

L'Oreal: Культура UX оптимизации как инструмент увеличения конверсии eCommerce сайтов



**Елена
Эпштейн**
L'Oreal



**Юлия
Тертерян**
Oggetto



Цель:
Повысить коэффициент
конверсии

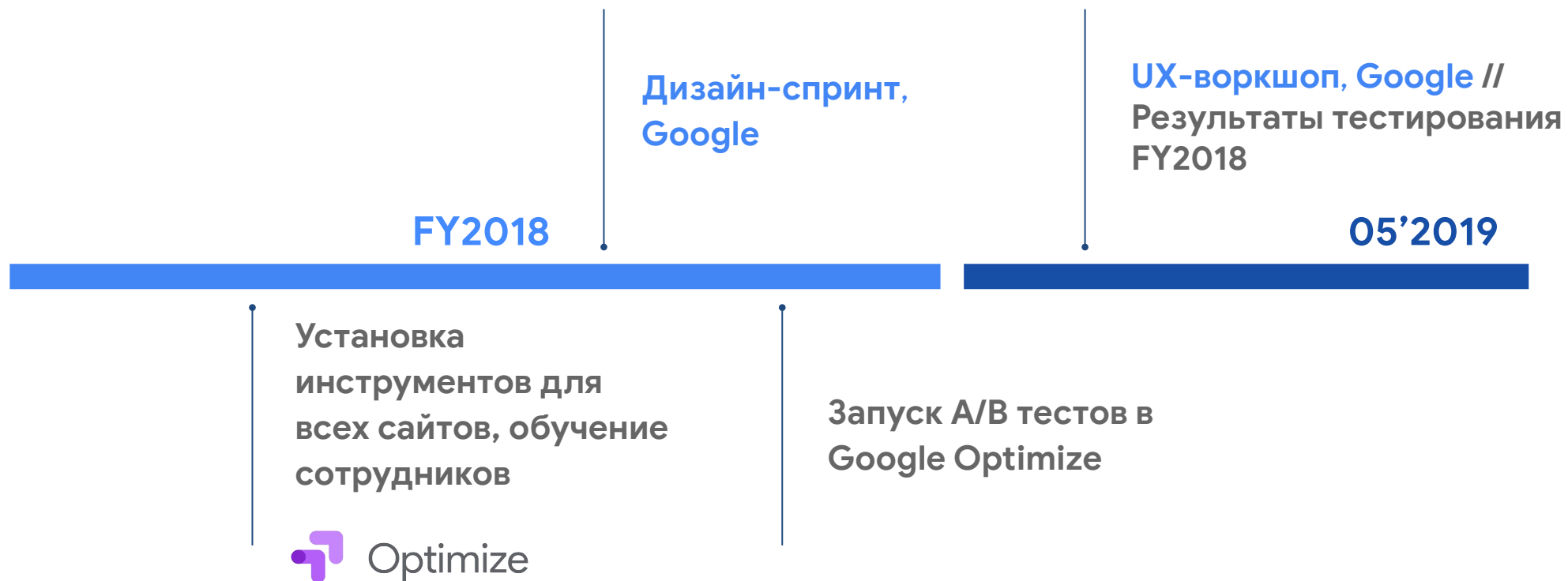


Дизайн

Пользовательский
ОПЫТ



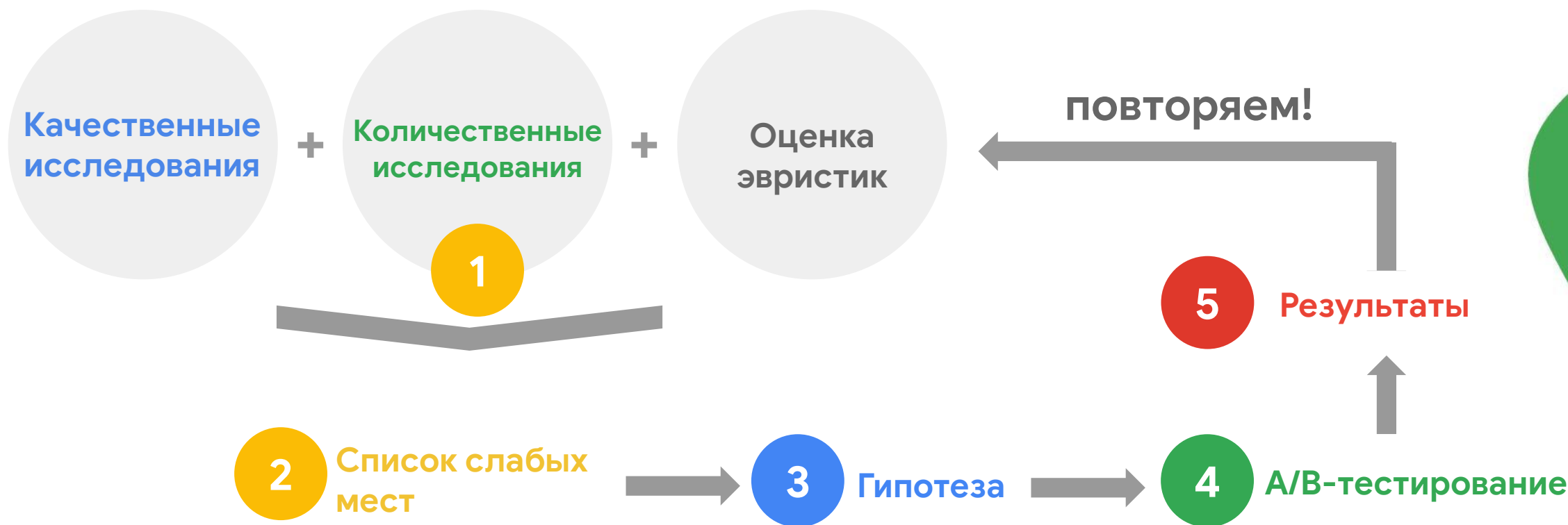
Результат:
+8% КК в целом по всем
сайтам



UX-воршкoп с Google 05/2019

Proprietary + Confidential

Процесс оптимизации коэффициента конверсии (рекомендованный Google)



Что мы мы стали делать по-другому после воркшопа с Google?

Proprietary + Confidential



**Количественные /
качественные
исследования**



Обучение



**Построение
знания**



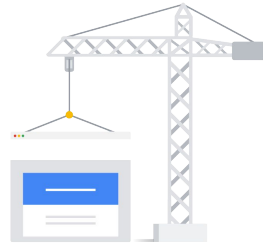
UX Playbook

Качественные исследования на стороне разработки

Преимущества качественного исследования на стороне разработки



Глубокое
знание проекта



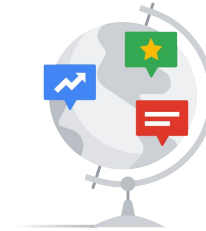
Знание текущих и
предстоящих
задачах



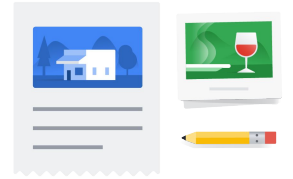
Коммуникация с
командой



Доступ к веб-
аналитике



Знание
технических
возможностей



Разработка
рекомендаций
360

Выводы исследований

Usability Score



Выводы исследований

Usability Score



Элементы веб-сайта для оптимизации

- Баннер cookie consent
- Внутренний поиск
- Дерево категорий
- Страница поисковых результатов
- Pop-up подписки на email-рассылку
- Фильтры и сортировка на мобильных
- Список товаров в категории после применения фильтров
- Посадочная страница специальных предложений
- Контент веб-сайта
- “Наш блог” на мобильных
- Корзина
- Страница оформления заказа
- Регистрация на странице оформления заказа
- Заполнение адреса на странице оформления заказа
- Заполнение персональных данных

