

# Повышение конверсии с помощью A/B-тестирования на примерах eCommerce

Повышение конверсии. Только кейсы.

Николай Хлебинский, Fast Lane Ventures

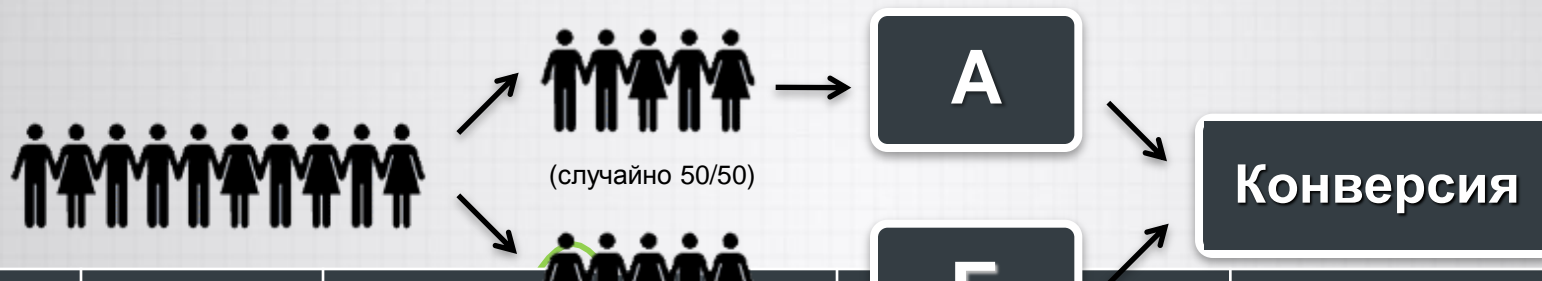
# Что такое А/В-тестирование

Основы управления конверсией



# Как работает А/Б тестирование?

## Основы управления конверсией



|          | Visits | Conversions | Conversion Rate | Std. Error | 95% Conv. Rate limits |       | 99% Conv. Rate limits |        |
|----------|--------|-------------|-----------------|------------|-----------------------|-------|-----------------------|--------|
|          |        |             |                 |            | From                  | To    | From                  | To     |
| <b>A</b> | 1000   | 60          | 6%              | 0.75%      | 4.76%                 | 7.24% | 4.53%                 | 7.47%  |
| <b>Б</b> | 1000   | 85          | 8.5%            | 0.88%      | 7.04%                 | 9.96% | 6.77%                 | 10.23% |

# Мультивариантное тестирование

## Основы управления конверсией



VS.

VS.



# Риски, связанные с тестированием

## Основы управления конверсией

- **Плохой результат**
  - Это хорошо!
- **Нулевой результат**
  - Чем серьезнее изменение, тем меньше вероятность.
  - Не теряйте время!
- **Недостоверные данные**
  - Неправильная настройка эксперимента;
  - Неправильная интерпретация отчета;
  - Недостаточная длительность эксперимента.

# Самые популярные вопросы

## Основы управления конверсией

- **Какая кнопка лучше – синяя или красная?**
  - Не знаю!
- **Не навредит ли это моему SEO?**
  - Нет, не навредит!
- **Сколько должен длиться эксперимент?**
  - Зависит от трафика, конверсии и улучшения конверсии.
  - Минимум – 2 недели (а лучше 3-4).
  - Калькулятор: <http://bit.ly/a-b-calc>

# Формируем гипотезы для тестирования

## Основы управления конверсией



# Интерфейс: отвлекающие элементы

## Основы управления конверсией

The screenshot shows the homepage of LINGs CARS.com. At the top, there is a navigation bar with the site name and logo, and a note: "Note: I live inside this website Monday to Friday 9am-6pm, to give you the very best service and make your experience a happy one! - I am Ling, accept no substitutes". The main navigation menu includes "Home", "Cars and Vans", "How It Works", "Price Lists", "About Ling", "Customers", "Fun Stuff", and "Quote/Order". A search bar is present with the text "<e.g. 'Astra' or 'Zetec". A chat window indicates "Live Chat is Closed". A large advertisement for a Peugeot 107 is featured, with the text "BRAND NEW! £221.99 mth inc VAT". The page is cluttered with various elements, including a traffic light icon, a framed photo of a man, a "HONESTJOHN.CO.UK" badge, and a "PLAY QUIZ" button. Handwritten annotations in green and red highlight specific areas, such as "me!" and "WAH! 1500+ Letters". The page number "159" is visible in the bottom left corner.



