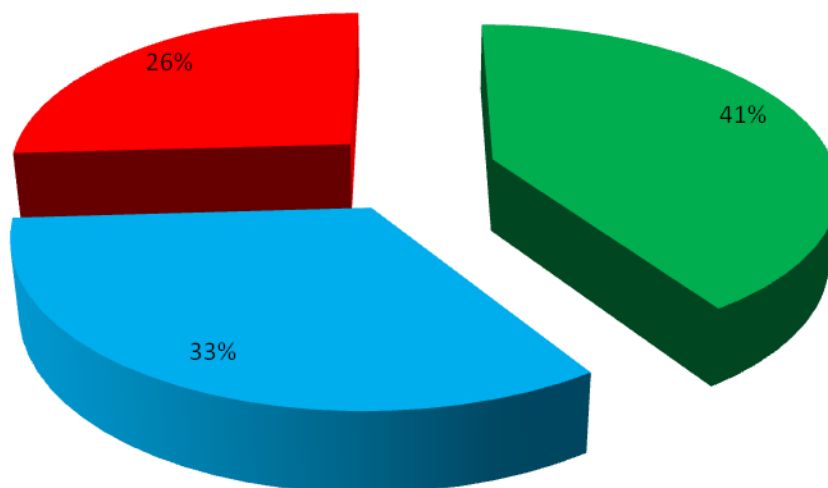


Обработка данных по заданию: Ремонт Apple

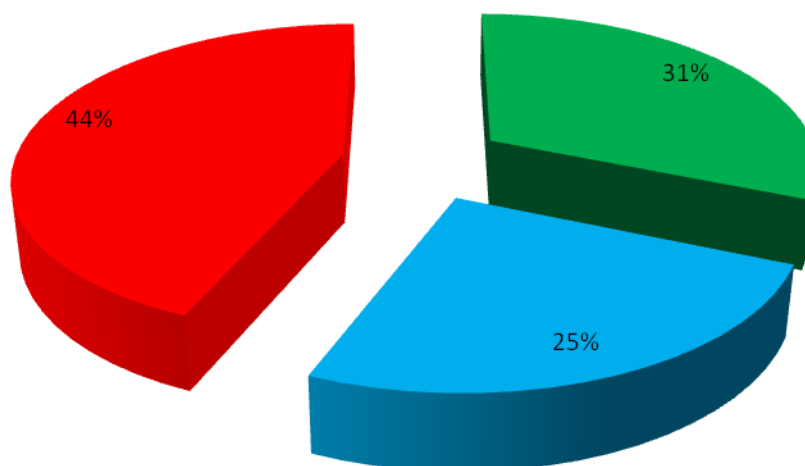
Все опрошенные (27 ассессоров)

- сайт вызывает доверие, заказали бы ремонт (11 человек)
- отнеслись к сайту нейтрально, заказали бы при определенных условиях (9 человек)
- сайт не вызывает доверия, заказали бы в другой компании (7 человек)



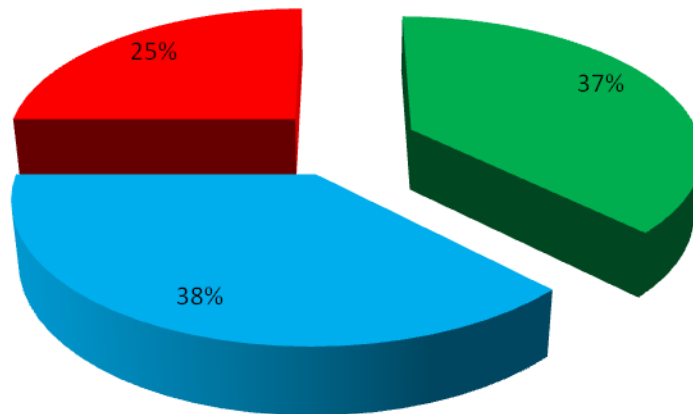
Только владельцы техники apple (16 ассессоров)

- сайт вызывает доверие, заказали бы ремонт (5 человек)
- отнеслись к сайту нейтрально, заказали бы при определенных условиях (4 человека)
- сайт не вызывает доверия, заказали бы в другой компании (7 человек)



