

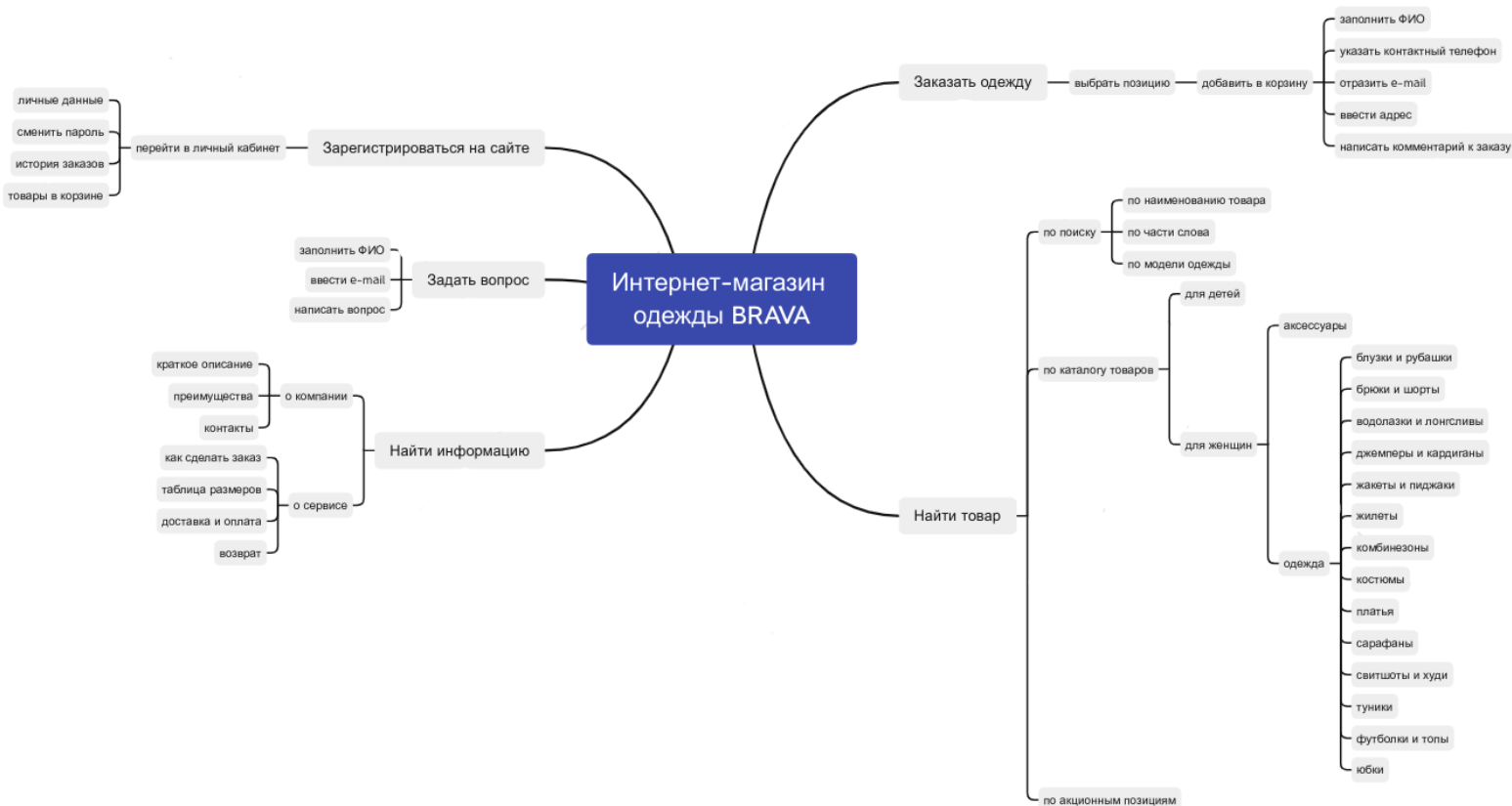
## Пример исследовательского тура

(Тур «Супермодели» - исследовательское тестирование Уиттакера

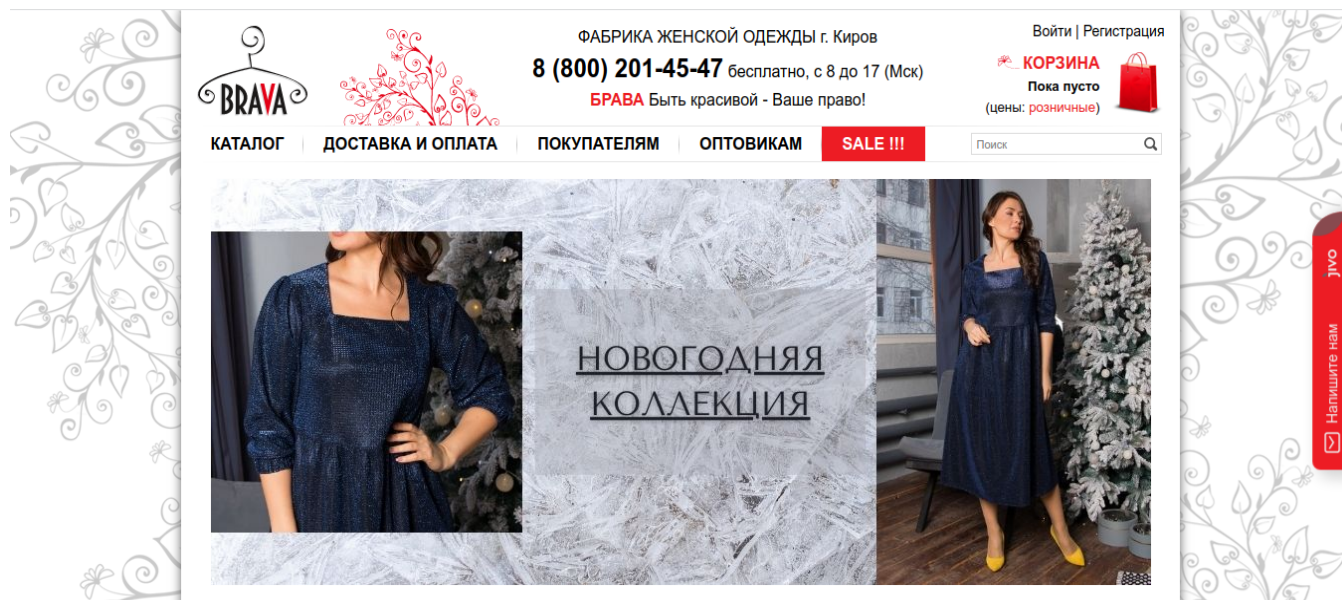
<http://okiseleva.blogspot.com/2016/03/supermodel-tour.html>)

Для своего проекта «Интернет-магазин BRAVA (<https://bravabrava.ru/>)» выбрал этот тур, так как считаю, что с точки зрения маркетинга от того как выглядит сайт компании, специализирующейся на продаже одежды для женщин, зависит очень многое. Сайт должен привлечь клиента и ни в коем случае не оттолкнуть от желания заказать товар.

Для удобства первичного тестирования интернет-магазина, понимания возможности пользовательского интерфейса сначала составил MindMap его официального сайта:



Итак, теперь открываю главную страницу сайта «BRAVA» (<https://bravabrava.ru/>), текст в верхней части сразу сообщает, что пользователь попал в магазин от фабрики женской одежды в г. Киров. Цветовая гамма страницы довольно приятная, навигация понятная для покупателя, однако есть ощущение, что веб-дизайн на сайте не менялся с момента создания сайта в 2010 г.



Попробую приобрести футболку сиреневого цвета для мамы в подарок. Что ж, не будем терять время — открываем вкладку «Каталог» (переход с главной страницы). В глаза сразу же бросается мое расположение в каталоге:

Несмотря на то, что другие имеющиеся категории в каталоге: «для детей» и «для женщин»/«аксессуары» в момент просмотра не содержат в себе товаров, в случае добавления таковых — покупателю будет сложно их найти, поскольку вкладка «Каталог» на главной странице перенаправляет сразу в раздел женской одежды, а если продажа детских товаров и женских аксессуаров не планируется, то непонятно для чего соответствующие разделы есть в Каталоге?

