Как эффективно показать товары в Customer Journey

retailrocket

FRUMATIC

ЦИАН

STORIA

РБК

М.видео
нам не всё равно

Русский Стандарт
БАНК

МГТУ
1830

Провел > **500** A/B-тестов
на > **120**
российских и зарубежных
интернет-магазинах

re:Store

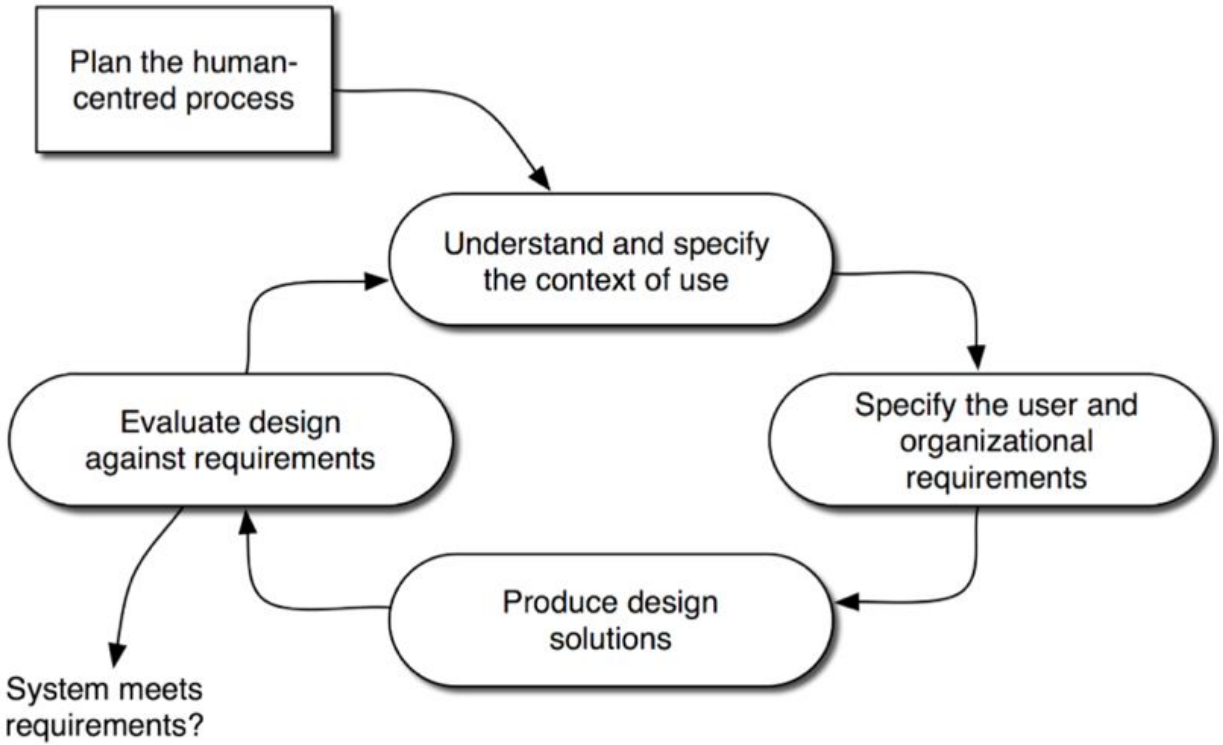
LOVE REPUBLIC

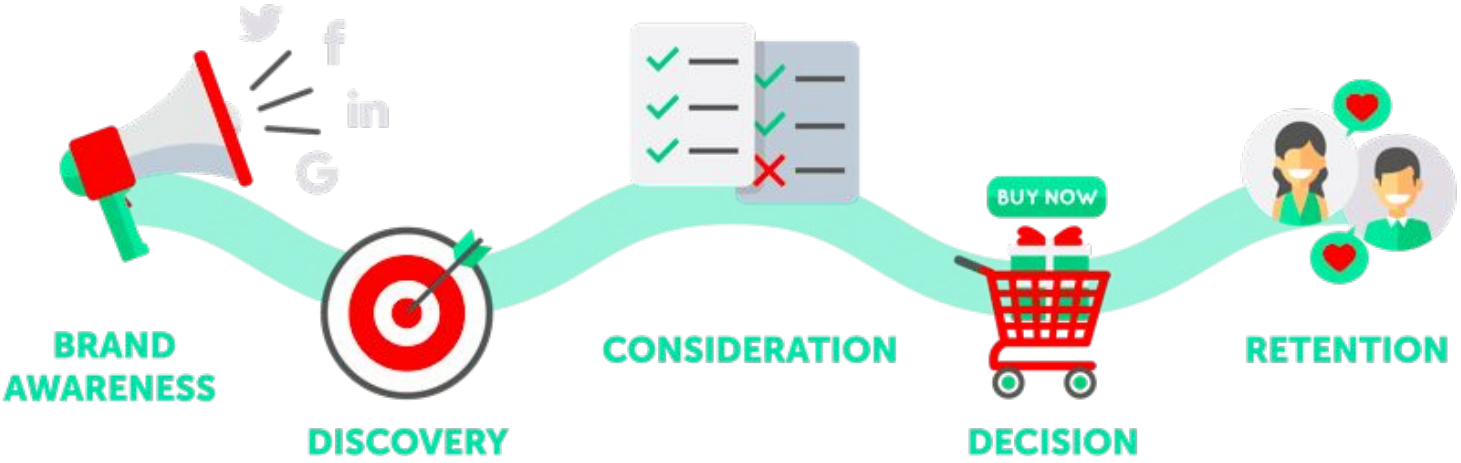
СВЯЗНОЙ

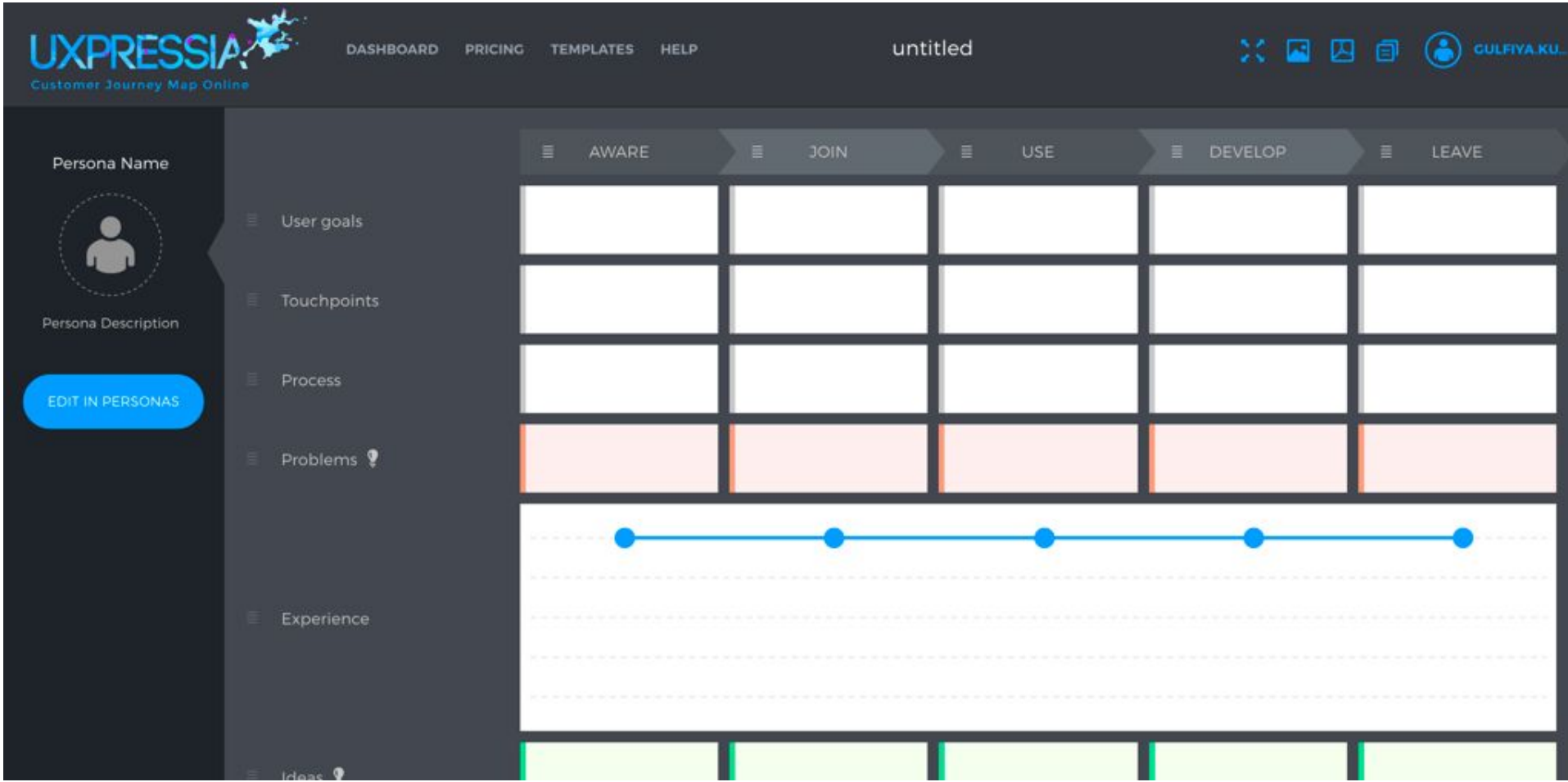
Ашан

Petshop.ru

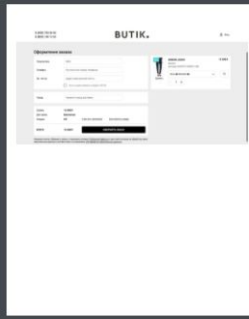
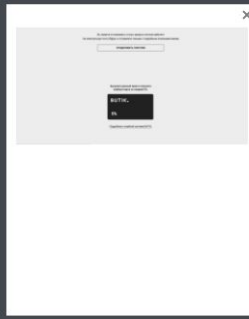
BUTIK.RU


Plan the human-centred process
Understand and specify the context of use
Specify the user and organizational requirements
Produce design solutions
Evaluate design against requirements
