

# Formuláře a e-shopy: past na zákazníky?

Jiří Chomát • [Mall.cz](http://Mall.cz) • [Chomat.net](http://Chomat.net)

Přednáška ke stažení: [www.chomat.net/weboviny/inspo-2006](http://www.chomat.net/weboviny/inspo-2006)

# Obsah

- **Úvod do formulářů v e-shopu**
- **Formuláře v e-shopech**
  - Technicky a použitelně
  - Pohled ze strany zákazníka
  - Pohled ze strany e-shopu
- **Pokus o kompromis**
- **Bezpečnost vašich dat zajišťuje e-shop**
- **Zlaté pravidlo**

# Úvod do formulářů v e-shopu

Formuláře jsou v e-shopu hlavním komunikačním kanálem mezi prodejcem a zákazníkem.

Pokud toto tvrzení přijmeme za své, budeme mít napůl vyhráno.

Vedlejšími komunikačními kanály jsou například:

- e-mail
- telefon
- instant messaging...

# Formuláře – komunikační kanál

## Nejčastější formuláře v e-shopech:

- dotaz na provozovatele — „napište nám“
- dotaz na vlastnosti výrobku a způsob použití
- dotaz na skladovou dostupnost a dodací lhůtu
- přihlášení k odběru novinek — newsletter
- registrace zákazníka
- **objednávka** zboží.

**Formuláře jsou pro e-shop životně důležité — vydělávají peníze, a jsou-li dobře navrženy, pak je navíc i šetří...**

# Formuláře technicky a použitelně (1)

Jeden formulář má mít právě **jedno** tlačítko *odeslat* a **žádný** *reset*.

Důsledně používáme HTML tagy:

- *<label>*
- *<fieldset>*
- *<legend>*

Formulářové prvky vykresluje operační systém. **Nesnažme se proto upravovat jejich vzhled** kaskádovými styly — uživatelé jsou zvyklí na vzhled formulářových prvků ve svém operačním systému.

# Formuláře technicky a použitelně (2)

Musí být jasné, co s daty stane po stisknutí tlačítka odeslat — **vhodné popisky tlačítek**, případně nápovědné doplňující texty.

Delší formuláře rozdělujeme do **více kroků** — do každého kroku seskupíme příbuzné položky.

Raději **nabízíme výběr** pomocí rozbalovacího seznamu <select>, než abychom nechali položky vyplňovat uživatele ručně.

Položky **pojmenováváme jasně**. Například položka „Adresa“ — je tím myšlena adresa emailová, internetová nebo poštovní?

Uživatel musí vidět **vše potřebné na jednom místě** — nesmíme se spoléhat na to, že by si měl něco pamatovat z předchozí stránky.

# Pohled ze strany zákazníka

## Ideální formulář očima zákazníka:

- obsahuje jen několik málo položek
- žádná z položek není povinná
- objednání zboží není podmíněno registrací zákazníka.

Jedná se o ideálního „běžného zákazníka“, který nepotřebuje do objednávky zadávat adresu firmy, jinou dodací adresu apod.

# Pohled ze strany e-shopu

## Ideální formulář očima e-shopu:

- požaduje plnou adresu zákazníka — a to i při osobním odběru zboží
- povinnou položkou je celá adresa, jméno, email, telefon
- před objednávkou je nutná zákaznickova registrace — až pak je možné dokončit nákup.

Ze strany e-shopu se obvykle jedná především o způsob **eliminace rizika neplatných objednávek**.

# Pokus o kompromis (1)

## Povinné položky:

- jméno
- email nebo telefon

## Plná adresa zákazníka je vyžadována, je-li to nezbytné:

- doprava zboží
- nákup na splátky
- fakturační údaje na faktuře atd.

# Pokus o kompromis (2)

## Objednávka je rozdělena na více stránek:

- volba dopravy a platby; vyplnění údajů je umístěno na samostatných stránkách
- počet kroků objednávky by neměl přesáhnout čtyři strany (čím méně, tím lépe)
  - zákazník musí být informován o celkovém počtu kroků i o aktuální pozici v procesu objednávky
  - při návratu na předchozí stránku si formulář musí pamatovat již vyplněné údaje

Pro prodej zvukových nosičů (knih, programových licencí...) může vyhovovat objednávka na jediné stránce. V případě spotřební elektroniky se však **rozdělení objednávky** pravděpodobně nevyhneme.

# Pokus o kompromis (3)

## Co by nemělo chybět:

- firemní údaje pro fakturaci (IČO a DIČ)
- možnost zadání dodací adresy, odlišné od fakturační
- volba druhu dopravy
- výběr způsobu platby

## Co do formulářů nepatří:

- datum narození
- rodné číslo a podobné citlivé údaje.

# Bezpečnost vašich dat zajišťuje e-shop

## Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

- e-shopy by měly být registrovanými správci osobních údajů (§ 16)
- ochrana shromažďovaných osobních dat
- znezpřístupnění dat třetím stranám — například dopravcům budou poskytnuty jen nezbytné údaje
- povinnost užívat údaje jen za účelem, ke kterému byly shromážděny
- na žádost zákazníka vymazat osobní údaje po zpracování objednávky

# Zlaté pravidlo

- **Jste provozovatelem e-shopu?**

Dbejte na to, aby se vaše formuláře nestaly pro zákazníky pastí.

- **Jste zákazníkem e-shopu?**

Pak si pamatujte — nemusíte vyplnit veškeré položky jen proto, že se na formuláři vyskytují.

*~ Jiří Chomát ~*