

Обработка данных по заданию: Ритуал дизайн доверие

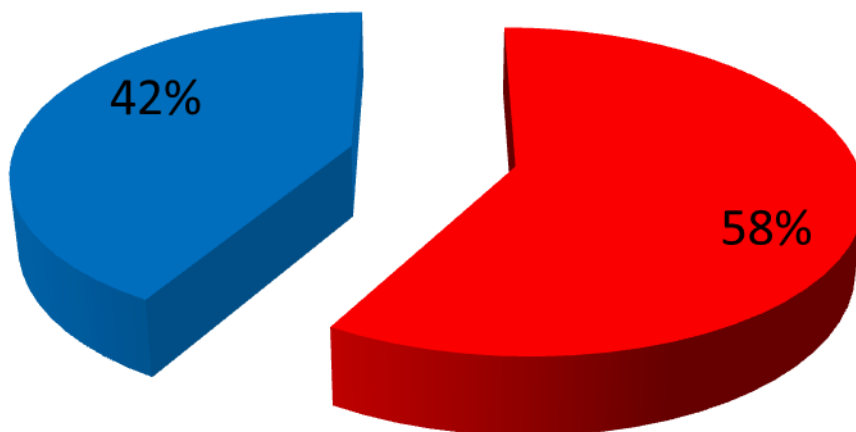
асессоров: 40
вопросов: 3

Имя Отчество	Пол	Возраст	Дизайн pohorony.ru	Дизайн mosgorritual.ru	Доверие pohorony.ru	Доверие к mosgorritual.ru
Елена Петровна	Ж	43	✓		✓	
Евгений Владимирович	М	33	✓		✓	
Юлия Павловна	Ж	26	✓		✓	
Максим Юрьевич	М	28	✓		✓	
Светлана Геннадиевна	Ж	31	✓		✓	
Настя Олеговна	Ж	25	✓		✓	
Ольга Александровна	Ж	29	✓		✓	
Дмитрий Андреевич	М	27	✓		✓	
Татьяна Олеговна	Ж	26	✓		✓	
Екатерина Михайловна	Ж	37	✓		✓	
Александр Геннадьевич	М	27	✓		✓	
Дмитрий Иванович	М	26	✓		✓	
Дарья Сергеевна	Ж	32	✓		✓	
Елена Николаевна	Ж	20	✓		✓	
Романова Юлия	Ж	26	✓		✓	
Антон Владимирович	М	25	✓		✓	
Пилипчук Андрей	М	33	✓		✓	
Эльвира Расимовна	Ж	22		✓	✓	
Алена Сергеевна	Ж	23		✓	✓	

Имя Отчество	Пол	Возраст	Дизайн pohorony.ru	Дизайн mosgorritual.ru	Доверие pohorony.ru	Доверие к mosgorritual.ru
Юлия Дмитриевна	Ж	27	✓			✓
Елена Сергеевна	Ж	29	✓			✓
Елена Михайловна	Ж	38	✓			✓
Елена Валерьевна	Ж	34	✓			✓
Юрий Васильевич	М	29		✓		✓
Николай Сергеевич	М	34		✓		✓
Антон Валерьевич	М	27		✓		✓
Роман Александрович	М	29		✓		✓
Светлана Александровна	Ж	27		✓		✓
Анастасия Сергеевна	Ж	25		✓		✓
Антон Игоревич	М	29		✓		✓
Александр Игоревич	М	28		✓		✓
Витилий Анатольевич	М	41		✓		✓
Виктория Валерьевна	Ж	27		✓		✓
Мария Алексеевна	Ж	23		✓		✓
Алексей Алексеевич	М	28		✓		✓
Владислав Михайлович	М	29		✓		✓