Идем дальше, в поисковой строке Каталога ищем: «Футболки», а в ответ — 0 товаров. Методом проб и ошибок понимаю, что во множественном числе товары вводить нельзя, пишем «Футболка» — все работает:

Очень удобно, что в левой части есть фильтр по цветам, выбираю - «сиреневый» и открываю карточку первого же товара: открылась футболка бордового цвета, т. е. фильтр по цвету не сработал. Также в названии футболки для чего-то дублируется ее модель, которую можно найти и в карточке товара:

Каталог / Для женщин / Одежда / Футболки и топы

**Футболка 5187-4** ← Дублирование модели в названии товара.

Ваш размер: 42 44 46 48 50 52 54 56 58 60

Вы экономите 414 руб. Скидка 30%!

Цена: 966 руб. ~~1380 руб.~~ В корзину

Цвет:

Вид: Футболка

Модель: 5187-4

Цвет: бордовый ← Фильтрация по цвету не сработала, осуществлялся поиск сиреневого цвета

Ткань: кулирка (трикотаж)

Состав: хлопок 95%, эластан 5%

Фотомодель: Размер 44, рост 174

Образ: Брюки 1420

Описание: Прямая футболка оверсайз с круглым вырезом - базовая единица гардероба. V-образный вырез горловины создает

Ладно, пусть будет бордовая футболка, ведь на нее скидка 30%! Проверим, есть ли данный товар во вкладке «Sale !!!» - в итоге не оказалось. Недочет? Безусловно! Как покупатель сможет найти данную футболку, если будет смотреть товары только через акционную вкладку?