Первые результаты после оптимизации



+69%

Ценность страницы
для страницы со
спецпредложениями



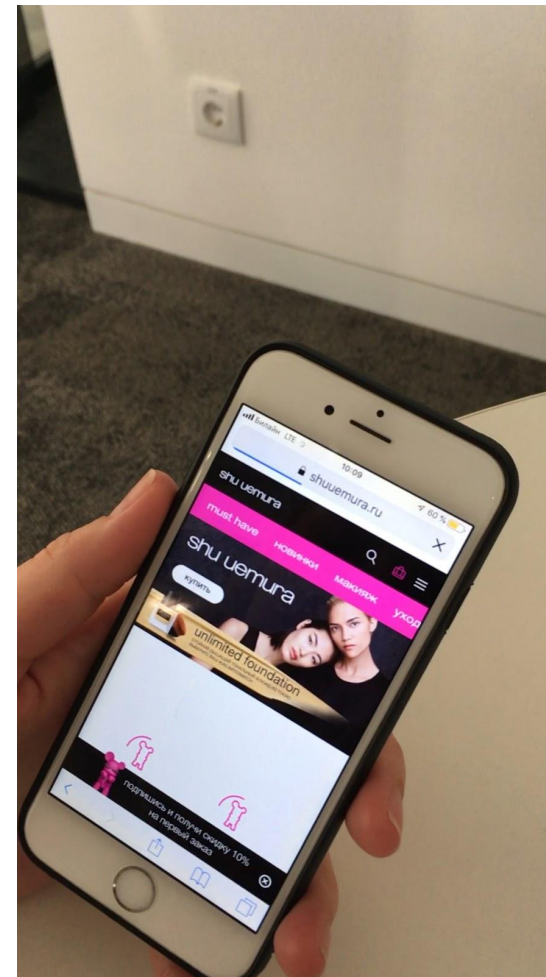
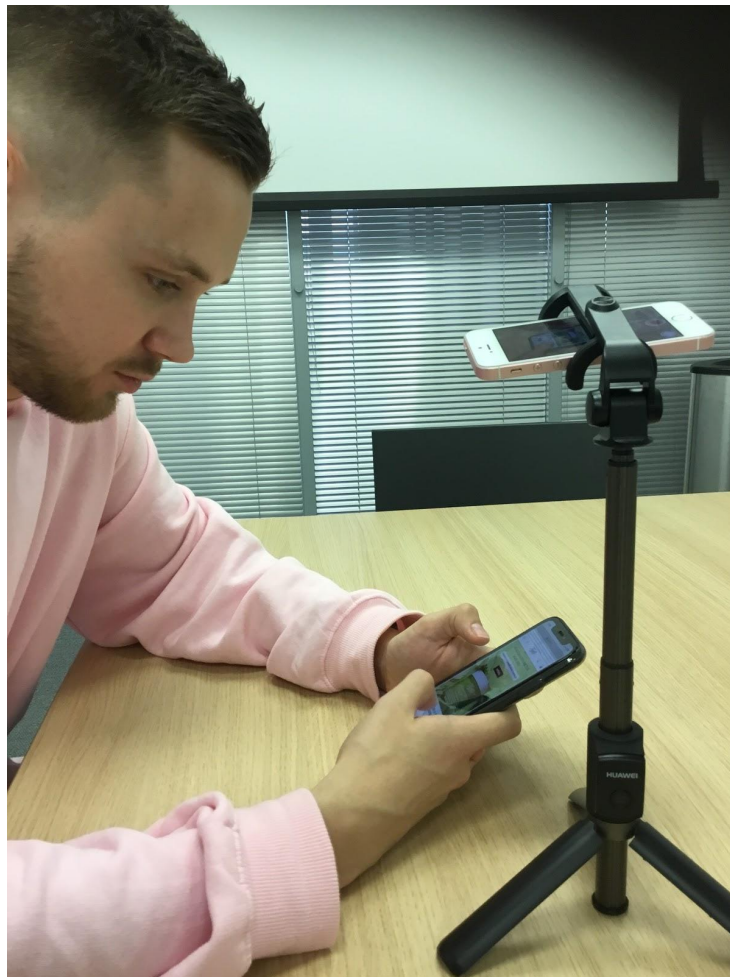
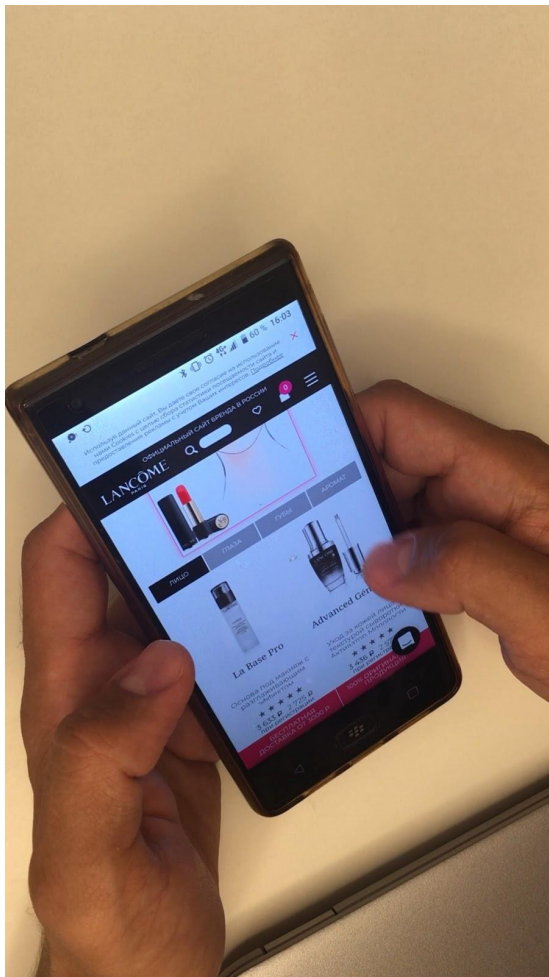
+32%

