



Аудит интернет-магазина My Watch

Критические проблемы

1. Категории товаров

Показатели по всем источникам трафика

Из 283 разделов товарами заполнены 104. Из них в 40 разделах нет фотографий товаров. Полностью заполнены 64 раздела (23%).

Показатель отказов на страницах категорий — 71% (означает, что посетитель посмотрел одну страницу и завершил сеанс). Показатель выходов для страниц категорий — 26% (означает, что посетитель просмотрел несколько страниц и закончил просмотр сайта на текущей странице). В пустых категориях 100% отказов.

Показатели по поисковому трафику

Страницы категорий получают 54% трафика из поисковой выдачи. Показатель отказа — 69%. Посетители не видят товар в разделах, почти в 70% случаев сразу уходят с сайта. Либо завершают сеанс, когда переходят из заполненного раздела в пустой. Конверсия — 0,25% (в среднем).

Показатели по трафику с Яндекс.Маркета

С Яндекс.Маркета посетители не попадают в категории, только на карточки товаров. Если не совершают покупку, то переходят в раздел и перезагружают страницу (потому что не находят товар). После этого уходят с сайта или возвращаются в карточку товара и завершают сеанс. Конверсия — 1,8% (в среднем).

В первую очередь рекомендуем заполнить пустые разделы товарами, а на страницы товаров без фотографий добавить изображения. Список пустых разделов и товаров без фотографий приложен к аудиту.

2. Склад

70% заказов не обрабатывается, потому что на складе не было товара, или менеджер не смог дозвониться клиентам. Это проблемы склада и работы менеджеров, а не эффективности рекламы. Чтобы не терять такое большое количество заказов, нужно работать с наличием и дозвонами.

3. Карточки товаров

Показатель отказа по карточкам товара с Яндекс.Маркета равен 66%. Для интернет-магазинов нормальным показателем отказов является 30—45%. Большой показатель отказов по карточке товаров может говорить о том, что покупатели не доверяют магазину. Это связано с недостатком информации о товаре, маленьким сроком гарантии, отсутствием скидок и в целом с невыгодными условиями.



4. Страница оформления заказа

Следует удалить промежуточную страницу на шаге оформления заказа.

<https://mywatch.pro/index.php?route=checkout/cart> Аналитика воронки продаж показывает, что на этом шаге уходит 64% посетителей.

Дополнительные страницы, появляющиеся при добавлении товара в корзину, зря тратят время, заставляют совершать лишние шаги. Особенно это верно для мобильных сайтов, когда загрузка страницы занимает заметное время. Это раздражает пользователей.

Яндекс.Маркет

1. Бюджет

Траты на Яндекс.Маркет составляют 16 638 руб. в месяц (в среднем). Один клик стоит 11 руб., один заказ — 616 руб. Маржа — 40%. Оборот составляет 211 000 руб. (без отмененных заказов), чистая прибыль — 67 772 руб.

Если смоделировать увеличение стоимости клика и бюджет в 4 раза, то при той же конверсии (1,8%) у вас получится в 2 раза больше кликов и в 2 раза увеличится оборот. Соответственно, увеличится чистая прибыль. Бюджет на маркетинг составит 46%.

ноя.15	факт	прогноз	
Клики с Маркета	1463	2926	
Заказы	27	54	
Товаров	27		
Стоимость кликов, у.е.	470	1818	
Стоимость кликов, руб.	16638	64372	
Оборот	211000	422000	
Конверсия	1,8%	1,8%	
Человек на покупку	54	59	
Стоимость клика	11	22	
Средний чек	7815	7815	
Средняя маржа	40%	40%	
В 0 цена клика	58		
Стоимость заказа	616	1298	
Средняя прибыль с заказа	3126	3126	
Чистая прибыль с заказа	2510	1828	
Чистая прибыль всего	67762	98708	46%

Вы будете зарабатывать меньше на каждом заказе, но при этом получите больше заявок. В итоге чистая прибыль увеличится.

После повышения бюджета и при приросте трафика нужно проверять, сохраняется ли конверсия, сохраняется ли средний чек, растет ли трафик, как растет цена клика.