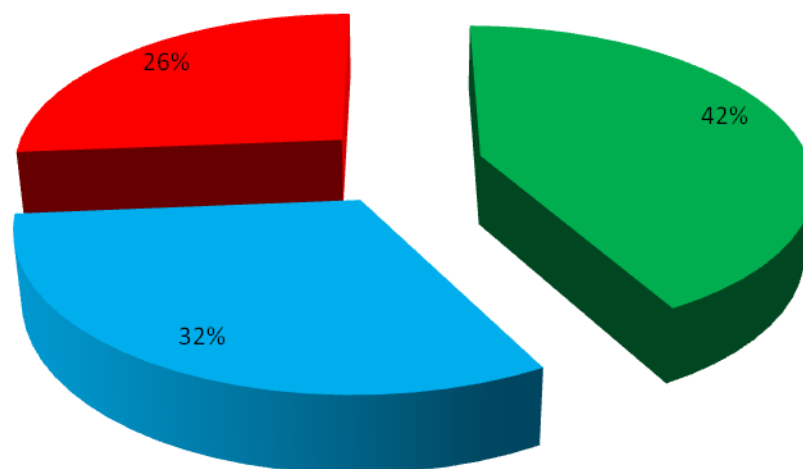
Только женщины (8 ассессоров)

- сайт вызывает доверие, заказали бы ремонт (3 человека)
- отнеслись к сайту нейтрально, заказали бы при определенных условиях (3 человека)
- сайт не вызывает доверия, заказали бы в другой компании (2 человека)

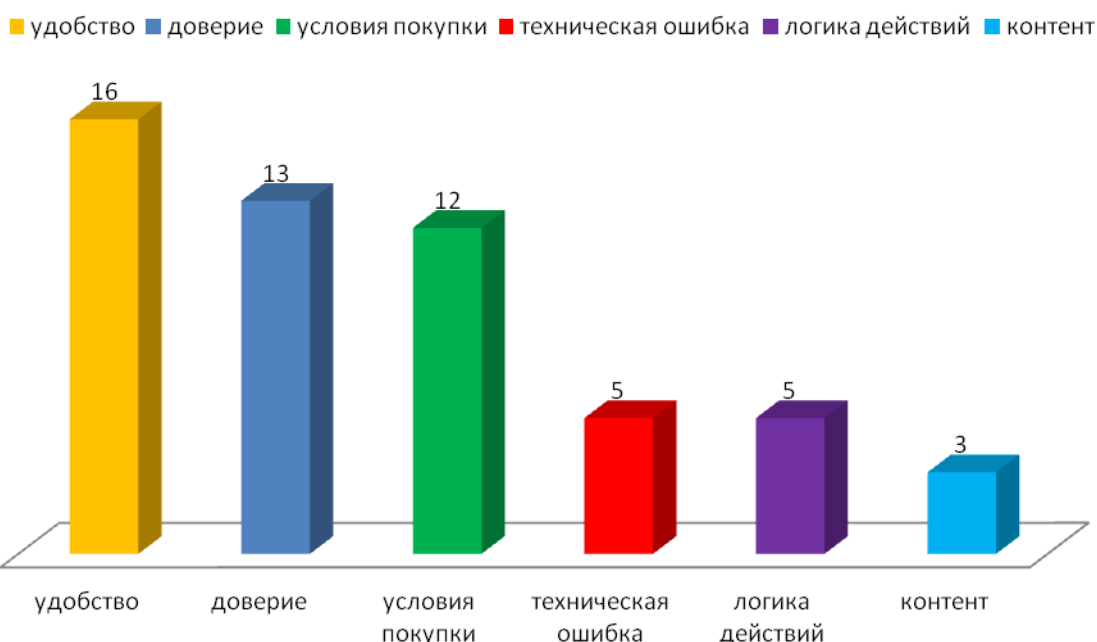


Только мужчины (19 ассессоров)

- сайт вызывает доверие, заказали бы ремонт (8 человек)
- отнеслись к сайту нейтрально, заказали бы при определенных условиях (6 человек)
- сайт не вызывает доверия, заказали бы в другой компании (5 человек)



Найдено замечаний 54 шт.



Количество ассессоров указавших на ошибку	Тип	Суть замечания, ошибки, предложения	Мнение наших маркетологов
2	удобство	При оформлении заявки при не всем понятно, что сообщение отправилось. Сделать всплывающее окно заметнее. И указать время, когда с пользователем свяжутся.	!
1	техническая ошибка	кнопка «отправить заявку» прыгает вверх после нажатия и закрытия всплывающего окна	✓
1	удобство	Если при заполнении телефона не заполнить одну цифру и перейти к заполнению другого поля, то телефон полностью сбрасывается, не уведомив пользователя. (см. видео Ирина Альбертовна, 5 минута)	✓
10	условия покупки	Не понятно выезжает ли мастер или курьер на дом. Сделать бесплатный выезд мастера. Разместить эту информацию заметнее.	✓
1	условия покупки	Добавить на главной странице в слайдере шестую модель айфона. Часть владельцев айфон 6 это может смутить и оттолкнуть от продолжения взаимодействия с сайтом.	✓
1	удобство	Сделать кнопку "заказать" напротив каждой услуги в прайсе, это бы избавило от заполнения одного лишнего пункта в общей форме заказа	?
3	удобство	После перехода со страницы ремонта конкретной модели по кнопкам «заказать» и «заказать со скидкой» в заявке все равно нужно выбирать эту модель. Тоже самое и с услугами.	✓
4	логика действий	Не понятна скидочная система. Пользователь не разобрался.	✓
2	условия покупки	Скидка. Сколько можно выиграть? Не понятно зачем нажимать кнопки, ради чего.	✓