System meets requirements?


BUY NOW
BRAND AWARENESS
DISCOVERY
CONSIDERATION
DECISION
RETENTION


UXPRESSIA
Customer Journey Map Online
DASHBOARD
PRICING
TEMPLATES
HELP
untitled
GULFIYA.KU...
Persona Name
Persona Description
EDIT IN PERSONAS
AWARE
JOIN
USE
DEVELOP
LEAVE
User goals
Touchpoints
Process
Problems
Experience
Ideas

retailrocket

	ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА	КАТАЛОГ	КАРТОЧКА ТОВАРА	ДОБАВЛЕНИЕ ТОВАРА В КОРЗИНУ	КОРЗИНА	СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ
Изображение						
Гипотеза	Пользователю интересны персонализированные Новинки	Персонализированные Хиты продаж покажут больший коэффициент конверсии	Пользователь не сформировал ожидание о покупке и заинтересован в похожих товарах		Дополнительные товары могут отвлечь пользователя от покупки	
Идеи для тестов		Необходимо протестировать "Персонализированные Хиты продаж" VS "Хиты продаж из категории"	Необходимо протестировать: "Похожие товары". "Сопутствующие товары". "Два блока одновременно: похожие товары и сопутствующие товары (под блоком похожим). " "Два блока одновременно: сопутствующие товары и похожие товары (под блоком сопутствующих). "		Необходимо протестировать: "Сопутствующие товары". "Сопутствующие товары из категорий, отличных от категории просматриваемого товара". "Сопутствующие товары из «аксессуарных» категорий",	

