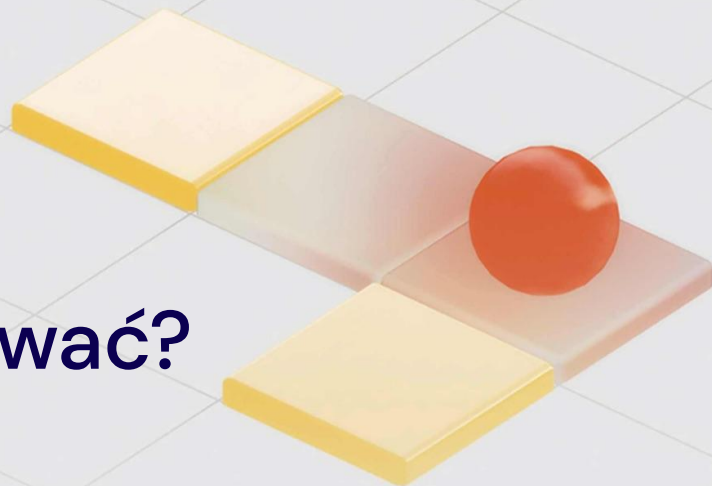


Audyt UX – jak się przygotować?



Przed rozpoczęciem audytu chcemy poznać Twój biznes i sklep jak najlepiej. Istnieje kilka obszarów, wyróżnionych poniżej, które na tym etapie szczególnie nas interesują. Zebrane informacje proponujemy umieścić w miejscach na notatki pod każdym z opisanych zagadnień.

W miarę możliwości prosimy Cię o udostępnienie nam wypełnionego dokumentu co najmniej dzień przed pierwszym spotkaniem. W razie braku możliwości wypełnienia lub trudności z uzupełnieniem niektórych pól nie przejmuj się tym – każdy z tematów poruszymy podczas spotkania, niektóre z informacji możesz przekazać nam w późniejszym terminie.

Historia

Znajomość historii sklepu pozwoli nam lepiej zrozumieć kontekst, w jakim działa oraz to jakie były dotychczasowe wyzwania związane z jego funkcjonowaniem.

- Jak wygląda historia Twojego sklepu? Kiedy powstał i jakie były najważniejsze etapy w jego rozwoju?
- Czy sklep przeszedł jakieś duże zmiany od momentu uruchomienia?

Notatki

Zespół i partnerzy

Poznanie zespołu, roli poszczególnych jego członków oraz wsparcia otrzymywanego od zewnętrznych partnerów da nam pogląd na temat tego, kto ma bezpośredni i pośredni wpływ na rozwój sklepu oraz jak wyglądają procesy decyzyjne. Taka informacja może być przydatna w odpowiednim formułowaniu rekomendacji.

- Kto jest odpowiedzialny za różne aspekty funkcjonowania sklepu (np. SEO, development, marketing, UX, obsługa klienta)? Jak duży zespół zaangażowany jest w nie na co dzień i jakie role pełnią te osoby?
- Czy sklep korzysta z pomocy zewnętrznych firm/specjalistów w poszczególnych dziedzinach? Jeśli tak, to czy jest to współpraca ciągła, czy tylko w razie konkretnej potrzeby?
- Kto jest odpowiedzialny za decyzje strategiczne dotyczące sklepu?
- Jak wygląda proces decyzyjny w przypadku wprowadzania zmian w warstwie funkcjonalnej lub wizualnej sklepu?

Notatki

Model biznesowy

Zrozumienie podstawowych założeń modelu biznesowego dodatkowo pozwoli nam zrozumieć, w jaki sposób działa sklep i dostosować do tego nasze rekomendacje.

- Jaki jest model biznesowy sklepu (np. sprzedaż bezpośrednia, dropshipping, marketplace)?
- Czy poza sklepem internetowym sprzedaż prowadzona jest także w innych kanałach?
- Czy istnieje grupa produktów/usług, które są szczególnie istotne z punktu widzenia sprzedaży?

Notatki

Grupa docelowa

Specyfika grup docelowych często ma wpływ na odpowiednią ocenę wykrytych problemów oraz dobranie rekomendacji. Oczywiście rozumiemy, że nie zawsze są one precyzyjnie określone, dlatego jeżeli nie będziesz w stanie odpowiedzieć na pytania

pomocnicze, po prostu przekaż nam wszelkie informacje, które w tej kwestii uważasz za istotne.

- Kto jest grupą docelową lub grupami docelowymi sklepu?
- Jakie są potrzeby i oczekiwania grupy docelowej?
- Jakie są charakterystyczne cechy i zachowania grupy docelowej?
- Czy jest dostępna analiza rynku lub badanie dotyczące grupy docelowej?

Notatki

Twoja perspektywa i oczekiwania

Jako osoba odpowiedzialna za zlecenie nam audytu być może masz przemyślenia związane z użytecznością sklepu i tego, na co szczególnie powinniśmy zwrócić uwagę. W audycie będziemy poddawać analizie szereg zagadnień i obszarów, dlatego jeżeli istnieją takie, które traktujesz jako priorytet, to prosimy o ich wskazanie.