4	удобство	Скидка. После нажатия кнопки «попробовать снова» перекидывает вверх главной страницы, пользователю не понятно, что произошло и необходимо опять скролить до блока «выиграй скидку».	
1	доверие	Оформить преимущества компании в виде инфографики.	
5	логика действий	Зачем в заявке нужно указывать адрес, если пользователь сам планирует подъехать в сервис. Сейчас в заявке одно обязательное поле – телефон: необходимо обозначить обязательные поля и акцентировать внимание на том, что достаточно ввести лишь телефон и вам перезвонят. Так же можно подъезжать без звонка в рабочее время.	
13	условия покупки	В графе услуга среди огромного выпадающего списка присутствуют не все услуги, плюс пользователь может не знать, какая услуга ему нужна. Нужно сделать вариант другое и дать возможность ввести информацию в это поле вручную. Или убрать вообще, чтобы не путать пользователей.	
1	удобство	Модели устройств сделать картинками.	
2	доверие	Убрать блок "Нам доверяют сотрудники". Не вызывает доверия и отталкивает.	
1	удобство	Логически неверное построение меню: разделы услуг и служебные страницы Вакансии, Цены и Контакты – не должны находиться в одной строке меню.	
1	условия покупки	Необходимо описать какую ответственность несет компания за технику в период, когда она находится на ремонте.	
4	условия покупки	Гарантии не понятны и не раскрыты. Необходимо сделать дополнительную страницу «гарантии». И указать в таблицах рядом с ценой.	
3	удобство	Шрифт на сайте не очень читабельный.	
2	удобство	Добавить виджет обратного звонка за 28-30 секунд (из серии колхантер)	
3	доверие	Добавить лица (реальные фото) сотрудников компании.	
3	доверие	Добавить страницу о компании	
2	контент	В шапке сайта "схема проеда" вместо «схема проезда»	
1	удобство	На странице http://applefavorite.ru/data-recovery/ не хватает кнопки заказать или онлайн заявки.	
1	условия покупки	Консультанты оффлайн, нет возможности сразу задать вопрос.	
4	удобство	Поднять заявку в первый экран, а кнопку с якорем «вызвать мастера» снизу	
1	логика действий	Кнопка в первом экране главной называется «вызвать мастера», а перекидывает на онлайн-заявку. Непонятно, что дает заявка.	
5	доверие	Добавить отзывы (можно в видео-формате).	
3	доверие	Добавить в шапку сайта городской телефон.	
2	техническая ошибка	На странице http://applefavorite.ru/remont-iphone/zamena-shleyfa/# не работает кнопка заказать – кидает вверх	

		страницы, а не на форму заявки. На других страницах услуг тоже встречается подобная ошибка.	
4	условия покупки	Добавить время выполнения ремонтных работ	
1	удобство	Поднять на всех страницах прайс в первый экран.	
1	удобство	Назвать конверсионные кнопки «заявка на ремонт»	
1	доверие	В логотипе шапки "специализированный сервисный центр" - заменить на "мы ремонтируем apple"	
1	техническая ошибка	Надпись в логотипе "специализированный сервисный центр" - размыта	
1	техническая ошибка	Картинке "как происходит процесс ремонта" нарисовать аккуратнее	
1	доверие	Заменить картинку парня на странице «вакансии» на более живого.	
1	доверие	Сделать статью с примерами ДО и ПОСЛЕ ремонта	
1	условия покупки	позиционируйте преимущества: а качество / гарантия, б скорость, в безопасность, г соразмерная цена	
2	логика действий	Что нужно сделать вначале: заявка на ремонт или выиграть скидку? Можно попробовать расположить блоки один под другим.	
2	контент	Текст главной страницы мало информативен. Практически не имеет коммерческой составляющей	
2	условия покупки	Заметнее выделить информацию о бесплатной диагностике. Например, как у http://apple-repair.ru/ipad/4	
2	доверие	Добавить виджеты соц. сетей	
1	контент	В моделях цены на услуги одни, в заявке другие	
1	Условия покупки	Сделать обратный звонок заметнее	
1	удобство	Сделать в разделе цены прайсы сразу раскрытыми	
1	удобство	Добавить выпадающее меню по моделям	
1	доверие	Сделать «статус ремонта»	
1	доверие	Добавить сертификаты и грамоты	
1	доверие	Добавить промо-ролик на сайт	
1	логика действий	Скидка - первый раз получилось нажать. Потом написано - в течение часа 3 попытки - непонятно - надо час ждать, когда будут остальные попытки? Кнопка попробовать снова не работает. Если мне нужна услуга сейчас, но я не буду ждать час	
1	техническая ошибка	Поле для телефона имеет неправильный формат. Должно быть 7 (888) 888 88 88, а не так как сейчас!	
1	удобство	В заявке сделать кнопку не "кликабельной" (серой) до заполнения формы, и "кликабельной" (зеленого цвета) после заполнения.	