Customer journey

Customer journey

BUTIK
RU

Тесты:

Страница категории

Карточка товара

Корзина

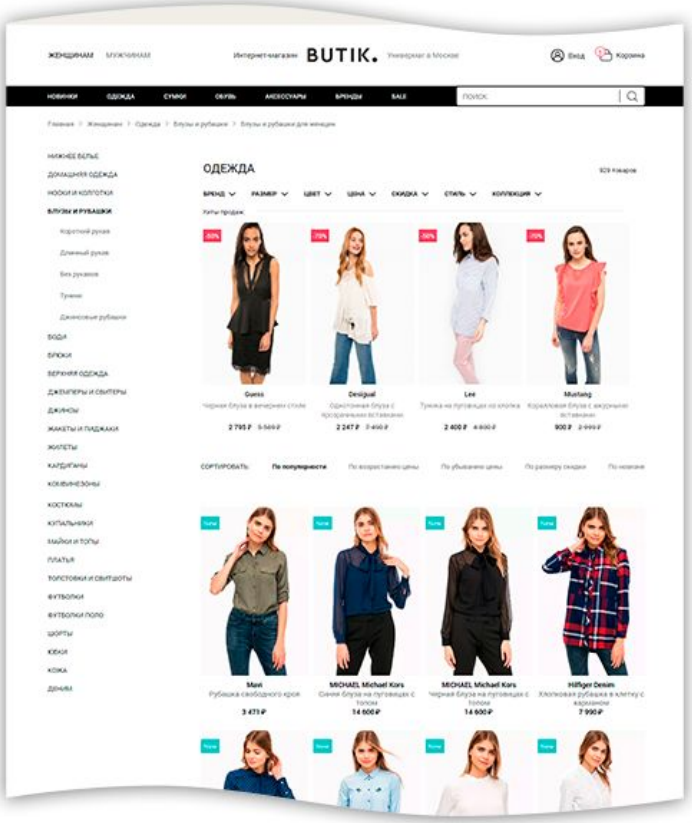
Тест 1

Персонализация страницы категории

Вариант 1

Хиты продаж магазина

retailrocket



Тестирование блоков товарных рекомендаций на странице категории магазина BUTIK.

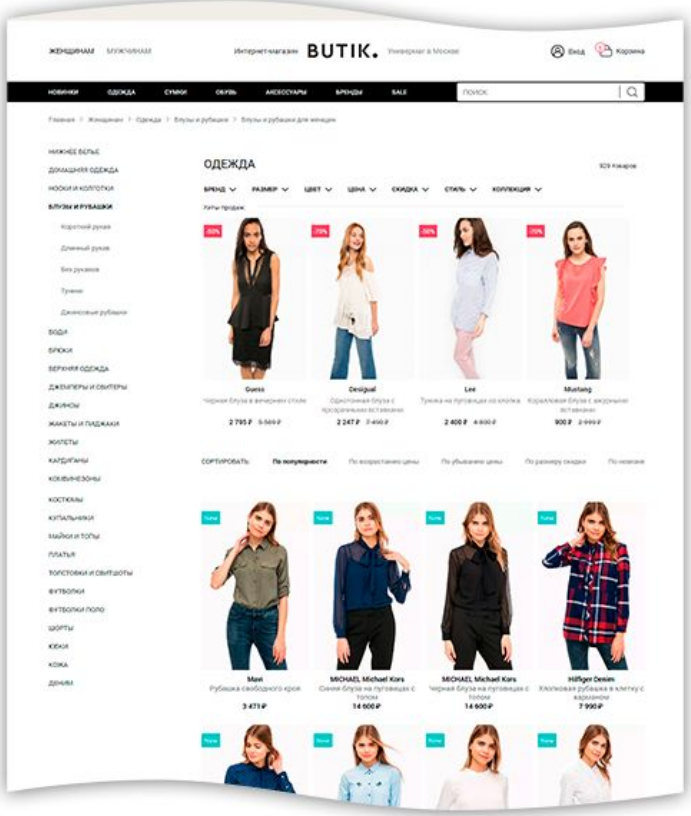
Хиты продаж магазина
Подборка популярных товаров из категории

