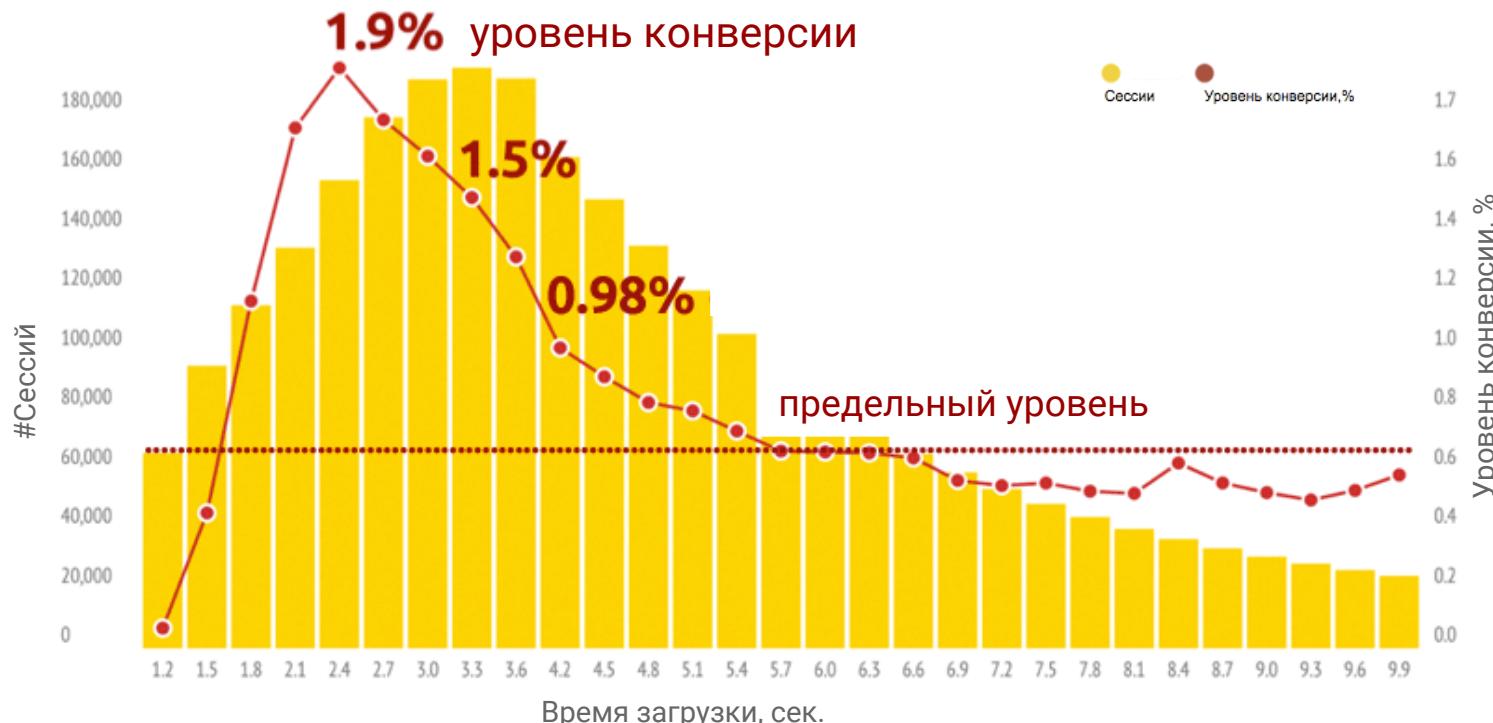
-40%
посетителей

7 секунд - среднее время (медиана) загрузки российских сайтов

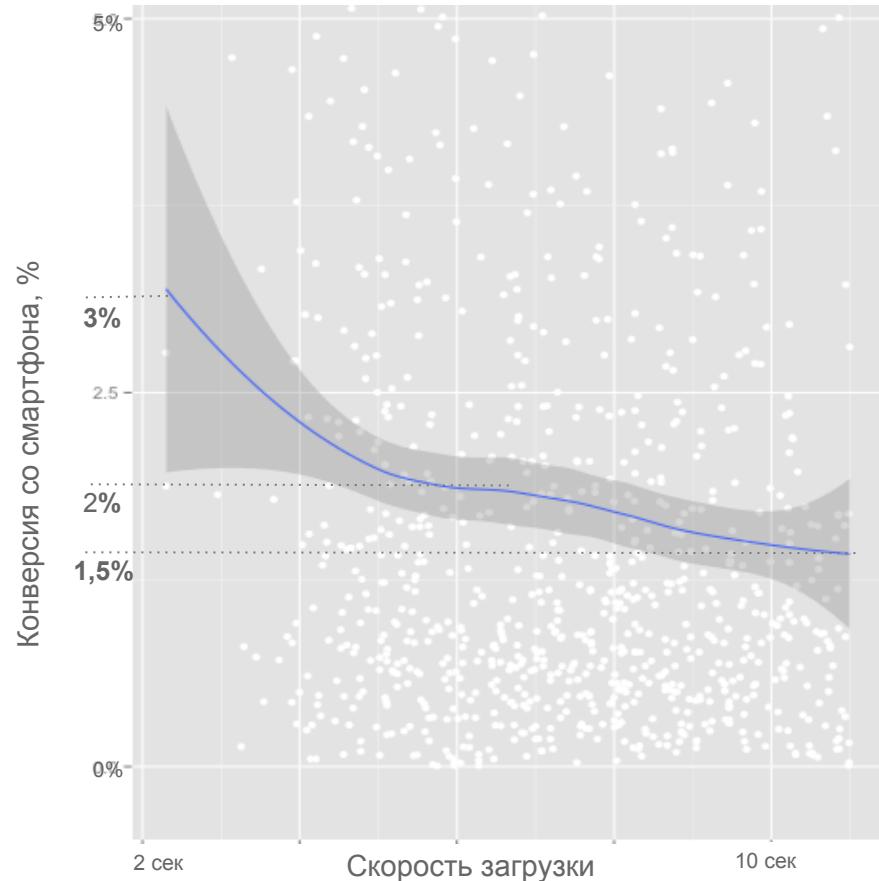


Пример США: уровень конверсии падает в 3 раза от максимума при загрузке более 6 секунд

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ СКОРОСТИ ЗАГРУЗКИ САЙТА НА КОНВЕРСИИ
КЕЙС SOASTA ПО АНАЛИЗУ 4.5 МЛН СЕССИЙ



Для российских компаний: конверсия растет с 1,5% до 3% при уменьшении времени загрузки с 11 до 3с



Повышение скорости загрузки может дать до 20% прироста выручки с мобильного сайта

Предположения

Средний чек

\$105.3

Уник. посетителей в мес.

1.3 млн.

