

**Цели:**

1. Набор постоянных клиентов
2. Увеличение количества клиентов
3. Увеличение продаж
4. Формирование и укрепление благоприятного имиджа

**Задачи:**

1. Удержание клиентов для повторных продаж
2. Создание системы оплаты товара на сайте
3. Получение обратной связи клиентов
4. Предоставление клиентам подробной информации о компании
5. Предоставление клиентам информации о том, для чего нужны умные устройства

**Целевая аудитория:**

- Люди со средним и высоким уровнем дохода
- Люди, живущие в своем доме, квартире
- Владельцы офисов, гостиниц и т.п.
- Люди с ограниченными возможностями

Возраст: 25-55 лет

Пол: мужской, женский

Геолокация: Россия

Язык: Русский

Устройства просмотра сайта: персональный компьютер и мобильные устройства

**Потребности целевой аудитории:**

- Поиск и просмотр товаров
- Разовая покупка
- Несколько покупок подряд
- Потребность в безопасности (относится к покупке охранных умных устройств)
- Потребность в комфорте

**Конкуренты**

- <https://www.mi.com/ru/smart-home> - умный дом Xiaomi. «Умный дом» – раздел главного меню. Есть каталог товаров, можно купить онлайн. Также есть «виртуальная экскурсия» по комнате с умными устройствами.
- <https://livicom.ru/> - умный дом Livicom. Есть виджет техподдержки, каталог и возможность покупки товара через сайт.
- <https://yandex.ru/alice/smart-home> – умный дом от Яндекса, одна рекламная страница – один из пунктов главного меню. Ссылается на Яндекс-маркет.
- <https://aqara.ru/> - умный дом Aqara. Сайт полностью посвящён умному дому, позволяет купить устройства.

## Сторонний опыт

- Большая часть интернет-магазинов нагромождена деталями, рекламной информацией для привлечения внимания покупателя. Интернет-магазины умных устройств, которые я проанализировала, выглядят более минималистично, чем другие сайты, но местами, на мой взгляд, недостаточно.
- Некоторые интернет-магазины предлагают быструю связь с техподдержкой (например, в виде фиксированного виджета) – это удобно для покупателя, но не должно быть навязчивым.
- Чтобы показать покупателю для чего и где используются умные устройства, можно использовать интерактивный блок/страницу с примером устройств в контексте комнаты (например, [Зд квартира на сайте Xiaomi](#), интерактивное фото комнаты на главной странице Aqara), а также отдельную страницу с объяснением общих принципов «умного дома» и умных устройств.
- В меню в шапке следует располагать не более 5 пунктов (на сайте livicom их 9).
- Пункты и подпункты меню должны быть однозначно, понятно сформулированы.
- На странице «обратная связь» сайта livicom.ru под всеми полями формы указано для чего каждый пункт данных собирается. Это повышает доверие клиента.

## Ограничения

Законодательство предписывает, что необходимо указать:

- основные **свойства и характеристики** продаваемого товара;
- конечную **стоимость** и **условия** покупки;
- **срок службы** изделия, срок **годности** и срок **гарантии**;
- название и **адрес компании**, а также **адрес изготовителя** продукции;
- способ **доставки** и порядок внесения **оплаты**;
- **срок действия договора** купли-продажи, а также сроки действия специальных предложений.

Ряд товаров и услуг, которые запрещены к продаже в интернет-магазине (относящиеся к продаже умных устройств):

- видеокамеры и диктофоны, предназначенные **для негласного применения**;
- продукция и предметы, на которые лицо, осуществляющее торговлю, **не имеет прав**.

Продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров и **подробное описание условий**. То есть отсутствие доставки является нарушением.

Интернет-магазин обязан своевременно и в письменной форме уведомить покупателя обо всех **условиях возврата** продукции.

Когда покупатель получает свой товар, ему должен быть выдан **чек** (электронный вариант).

Если для покупки необходим ввод каких-либо данных о покупателях (обработка персональных данных) на странице магазина:

1. обязательно должна быть размещена **Политика конфиденциальности**,
2. клиент обязательно должен **подтвердить согласие** на использование персональных данных.

## **Влияние и тенденции**

Со временем появляется больше разновидностей умных устройств, следовательно будет повышаться спрос и расширяться целевая аудитория. Значит есть пространство для развития и расширения сайта.