retailrocket

Вариант 2

Персонализированные хиты продаж

retailrocket



Тестирование блоков товарных рекомендаций на странице категории магазина BUTIK.

Персонализированные хиты продаж
Подборка популярных товаров из категории по интересам пользователя

retailrocket

Результаты

retailrocket

	Прирост конверсии	Изменение среднего чека	Оценка увеличения выручки
Хиты продаж	-	-	-
Персонализированные хиты продаж	+6,92%	-0,58%	+6,35%

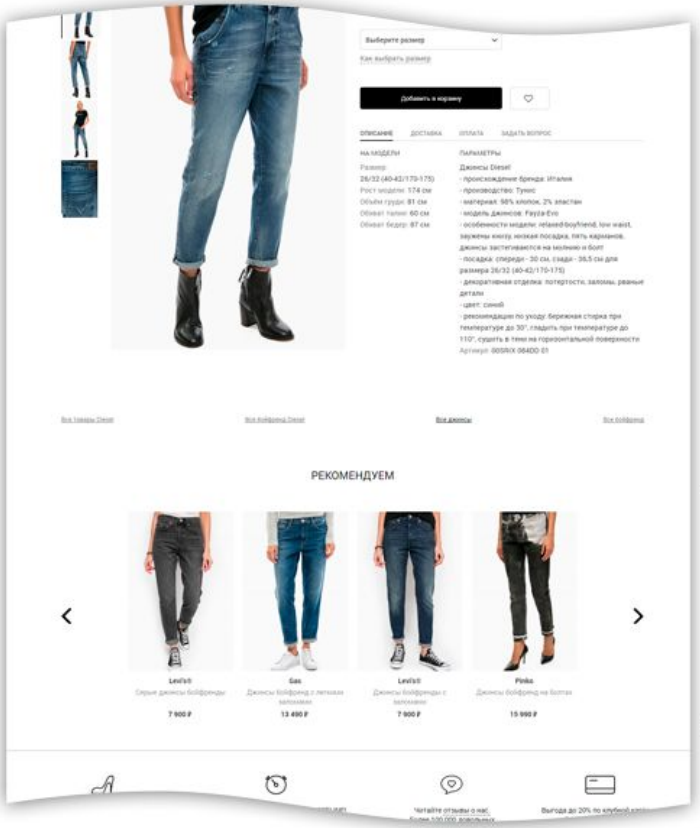
Тест 2

Мерчендайзинг в карточке товара

Вариант 1

Один блок похожих товаров

retailrocket



Тестирование блоков товарных рекомендаций в карточке товара магазина BUTIK.

