**Рекомендации для повышения конверсии в подключение услуги**

Для страницы [svoedelo](http://www.sberbank.ru/ru/svoedelo) подготовлены рекомендации для повышения конверсии в подключение услуги.

Реальное увеличение процента пользователей, купивших услугу, сможет показать А/Б тестирование различных вариантов, ниже представлены предполагаемые результаты.

Прирост охвата пользователей указан по статистическим данным из интернета.

| **Основные**  **рекомендации** | **Прирост**  **охвата** | **Объем ресурсов**  **на реализацию** | **Предполагаемый**  **эффект** |
| --- | --- | --- | --- |
| Адаптировать страницу под мобильные устройства (адаптивная верстка). Сейчас при просмотре с телефона наблюдается следующее   |  |  | | --- | --- | |  |  |   Избыточный размер кнопок, видео горизонтальной ориентации при просмотре с телефона.   * Кнопки нужно сделать меньше, чтобы при просмотре через мобильные устройства выпадали сразу все предложения, как в версии для ПК:      * Видео должно быть вертикальной ориентации при просмотре с мобильных устройств.   Альтернативный вариант – мобильная версия страницы, которая даст более быструю работу и максимально удобный для пользователя функционал. | 25% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 16-40 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 8 часов   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 видеомонтажер:   * 16 часов   1 режиссер (либо человек полностью отвечающий за создание видео):   * 8 часов   1 менеджер продукта для проверки видеомонтажа:   * 2-4 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:   * 8-16 часов при наличии всех исходных данных | Согласно статистике на сайте [nalog.gov.ru](https://www.nalog.gov.ru/rn77/news/activities_fts/12258990/#:~:text=%D0%9F%D0%BE%20%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%BC%20%D0%A4%D0%9D%D0%A1%20%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8%20%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9,%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D1%83%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%BE%D0%BC%D1%83%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D1%8C%2094%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0) средний возраст самозанятых – 35 лет, в этом возрасте люди активно используют мобильные устройства и нельзя недооценивать важность мобильной версии страницы.  Эффект  Возможность охвата и более молодой аудитории, буквально живущей в мобильных устройствах и не пользующейся ПК, к примеру, блоггеров. |
| Доработать ассистента (бота):   * добавить текстовый заголовок к кнопке ассистент      * расширить варианты ответов и ускорить рекомендации бота по привлечению потенциального покупателя к приобретению услуги (на данный момент бот общается на общие темы, а вместо предложения услуги переводит на техническую поддержку, общие темы также нужно подтянуть, на любые вопросы о музыке бот отвечает группой Руки Вверх, при таких ответах есть риск потерять аудиторию, увлекающуюся иной музыкой (самозанятыми могут быть smm, работающие в музыкальной индустрии) | 20% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8 часов   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 разработчик бота (ML-инженер, data scientist) для внесения изменения в бот в целом, а также для расширения его функционала:   * 8-40 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 2-4 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:  8 часов при наличии всех исходных данных | Эффект  Это позволит чаще переходить на страницу подключения услуги через непринужденное общение с ботом, плавно с общих тем переходя на тему бизнеса. Но главное – сделать кнопку заметнее.  Также, чем чаще пользователи обращаются к боту, тем меньше нагрузка операторов, что тоже хорошо для бизнес-процессов в части затрат на операторов. |
| При нажатии кнопки «Ещё нет» ничего не происходит     * при наведении курсора должна подсвечиваться/мигать сама кнопка * при нажатии на кнопку должно двинуться/мигнуть/всплыть окно ниже, иначе пользователю не ясно что даёт эта кнопка если не нажать на соседние. | 15% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8-16 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 2-4 часа   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:   * 8 часов при наличии всех исходных данных | Несамозанятые с меньшей вероятностью будут кликать кнопки «Да, в другом банке» и «Да, в СберБанке», чтобы увидеть разницу.    Эффект  Привлечение большего количества пользоватей, которые ещё не самозаняты. |