Уровень конверсии

2.6 %

Оценка выручки

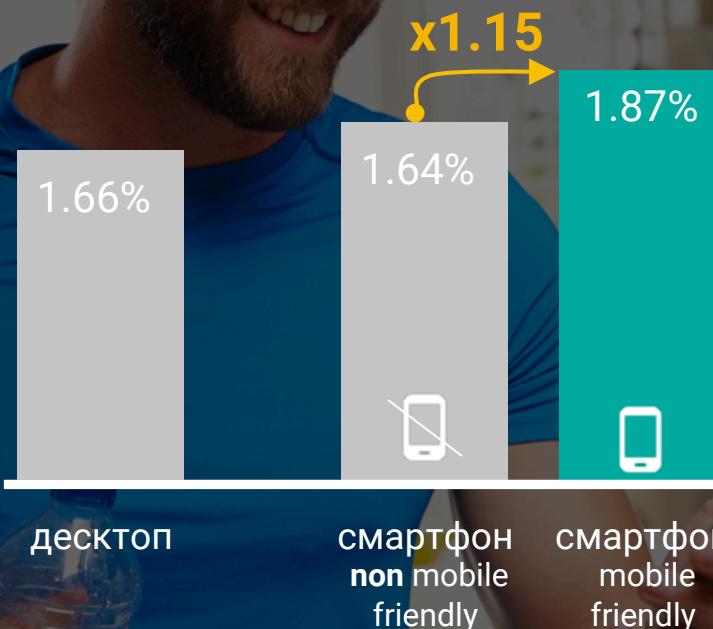
\$ ~355k

Расчет прироста выручки в месяц на примере больших ритейл-сайтов

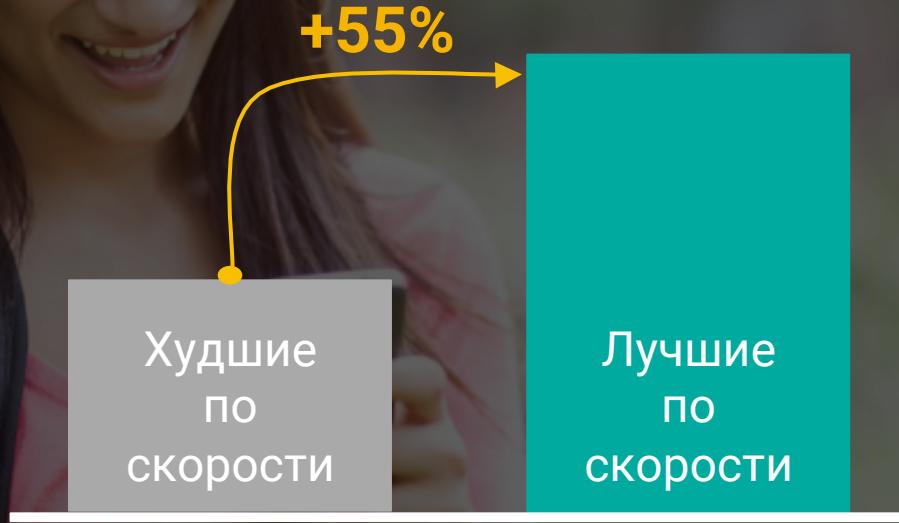


Выводы

Конверсия с mobile-friendly сайтов на 15% выше, чем с non-friendly сайтов



Быстрые мобильные сайты отличаются от медленных в
1,5 раза по конверсии в звонки



Увеличение скорости с 7 сек до 3 сек дает до +20%
прироста выручки

\$ +20%

7сек

3сек



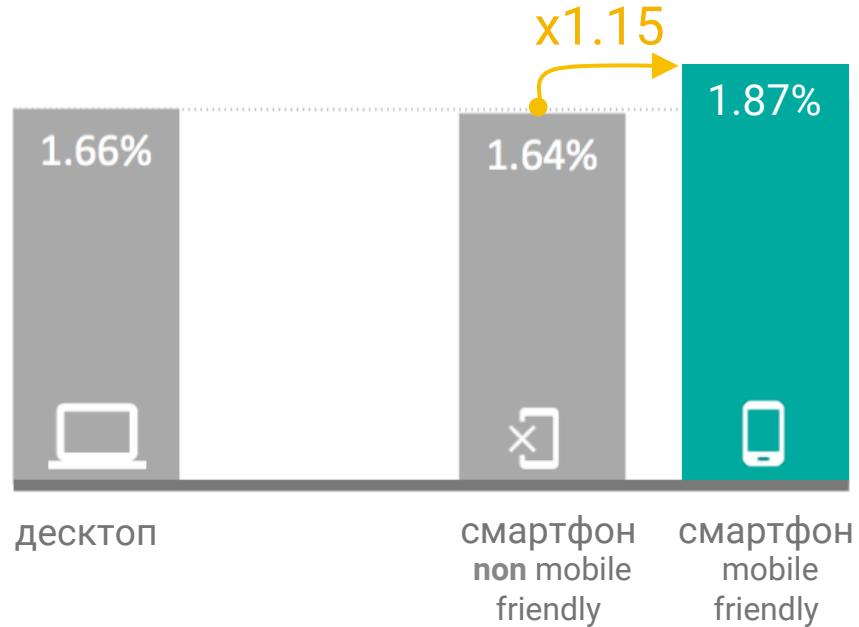
thinkperformance
with **Google**

Спасибо!

Appendix

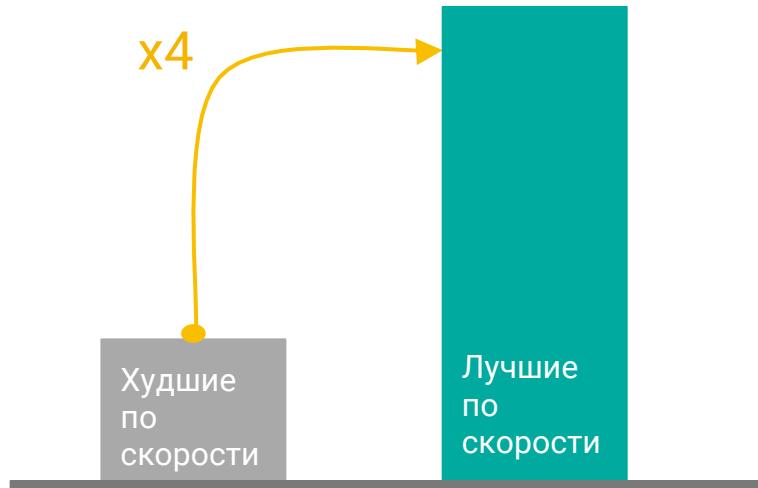
Выводы из исследования

Конверсия с mobile-friendly сайтов на **15% выше**, чем с non-friendly сайтов



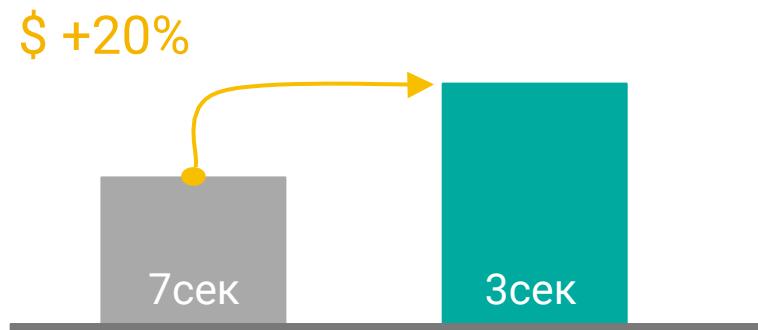
Выводы из исследования

Быстрые мобильные сайты отличаются от медленных в 4 раза по конверсии в звонки



Выводы из исследования

Увеличение скорости с 7 сек до 3 сек дает до **+20% прироста выручки**



Лучшие и худшие



По скорости

По UX

TOP 20% худших
сайтов



По скорости (**4x**)

По UX (**1.15x**)

TOP 20% лучших
сайтов



Avito

Ideas for beauty?

