

Поиск по каталогу перестал понимать покупателей

Почему пользователи не находят товары, которые
уже есть в каталоге, и как AI помогает сократить
потери



Поиск влияет на продажи

- ✶ Поиск напрямую влияет на то, какие товары и бренды пользователь увидит в каталоге

Товары вне релевантной выдачи могут остаться незамеченными

46%

покупателей узнают о новых брендах через поисковую выдачу.

Источник: Data Insight

Почему поиск не понимает пользователя

Большинство поисковых систем ориентируются на совпадение слов.

Покупатели давно ищут иначе.

Они используют разговорные формулировки, описывают задачу, допускают ошибки и объединяют несколько условий в одном запросе.

Примеры

- наушники для бега чтобы не выпадали
- крем для сухой кожи без запаха
- лёгкая куртка до 15 тысяч
- зарядка в машину для айфона
- подарок мальчику 7 лет

наушники для бега чтобы не выпадали



Возможно вы ищите:

По вашему запросу ничего не найдено



Что происходит после пустой выдачи

Поисковой запрос

После пустой или нерелевантной выдачи человек может



изменить запрос несколько раз



перейти в категории и фильтры



обратиться в поддержку



открыть другой интернет-магазин



продолжить поиск на маркетплейсе

Бизнес теряет уже привлечённого пользователя. Расходы на рекламу состоялись, интерес к товару есть, а сайт не помог перейти к выбору.

Как помогает AI-поиск

AI анализирует смысл запроса,
а не только отдельные слова.

Поиск начинает учитывать:

- опечатки;
- синонимы;
- разговорные формулировки;
- несколько характеристик в одном запросе;
- назначение товара;
- связь между запросом и карточками каталога.

Пример разбора запроса

«наушники для бега, чтобы не выпадали»



Категория
Наушники



Сценарий
Для бега



Требования
Надёжная фиксация

Какие показатели меняются

01

Доля пустых выдач

02

Количество повторных запросов

03

Клики по товарам из поиска

04

Добавления в корзину после поиска

05

Время от запроса до выбора товара

06

Конверсия пользователей поиска

07

Запросы без подходящего
предложения в каталоге

С чего начать

Проверим поиск на ваших запросах

✱ Проведём встречу по вашему поиску

- За 60 минут разберём текущую ситуацию и определим, какой сценарий имеет смысл проверить первым

✱ На рабочей встрече команда QSOFT

- Разберёт примеры запросов и текущую выдачу
- Определит причины пустых и нерелевантных результатов
- Выделит категории с наибольшим потенциалом
- Оценит данные, которые уже есть в каталоге
- Предложит сценарий пилота и метрики для проверки

Телефон

+7 (495) 771-7363

E-mail

info@qsoft.ru

Адрес

Москва, Покровский бульвар, 4/17, стр.1

QSOFT