КК для сессий с
внутренним поиском



Что делать, если у вас нет ресурсов для
полноценного качественного
исследования?

Внутренние качественные исследования



Структура UX-плейбука

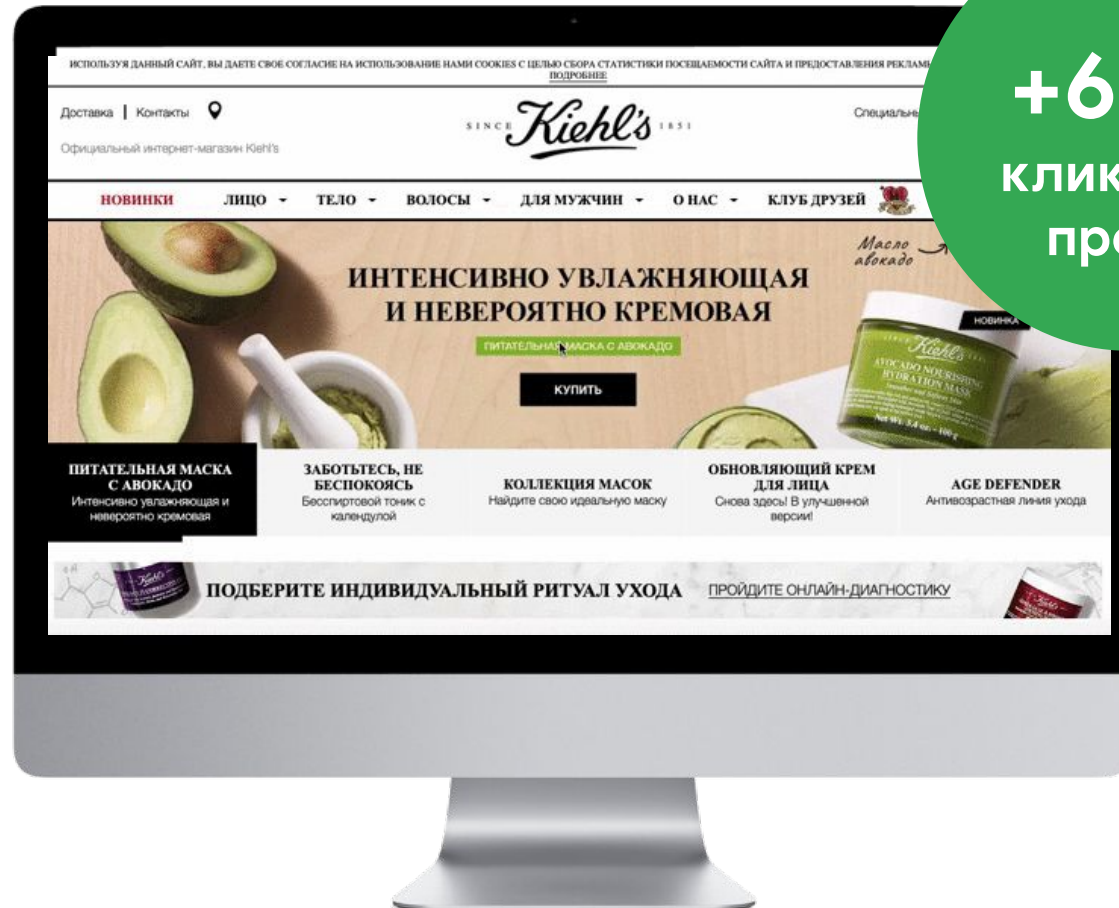


- 1** Первая часть.
Лучшие практики



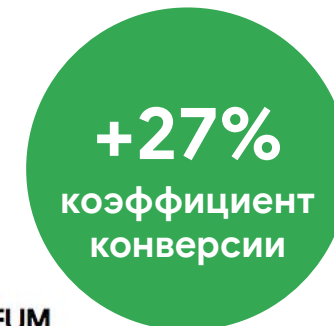
- 2** Вторая часть.
Чеклист для улучшения КК