Выводы из исследования



Конверсия в звонки на mobile-friendly сайтах выше на **15%**, чем на non mobile-friendly



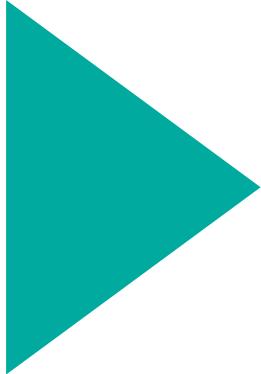
Быстрые сайты отличаются от медленных в **4 раза** по конверсии в звонки



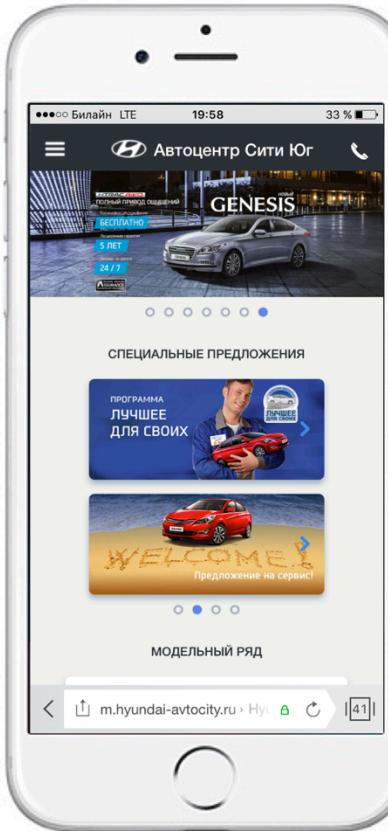
Увеличение скорости с 11 сек до 3 сек дает до **+20% прироста выручки**

Примеры успешных кейсов

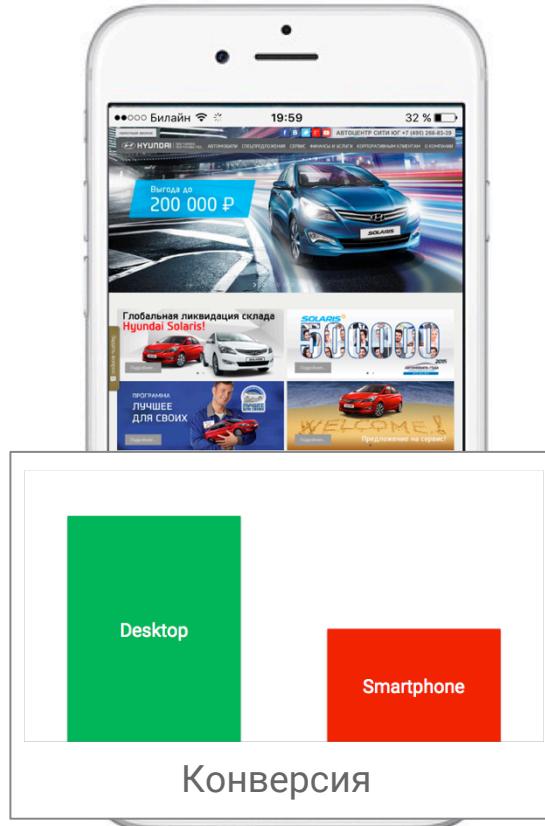
Было



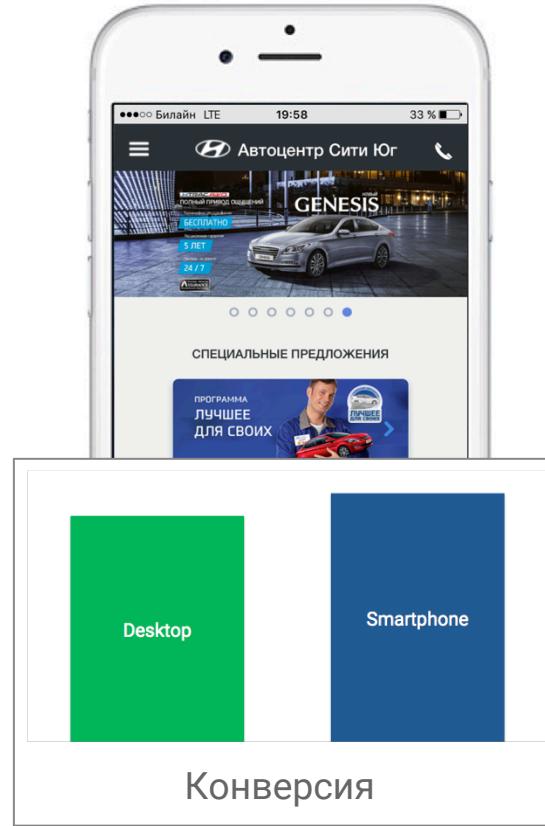
Стало



Было



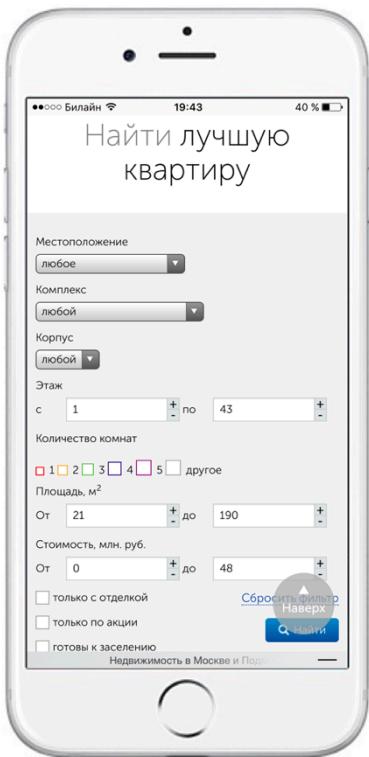
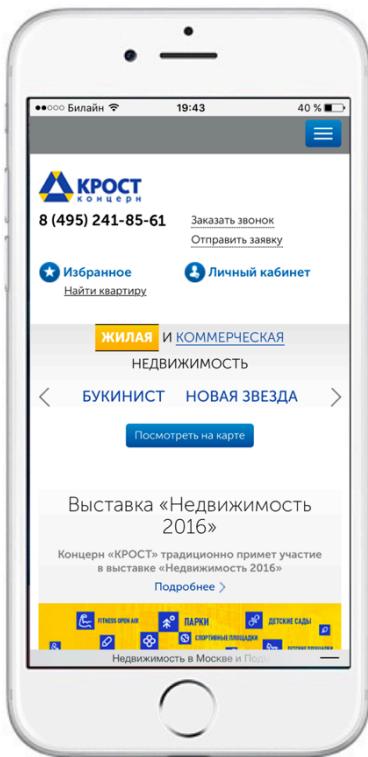
Стало