| Добавить окно «storytelling», где самозанятые будут делиться реальным опытом использования услуги.  Возможно, сделать инструмент обратной связи для получения историй напрямую через сайт за подарок/сертификат.  Добавить фото людей (возможно, купленные на стоке) на страницу, оживив контент. | 15% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8-16 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 2-4 часа   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 автор историй для сбора и трансляции историй (либо сочинений):   * 8-24 часов   1 менеджер продукта для проверки историй:   * 2-4 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:  8 часов при наличии всех исходных данных | Эффект  Увеличение доверия к услуге, рост недоверчивой публики. |
| Сократить видео-ролик «О сервисе «Своё дело»».  Статистические исследования различных компаний в интернете говорят о том, что вовлеченность пользователей максимальная при длине рекламного ролика до 2 минут.  Сократить длину ролика можно следующими способами:  - сокращение текста голоса за кадром  - ускорение анимации  - уменьшение количества слайдов  - уменьшение времени задержки слайдов на экране (к примеру, вступительный слайд держится на экране 5 секунд), есть люди, которым важна каждая секунда в бизнесе, поэтому они могут выйти из видео уже в самом начале  Также рекомендуется поменять порядок следования информации в ролике   1. полезные бесплатные сервисы (сейчас на 40 секунде, многие не досмотрят, а это важный элемент привлечения аудитории) 2. другая полезная информация в виде анимации 3. инструкция по подключению 4. инструкция по чекам 5. оплата налогов 6. резюме | 10% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 2 часа   1 видеомонтажер:   * 16 часов   1 режиссер (либо человек полностью отвечающий за создание видео):   * 8 часов   1 менеджер продукта для проверки видеомонтажа:   * 2-4 часа   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:   * 8 часов при наличии всех исходных данных | Сейчас время видео-контента, об этом говорит и бешенная популярность Tik Tok, и повышенный охват Reels в Instagram с максимальным временем 1 минута.  Эффект  Привлечение аудитории, принимающей решения быстро. |
| Сделать кликабельную ссылку или кнопку на бесплатный пакет услуг | 10% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8-16 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 2-4 часа   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:  8 часов при наличии всех исходных данных | Многим пользователям жизненно необходимо получить бонус, экономию от любой совершаемой операции, поэтому важно сакцентировать на этом внимание.  Эффект  Привлечение аудитории, для которой важно сэкономить. |
| Конструктор сайтов довольно полезный инструмент для самозанятых. Его наличие необходимо показать выше на странице пакета услуг    Необходимо приподнести как приятный бонус (лид-магнит), тогда у клиента будет ощущение удобства пользования платформой, что увеличит вероятность приобретения услуги. | 10% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8-16 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 2-4 часа   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 2 часа   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 8 часов   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:  8 часов при наличии всех исходных данных | Без сайтов сейчас трудно представить бизнес. Если клиент увидит возможность сэкономить на сайте, больше вероятность что он приобретет услугу.  Эффект  Привлечение самозанятых на начальном этапе, когда ещё нет сайта. |
| Потестировать страницу в разных браузерах. К примеру, у меня в браузере Opera не заработал бот, а в браузере Chrome при копировании ссылки высветилось сообщение от Антивируса о безопасных платежах.  Внести корректировки на основании наблюдений. | 5% | 1 тестировщик:   * 8 часов   1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте:   * 8-16 часов | Эффект  Привлечение пассивных пользователей, которые привыкли к одному браузеру и не готовы разбираться с любыми багами. |
| Исключить кнопки с острыми углами:    Острые углы вызывают ощущение опасности и отталкивают часть аудитории | 5% | 1 фронтенд-разработчик для реализации изменений на сайте, настройки механики А/Б тестов:   * 8 часов   1 дизайнер для создания макета:   * 1 час   1 бэкенд-разработчик для получения обратной связи по транзакциям:   * 1 час   1 тестировщик для проверки внедряемого функционала, поиска багов:   * 2 часа   1 аналитик для контроля, а также для проведения А/Б тестов:  6 часов при наличии всех исходных данных | Эффект  Привлечение публики независимо от их эмоционально-психологического состояния |