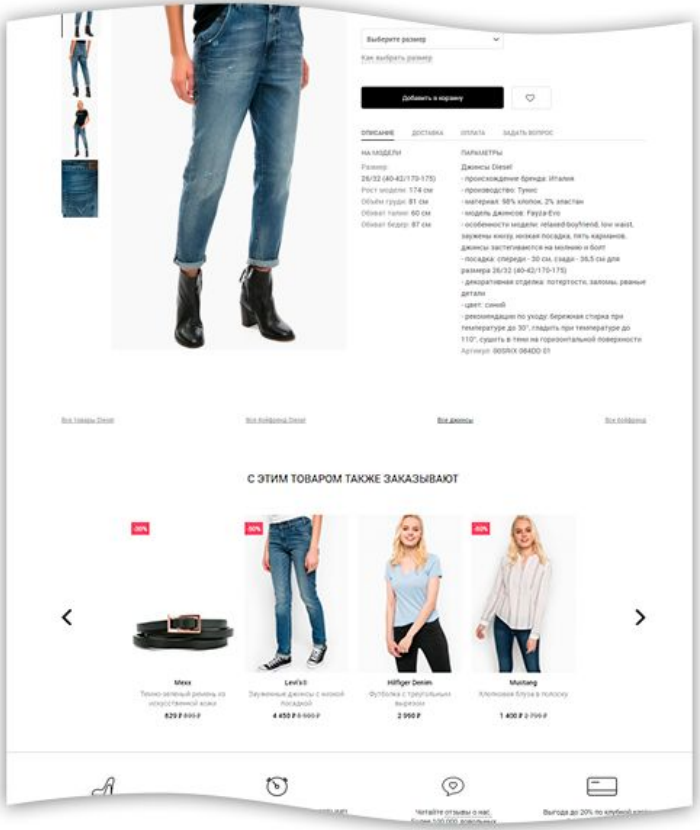
Похожие товары
Рекомендации альтернативных товаров

retailrocket

Вариант 2

Один блок сопутствующих товаров

retailrocket



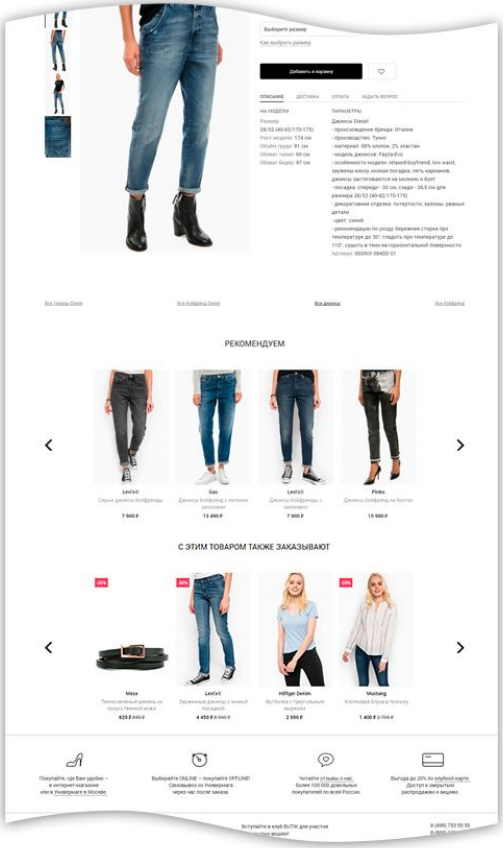
Тестирование блоков товарных рекомендаций в карточке товара магазина BUTIK.

Сопутствующие товары
Рекомендации дополнительных товаров, которые можно приобрести с текущим

retailrocket

Вариант 3

Два блока: похожие и сопутствующие товары



Тестирование блоков товарных рекомендаций в карточке товара магазина BUTIK.

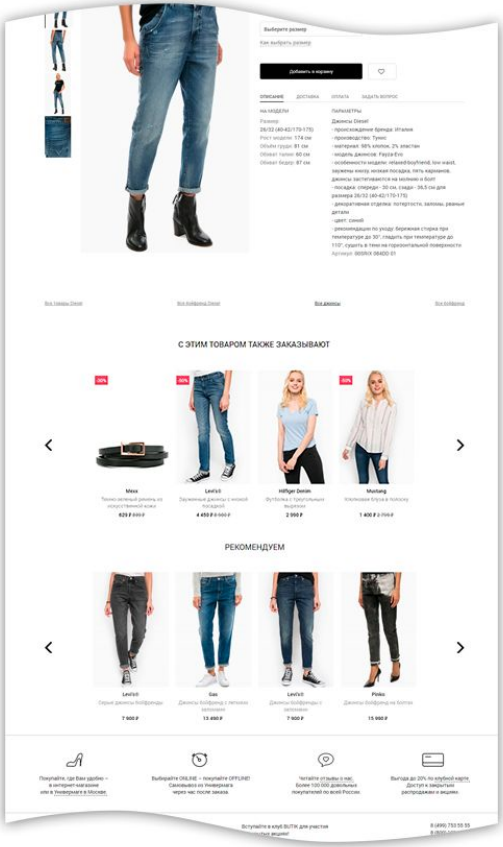
Похожие товары
Рекомендации альтернативных товаров