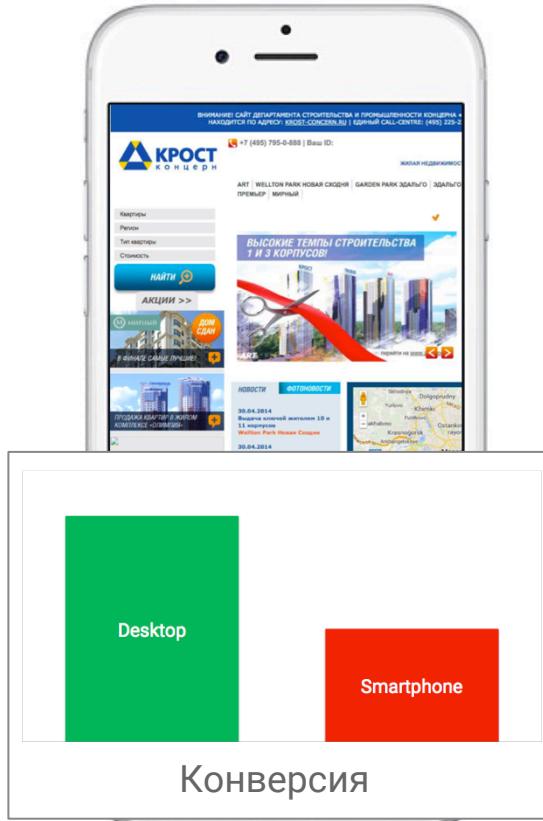
Было



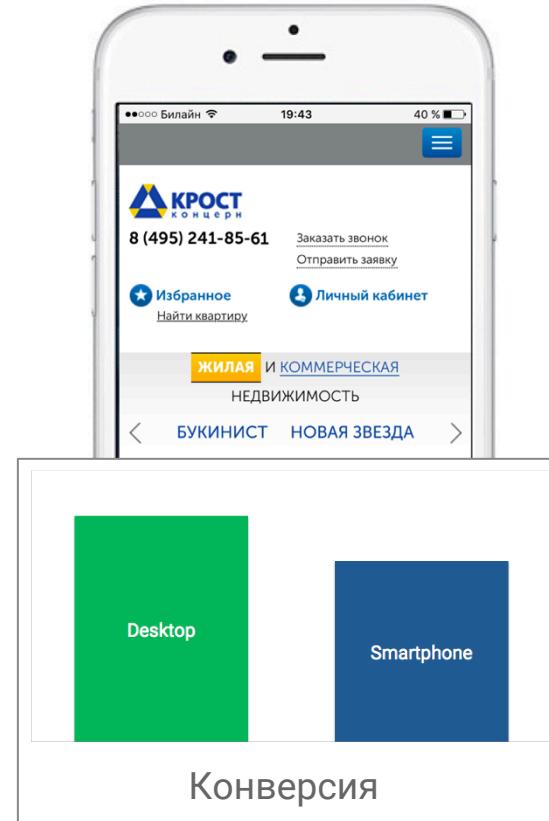
Стало



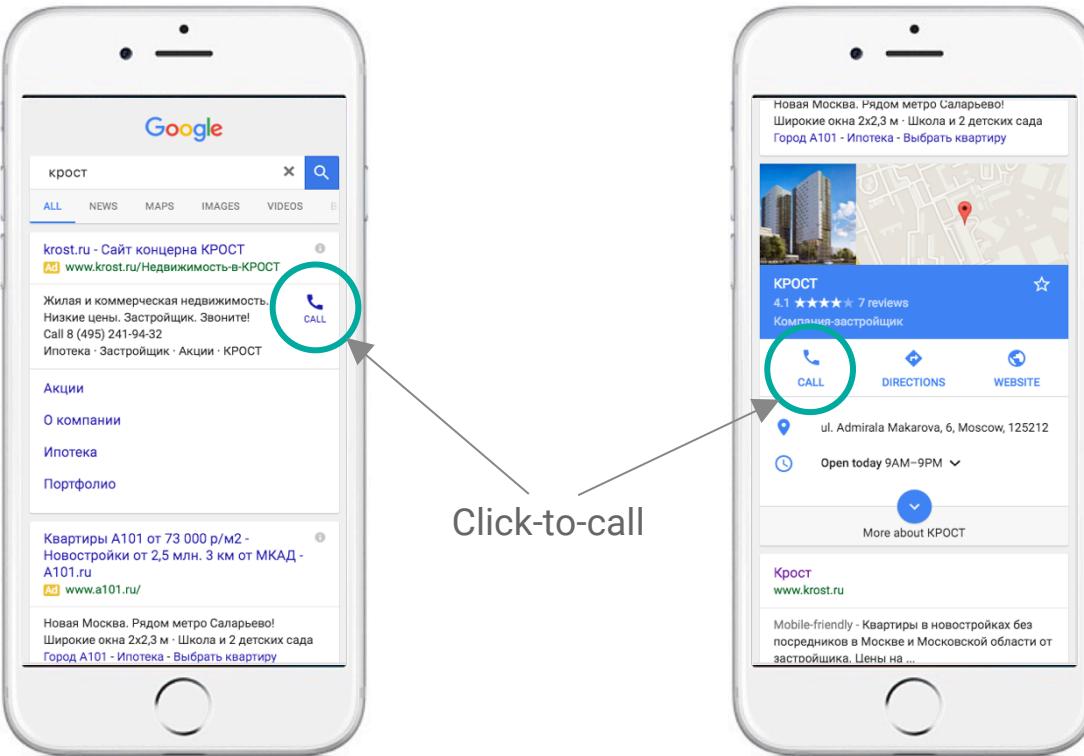
Было



Стало



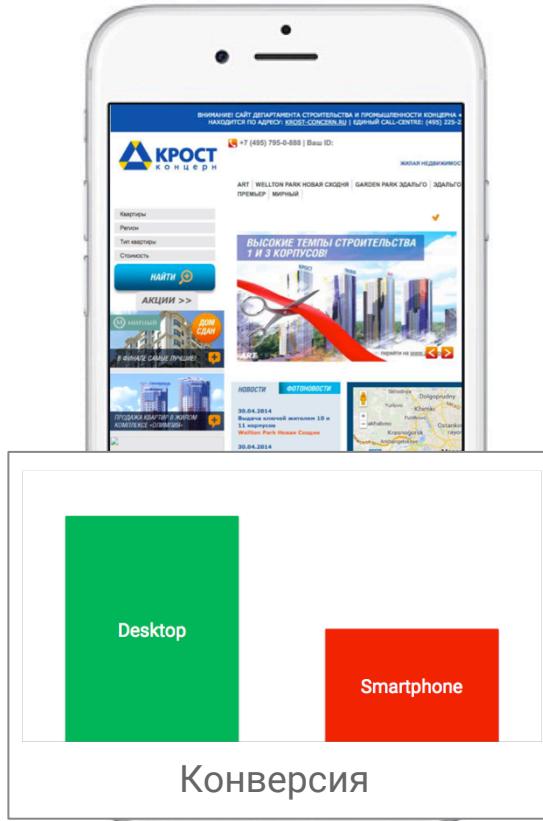
Поисковая выдача Google



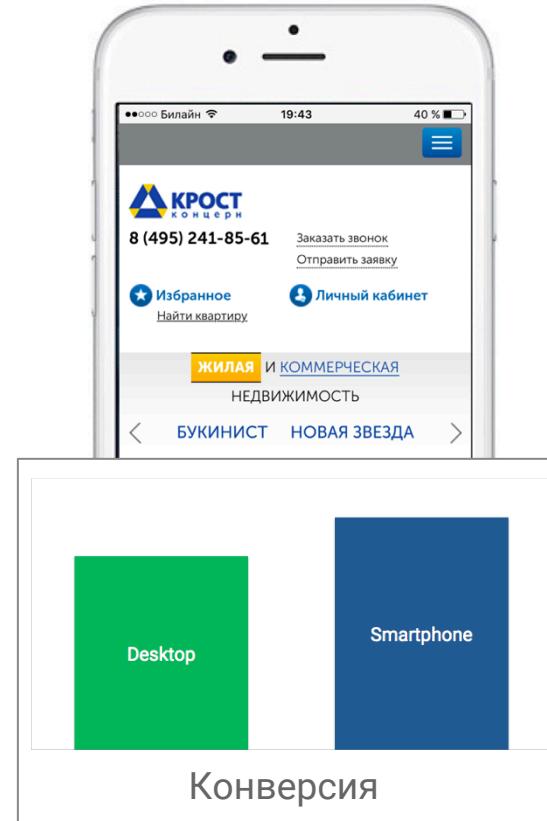
Надо что-то менять...

- Разные креативы на мобайл и десктоп
- Настройка контекста отдельно под мобайл
- Исследование аудитории для таргетированной рекламы

Было



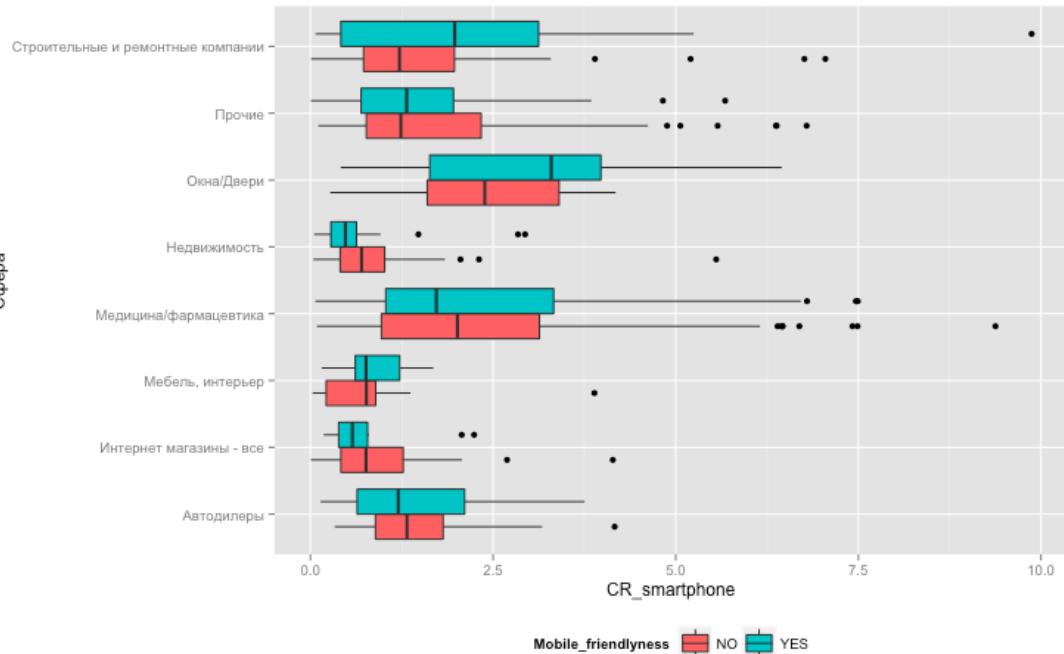
Стало



Speech script

- **Введение + Проблематика:** Рост мобильного трафика, мобильного поиска на Гугл в РФ растёт и вырос (+ отсылка к Keynote спикерам, которые точно будут говорить Mobile Moments That Matter)
- **Три вопроса:** на которые мы ответим сегодня
- **Об исследовании:**
 - Calltouch dynamic call tracking + исследование 1500 сайтов
 - Как тестировали UX?
 - Конверсию мы смотрели в звонок с помощью CallTouch
- **UX:** Mobile friendly: кол-во сайтов Mobile-Friendly?
- **CR:** Конверсия в разных отраслях:
- **Взаимосвязь UX и CR:**
 - **Simple вывод:**
 - **Total Average:** +x1,14
 - По разным отраслям Average: XX