Если тратить 58 руб. на один клик, то вы ничего не заработаете, но максимизируете объем продаж.

2. Отзывы

Отвечайте от лица магазина на каждый отрицательный отзыв. Если что-то пошло не так, предлагайте компенсировать негативный опыт. Предлагайте скидки на другой товар.

Занимайтесь агитацией, звоните — узнавайте, все ли хорошо с товаром, все ли устроило при покупке. Если все хорошо, просите оставить отзыв о вашем магазине. После разговора с клиентами отправляйте письмо с благодарностью за обращение в ваш магазин и просьбой оставить отзыв. Награждайте покупателей за отзывы подарками или скидками на последующие покупки.

3. Ставки

Оценивайте окупаемость категорий/товаров: сопоставляйте стоимость переходов по этим группам и прибыль, которую они дают. Если какая-то категория/товар приносит больше убытков, чем прибыли, то лучше их отключить.

Поисковая оптимизация

При таком объеме страниц (6962) трафик с поиска (900—1100 уникальных посетителей в месяц) аномально маленький. Для существенного увеличения трафика заполните пустые разделы товарами и выполните рекомендации:

1. Мета-теги

Во всех разделах и карточках товаров пропишите мета-теги (тайтл, дескрипшн, H1) по подобранной семантике. 70% мета-тегов у вас уже есть в Эксель-файлах.

Поисковые системы учитывают мета-теги, когда определяют релевантности страниц. Поскольку на сайте не прописаны мета-теги, ответы вашего сайта на запросы в выдаче часто имеют незаконченный или одинаковый вид, а большая часть страниц не релевантна запросам.

 Интернет магазин часов mywatch.pro. Купить оригинальные...
mywatch.pro ▾
Обратная связь. +7 (800) 775-70-96. order@mywatch.pro.
+7 (499) 408-36-04 · пн-пт 10:00–19:00 · м. Шоссе Энтузиастов
 Москва, просп. Буденного, 53, оф. 209

 О интернет - магазине Мои часы
mywatch.pro > [about_us.html](#) ▾
order@mywatch.pro.

 Распродажа
mywatch.pro > [sale/](#) ▾
Обратная связь. +7 (800) 775-70-96. order@mywatch.pro.

 Доставка почтой по России
mywatch.pro > [mail-delivery-in-russia.html](#) ▾
order@mywatch.pro.



2. Мобильные устройства

Сайт не адаптирован под мобильные устройства, он не подстраивается под размер разных экранов. Пока на сайте запрет для поискового робота, через Гугл проверить удобство просмотра невозможно. <https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/?hl=ru>

18% от всех просмотров сайта приходится на мобильные устройства. При росте трафика этот процент увеличится. Рекомендуем внедрить адаптивную верстку. Это позволит сайту корректно отображаться на всех устройствах, повысит удобство для пользователей, позволит сайту выше ранжироваться в поиске Гугла для мобильных устройств.

3. 404-ошибка

Сайт проверен на ошибки 404. Обнаружена 61 битая ссылка, которые необходимо удалить. Список ссылок прилагается.

4. Тексты

Все тексты на сайте скопированы с других ресурсов. Их нужно удалить либо заменить на уникальные информативные описания. Подробный отчет с анализом приведен в файле.

5. Страницы листинга (пагинации)

В коде страниц вида сайт.ру/категория/ ?page=* прописать тег rel=canonical на корневую страницу.

6. Скорость

Среднее время загрузки страниц сайта — 4,76 сек. Это вдвое больше нормы.

Сайт проверен на скорость загрузки из разных браузеров.

Browser	Sessions	Avg. Page Load Time (sec)
Chrome	1,536	3.95
Firefox	435	5.94
YaBrowser	424	3.26
Opera	327	69.80
Safari	264	3.25
Internet Explorer	263	2.56
Android Browser	60	0.00
Edge	23	6.75
Opera Mini	22	0.00
MRCHROME	20	0.00



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

Нужно внести исправления по рекомендациям Гугл Пейдж Спид.

<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/?url=mywatch.pro&tab=desktop>

Наименее трудозатратные мероприятия:

включение сжатия ресурсов с помощью функций gzip или deflate,

включение кэширования браузера,

оптимизация изображений.