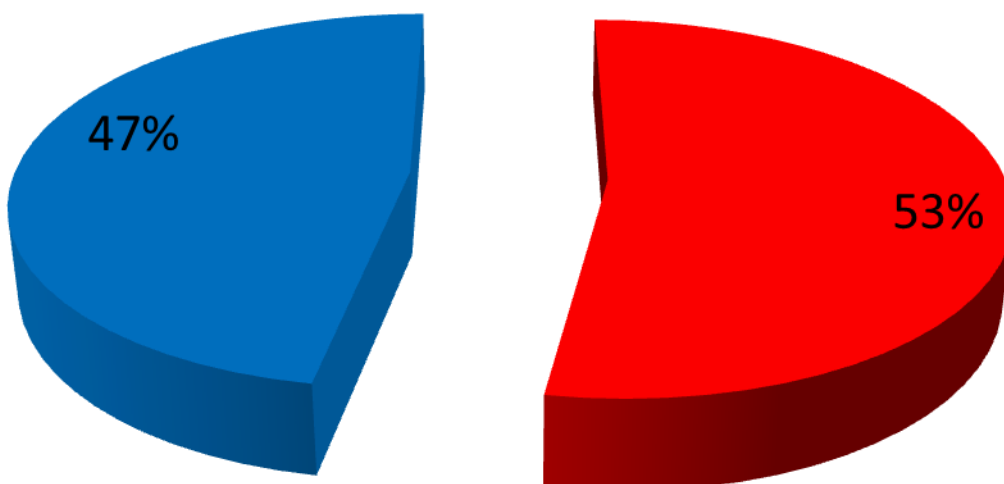
Какой дизайн привлекательнее по мнению ассессоров