 - **Advanced вывод:**
 - (**specially for stats fans**) По разным отраслям MIN, MAX, MED, OUTLIER: XX
- UX: 25 principles overview
- **Next big question:** (вопрос в зал) Фундаментально UX сложно измерить и оцифровать, а что ещё? Ответ: скорость? Насколько важна скорость?
- **Сделали исследование про скорость:** как, подход, методология, источники, + видос - иллюстрация подхода
 - Опция 1: Google Page Speed. Диаграмма ТОП-20 Лучших vs ТОП-20 худший
 - Опция 2: same staff, только по Видео-анализ Actual Info Loading Speed
- **Next big question (3-й вопрос):** А что важнее - дизайн или скорость?
 - Аналогия: велик, авто, что-то ещё (Красивый велик со слабой цепью, Запорожец с двигателем от мерседеса)
 - Шутка: на 99% вопрос it depends - но давайте попытаемся ответить
- **Ответ**
 - Simple ответ: сопоставление ТОП-20 по UX и ТОП-20 по Speed
 - Advanced ответ: сравнение кривых (нелинейная регрессия по ближайшим соседям, мат ожидания)
- (Возможно): конкретный бизнес пример: работа над UX и над скоростью и результаты (звонки и конверсии): Hoff, Авто или Эльдорадо