Сопутствующие товары
Рекомендации дополнительных товаров, которые можно приобрести с текущим

retailrocket

Вариант 4

Два блока: сопутствующие и похожие товары



Тестирование блоков товарных рекомендаций в карточке товара магазина BUTIK.

Сопутствующие товары
Рекомендации дополнительных товаров, которые можно приобрести с текущим

Похожие товары
Рекомендации альтернативных товаров

retailrocket

Результаты

retailrocket

	Прирост конверсии	Изменение среднего чека	Оценка увеличения выручки
Похожие товары	+4,22%	-1,34%	**+2,88%**
Сопутствующие товары	+6,66%	+0,10%	+0,76%
Два блока: похожие и сопутствующие товары	-	-	-
Два блока: сопутствующие и похожие товары	-2,37%	-0,55%	-2,92%

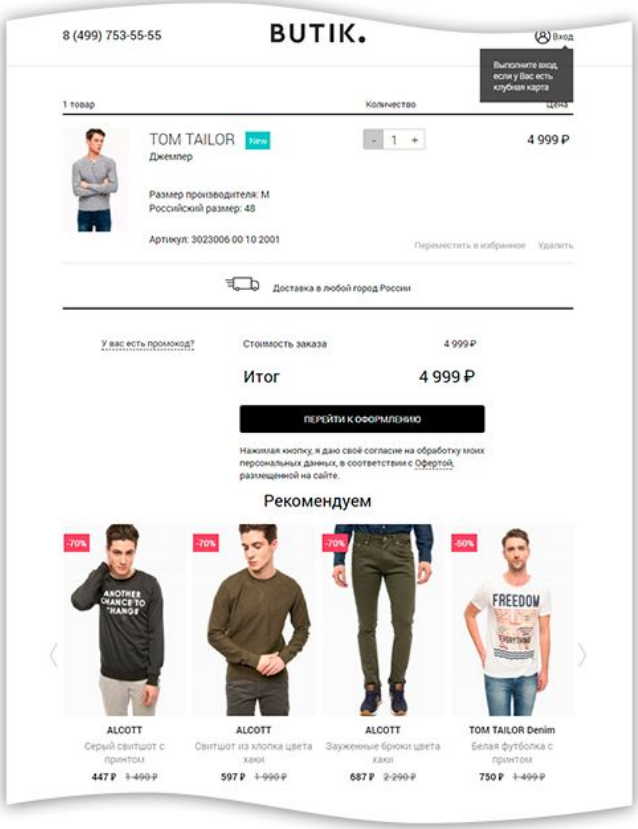
Тест 3

Мерчендайзинг в корзине

Вариант 1

Сопутствующие товары

retailrocket



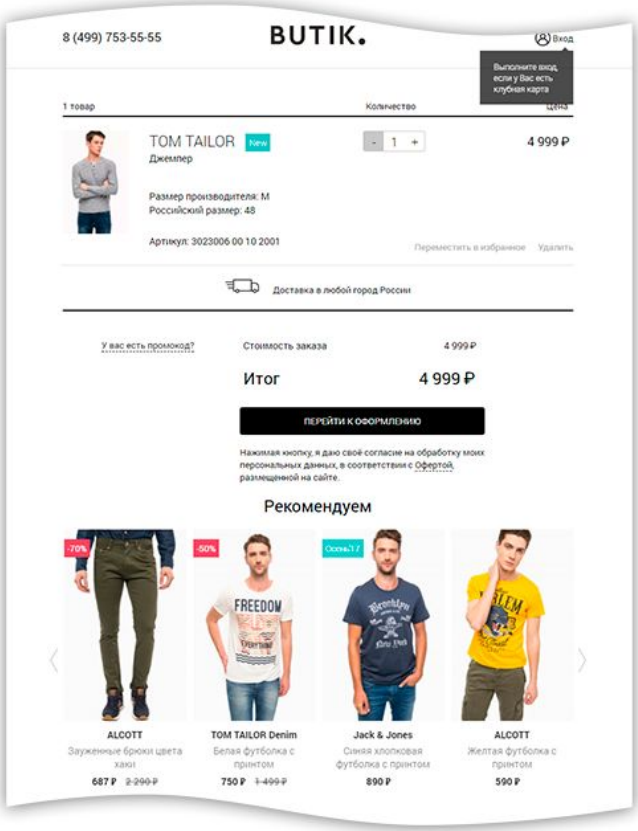
Тестирование блоков товарных рекомендаций на странице корзины магазина BUTIK.