Более трудозатратные мероприятия:

сокращение CSS (объединение в спрайты),

сокращение JavaScript (объединение в спрайты).

По приведенной выше ссылке вы найдете подробные инструкции по каждой операции.

Настораживает долгий ответ сервера и время генерации страницы. Может оказаться, что ресурсов веб-сервера не достаточно для нагрузки на сайт. В этом случае необходимо перейти на более мощный тариф (VPS или выделенный сервер) или сменить хостинг.

По статистике, ускорение работы сайта приводит к увеличению количества просмотров страниц посетителем ресурса в течение одной сессии. 80% пользователей утверждают, что в случае если страница загружается медленно, вероятность того, что они вернуться на данный ресурс, мала. Средняя продолжительность загрузки страницы должна составлять не более 1,5 секунды. Поисковые роботы также обращают внимание на скорость загрузки страниц, при этом она не просто учитывается, но ещё и является одним из факторов ранжирования. Ресурсы, которые загружаются быстрее, удобны для пользователя, поэтому позиции таких сайтов в выдаче находятся выше, чем у аналогичных, но с меньшей скоростью загрузки.

7. Редиректы

Не прописан 301 редирект с <https://www.mywatch.pro> на <https://mywatch.pro>. Не прописана директива Host: <https://www.mywatch.pro> (в случае с защищенным соединением в Host указывается протокол https!) в robots.txt. Редирект на главную страницу с <https://mywatch.pro/index.php> прописан. Существующая структура сайта предусматривает закрывающий слеш на страницах категорий и подкатегорий. Редиректы со страницы без слеша на страницу со слешем прописаны. Однако в структуре сайта, например, ссылки на категории в верхнем меню (<https://mywatch.pro/cataloge/wrist-watches/mens>, <https://mywatch.pro/cataloge/wrist-watches/womens>) прописаны без закрывающего слеша и являются редиректами на основные страницы меню.

8. Структура адресов

На сайте внедрен ЧПУ. Структура адреса повторяет путь с главной страницы сайта к текущей странице, например, <https://mywatch.pro/cataloge/interior-clocks/interjerynye-nastolnye/bulova-b2066.html>.

Однако на сайте есть страницы без ЧПУ:

<https://mywatch.pro/index.php?route=account/login>



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

<https://mywatch.pro/index.php?route=account/return/insert>
<https://mywatch.pro/index.php?route=account/simpleregister>
<https://mywatch.pro/index.php?route=account/wishlist>
https://mywatch.pro/index.php?route=blog/article&article_id=120
https://mywatch.pro/index.php?route=blog/article&blid=70&article_id=123
<https://mywatch.pro/index.php?route=blog/news&blid=70>
<https://mywatch.pro/index.php?route=information/contact>
<https://mywatch.pro/index.php?route=product/manufacture> (обратите внимание на последнюю ссылку – она находится в выпадающем меню Бренды)

Для этих страниц следует назначить ЧПУ и прописать 301 редирект со старого адреса.

9. Ответы сервера

Проверена корректность работы сервера по запросам last-modified и if-modified since в сервисе <http://last-modified.com/ru>

URL: <https://mywatch.pro/>

[Хостинг ИНС. Пользуемся сами, рекомендуем другим.](#)

Last-Modified не найден!

```
HTTP/1.1 200 OK
Date: Thu, 24 Sep 2015 10:11:29 GMT
Server: Apache/2.2.15 (CentOS)
X-Powered-By: PHP/5.4.34
Set-Cookie:
PHPSESSID=gfu7fvb7plib1ihretfmvp9a31; path=/;
HttpOnly
Expires: Thu, 19 Nov 1981 08:52:00 GMT
Cache-Control: no-store, no-cache,
must-revalidate, post-check=0, pre-check=0
Pragma: no-cache
Set-Cookie: language=ru; expires=Sat,
24-Oct-2015 10:11:29 GMT; path=/;
domain=mywatch.pro
Set-Cookie: currency=RUB; expires=Sat,
24-Oct-2015 10:11:29 GMT; path=/;
domain=mywatch.pro
Vary: Accept-Encoding
Connection: close
Content-Type: text/html; charset=utf-8
Получено: 586 байт
Затрачено: 5,42 сек
```

