

NIEZAWODNE STRATEGIE WYGRYWANIA W SIECI

Emilia Jedamska, Paweł Luwau, Roman Comi

Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski

WWW

INTER

ENGINEER

WWW

Ten ebook zawiera darmowy fragment publikacji "[Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski](#)"

Darmowa publikacja dostarczona przez
[ZłoteMyśli.pl](#)

Copyright by Złote Myśli & Emilia Jedamska, rok 2009

Autor: Emilia Jedamska

Tytuł: Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski

Data: 08.12.2011

Złote Myśli Sp. z o.o.

ul. Toszecka 102

44-117 Gliwice

www.zlotemysli.pl

email: kontakt@zlotemysli.pl

Niniejsza publikacja może być kopiowana, oraz dowolnie rozprowadzana tylko i wyłącznie w formie dostarczonej przez Wydawcę. Zabronione są jakiegokolwiek zmiany w zawartości publikacji bez pisemnej zgody Wydawcy. Zabrania się jej odsprzedaży, zgodnie z regulaminem Wydawnictwa Złote Myśli.

Autor oraz Wydawnictwo Złote Myśli dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo Złote Myśli nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

All rights reserved.

SPIS TREŚCI

<u>WSTĘP</u>	6
<u>CZEŚĆ I</u>	9
<u>Funkcjonalność</u>	10
<u>KROK 1.</u>	
<u>Pierwsze wrażenie, ostateczna decyzja</u>	12
<u>KROK 2.</u>	
<u>Architektura nawigacji</u>	16
<u>KROK 3.</u>	
<u>Podróż po Twojej stronie</u>	20
<u>KROK 4.</u>	
<u>Przechodzimy od razu do sedna</u>	23
<u>KROK 5.</u>	
<u>Ulubiony przycisk: Wstecz</u>	24
<u>KROK 6.</u>	
<u>Nowe okna przeglądarki</u>	25
<u>KROK 7.</u>	
<u>Przewijanie stron w pionie</u>	27
<u>KROK 8.</u>	
<u>Przewijanie w poziomie</u>	28
<u>KROK 9.</u>	
<u>Wyszukiwarka wewnętrzna</u>	29
<u>KROK 10.</u>	
<u>Treść. Zasada 4P</u>	33
<u>KROK 11.</u>	
<u>Linki wewnętrzne</u>	40
<u>KROK 12.</u>	
<u>Odnośniki do innych stron</u>	43
<u>KROK 13.</u>	
<u>Czy mogę w to kliknąć?</u>	44
<u>KROK 14.</u>	
<u>Formularze rejestracji / subskrypcji / zakupu</u>	45
<u>KROK 15.</u>	
<u>Strony i e-maile potwierdzające</u>	48
<u>KROK 16.</u>	
<u>Mapa strony</u>	49

<u>KROK 17.</u>	
<u>Strony z komunikatem błędu.....</u>	51
<u>KROK 18.</u>	
<u>Czas pobierania strony.....</u>	55
<u>KROK 19.</u>	
<u>Kompatybilność na różnych platformach.....</u>	56
<u>KROK 20.</u>	
<u>Dodatkowe wtyczki i instalacje.....</u>	56
<u>KROK 21.</u>	
<u>Technologia Flash.....</u>	58
<u>CZEŚĆ II.....</u>	59
<u>Użyteczność.....</u>	60
<u>KROK 22.</u>	
<u>Informacje kontaktowe.....</u>	61
<u>KROK 23.</u>	
<u>O nas.....</u>	64
<u>KROK 24.</u>	
<u>Misja organizacji.....</u>	65
<u>KROK 25.</u>	
<u>Wizja organizacji.....</u>	67
<u>KROK 26.</u>	
<u>Wartości organizacji.....</u>	69
<u>KROK 27.</u>	
<u>Nagrody.....</u>	71
<u>KROK 28.</u>	
<u>Centrum prasowe.....</u>	72
<u>KROK 29.</u>	
<u>Treść. Ostatnie P.....</u>	74
<u>KROK 30.</u>	
<u>Cena.....</u>	76
<u>KROK 31.</u>	
<u>Dodatkowe opłaty.....</u>	78
<u>KROK 32.</u>	
<u>Grafika.....</u>	78
<u>CZEŚĆ III.....</u>	81
<u>Prawo w Internecie</u>	
<u>(radca prawny Roman Comi).....</u>	82
<u>KROK 33.</u>	
<u>Wykorzystanie cudzych dzieł na serwisie internetowym....</u>	82

<u>KROK 34.</u>	
<u>Ochrona swoich dzieł bezpłatnie udostępnianych na własnym serwisie internetowym.....</u>	85
<u>KROK 35.</u>	
<u>Ochrona praw autorskich dzieł udostępnianych odpłatnie. .</u>	86
<u>KROK 36.</u>	
<u>Całościowe zabezpieczenie prawne serwisu internetowego.....</u>	88
<u>KROK 37.</u>	
<u>Odpowiedzialność osoby (fizycznej lub prawnej) świadczącej usługi drogą elektroniczną.....</u>	90

Funkcjonalność

Dlaczego zasady przedstawione poniżej są tak ważne dla Twojego biznesu w Internecie?