# Интерфейс: Call to action

Формируем гипотезы для тестирования



- Очевиднее
- Заметнее
- Больше

# Интерфейс: Формы

Формируем гипотезы для тестирования

**Drop Report**

This report is based on 8...  
Click below

| Rank | Drop Rate |
|------|-----------|
| 1    | 3.8%      |
| 2    | 0.5%      |
| 3    | 0.6%      |
| 4    | 0.5%      |
| 5    | 0.5%      |
| 6    | 1.4%      |

7.2% of visitors...  
Field number...  
A field with...  
your visitors.

## ОБЫЧНАЯ ФОРМА

### Обычные поля

Full Name: \*

Phone: \*

E-mail: \*

Subject:

City:

Can not see the code.

**Get It Now**

Watch >>

Watch >>

Watch >>

Watch >>

Watch >>

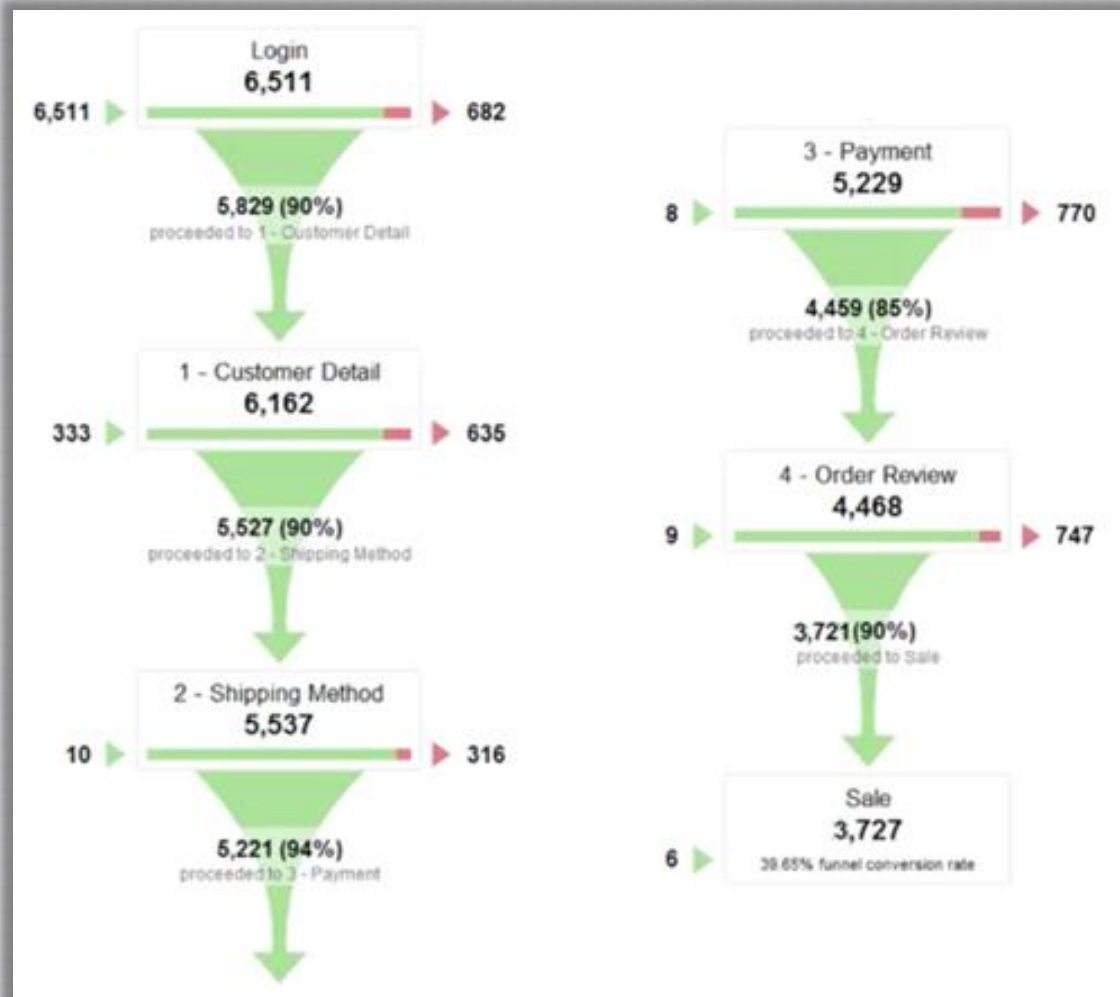
Watch >>

Watch >>

scaring away

# Процесс оформления заказа

Формируем гипотезы для тестирования



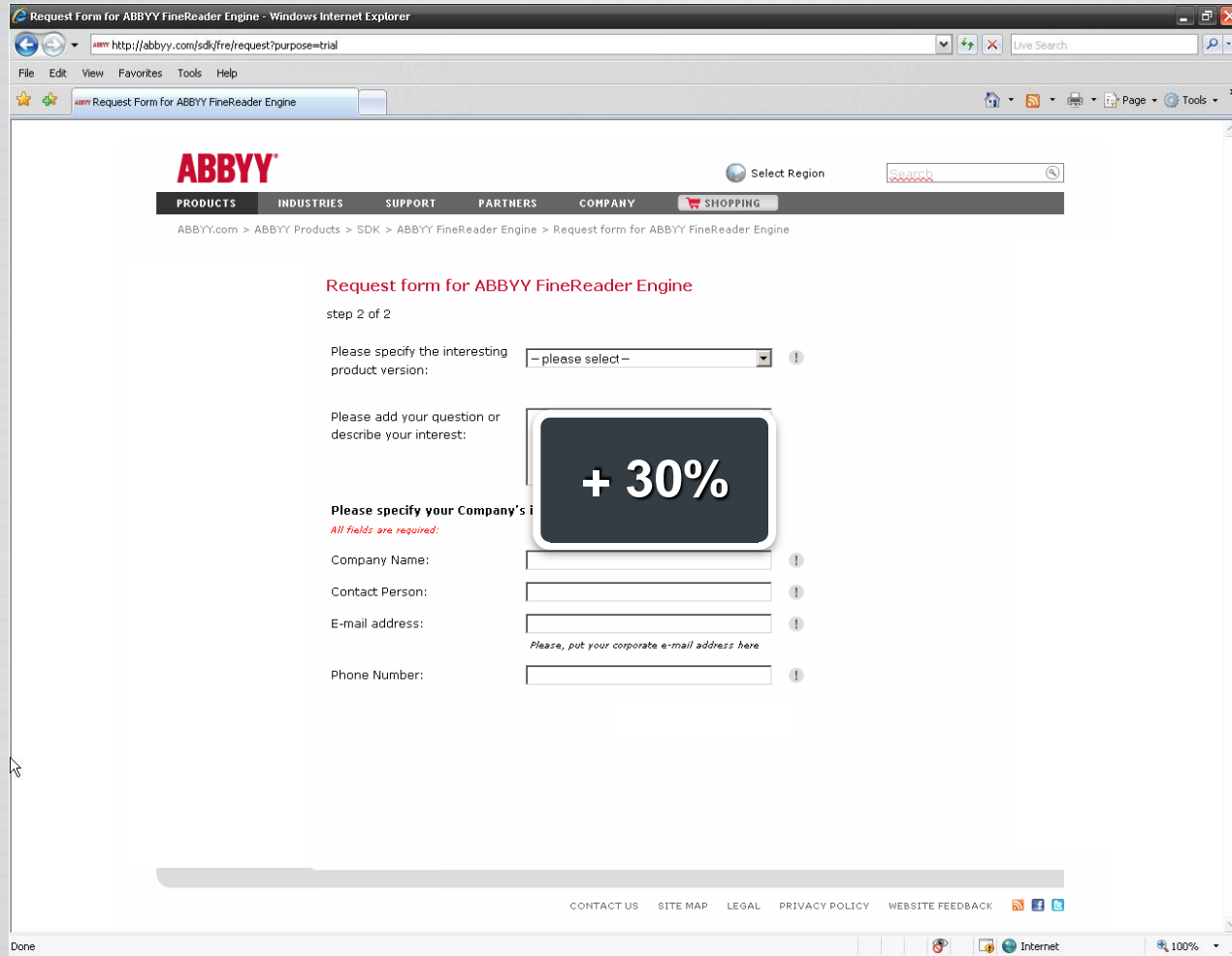
# Играйте на эмоциях

Формируем гипотезы для тестирования



# Форма отправки заявки

Case study



# Сценарии использования

Формируем гипотезы для тестирования

Знаю, чего хочу

**Рекламный трафик**

- Навигация! Доверие.

**Direct+, товарный поиск**

- Навигация!

Не знаю, куда попал

Знаю, куда попал

Не знаю, чего хочу

# Навигация!

Формируем гипотезы для тестирования