Результат: провалено

HTTP заголовок Last-Modified сообщает клиенту время последнего изменения страницы (объекта). Если клиент (браузер, поисковый робот) получил заголовок Last-Modified, то при



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

следующем обращении к адресу, при условии, что страница (объект) есть в локальном кеше, он добавит вопрос If-Modified-Since (не изменилась ли страница после даты, полученной в Last-Modified). Сервер, получив запрос If-Modified-Since, должен сверить полученную временную метку с временем последнего изменения страницы и, если страница не изменялась, ответить 304 Not Modified.

При правильной настройке заголовков снижается нагрузка на сервер при сканировании сайта поисковыми ботами, улучшается индексация сайта.

Подробнее о настройке [Google: Руководство для веб-мастеров](#) и [Яндекс: Советы вебмастеру](#).

10. Валидность кода

Проверен код сайта на валидность в сервисе <http://validator.w3.org/>. Рекомендуется устранить ошибки со статусом Error.

11. Карта сайта

Карта сайта доступна по адресу https://mywatch.pro/index.php?route=feed/google_sitemap. Содержит множество ошибок, ссылок на несуществующие страницы. Рекомендуем разбить карту сайта на несколько отдельных файлов и указать их в индексном файле по адресу <https://mywatch.pro/sitemap.xml>. Это снизит размер карты сайта, ускорит ее загрузку.

12. Теги заголовков

На сайте не используются теги заголовков h1. Следует внедрить по одному тегу H1 на документ (он же главный заголовок). Подзаголовки выводить в теге h2. Исключить использование тегов h в «сквозных» элементах сайта — хедере, футере, сайтбаре!

13. Картинки

Прописаны теги alt и title. Картинки сайта <https://mywatch.pro> принимают участие в поиске по картинкам в Яндекс и Гугл.

14. Страница 404 ошибки

Проверена обработка 404 ошибки. Замечаний нет. На сайте используется индивидуальная страница ошибки с пояснением и навигационными ссылками.

15. Роботс

В файле robots.txt существует директива Disallow: /catalog, запрещающая индексацию страниц вида https://mywatch.pro/cataloge/* :

К аудиту прилагается подкорректированный файл robots.txt. Следует заменить им аналогичный файл в корне сайта.



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

16. Хлебные крошки

На сайте есть навигационное меню. Отсутствует микроразметка для «хлебных крошек».

Как сделать: <https://developers.google.com/structured-data/breadcrumbs?hl=ru&rd=1>

Проверить корректность: <https://developers.google.com/structured-data/testing-tool/>

На карточках товара рекомендуем внедрить схему <http://schema.org/Product> (пример внедрения: <https://www.mediamarkt.ru/item/1201468/samsung-galaxy-s-iv-gt-i9500-16gb-white-frost-smartfon>)

Страницу контактов следует разметить с помощью схемы <http://schema.org/Organization>

Подключена разметка Open Graph (<http://ogp.me/>). Однако отсутствует один из основных тегов meta property="og:description". Обратите внимание, что этот тег должен дублировать метатег description.

Коммерческие рекомендации

1. Доставка

В разделе «Доставка» и в карточках товаров нужно указать, что товар привозят за 2—24 часа, что по Москве и области — бесплатно.

Выбирая интернет-магазин, потенциальный клиент в первую очередь обращает внимание на цену, а во вторую — на условия доставки. Указывая на сайте, что доставка бесплатная и занимает максимум сутки (при реальной возможности), вы сконвертируете большее количество посетителей. Бесплатной доставкой вы упрощаете заказ, так как клиенту не нужно ни за что доплачивать. Указывая временной интервал доставки, вы даете клиенту понять, когда примерно он получит покупку, а также что ему не придется долго ждать.