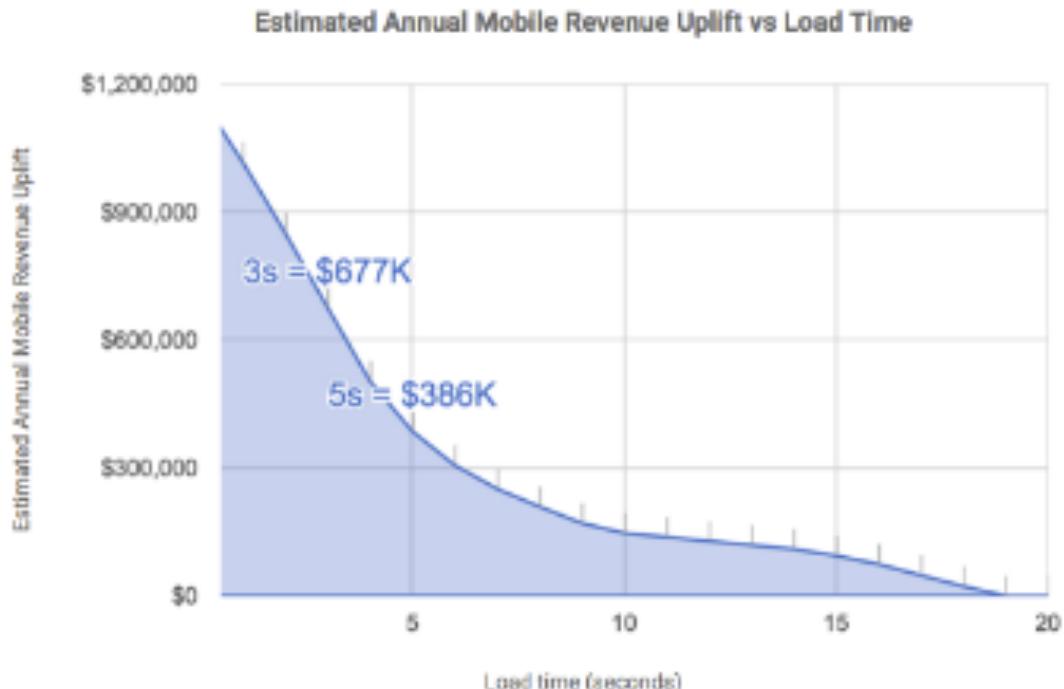
Эффект mobile-friendliness по разным отраслям



Наличие **mobile-friendly** расширяет возможный диапазон конверсий в сфере;

Наибольший эффект виден в Строительстве и ремонте, Окна/двери, Медицине/фарма, Автодилерах;

Обратный эффект наблюдается в Недвижимости, Мебели и Интернет-магазинах



Source: "WebPageTest.org"