The screenshot shows the Yandex Market website interface for laptop searches. At the top, there is a navigation bar with links for 'Поиск', 'Почта', 'Карты', 'Маркет', 'Новости', 'Словари', 'Блоги', 'Видео', 'Картинки', and 'ещё'. The 'Маркет' link is highlighted. Below the navigation bar is a search bar with the text 'искать только в этой категории' and a 'Найти' button. To the right of the search bar are links for 'Настройка', 'Мой Маркет', and 'Регион: Москва'. In the top right corner, there are links for 'Войти' and 'Помощь'.

The main content area is divided into several sections:

- Компьютеры**: A category header.
- Ноутбуки**: A sub-section with a 'Выбор по параметрам' (Filter by parameters) section. It includes filters for 'Цена' (Price), 'Тип' (Type), 'Размер экрана' (Screen size), and 'Вес' (Weight). There is a 'Подобрать' (Select) button and a 'расширенный поиск' (Advanced search) link.
- Производители**: A grid of manufacturer links with counts: ASUS (374), Acer (623), Apple (24), Compaq (114), DELL (112), HP (1705), Lenovo (153), MSI (66), Packard Bell (61), Samsung (144), Sony (284), and Toshiba (537). There is a 'все производители' (All manufacturers) link.
- Популярные**: A section showing popular laptop models with images, star ratings, and prices: Samsung 300V5A (15 310 ... 29 598 руб.), Apple MacBook Air 11 Mid 2012 (32 700 ... 99 497 руб.), and Lenovo G570 (9 273 ... 30 263 руб.).