Вот только трудность в том, что я не помню какой размер футболки мне нужно приобрести, поэтому буду покупать каждый имеющийся размер в одном экземпляре, а футболки которые не будут подходить — смогу вернуть обратно в магазин. Но сделать одновременный выбор нескольких размеров в карточке товара нельзя, поэтому приходится делать следующее: «тыкнуть размер» - добавить в корзину - «тыкнуть размер» - добавить в корзину - «тыкнуть размер» - и т. д. Не очень удобно для пользователя, планирующего большой заказ.

Итак, в моей корзине 10 товаров на сумму 9786 руб. Да я же практически оптовик, значит должен покупать по оптовой цене, а не по розничной! Нашел на сайте следующую информацию: «Цены на сайте указаны розничные, до тех пор, пока Вы не зарегистрируетесь на сайте, и не запросите в личном кабинете доступ к оптовым ценам». Успешно зарегистрировался, нажимаю на кнопку «запрос» в личном кабинете — пересылает на страницу «Задать вопрос», которая доступна и неавторизованным пользователям, так какой тогда смысл в прохождении процедуры регистрации для данного вида запроса?

Перехожу к стадии оформления заказа. Замечаю, что в поле «Контактный телефон» пользователь может вносить как менее 11 символов, так и более, причем даже состоящее из всех 0. Таким

образом, в случае ошибки в номере телефона, покупатель не сможет получить звонок от интернет-магазина:

ФАБРИКА ЖЕНСКОЙ ОДЕЖДЫ г. Киров  
**8 (800) 201-45-47** бесплатно, с 8 до 17 (Мск)  
**БРАВА** Быть красивой - Ваше право!

Личный кабинет | Выйти  
**КОРЗИНА**  
Пока пусто  
(цены: розничные)

КАТАЛОГ | ДОСТАВКА И ОПЛАТА | ПОКУПАТЕЛЯМ | ОПТОВИКАМ | SALE !!!

Поиск

**Личные данные**

Сменить пароль  
Мои заказы  
Моя корзина

**Личные данные**

Фамилия \* Имя \* Отчество \*

Иванов Иван Иванович

Контактный телефон \* E-mail \*

0000000000000000 UserTest@yandex.ru

Адрес

Например: Кировская область, г. Киров, ул. Кирова, д. 1а, кв. 1

Комментарий

Произвольная информация, например, о виде доставки или оплаты

Тип цен

розничные Если хотите видеть оптовые цены, напишите [запрос](#)

**Сохранить**

В поле сохраняется более 11 цифр, при этом состоящее из всех 0.

Заказ оформлен, можно посмотреть и другие товары. Периодически встречаю опечатки и грамматические ошибки в карточках товаров:

Джинсовый минимализм! Данная модель за счет отсутствия броской отделки позволит комбинации и с романтическим, и с деловым образом. Акцент в виде металлической застежки-молнии сбоку.

светло-горчичный цветы

капучино золотой синий точка

Деликатная машинная стирка. Перед первым использованием изделие необходимо постирать.

Ничего подходящего больше не нашел. Через какое-то время возвращаюсь на сайт, чтобы проверить статус заказа — для это нужно войти в систему. Но вместо кнопки «Войти» нажимаю кнопку «Регистрация» и ввожу туда все данные. Зашел в личный кабинет без проблем, даже личные данные сохранены предыдущие, а ожидал от системы сообщение об ошибке: «Пользователь уже зарегистрирован» - баг найден.

Время вышло... (120 мин). Анализируем, систематизируем, перепроверяем — и заводим баги и улучшения в баг-трекингтовую систему JIRA.

Примеры моих тест-кейсов, чек-листов и баг-репортов по данному интернет-магазину можно посмотреть по ссылке: <https://github.com/nazmedinov/Test-Documentation>.

ИТОГИ:
1. Каталог товаров: при переходе с главной страницы открывается только раздел с женской одеждой при наличии на сайте других категорий товаров.
2. Поисковая строка в Каталоге товаров: результаты не найдены при вводе названия товаров во множественном числе («Футболки» - 0 товаров найдено, «Футболка» - 26 товаров найдено)
3. Каталог товаров: при установлении фильтра по определенному цвету товара в результатах поиска отражаются товары без данного цвета (фильтр по цвету — сиреневый, в результате поиска — бордовая футболка).
4. Карточка товара: модель товара дублируется в названии товара.
5. Вкладка «Sale!!!»: не все акционные товары отражаются в списке. (Футболка 5187-4 в Каталоге товаров — скидка 30%, но во вкладке «Sale!!!» не отражается).
6. Карточка товара: нельзя выбрать одновременно несколько размеров при добавлении товара в корзину.
7. Личный кабинет: запрос доступа к оптовым ценам может быть осуществлен без регистрации на сайте через старницу «Задать вопрос».
8. Страница оформления заказа: поле «Контактный телефон» допускает ввод как менее 11 цифр, так и более (например: 89220325345643).
9. Карточка товара: опечатки в названии цветов, наименовании товара (см. Аттач «Опечатки в BRAVA»)
10. Страница регистрации нового пользователя: осуществляется вход в личный кабинет при заполнении e-mail и пароля от существующего аккаунта.