Сопутствующие товары
Рекомендации дополнительных товаров, которые можно приобрести с текущим

retailrocket

Вариант 2

Сопутствующие товары из других категорий



Тестирование блоков товарных рекомендаций на странице корзины магазина BUTIK.

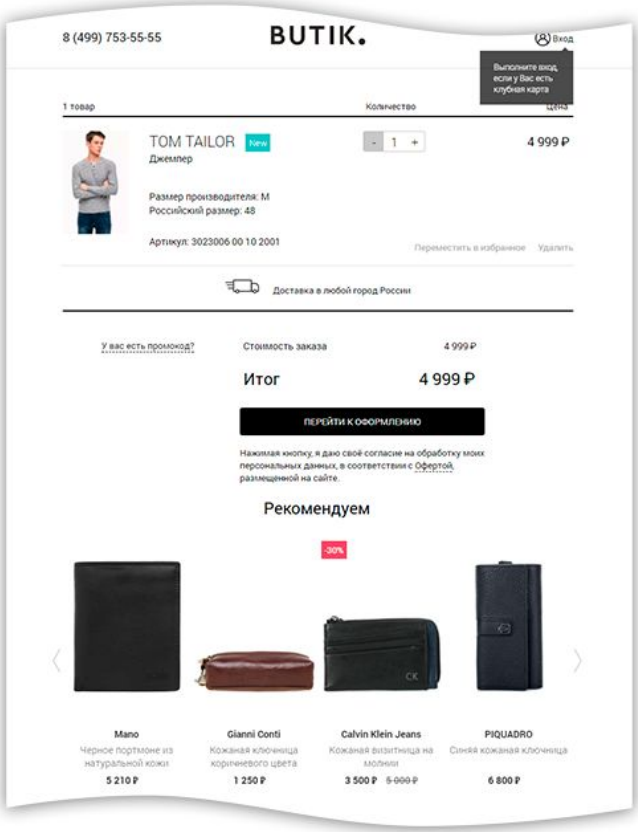
Сопутствующие товары из категорий, отличных от категории просматриваемого товара

retailrocket

Вариант 3

Аксессуары

retailrocket



Тестирование блоков товарных рекомендаций на странице корзины магазина BUTIK.

Сопутствующие товары из «аксессуарных» категорий

retailrocket

Результаты

retailrocket

	Прирост конверсии	Изменение среднего чека	Оценка увеличения выручки
Сопутствующие товары	-	-	-
Сопутствующие товары из других категорий	+1,12%	-3,03%	-1,90%
Аксессуары	-4,67%	-2,90%	-7,58%

Спасибо за внимание!

Гульфия Курмангалеева
gulfiya.kurmangaleeva@retailrocket.io

Ярослав Бондарчук
yaroslav.bondarchuk@retailrocket.io