Умные устройства не являются товаром первой необходимости, поэтому спрос на них может зависеть от множества факторов.

Факторы влияния на сайт как на проект:

- наличие четких планов дальнейшего развития;
- потребности заказчика;
- учет потребностей пользователей/покупателей;
- наличие квалифицированных исполнителей;
- способы разрешения трудностей.

## **Концепция**

Интернет-магазин — сайт, торгующий товарами посредством сети Интернет. Позволяет пользователям сформировать заказ на покупку, выбрать способ оплаты и доставки заказа, оплатить заказ.

После запуска сайта важно проверять его работоспособность, чтобы клиенты могли оформлять заказы без ошибок со стороны сервера и т.п. Также нужно будет принимать обратную связь от клиентов, например, вопросы о процессе покупки. И, конечно, принимать заказы от клиентов, для дальнейшей сборки и доставки.

Сайт интернет-магазина монетизируется за счет продаж товаров. Следовательно, на развитие сайта влияет спрос.

В будущем сайт может дополняться новыми товарами, способами оплаты и т.п.

## **Функциональные возможности**

- Ознакомление с каталогом товаров, характеристиками товаров.
- Возможность авторизоваться на сайте.
- Возможность просмотра и добавления отзывов на конкретный товар.
- Выбор товара. Покупка с онлайн-оплатой на сайте путем добавления товара в «корзину» и формированием заказа.
- Возможность отслеживать этапы доставки товара.
- Ознакомление со всей необходимой при покупке информацией – условиями доставки, информацией о производителе и т.д.
- Возможность добавить товар «в избранное» при условии входа в аккаунт.

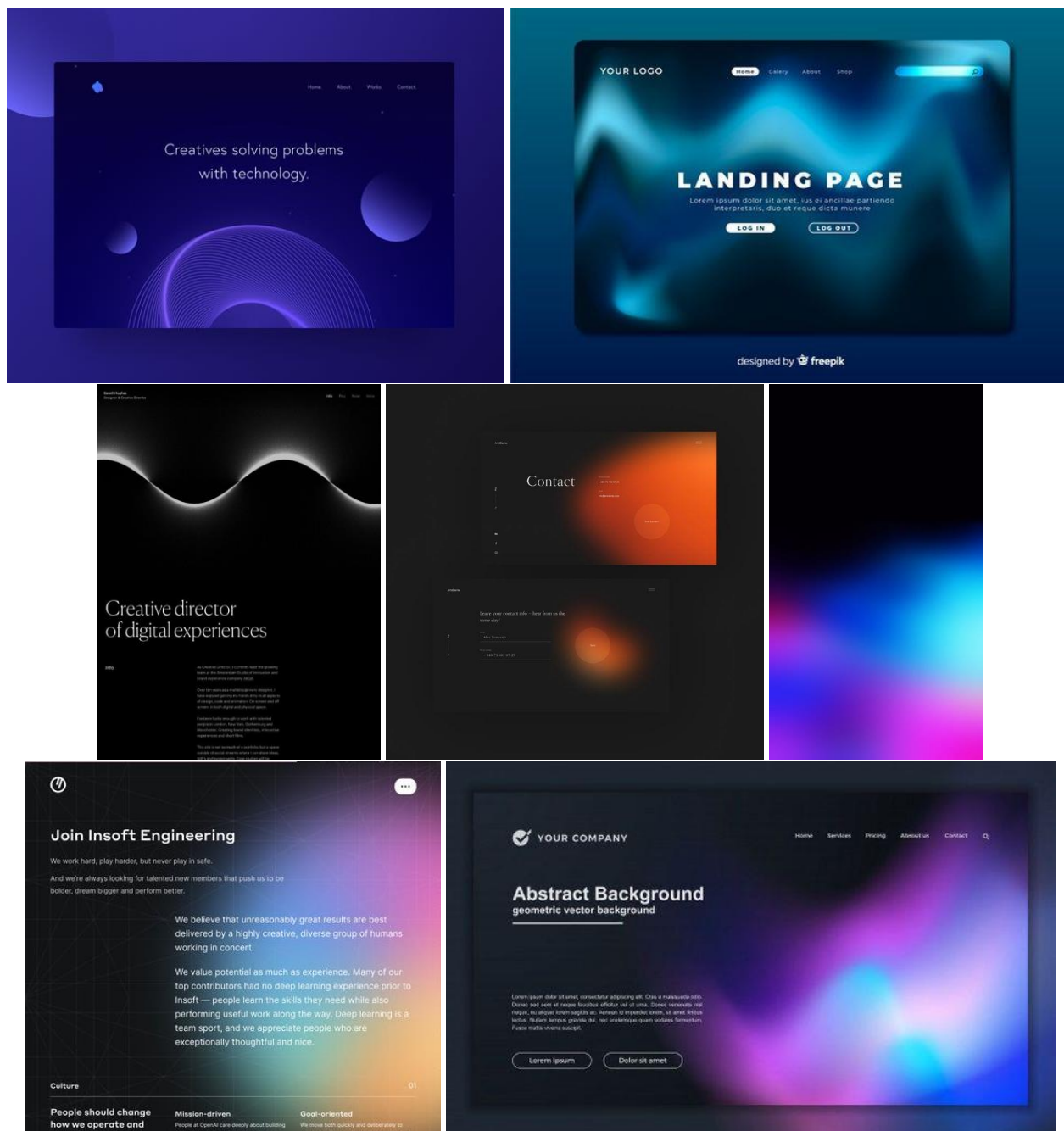
Возможные пользовательские сценарии:

- Пользователь, заинтересованный в покупке конкретного товара, находит этот товар в интернет-магазине по поиску. Уходит с сайта, если товар не подходит, остается и приобретает товар, если его все устраивает, оставляет отзыв.
- Пользователь, который выбирает устройство из нескольких разделов, например, в качестве подарка кому-то, просматривает несколько страниц разделов, добавляет понравившиеся устройства в избранное (при условии, что сайт действительно заинтересовал и пользователь принял решение авторизоваться).
- Покупатель, приобретавший товар на сайте ранее, вернулся, чтобы выбрать новое устройство и расширить собственную систему умного дома. Как вариант, на это его сподвигли текущие акции магазина.

## Фирменный стиль

Общая концепция оформления – минималистичный дизайн.

Референсы:



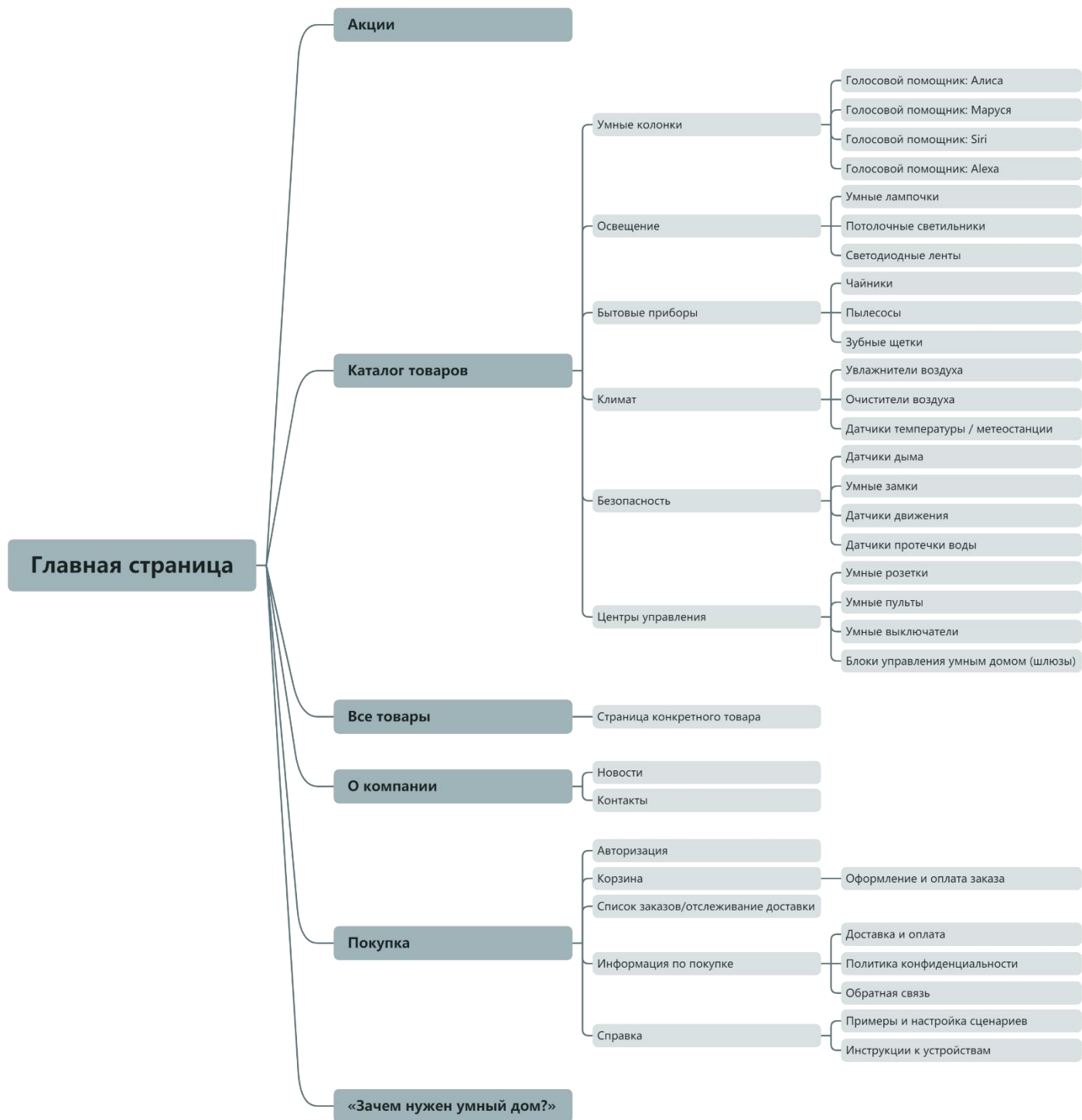
Цвета:



Шрифты:

- Для заголовков – [Cormorant Garamond Bold](#)
- Для основного текста - [Roboto](#)

## Структура



## Контент

Страница **«акции»** - блоки с изображениями рекламы текущих акций и кратким пояснением.

**Каталог товаров** – раскрывающееся меню шапки сайта, название категории с векторной иконкой, подкаталоги раскрываются дополнительно без иконок.

**Страница товара:**

- Название устройства, состоящие из бренда, вида товара и модели
- Изображения устройства
- Цена
- Кнопка добавления в корзину/избранное
- Кнопка «поделиться»
- Варианты цвета и других характеристик при наличии
- Описание товара
- Характеристики товара
- Инструкция к товару
- Отзывы
- Похожие товары

Страница **новостей** предполагает список статей с изображениями. Каждую статью можно раскрыть, чтобы прочитать информацию полностью.

Страница **«контакты»:**

- Номера телефонов для связи
- Адрес электронной почты
- Адрес расположения компании
- Время работы с указанием часового пояса

Страница **«список заказов/отслеживание доставки»** содержит список заказов конкретного клиента. У текущих заказов подписаны время доставки и этап выполнения.

Страница **«доставка и оплата»** содержит всю необходимую информацию о доставке и оплате, которую продавец обязан донести до покупателя.

Страница **«обратная связь»** содержит форму обратной связи, чтобы пользователь мог задать интересующий его вопрос и получить ответ на электронную почту. В конце формы необходима подпись *«нажимая на кнопку, вы даете согласие на обработку персональных данных и соглашаетесь с Политикой конфиденциальности»*.

Страница **«Примеры и настройка сценариев»** содержит несколько примеров использования умных устройств в контексте реальной жизни. Изображения комнаты (или другого пространства) с точками, где расположено конкретное умное устройство, при наведении появляется краткое описание - пример, что может делать данное устройство в данном контексте. Также кнопка-ссылка на страницу **«Зачем нужен умный дом?»**.

Страница **«Инструкции к устройствам»** содержит список устройств и файлы с инструкциями к ним, доступные для скачивания.

Страница **«Зачем нужен умный дом?»** содержит ответ на данный вопрос в простой форме, для лучшего понимания. Краткое описание возможностей умного дома с изображениями. В конце страницы ссылка на страницу **«примеры и настройка сценариев»**.