■ Дизайн pohoronyi.ru ■ Дизайн mosgorritual.ru



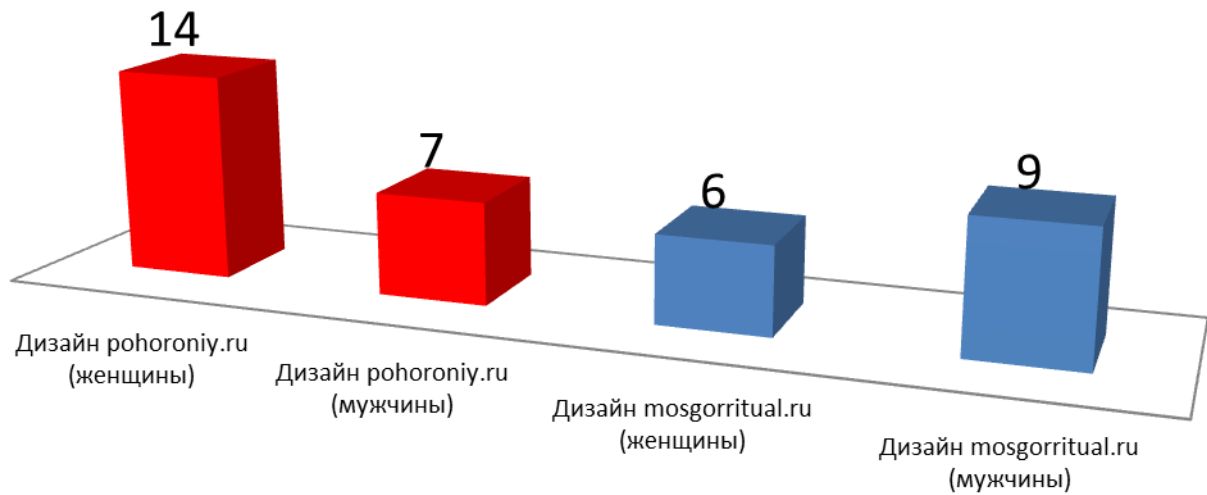
Какой из сайтов вызывает больше доверия

■ Доверие pohoronyi.ru ■ Доверие mosgorritual.ru



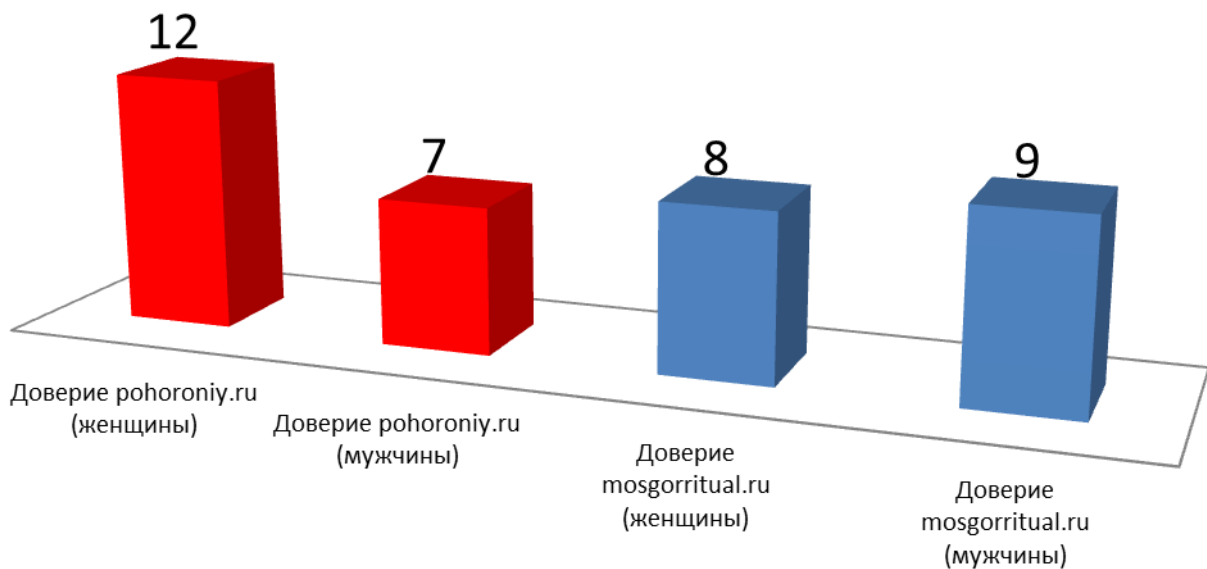
Какой дизайн привлекательнее по мнению ассессоров

- Дизайн pohoroniу.ru (женщины)
- Дизайн pohoroniу.ru (мужчины)
- Дизайн mosgorritual.ru (женщины)
- Дизайн mosgorritual.ru (мужчины)



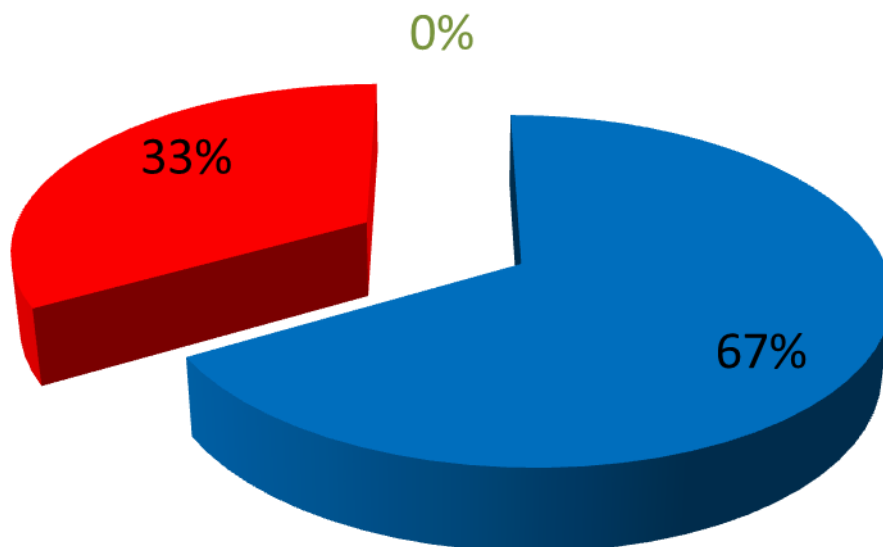
Какой из сайтов вызывает больше доверия

- Доверие pohoroniу.ru (женщины)
- Доверие pohoroniу.ru (мужчины)
- Доверие mosgorritual.ru (женщины)
- Доверие mosgorritual.ru (мужчины)