Assumptions

Average Order Value

\$ 178

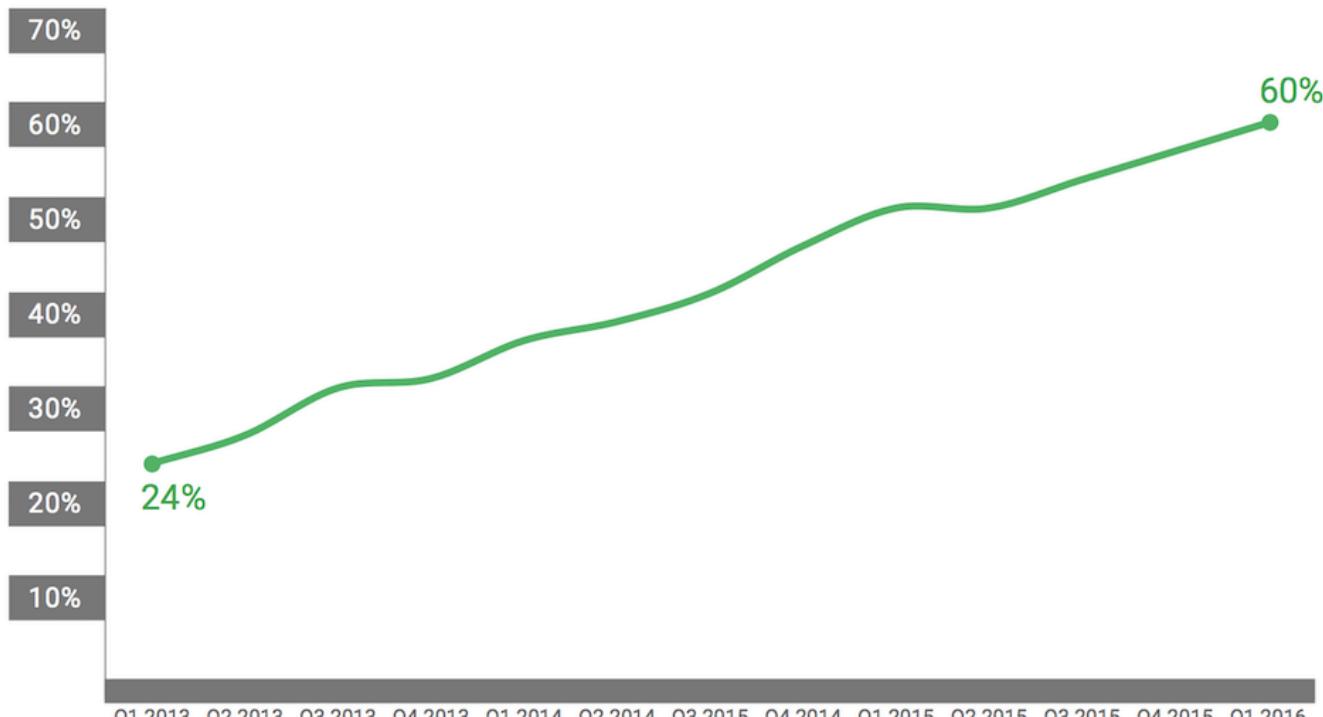
Monthly Unique Visitors

830K

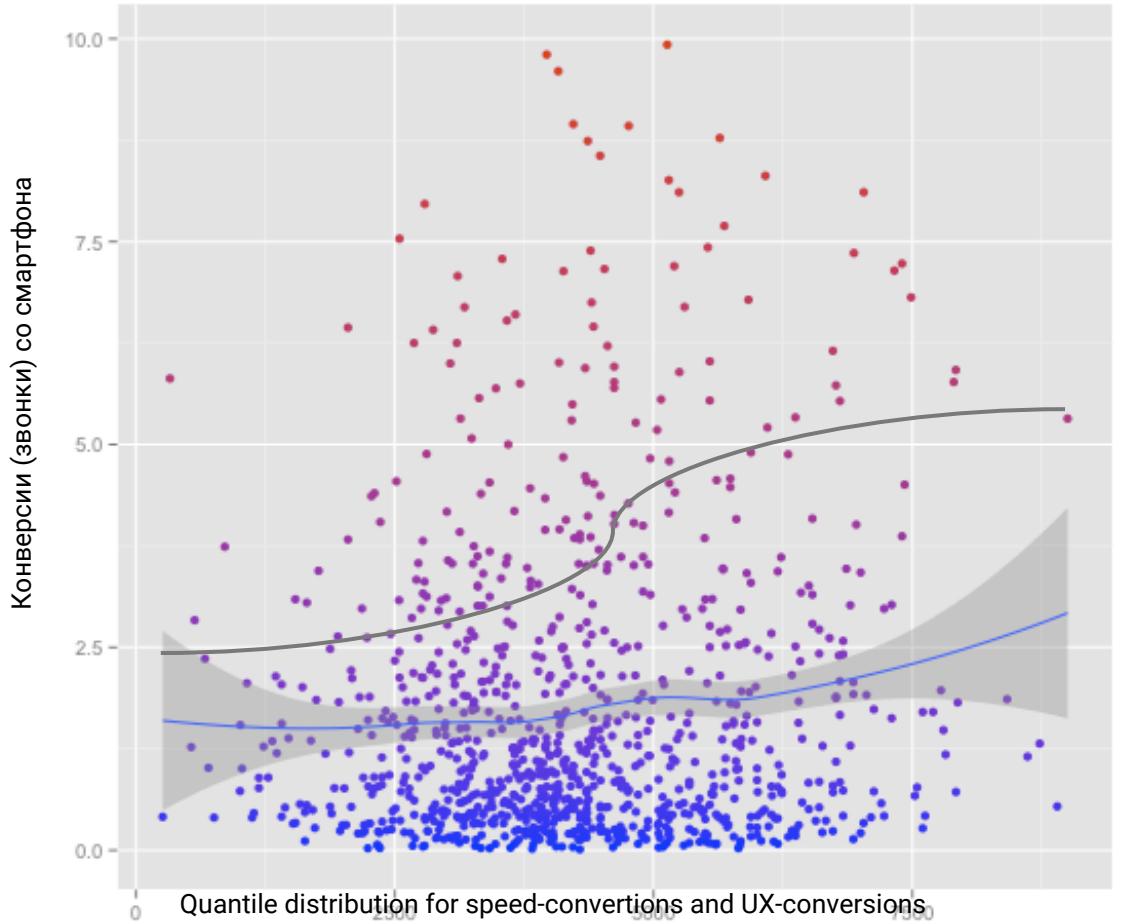
Conversion Rate

1.18%

ДОЛЯ МОБИЛЬНОГО ПОИСКА В GOOGLE

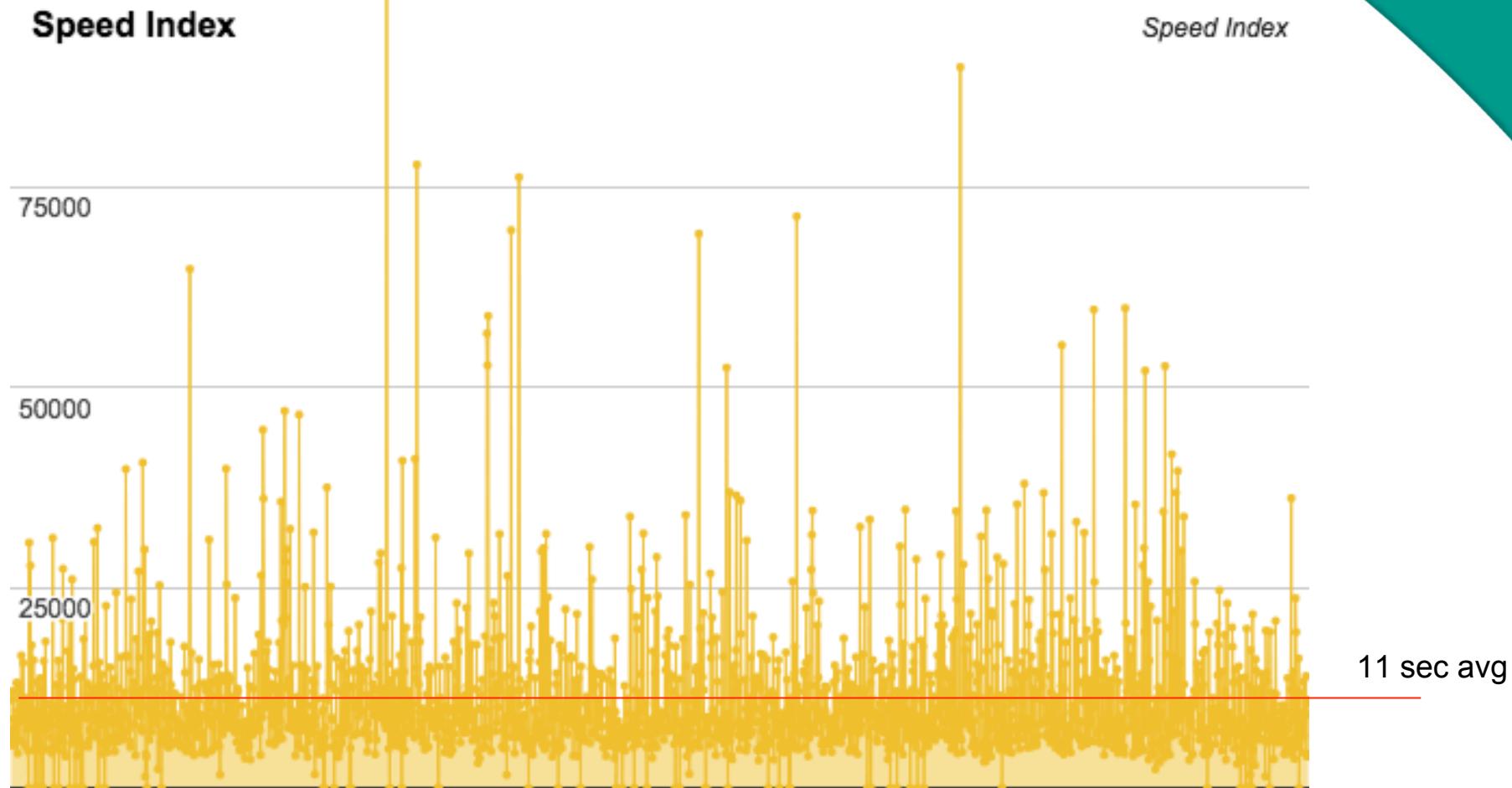


Детальное сравнение скорости и юзабилити



CHECK ON A NEW 1
year data

... бывают сайты со временем загрузки 100 сек



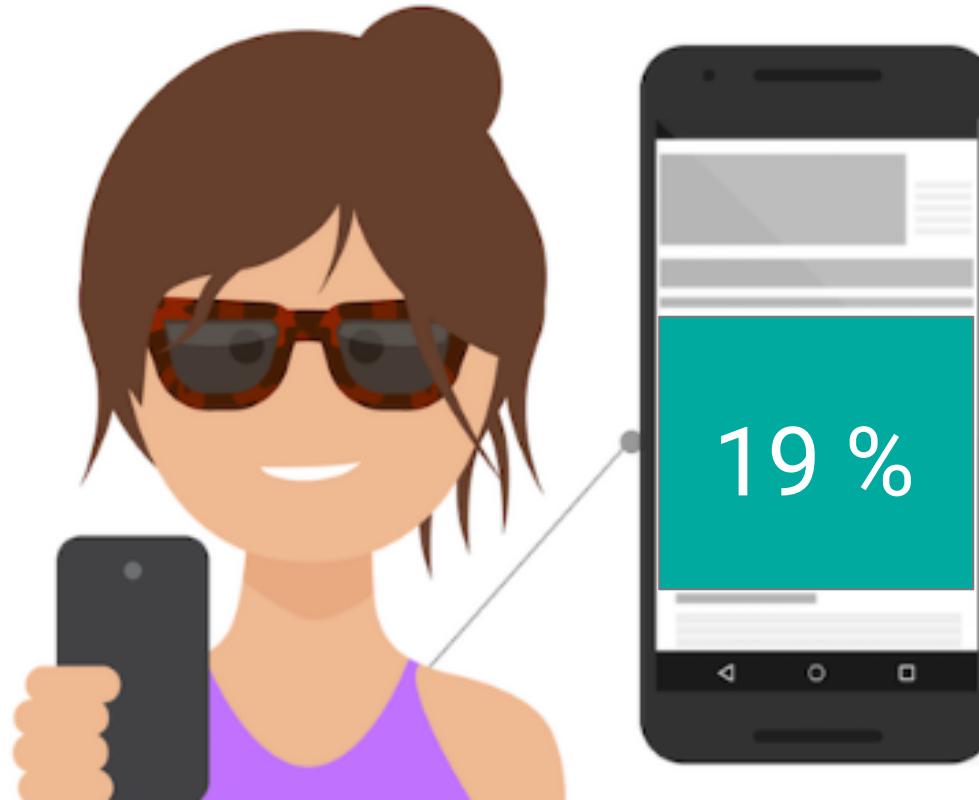
THE MOBILE FIRST WORLD

The title goes here

Lore ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec tincidunt tincidunt faucibus. Suspendisse quis erat magna. Ut faucibus vitae velit ac auctor. Donec sed fermentum ipsum. Integer at nulla porttitor, laoreet justo vel, tempus dolor. Pellentesque in nisl non orci hendrerit tincidunt euismod eu nibh.



1 из 5 пользователей интернета использует
только мобильные устройства для выхода в сеть



Три вопроса

Дизайн, скорость, что важнее?

Дизайн



или



Скорость



Для исследования были взяты следующие данные и использовано несколько инструментов