Бесплатная доставка приобретает значение в том случае, если покупатель находится на нужной позиции воронки продаж. Психологически само слово «бесплатно» символизирует отсутствие риска или минусов, но это не значит, что оно сможет зацепить совершенно любого пользователя. Чтобы бесплатная доставка сработала, покупатель должен быть уже готовым к покупке. Невозможно побудить к покупке, если пользователь даже не уверен, что заинтересован вашим продуктом.

2. Стоимость

Дайте покупателям скидку, если они знают, что в другом магазине этот товар продается дешевле. К примеру, разместите на сайте кнопку «Снизить цену», при клике на которую будет всплывать форма со следующим сообщением: «Если вы найдете на этот товар цену ниже, чем в нашем магазине, отправьте нам ссылку, мы предложим цену еще ниже».

3. Условия возврата

Добавьте на страницу «Условия обмена и возврата» и в карточках товара информацию о том, что вы готовы обменять товар или вернуть деньги в течение 30 дней при сохранении чека и товарного вида.



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

Указывая срок возврата 7 дней, вы вызываете опасения у клиента, так как это противоречит законодательству.

При выборе дорогого товара в незнакомом магазине посетители хотят быть уверены, что риски минимальны. Законная гарантия на легкий возврат означает, что в случае скрытого дефекта или другой неприятной ситуации клиенты могут рассчитывать на вас. Такая информация повысит доверие к вашему магазину.

4. Гарантия на подлинность

Укажите в карточке товара, что даете гарантию на подлинность бренда и ручаетесь, что ваш товар — не подделка.

Фирменные магазины, много лет работающие с определенными марками, дорожат своей репутацией, поэтому в них невелик риск встретить подделку. В неизвестных магазинах люди боятся покупать товар, потому что он может оказаться контрафактом или подделкой. Указывая гарантию на подлинность бренда, вы снимаете страх приобретения подделки и повышаете доверие к магазину.

Опишите в интернет-магазине, как определить подлинность бренда. Это полезная информация, которая повысит лояльность посетителя к вашему интернет-магазину.

Пример: <https://yadi.sk//6R8NcG5Cm9Bnt>

6. Комплектация

Пропишите, что входит в комплектацию часов:

- паспорт товара;
- фирменная упаковка;
- талон на гарантийное обслуживание в сервисном центре;
- инструкция по эксплуатации на английском и русском языках;
- кассовый и товарный чеки.

Это наглядно демонстрирует фирменную комплектацию. Покупатель точно знает, что получит. В итоге повышается доверие к магазину и товару.

7. Скидка при первой покупке

Так как магазин неизвестный, повышайте лояльность покупателей, чтобы у них оставалось приятное впечатление от сервиса магазина, и они снова возвращались за покупками. Рекомендуем давать скидку в 10% на любой товар после первой покупки в магазине. Скидка должна приходиться в письме, подтверждающем покупку. Так вы не только повысите репутацию магазина, но и простимулируете покупателя возвращаться к вам при необходимости повторной покупки подобного рода.



8. Характеристики

Перенесите текст из характеристик в описание и поправьте верстку.

Мужские часы GUESS 75540G1 с кварцевым механизмом, который имеет высокую точность хода.

Корпус

Корпус часов GUESS 75540G1 легкий, т.к. изготовлен из самого практичного материала - нержавеющей стали.

Стекло

Минеральное стекло (Hardex) практически не царапается. Лучше пропускает свет и позволяет легче прочитать показания циферблата.

Способ отображения времени

В американских мужских часах GUESS 75540G1 отображение времени аналоговое. На циферблате арабские цифры.

Ремешок

Ремешок часов GUESS 75540G1 выполнен из прочной натуральной кожи.

Водонепроницаемость

Водонепроницаемость WR30 (3 атм) позволяет лишь намочить часам под дождем, можно мыть руки.

Особенности

Часы GUESS 75540G1 имеют дополнительные функции: питание от батареи

Для удобства наших покупателей и клиентов наш интернет магазин осуществляет доставку не только по Москве, но и любой регион России. Приобрести надежные наручные мужские часы GUESS 75540G1 в нашем интернет-магазине значит быть уверенным, что покупаете 100 процентный оригинал часов.