Рекомендуем к исправлению.



Важно, но не является первоочередной задачей.



Стоит провести дополнительное исследование или A/B тестирование.



Можно не править.



Список сайтов конкурентов, которые понравились больше	Причины
http://pedant.ru/remont-apple/iphone-5s	Дизайн, структура. Описывают проблемы (не видит сим, греется, собеседник плохо слышит), а не услуги (замена шлейфа, ремонт платы) – клиентам так понятнее.
http://apple-repair.ru/	Дизайн, структура, навигация. Понимание, что есть выезд специалиста.
http://mobi03.ru/remont-telefonov/apple-iphone/6	Скидка больше, чем на фаворите (по мнению асессора). В заявке нужно заполнить всего 2 поля. Бесплатный выезд курьера.
http://mobi03.ru/remont-telefonov/apple-iphone/3g	Понятная скидка, бесплатный выезд курьера.
http://www.applespa.ru/	Дизайн, удобство. Разъяснения по различным проблемам. Разнообразие акций.
http://mobi03.ru/	Скидки до 15%
http://fix-me.ru/page/remont_ipad_mini.html	Дизайн. Цены ниже. 3 адреса сервисных центров.
http://fix-me.ru/remont_ipad/	Находится в спец. размещении Директа. Удобно структурирован прайс-лист. Форма заказа удобнее.

http://apple4you.ru/servisny_cent/	Есть выезд курьера. Вызывает доверие наличие магазина с техникой apple. Понятная гарантия. 8 адресов сервисных центров. Социальная активность – виджеты соц. сетей. Лица команды работников и контролеров. 2 место в яндексе по запросу "ремонт iPhone".
http://apple4you.ru/	Удобная анкета. Бесплатный выезд курьера.
http://apple4you.ru	Удобство оформления заявки.
http://service-iphone.ru/remont-iphone/iphone-5/	3 года гарантии. Есть выезд курьера.
http://www.isupport.ru/repair/repair-iphone/iphone-5/	Дешевле. Есть время работ. Понятный прайс.
http://mskapp.ru/	Дизайн, солидность. Сразу все ясно по услугам. Всплывающее предложение перезвонить.
http://appleproblem.ru/	Удобная заявка.
http://mac-profi.ru/zamena_ssd_na_macbook_pro_air	Более понятный прайс-лист и четкое торговое предложение.
http://apple-repair.ru/	Самая низкая цена, график работы с 8 до 24, несколько пунктов приема.
http://apple-repair.ru/ipad/4	Понятное торговое предложение
http://inapple.ru/	Дизайн. Есть время выполнения работ. Понятная гарантия. Удобный формат цен: http://inapple.ru/iphone/remont-iphone/zamena-akkumuljatora-iphone/
http://rem-store.ru/apple.iphone5	Удобная заявка, без выбора услуги.
http://applis.ru/iphone-repair/iphone5/	Есть выезд курьера
http://iqserv.ru/remont-iphone-5	Есть выезд курьера
http://apple-repair.ru/iphone/5s/	Бесплатная доставка, простая форма заявки
apple-repair.ru	Возможность срочного ремонта. Понятное торговое предложение. Дешевле. Простая и понятная заявка.
http://rem-store.ru/	Есть статус ремонта. Указано время ремонта. Скидочные программы.
http://apple-repair.ru/	Уровень доверия.
pedant.ru	Понятно описаны проблемы
http://pedant.ru/remont-apple/iphone-4s	Консультация в скайп. Описан большой спектр проблем.
http://myiphones.ru/	Простой и удобный
http://www.mtservice.ru/apple/tablets/	Скидка 10%
http://apple-repair.ru/	Опыт работы. Скидка. Форма заявки.