80% stron internetowych stosuje w gruncie rzeczy te same zasady projektowania. Stanowią one STANDARD. Nieprzestrzeganie tych zasad oznacza ryzyko niezrozumienia i utratę klienta.

Ustalanie własnych reguł gry na stronie jest BARIERĄ przed korzystaniem z niej. Użytkownik Internetu pragnie szybko zaspokoić swoje potrzeby i nie ma czasu ani ochoty przyswajając sobie nowych zasad. Jeżeli jednym kliknięciem myszy może przejść na prostszą w obsłudze stronę Twojej konkurencji, NA PEWNO to zrobi.

Według Jakoba Nielsena, światowej rangi eksperta w dziedzinie *webusability*, funkcjonalność to cecha jakości związana z tym, jak coś jest łatwe w użyciu. Oznacza to, jak szybko użytkownik nauczy się z tego czegoś korzystać, jak efektywny jest podczas takiego używania, na ile jest to pozbawione błędów oraz jak bardzo użytkownicy lubią z tego czegoś korzystać.¹

¹ Nielsen J., Loranger H., *Optymalizacja funkcjonalności serwisów internetowych*, Gliwice 2007.

3 argumenty za przestrzeganiem standardów:

- Klient intuicyjnie wie, jak poszczególne elementy działają i gdzie się znajdują.
- Wie, jak ich używać, by osiągnąć swój cel.
- Nie będzie marnował czasu ani nie będzie się stresował nieprzewidzianymi trudnościami.

W konsekwencji: użytkownik będzie bardziej skłonny korzystać z Twojego serwisu, dokona więcej transakcji z Tobą i poleci Twój serwis znajomym, współpracownikom, przełożonym.

Skąd to wiemy?

Zgodnie z badaniami Norman Nielsen Group, prestiżowej jednostki badawczej, podwojenie *webusability*, czyli funkcjonalności serwisu internetowego, prowadzi do:

- Średnio **87% wzrostu sprzedaży / stopy konwersji** użytkowników na klientów;
- Średnio **96% wzrostu ruchu na stronie / liczby odwiedzin**;
- Średnio **223% wzrostu użycia pożądaných funkcji strony**.²

² Nielsen J., Berger J.M., Gilutz S., *Usability Return on Investment (ROI)*, 3 Edition, NNG.

Czy jest to dla Ciebie wystarczający powód, by zapoznać się z zasadami publikacji „Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski!”?

Na kolejnych stronach znajdziesz 21 Kroków, które prowadzą do potężnego zwiększenia funkcjonalności Twojego serwisu internetowego, czyli do wzrostu liczby klientów i zysków przez niego generowanych.

Pamiętaj: usprawnianie funkcjonalności serwisu internetowego to proces ciągły. Stosując poniższe zasady, gwarantujesz sobie stały rozwój i przewagę nad konkurencją.

KROK 1.

Pierwsze wrażenie, ostateczna decyzja

Masz tylko jedną szansę zdobycia nowego klienta. Jest to pierwsza wizyta użytkownika na Twojej stronie. Ona decyduje o tym, czy klient na niej pozostanie i będzie powracał, ale także przesądza o tym, że już nigdy na nią nie wróci.

Zwróć uwagę, że statystycznie 60%³ pierwszych wejść na serwis internetowy odbywa się poprzez różne podstrony serwisu, nie tylko stronę główną. Najprawdopodobniej dotyczy to również Ciebie.

³ Nielsen J., Loranger H., op. cit.

Nie możesz zakładać, że użytkownik odwiedzi Cię, przechodząc przez główne wejście – stronę główną. Pamiętaj, że może wejść do Ciebie „każdym oknem”, czyli przez każdą podstronę. Dlatego też nie ma czegoś takiego jak „strona startowa”. Klienci startują z różnych stron.

Jeżeli zaakceptowałeś powyższą prawdę, poniżej znajdziesz 3 elementy, które ZAWSZE muszą być widoczne na KAŻDEJ podstronie.