Oczywiście niezależnie od Twoich sugestii będziemy patrzeć na sklep szeroko i dokonamy kompleksowej oceny.

- Czego oczekujesz od audytu UX sklepu?
- Czy na jakieś konkretne obszary powinniśmy zwrócić szczególną uwagę?
- Jakie cele biznesowe chcesz osiągnąć poprzez przeprowadzenie audytu UX?
- Jakie według Ciebie są największe problemy (UX i inne) Twojego sklepu?

Notatki

Konkurencja i otoczenie branżowe

Bezpośrednia konkurencja może stanowić dobry lub zły punkt odniesienia, jednak warto poddać analizie to, w jaki sposób działają inne sklepy. W ten sposób określimy potencjalne źródła inspiracji oraz obszary, w których będzie można zbudować przewagę.

Dodatkowo warto przyrzeć się jak wygląda szeroko rozumiane otoczenie branżowe, zarówno lokalne jak i zagraniczne.

- Jakie sklepy można określić jako główną konkurencję?
- Czy znane są funkcjonalności lub strategię konkurencji, które mogą mieć wpływ na ich (ewentualną lub prawdziwą) przewagę konkurencyjną?
- Jak wygląda otoczenie branżowe sklepu na rynkach, na których działa sklep i jak względem tych sklepów plasuje się Twój sklep?
- Czy istnieją sklepy zagraniczne (z branży lub nie), które obserwujesz i stanowią inspirację dla Twojego sklepu?

Notatki

Feedback od klientów i użytkowników

Klienci i użytkownicy często sami dają znać, jakie problemy napotykają podczas zakupów. Jeżeli samodzielnie nie masz takiej wiedzy, to porozmawiaj z ludźmi, którzy odbierają telefony lub odpowiadają za obsługę klienta. Często to oni są źródłem bezcennej wiedzy na temat potrzeb, oczekiwań i problemów klientów.

- Jakie są najczęściej zgłaszane problemy i uwagi klientów na temat sklepu?
- Czy prowadzone są ankiety (np. posprzedażowe) dotyczące sklepu?

Notatki

Zmiany

Wiedza o ostatnio wprowadzonych i planowanych zmianach w sklepie pozwala nam lepiej zrozumieć, jakie są obecne cele oraz jakie działania zostały już podjęte w kontekście ulepszania doświadczeń użytkowników.

- Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wprowadzono jakieś zmiany w sklepie (np. zmiana grafiki, nowe funkcjonalności)?
- Czy planowane są jakieś zmiany w sklepie w najbliższej przyszłości?
- Jakie cele stoją za tymi zmianami?
- Czy planowane jest poszerzenie asortymentu o nowe kategorie produktów lub usług?
- Czy w sklepie prowadzone są bieżące działania optymalizacyjne, takie jak np. testy A/B?

Notatki

Analityka

Podczas audytu możemy potrzebować zajrzeć do narzędzi analitycznych, aby zweryfikować opisywane problemy i dostosować rekomendacje. Dlatego prosimy o wskazanie listy używanych narzędzi do analityki ilościowej i jakościowej, opisanie w jaki sposób są wykorzystywane i kto z zespołu jest odpowiedzialny za ich obsługę.

Jeżeli jest to możliwe, prosimy o udzielenie dostępu do narzędzi na adresy e-mail wlipinski@mindu.pl oraz mcichon@mindu.pl

Notatki

Platforma i wykorzystywane narzędzia

Prosimy o opisanie, z jakiego oprogramowania i wersji korzysta sklep oraz jakie dodatkowe narzędzia są wykorzystywane (np. silniki rekomendacyjne, narzędzia marketing automation).

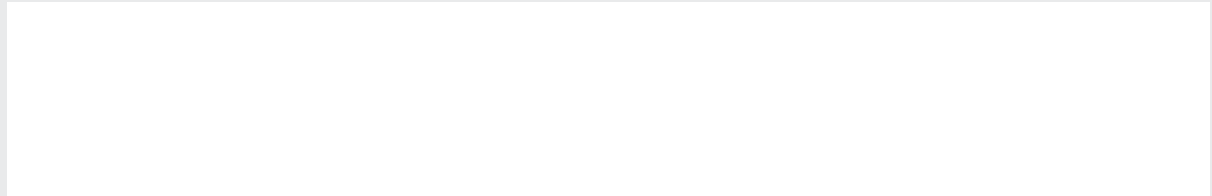
Notatki



Zakupy testowe

Podczas przeprowadzania audytu chcielibyśmy mieć możliwość przejścia przez cały proces zakupowy, łącznie z otrzymaniem maili transakcyjnych. Można nam to umożliwić np. poprzez udostępnienie konta testowego lub ustalenie komentarza typu "Zamówienie testowe - nie obsługiwać" do zamieszczenia w formularzu zakupowym.

Notatki



Dziękujemy Ci za wypełnienie dokumentu. Kolejny krok naszej wspólnej przygody to spotkanie, podczas którego odniesiemy się do przekazanych nam informacji.

Do zobaczenia!