- Новинки**: A section showing new laptop models: HP PAVILION g7-2277sr, HP 650 (C1N17EA), and HP EliteBook 2170p (A1J01AV). There is a 'Посмотреть все модели' (View all models) link.
- Рекомендации**: A section with a 'Вы можете сохранить понравившиеся товары в Список покупок' (You can save liked items to the Shopping List) message and a 'Рецепты' (Recipes) section with links for 'Бюджетный', 'Замена настольному ПК', 'Игровой', 'Мультимедийный', 'Ультратонкий', and 'С процессором на Ivy Bridge Ultrabook'.
- Гуру**: A section with a 'Вы покупаете ноутбук...' (You are buying a laptop...) message and a 'Пока не знаю' (I don't know yet) response.
- Самые желанные**: A section with a list of highly desired laptop models and their specifications, including ASUS ZENBOOK Prime UX31A, Apple MacBook Air 13 Mid 2012 MD231, ASUS ZENBOOK UX32VD, ASUS N56VZ, and Apple MacBook Pro 15 with Retina display Mid 2012 MC976.

- Юзабилити-чеклисты  
- diskovod.ru, eshopsales.ru

# Сценарии использования

Формируем гипотезы для тестирования

Знаю, чего хочу

**Рекламный трафик**

- Навигация! Доверие.

**Direct+, товарный поиск**

- Навигация!