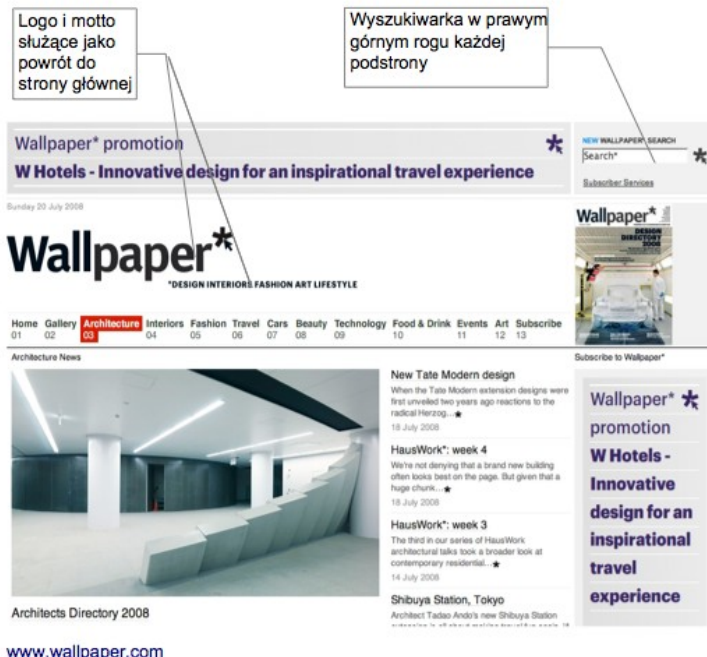
- Logo i motto przewodnie Twojej firmy w lewym górnym rogu na stronie głównej i każdej podstronie.
- Bezpośredni odnośnik do strony głównej ze wszystkich podstron.
- Wyszukiwarka w prawym górnym rogu obowiązkowo na stronie głównej i najlepiej na każdej podstronie (więcej o wyszukiwarkach w Kroku 9. „Wyszukiwarka wewnętrzna”).

Przykłady dobrego motta serwisu internetowego:

- Helion.pl: *Informatyka w najlepszym wydaniu*
- Wallpaper.com: *Design Interiors Fashion Art Lifestyle*
- Merlin.pl: *Sklep z wyobraźnią*

Jak brzmi motto Twojej firmy, tłumaczące odwiedzającym, co proponujesz?

Oto przykład serwisu internetowego, na którym poprawnie zastosowano wszystkie trzy elementy (logo i motto, odnośnik do strony głównej, wyszukiwarkę):



www.wallpaper.com

Powyższe elementy (logo i motto, odnośnik do strony głównej, wyszukiwarka) gwarantują użytkownikom intuicyjne odnalezienie się na każdej podstronie, na której wylądowali. Widząc je, użytkownicy nie będą się czuli zagubieni w i tak przecież nowym dla nich miejscu.

Jeżeli użytkownik wszedł na Twoją stronę, od tego momentu masz 30 sekund na przekazanie mu trzech ważnych informacji.

Dlaczego tylko 30 sekund? Właśnie tyle czasu człowiek średnio poświęca na zrozumienie, na jakiej stronie się znalazł.

3 cele w 30 sekund:

- Uzyskanie informacji, na jaką stronę przybył.
- Ustalenie, jakie korzyści oferuje strona.
- Rozpoznanie możliwości wyboru i odnalezienia interesujących części serwisu.

Skoro 60% wejść ma miejsce przez podstrony, to nadal około 40% przypada na stronę główną. Pamiętaj: „strona „główna”, nie strona „wejściowa” ani „startowa”.

Oprócz powyższych zadań, jakie musi spełniać strona główna, jest jeszcze jeden strategiczny aspekt wyróżniający ją od pozostałych podstron.

Strategiczny cel strony głównej:

- Skuteczne kierowanie klientów w interesujące ich rejony Twojego serwisu.
- Im bardziej komunikatywna jest Twoja strona główna, tym większe stworzysz szanse, że użytkownik odnajdzie to, co go interesuje i zdecyduje się, żeby wejść głębiej, czyli na podstrony.
- Dlatego też tak ważna jest architektura menu, o której się dowiesz w następnym kroku.

KROK 2. **Architektura nawigacji**

To, jak zaprojektujemy nawigację po serwisie, ma być dla użytkowników proste w obsłudze. W przeciwnym wypadku bez skrupułów opuszczą oni Twój serwis internetowy.

