

目的：

提升Feet First公司整體轉換率(CRO)，拓展商機。

行銷策略：

加強使用者體驗，優化聯絡表單提高客戶接洽意願。

成效：

藉由A/B Testing測試，優化後提升了43.1%表單填寫率。

背景：

Feet First是一間美國公司，幫助企業協調內部組織，藉由舉辦團體活動增進員工感情，加強團隊默契，提升團隊合作的效率。

行銷策略：

Feet First接洽新客戶的方式為電話和網站聯絡表單，若要提升整體轉換率，就要讓客戶主動上門。然而，我們發現如此重要的聯絡表單，卻有著不友善的填寫介面，版面冗長客戶容易放棄填寫，無形中損失與客戶接洽的機會。要提升整體轉換率，我們決定先從引導客戶填寫表單，增加業務機會開始；於是進行優化表單，加強客戶填寫的意願，並進行A/B Testing測試。

以下是改版前後的比較：

改版前：

版面相當冗長，客戶需要往下拉才能填完表格，容易失去耐心而放棄填寫；必填的電子信箱沒有醒目顯示，客戶容易忽略，導致遺失最重要的聯絡方式。

改版後：

將欄位改成三欄設計，一頁即可檢視，不必上下拉下移就能完成填寫；在必填的電子信箱用醒目的顏色(搭配網站視覺設計)突顯，增加提示功能，只要客戶送出時沒有填寫必填欄位，就無法發送。此外，我們增加聯絡電話的資訊，方便客戶直接電洽。

經過A/B Testing測試後，填寫表單的比率為：

改版前→2.09%

改版後→2.99%

兩者比較之下，提升了43.1%的表單填寫比率！

由此可知，優化網站的聯絡管道能有效提升客戶主動聯絡的機會，獲得更多商機！提升轉換率不見得要大幅改造，只要針對重點改善，就能有效達到目的。

如果您也有提升轉換率的需求，歡迎洽詢Astral Web！

改版前

改版後