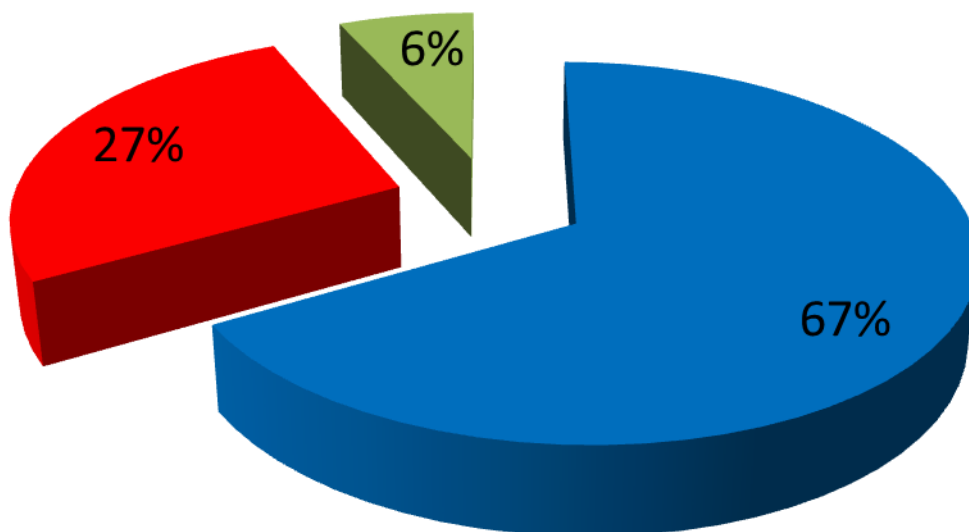
Как зависит выбор дизайна от уровня пользования интернетом (pohoroniy.ru)

■ Профи ■ Уверенный ■ Базовый



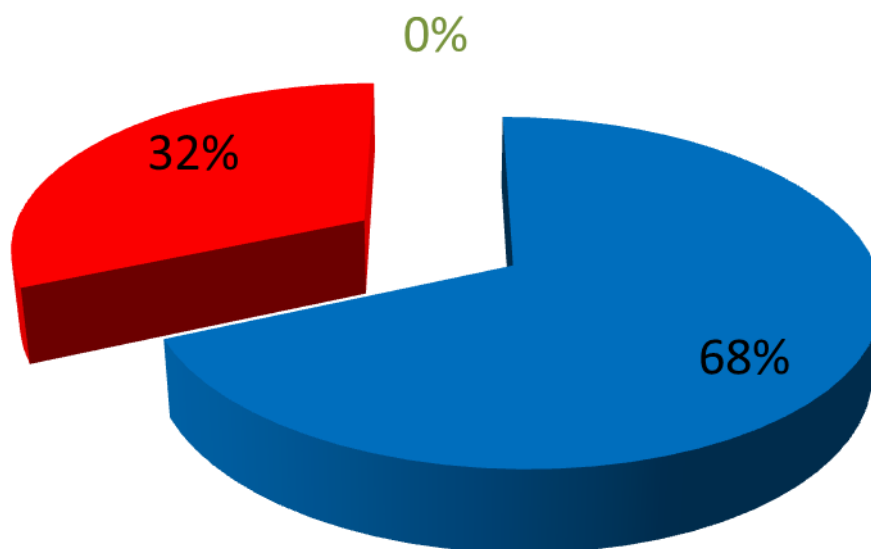
Как зависит выбор дизайна от уровня пользования интернетом (mosgorritual.ru)