Данные

1500 сайтов
российских компаний
из **20** отраслей



Что анализируем?

- Посещаемость
- Заявки с сайтов
- Уникальные звонки
- Скорость и удобство использования сайта



Результат

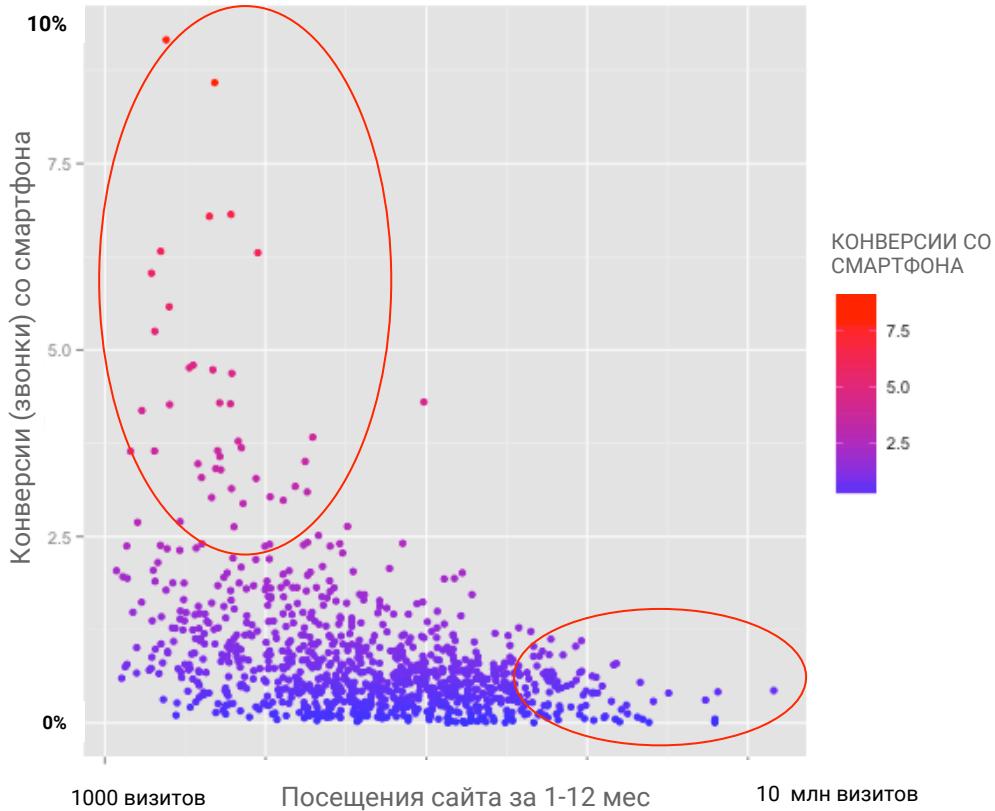
Анализ эффекта **дизайна** (mobile-friendliness), **скорости** (загрузки) сайта на его **конверсию**

Лишь 35% сайтов прошли mobile-friendly тест, что почти в 2 раза меньше доли мобильного трафика



35% сайтов
mobile-friendly

Уровень конверсии в звонки лежит в диапазоне до 1,5% для крупных сайтов и до 10% для маленьких



Конверсия = звонки / визиты на сайт

Конверсия для маленьких сайтов
может быть от 0 до 10%

Диапазон конверсии для больших
сайтов существенно меньше: до 1,5%



загрузка сайта

... 3 секунды



-20%

посетителей



10 сек

-60%

Когда скорость решает все...

Время до
первого байта

Время
отрисовки
контента

Время
загрузки
контента

Время полной
загрузки

Количество
обращений на
сервер

Правильная
метрика
скорости?