Не знаю, куда попал

Знаю, куда попал

**Плохая реклама, друзья**

Мини-конверсии, эмоции

**Direct+**

Акции, спец. предложения

Не знаю, чего хочу



# Тестирование спец предложений

## Case study

The screenshot shows the SmileyCookie.com website. A red arrow points to the 'Order Today → Ships Next Business Day' banner. Below this, there are several promotional messages: 'Want to save \$5 OFF your next purchase? SIGN UP NOW', '\$6.99 Ground Shipping For Your Entire Order', and 'FREE SHIPPING on any order over \$40'. The main banner features a large 'COOKIE' graphic and 'BIRTHDAY GIFTS' text, with the headline 'BAKE UP THE Best Birthday EVER!' and a description of birthday cookie gift baskets. At the bottom, there are three smaller promotional boxes: '\$7.99 GROUND SHIPPING per ADDRESS', 'HAVE A BIRTHDAY? \$18!', and 'EVERYTHING else FAILS in COMPARISON NEW Chocolate Chip COOKIE BUCKET'. A dark box with '+ 41%' is overlaid on the bottom center.

Order Today → Ships Next Business Day

Want to save \$5 OFF your next purchase? SIGN UP NOW

\$6.99 Ground Shipping For Your Entire Order

FREE SHIPPING on any order over \$40

COOKIE BIRTHDAY GIFTS

BAKE UP THE Best Birthday EVER!

MAKE A BIRTHDAY EVERYTHING IT OUGHT TO BE WITH OUR BIRTHDAY COOKIES GIFT BASKETS — COMBINATIONS OF OUR FAVORITE SMILEY COOKIES ALL PACKED UP AND READY TO WISH YOUR SPECIAL SOMEBODY ANOTHER SWEET YEAR!

CHECK OUT OUR BIRTHDAY GIFTS

\$7.99 GROUND SHIPPING per ADDRESS

HAVE A BIRTHDAY? \$18!


EVERYTHING else FAILS in COMPARISON

NEW Chocolate Chip COOKIE BUCKET

+ 41%

# Тестирование позиционирования

## Case study



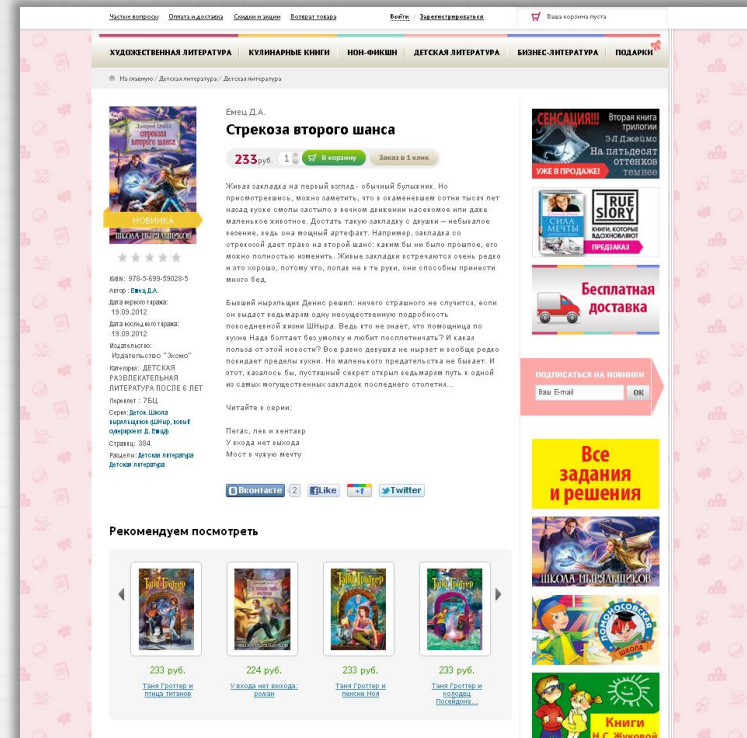
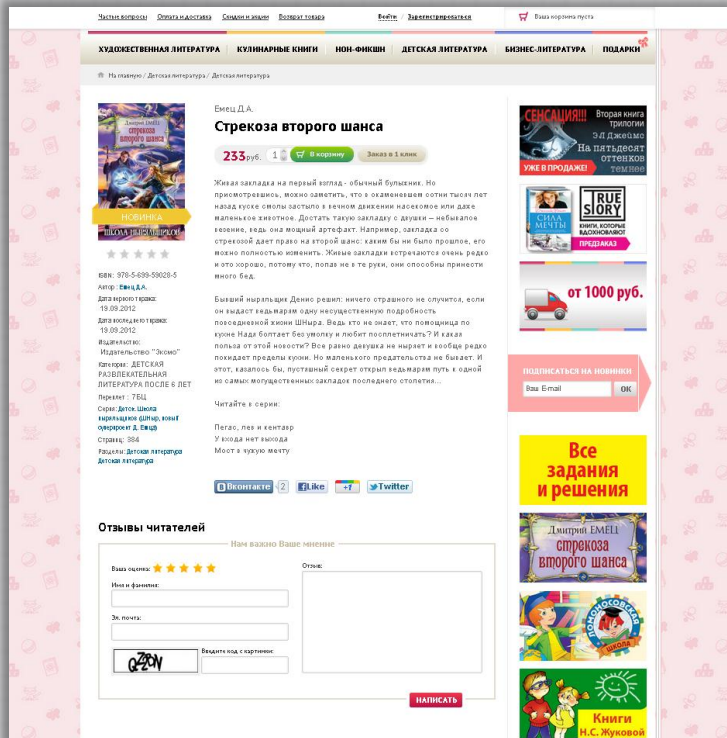
| Заголовок                                    | Conversion Rate | % улучшения |
|--|-----------------|-------------|
| Businesses grow faster online!<br>(original) | 25.3%           | -           |
| <b>Create a webpage for your business.</b>   | <b>47.8%</b>    | <b>90%</b>  |
| Get found faster!                            | 31.8%           | 26%         |
| Online advertising that works!               | 20.2%           | -20%        |