Кейсы UX-плейбука



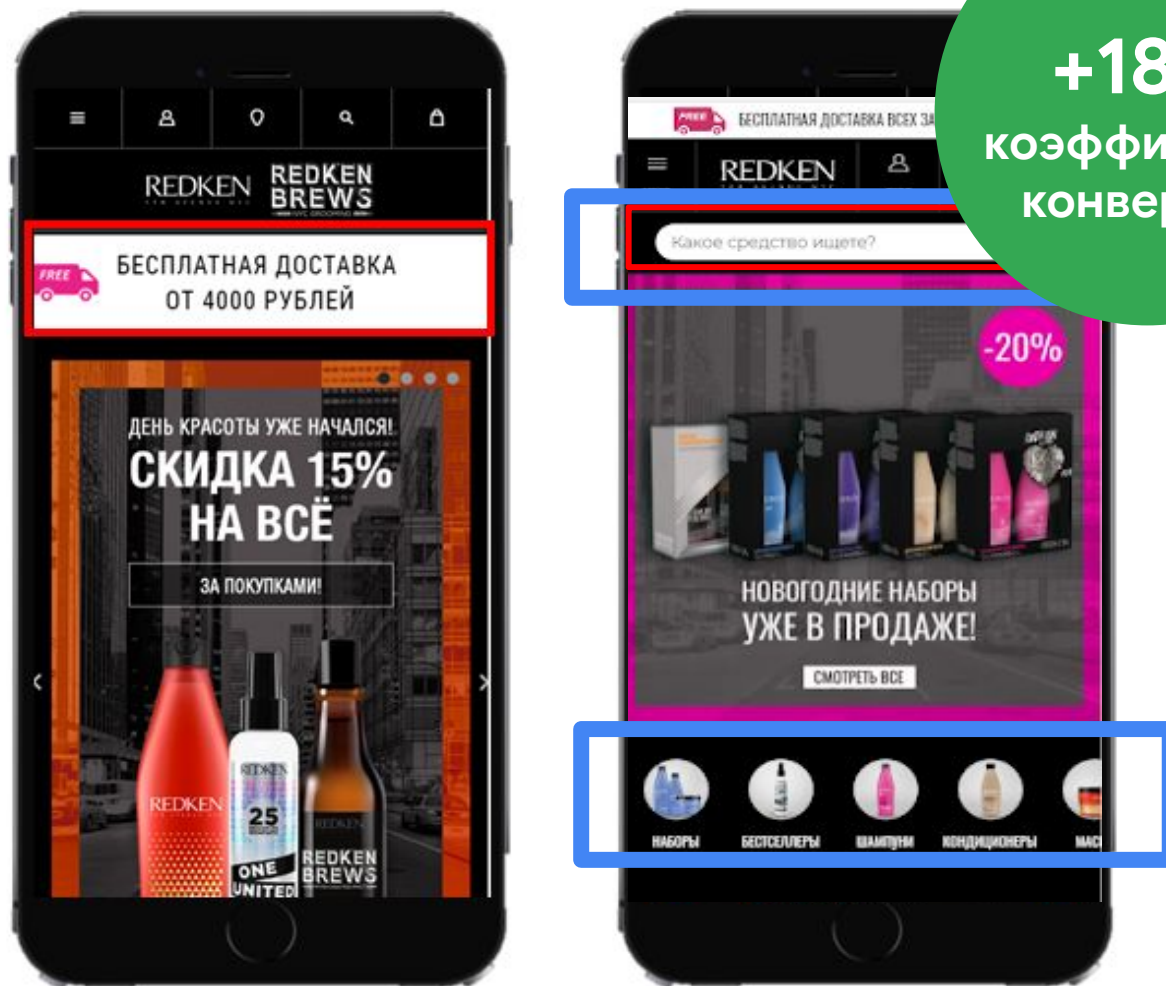
Карусели с навигацией и progress bar

YSL оптимизация отображения цен



Вариант-победитель: скидка на черном фоне +
стандартная цена на сером фоне

Редизайн главной страницы Redken



Коротко о главном