В характеристики добавьте параметры из фильтров:

Механизм:	Электронные
Корпус:	Пластик
Стекло:	Минеральное
Браслет:	Браслет
Водозащищенность:	100 метров
Пол:	Мужские
Размер:	54мм X 52мм X 14мм

9. Онлайн-консультант

Как правило, у посетителей есть вопросы по товарам и условиям магазина, на которые хотят получить ответ как можно скорее. Не всем посетителям сайта комфортно звонить или отправлять сообщения. Чтобы сократить дистанцию, подключите онлайн-консультант. Он позволит моментально проконсультлировать клиента.

Рекомендуем: <https://chatra.io/ru/>, <http://www.jivosite.ru/>.

Полезный материал:

http://prograbli.ru/techno_experience/Do_no_harm_5_common_mistakes_online_consultant/

10. Кредит

Добавьте возможность покупки в кредит. Подключение онлайн-кредита стимулирует рост продаж за счет отложенного спроса по цене. При прочих равных возможностях онлайн-кредит в интернет-магазине — преимущество перед конкурентами. По статистике, доля продаж через онлайн-кредитование достигает 10% (в среднем).



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

11. Наличие

Если товара нет на складе, или его невозможно доставить по каким-то другим причинам, предложите помочь подобрать аналогичный товар и сделайте на него скидку в 5—10%. Так вы уменьшите количество недовольных клиентов, которые потратили свое время, чтобы выбрать товар, но не смогли его приобрести.

12. Фотографии

Добавьте фотографии высокого разрешения в разных ракурсах.

Важно использовать изображения высокого качества. Поставщик не всегда дает качественные фотографии. Или дает, но не в тех ракурсах. Сделайте фото товаров самостоятельно. Не стоит фотографировать все продукты, хватит 20% самых продаваемых товаров.

Дополнительные картинки показывают продукт с разных сторон, чтобы подчеркнуть преимущества или уникальные черты. Также вы можете показать продукт в повседневном применении.

13. Видео

Важно, чтобы на странице были видеообзоры товаров. Лучше, чтобы они были сняты сотрудниками вашего интернет-магазина, но не так страшно, если позаимствовать, например, с YouTube.

Резюме

На каждом этапе воронки продаж вы теряете потенциальных покупателей. Из 100% разделов товарами заполнены только 23%. Из-за этого 69% посетителей тут же уходят, только попав на ваш сайт. Из 100% начатых покупок до конца оформляются только 36%. Из 100% поступивших заказов вы обрабатываете 30%. Большое количество недозвонов, товаров, которых нет в наличии, брака, неактуальных остатков и ошибок в цене. Прежде всего, нужно заполнить разделы товарами, работать с наличием и продумывать скрипты разговоров менеджера с покупателями, чтобы увеличить количество заказов.

За счет того, что пользователи с Яндекс.Маркета сразу попадают на карточку товара, Маркет показывает хорошую динамику по продажам и окупает бюджет на рекламу даже в текущей ситуации. В рамках ограниченных ресурсов повышение бюджета на Маркете должно быть следующим шагом после заполнения сайта.

Ваш сайт имеет неиспользованный потенциал по поисковому продвижению. Добавьте мета-теги на сайт, проведите оставшиеся работы по оптимизации, разместите уникальные информативные описания в разделы, и трафик с поисковых систем в течение нескольких месяцев существенно увеличится.



г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 6
тел.: +7 495 778-96-49,
e-mail: info@formproduction.ru
www.formproduction.ru

Чтобы уменьшить показатель отказов, выполните максимальное количество пунктов из блока коммерческих рекомендаций, чтобы конвентировать больше заказов. Обязательно проработайте условия магазина, информацию о товарах и фотографии на карточках товаров.

Шаги

1. Заполнить категории товарами.
2. Повысить бюджет на Яндекс.Маркет, работать со ставками и отзывами.
3. Работать с наличием и дозвонами.
4. Внести правки по коммерческим рекомендациям.
5. Добавить мета-описания.
6. Провести все работы из раздела поисковой оптимизации.
7. Подключить товарный ре-маркетинг.
8. Настроить Гугл Эдвордс, Яндекс Директ.
9. Нарращивать ссылочную массу за счет крауд-маркетинга.