Optimized to appear in mobile phone and map search results.

advertising plan. ”  
Parker Hogan

# Интерфейс: функциональность

Формируем гипотезы для тестирования



- Тестирование товарных рекомендаций

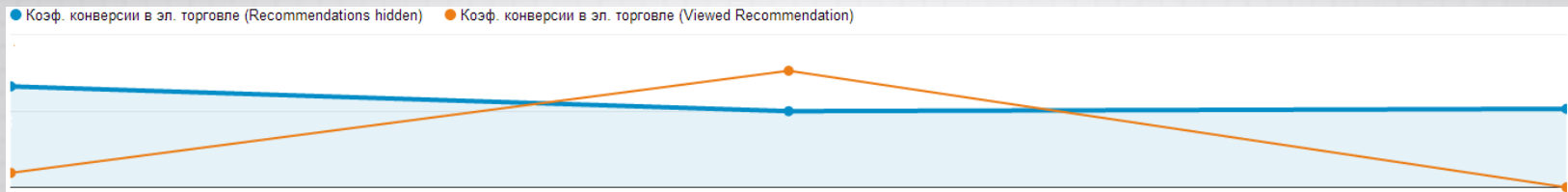
- VWO jQuery API

- Google Analytics Event Tracking & Custom segments

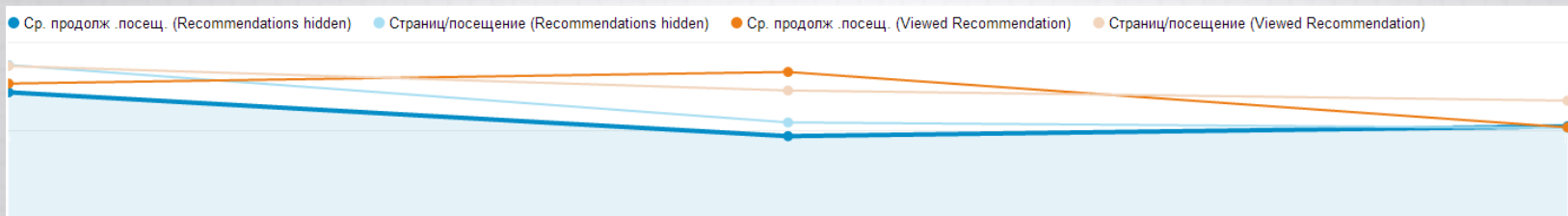