Jaki projekt jest najlepszy? Mamy dwa podstawowe rozwiązania do wyboru:

- Menu nawigacyjne górne poziome
- Menu nawigacyjne lewe pionowe

Górne poziome menu stosujemy, gdy posiadamy ograniczoną ilość kategorii, której nie zamierzamy powiększać. Maksymalna ilość ikon to 10.

Jeżeli natomiast ilość oferowanych kategorii produktów / usług czy informacji jest większa albo będzie wzrastać, najlepszym rozwiązaniem jest menu pionowe.

Pozostaje jednak pytanie: z lewej czy z prawej strony?

Zapamiętaj: funkcjonalny serwis to taki, który jest intuicyjny i pokrywa się z naturalnymi skłonnościami użytkowników. Skoro człowiek czyta od lewej strony do prawej, jego wzrok w sposób naturalny ląduje z lewej strony strony. Zatem menu powinno być umieszczone po lewej stronie.

Obecnie popularną metodą badań zachowań użytkowników sieci jest tzw. *eye-tracking*, czyli śledzenie wzroku.

Badania, m.in. prowadzone przez światowego lidera funkcjonalności, Norman Nielsen Group, pokazują, że wędrówka oczami po stronie internetowej ma kształt litery **F**. Co to znaczy?

Użytkownik strony internetowej ogarnia wzrokiem logo, nagłówek, pierwsze kilka linii tekstu i dalej skanuje stronę wzdłuż lewego marginesu pionowo w dół.

Na rysunkach zwróć uwagę, jak mały stopień uwagi zostaje poświęcony prawej stronie ekranu. Dlatego też zasadne jest umieszczenie poziomej belki menu lub menu wzdłuż lewego marginesu.

Pola czerwone
oznacza miejsca
największego
zainteresowania
użytkowników.



www.useit.com

www.useit.com

2 rodzaje menu, poziome
górnę ma określoną ilość
ikon, lewe boczne pozostawia
miejsce na kolejne opcje.

Top10tastes

YOUR **BEST** CHOICE ENGINE


NEWS ZEGARKI BIŻUTERIA FASHION GADZETY **AUTO-MOTO** WNĘTRZA NIERUCHOMOŚCI

- PORSCHE
- ASTON MARTIN
- AUDI
- FERRARI
- MASERATI
- LAMBORGHINI
- Skuter VESPA
- Vespa LXV
- Vespa LX
- Vespa S


Czy chcesz co 2 tygodnie otrzymywać najciekawszy artykuł, zaproszenia na wyjątkowe wydarzenia i wyselekcjonowaną ofertę Top10tastes?
Wpisz swoje imię i e-mail.

Imię E-Mail

Tutaj znajdziesz najnowsze modele luksusowych aut. Umów się na jazdę próbną lub na spotkanie z dealerem i ciesz się profesjonalnym serwisem i radą.



Aston Martin Vantage V8
Carmile ul. Bokserska 64, Warszawa
cena : 475,000,-PLN



Audi R8 4.2 FSI Quattro
Carmile ul. Bokserska 64, Warszawa
cena : 540,000,-PLN

www.top10tastes.com

www.top10tastes.com

Jakie menu jest najlepsze dla Twojego serwisu?	PIONOWE	POZIOME
--	---------	---------

KROK 3. **Podróż po Twojej stronie**

W poruszaniu się po stronie Twojej firmy obowiązuje Zasada 3S:

Nawigacja ma być:

- Statyczna
- Spójna
- Samoobsługowa

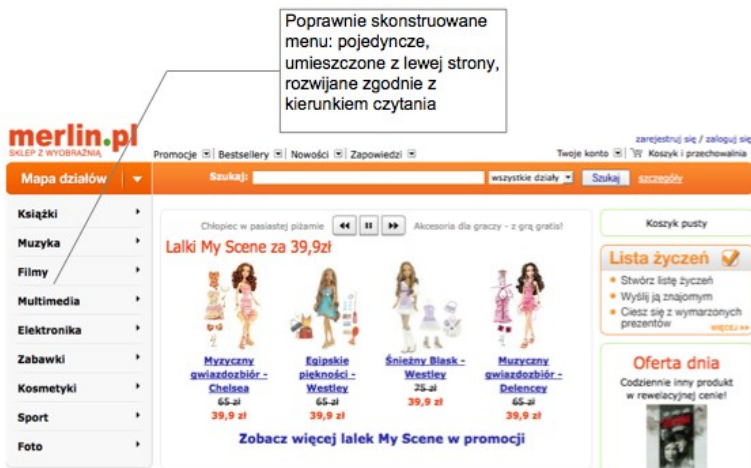
Statyczność oznacza, że:

- Logo i menu nawigacyjne są widoczne zawsze w tym samym miejscu.
- Menu nawigacyjne nie wymaga najeżdżania kursorem myszy ani żadnej innej czynności, aby je zobaczyć.
- Ani logo, ani menu nawigacyjne nie poruszają się, nie przewijają, nie mrugają, nie migają ani nie są animowane w żaden inny sposób.