■ Профи ■ Уверенный ■ Базовый



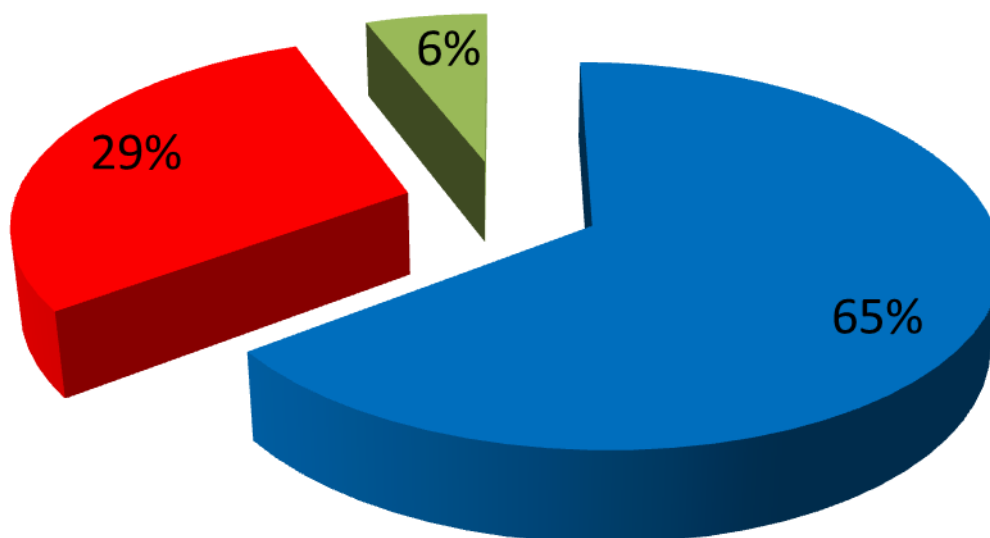
Как зависит выбор сайта для заказа от уровня пользования интернетом (pohoroniy.ru)

■ Профи ■ Уверенный ■ Базовый



Как зависит выбор сайта для заказа от уровня пользования интернетом (mosgorritual.ru)

■ Профи ■ Уверенный ■ Базовый



Что повышает доверие к компании (сайту)

Количество ассессоров	www.pohoroniy.ru	Количество ассессоров	mosgorritual.ru
13	Цветовая гамма	10	Удобство и простота структуры сайта, удобное боковое меню - все легко найти, невозможно потеряться.
10	Расположение информации в первом экране	7	Цветовая гамма
9	Наличие калькулятора	4	Доступнее по ценам
7	Видео-ролик	3	Более широкий спектр услуг
6	Наличие интернет магазина	3	Сайт похож на государственный портал
4	Информация для социально незащищенных слоев - социальные программы в доступном месте	2	Возможность звонить круглосуточно
4	Качественные картинки	2	Бесплатный номер 8 800
3	Наличие реальных фото	2	Много полезной информации
2	Логотип в виде таблички	2	Положительные отзывы
2	Удобная корзина товаров	2	Есть благотворительные письма
2	Наличие онлайн консультанта	1	Название компании
2	Понятные карточки товаров	1	Адрес сайта mosgorritual.ru внушает доверие
2	Большой ассортимент товаров	1	Он государственный
1	Наличие герба	1	Есть информация об условиях оплаты
1	Изображение столицы	1	Наличие информации о льготах и соц. программах на видном месте
1	Удобный выбор товаров	1	Удачное расположение большого герба Москвы
1	Ответы на вопросы	1	Большой герб
1	Работают с 1998 года	1	предупреждают о возможном мошенничестве
1	Наличие фотографий офиса и автопарка		
1	Наличие раздела цены		
1	Счетчик посещаемости с большим количеством посетителей		
1	Бесплатный выезд агента		
1	Информативность		
1	Наличие цен у товаров		
1	Наличие блока «стоимость похорон» с ориентиром цен		
1	Лучше расписан гарантированный перечень – все понятно		
1	Удобный каталог гробов		
1	Наличие свидетельств о регистрации ООО		
1	Наличие соц. сетей		
1	Фото сотрудников		

Что снижает доверие к компании (сайту)