# Интерфейс: функциональность

Формируем гипотезы для тестирования

- Динамика eCommerce conversion rate

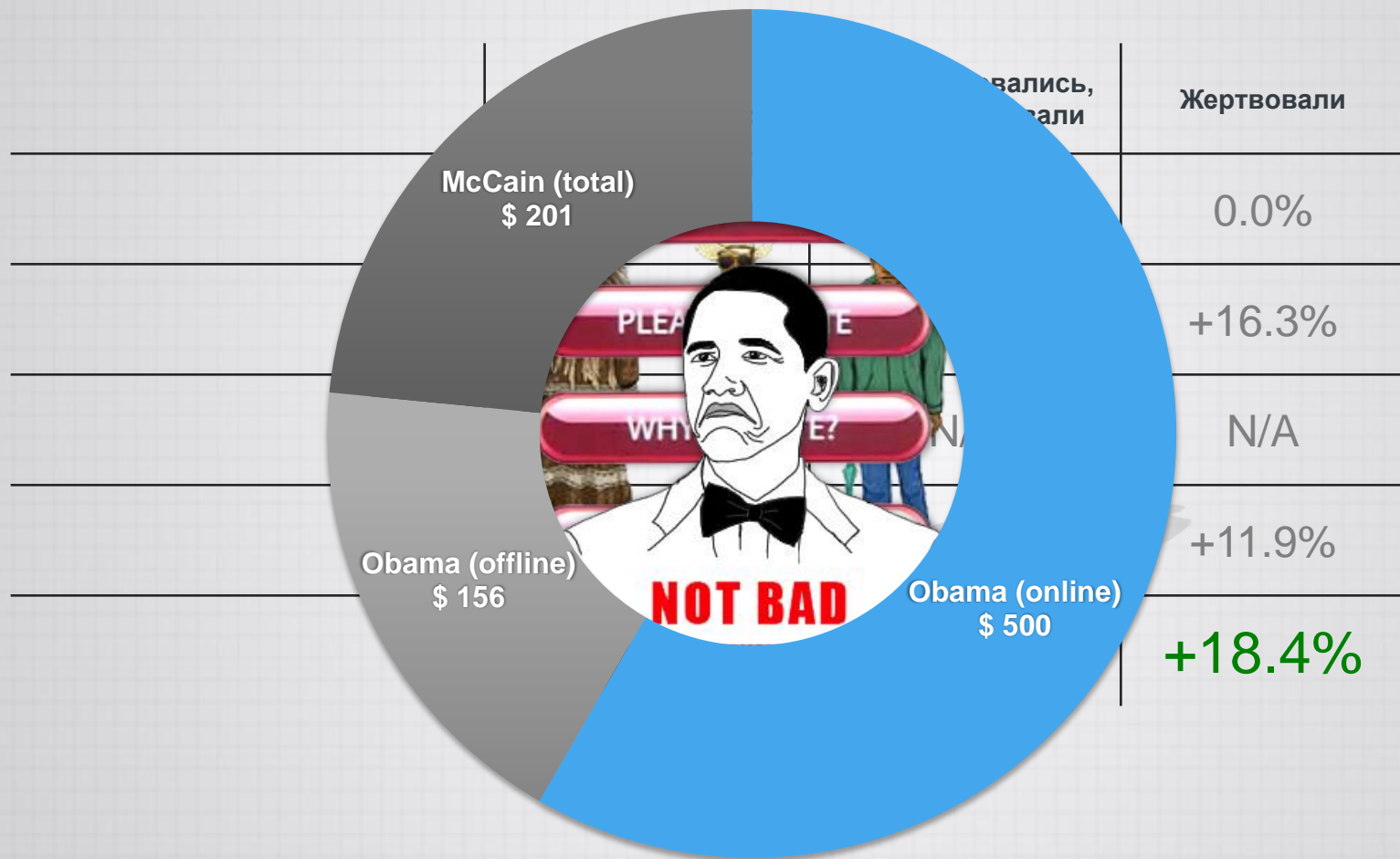


- Динамика длительности сессии и глубины



# Предвыборная кампания Обамы

Case study



# Благодарю за внимание!

Присоединяйтесь к нам: [facebook.com/groups/ab.testing.russia/](https://facebook.com/groups/ab.testing.russia/)

Николай Хлебинский, **Fast Lane Ventures**