

ЧЕК-ЛИСТ ПО ЮЗАБИЛИТИ

РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ, ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА, КОРЗИНА



Оформление заказа

- ❑ **Быстрый доступ к помощи.** На всех этапах оформления заказа клиенту явным образом предлагается помощь в оформлении:
 - а. заголовок чата поддержки/онлайн консультанта меняет свой заголовок на, к примеру, «Нужна помощь в оформлении заказа?»;
 - б. на видном месте располагаются контакты менеджера и предложение позвонить/связаться для получения помощи.

- ❑ **Закрепленный список товаров.** Список виден на всех этапах оформления заказа.

- ❑ **Минимум действий.** Если пользователь зарегистрирован, то адрес, ФИО, телефон и прочая информация подставляются в форму заказа из данных регистрации, чтобы клиент не тратил время на их заполнение. При этом посетитель всегда может вернуться на предыдущие этапы оформления заказа для изменений, а после продолжить без необходимости вводить данные заново.

- ❑ **Наглядность.** Если заказ оформляется в несколько этапов, пользователь сразу видит, сколько всего этапов заказа предусмотрено, и на каком из них он находится.

□ **Возможность оформить заказ как с регистрацией, так и без.** Если пользователь начал вводить данные заказа без регистрации, но в процессе решил зарегистрироваться – не заставляем его вводить все заново. Все введенные данные сохраняются – телефон, город доставки и т. д., и подтягиваются в аналогичные поля после регистрации.

□ **Подтверждение заказа.** После завершения заказа пользователь:

- а. видит страницу благодарности и пояснениями дальнейших действий с его стороны и со стороны компании;
- б. получает ссылку на страницу, где он сможет отслеживать состояние заказа, или сразу перенаправляется на нее. Посетитель, данные заказа которого после завершения оформления просто исчезли с сайта, может засомневаться, все ли он правильно сделал, и видят ли его заказ;
- в. получает информацию о заказе по всем указанным им контактам: SMS на номер телефона, письмо на почту, сообщение в мессенджер. Это удобно, если сейчас клиенту доступен только какой-то один вид связи. Опционально: клиенту предоставляется выбор канала, по которому он хочет получить такое уведомление.

□ **Личный кабинет.** Если пользователь зарегистрирован, все заказы, в том числе завершенные, сохраняются в его личном кабинете, и он может их просмотреть в любой момент.