Количество ассессоров	www.pohoronyi.ru	Количество ассессоров	mosgorritual.ru
9	Цветовая гамма	11	Цветовая гамма
8	Слишком много информации на главной странице. Не понятно где основная информация.	10	Главная страница перегружена информацией – очень много текста
5	Нет отзывов	10	Нет цен на товары, вообще мало где есть цены.
2	Не удобное меню	9	Отсутствие калькулятора
2	Видео снято не профессионально	8	Слишком длинное левое меню
2	Более коммерческий, значит более дорогой	5	Отсутствие соц. сетей
2	Много текста на главной странице	5	Нет возможности сделать заказ онлайн
1	Нет раздела с полезной информацией	4	Нет корзины
1	Смущает вид кремля	4	Подача информации и оформление контента
1	Нет информации о условиях оплаты и доставке товаров	3	Отсутствует онлайн консультант
1	Сложно найти «контакты»	3	Отсутствие скидок
1	Нет на главной странице в явном виде подробного списка услуг	2	Не удобная карточка товара
1	Более дорогие услуги	2	Плохие фото графики
1	Наличие скидок	2	Мало информации о компании, нет фото сотрудников, офисов, транспорта
1	Сразу непонятен общий перечень услуг	2	Отсутствует видео
1	Нет консультации юриста	2	Неудобный каталог товаров
1	Нет «полезной информации»	1	Иконки разделов интернет магазина сливаются с фоном – сложно найти
1	Не нашел информации о сотрудниках	1	кнопка сотрудники мешает, кажется, что перейдешь на главную страницу
1	Купон на скидки	1	Нет онлайн заявки
1	Нет прямой ссылки на льготы для льготных категорий граждан	1	Информация про мошенников, слишком навязывает заказать здесь – это отталкивает
1	На странице кремации не хватает информации о самой услуге	1	не увеличивается бланк в разделе о предприятии, вызывает сомнения в подлинности документа
1	Незаметное служебное меню	1	Пользователь не нашел адреса компании
1	Шапка сайта не соответствует тематике	1	Нет счетчика посетителей
		1	не нашла информацию о гарантированном перечне услуг, федеральном законе, соц. программах и льготах
		1	Отсутствует поиск по сайту
		1	Нет информации о выезде агента
		1	Закон в подвале сайта
		1	В текстах много воды
		1	На странице кремации текст про историю

Количество ассессоров указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
15	удобство	Сделать шрифты больше	
11	удобство	Сделать ширину сайта больше	
9	доверие	Добавить отзывы с фото и контактами	
6	доверие	В раздел "о компании" нужно добавить какую-либо информацию о наградах, участие на семинарах, сертификаты, сканы документов и <u>благодарственные письма</u> и т.д.	
5	удобство	Сделать номер телефона покрупнее	
3	удобство	Верхнее меню маленькое и сливается с фоном. Сделать служебное меню заметнее, сейчас очень маленькое и находится в самом верху экрана	
3	условия покупки	Пересмотреть цены в блоке стоимости похорон – у конкурента более выгодные предложения	
3	условия покупки	Непонятно оформлены страницы услуг (кремация, похороны, ГРУЗ 200 и т.д.) Что за цена указана, за что? Там где «от» - от чего зависит?	
2	доверие	Добавить бесплатный номер 8 800	
2	удобство	Пользователи не смогли найти полезную информацию (храмы, морги, поликлиники и т.д.)	
2	условия покупки	Реализовать корректное отображение на мобильных устройствах	
2	условия покупки	Добавить информацию про возможность круглосуточного звонка	
2	условия покупки	Акции в похоронном бюро наталкивают на мысль, что сайт не помогает, а лишь зарабатывает. Вынести акции на отдельную страницу и сделать их менее коммерческими, т.е. более социальными	
1	доверие	Сделать более явный упор на отсутствие безразличия и хамства со стороны сотрудников. Оформить эту информацию, а не просто написать по тексту.	
1	доверие	Вынести название компании Посбон в логотип	
1	доверие	Не нравится вид мужчины...не агент ритуальных услуг...а жених какой то – стоит поменять изображение	
1	доверие	Минимальные цены на гробы и венки не совпадают на первом сайте в верхнем блоке и дальше вниз по странице Венки в разных места имеют разные цены – от 350 и от 700р	
1	доверие	Добавить консультацию юриста	
1	удобство	хотелось бы, чтоб корзина находилась в правом углу подальше от области контента	
1	удобство	Добавить на главной информацию с подробным списком услуг	
1	удобство	Перемещаясь по сайту сложно ориентироваться и возвращаться «назад». Нужно сделать хлебные крошки более заметными	
1	удобство	Много ненужных картинок в разделах, которые только отвлекают и путают	