Spójność oznacza, że:

- Menu nawigacyjne jest dostępne na górnym poziomym pasku LUB na lewym pionowym pasku.

- Menu nawigacyjne nie jest zdublowane w kilku miejscach.
- Po najechaniu na menu nawigacyjne kursorem menu nie zakrywa istotnych treści ani innego menu.



www.merlin.pl

www.merlin.pl

Samoobsługowość oznacza, że:

- Wszystkie elementy nawigacyjne opisane są w sposób maksymalnie zrozumiały, prosty i opisowy.
- Użytkownik nie traci czasu na poszukiwanie pomocy poza serwisem internetowym, tzn. u obsługi telefonicznej, informatyka, kaligrafa, językoznawcy.

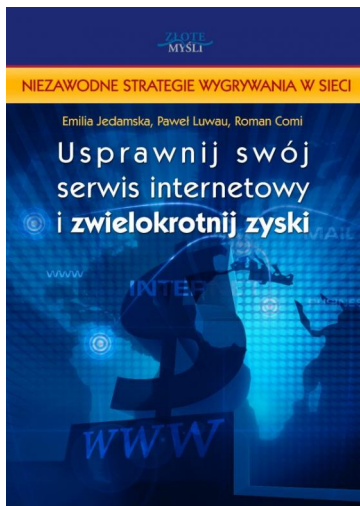
Najlepszą strategią dla Twojej firmy w sieci jest upewnienie się, że nazwy elementów nawigacyjnych jasno opisują, co się pod nimi kryje.

Przykład błędnych nazw	Przykład poprawnych nazw
Poznaj nas	O nas
Dla ciebie	Zaloguj
Napisz do nas	Kontakt
Zastosuj	Wyślij formularz

Pamiętaj: użytkownik prędzej opuści Twój serwis, niż będzie tracił czas na szukanie pomocy na zewnątrz serwisu.

Czy Twój serwis przestrzega zasady 3S?	TAK	NIE
--	-----	-----

Dlaczego warto mieć pełną wersję?



Jak zwiększyć zyski, usprawniając swój serwis internetowy i poznając NIEZAWODNE STRATEGIE WYGRYWANIA W SIECI? Książkę, dzięki której zwiększysz zyski, usprawniając swój serwis internetowy, napisali praktycy, którzy przetestowali w polskich realiach wiedzę zdobytą na Zachodzie. Stosowali ją z sukcesem we własnych serwisach internetowych oraz stronach internetowych swoich klientów, którym świadczą usługi konsultingowe. Ta publikacja jest dla Ciebie, jeśli chcesz: - Dowiedzieć się, jak zrobić doskonałe pierwsze wrażenie na użytkowniku Twojego serwisu, tak aby stale korzystał z Twoich usług, zapelniając Twoje konto pieniędzmi. - Zapewnić użytkownikowi

Twojego serwisu pełen komfort poruszania się po nim i poprowadzić go do sfinalizowania transakcji. - Poznać dziecinnie proste i skuteczne techniki budowania zaufania i wiarygodności Twojej firmy. - Skorzystać z aktualnej wiedzy prawnej o prawie autorskim dotyczącej Twojej strony internetowej. Raz na zawsze odpowiesz sobie na pytanie, co możesz umieszczać na swojej witrynie i z jakich zasobów możesz korzystać w 100% legalnie. "Publikacja powstała na kanwie wiedzy o biznesie, webusability i popularności w sieci najbardziej cenionych ekspertów amerykańskich. Na tę wiedzę wydaliśmy kilka tysięcy dolarów, zaadaptowaliśmy na rynek i język polski. Jednocześnie każdy jeden krok sprawdziliśmy "w praktyce", ponieważ sami jesteśmy właścicielami portalu dóbr i usług luksusowych www.top10tastes.com." Emilia Jedamska, autorka książki

Pełną wersję książki zamówisz na stronie wydawnictwa Złote Myśli

<http://www.zlotemysli.pl/prod/6605/usprawnij-swoj-serwis-internetowy-i-zwielokrotnij-zyski-emilia-jedamska.html>