1	удобство	Добавить поиск по сайту	✓
1	удобство	Сделать гиперссылки заметнее	✓
1	доверие	Сделать страницу с информацией о сотрудниках более доступной, сейчас пользователи не находят её и считают что на сайте этой информации нет	!
1	условия покупки	Непонятно раскрыта информация на странице «если умер человек»	!
1	условия покупки	Не совсем понятно что такое “Груз 200”, нужно сделать более понятное название для меню”	?
1	условия покупки	Сделать корзину товаров статичной, чтобы не скролилась.	?
1	условия покупки	Подробнее расписать условия доставки товаров	✓
1	условия покупки	Указать график работы, пользователи могут не знать, что организация работает и по выходным	✓
1	условия покупки	Подробнее расписать условия оплаты	✓



Рекомендуем к исправлению.



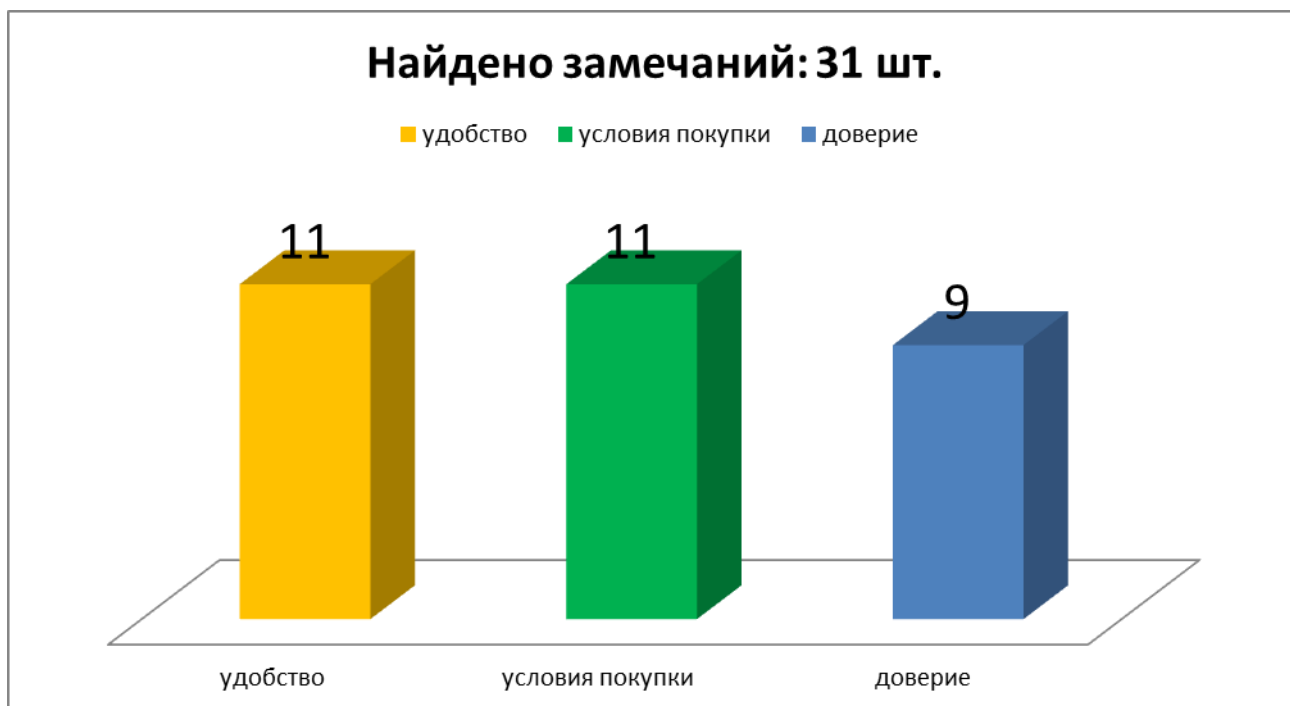
Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или А/В тестирование.



Можно не править.



Цитата из анкеты ассессора:

«P.S. да, после внимательного изучения сайт А оказался удобнее. Но первое впечатление заставило бы, наверное, уйти с сайта»