



USABILITYLAB

Всё о юзабилити

для сайтов страховых компаний

Юзабилити (ISO 9241-11)



Эффективности

насколько вообще пользователь смог выполнить свои задачи при помощи продукта

Степень

измеряемая характеристика продукта



Продуктивности

затраты времени, сил, количество шагов и т.п.



Удовлетворенности

эмоции от использования продукта

Юзабилити (ISO 9241-11)

...с которой продукт может использоваться



определенными пользователями
«наша ц/а – мужчины и женщины 18-60 лет» – это миф

для достижения определенных задач
которые не всегда совпадают с задачами маркетинга

в определенном контексте
о котором разработчики часто не думают

Пользователи

Социально-демографические характеристики

Опыт

общения со страховыми компаниями
отправки персональных данных через Интернет

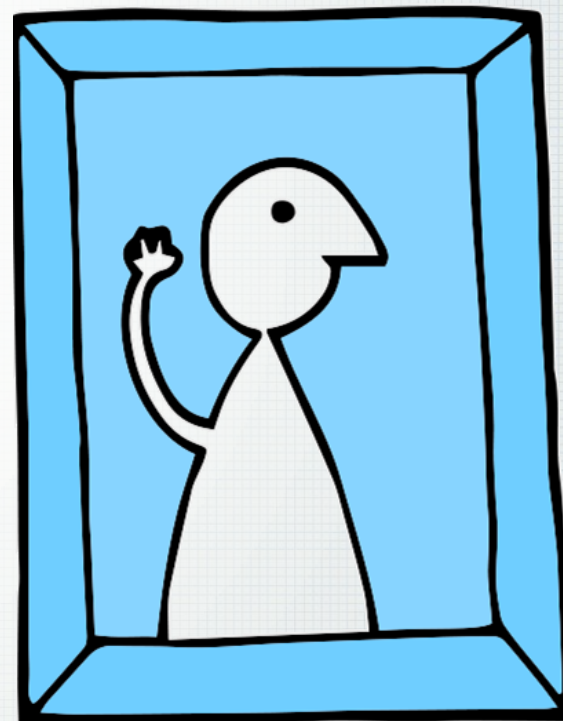
Знания

юридической терминологии
страховой терминологии

Степень самостоятельности

в процессе выбора страхового продукта
при оплате страховки

Страхи, ограничения



Зачем это знать: пример

PECO-Гарантия - Примечание - Google Chrome

about:blank

Класс-коэффициент бонуса-малуса

Класс бонус-малус (КБМ) водителя зависит от наличия или отсутствия по страховым случаям за предыдущий год страхования.

В случае если к управлению допущено несколько лиц (ограниченный список) то в поле «Класс бонус-малус» необходимо указывать минимальный класс среди всех лиц, допущенных к управлению.

В случае если к управлению допущено неограниченное число лиц, необходимо указать класс, определенный для собственника данного транспортного средства.

Класс на начало годового срока страхования	Коэффициент	Класс на окончание годового срока страхования			
		0 страховых выплат	1 страховая выплата	2 страховых выплаты	3 страховых выплаты
М	2.45	0	М	М	М
0	2.30	1	М	М	М
1	1.55	2	М	М	М
2	1.40	3	1	М	М
3	1.00	4	1	М	М
4	0.95	5	2	1	М
5	0.90	6	3	1	М
6	0.85	7	4	2	М
7	0.80	8	4	2	М
8	0.75	9	5	2	М
9	0.70	10	5	2	1
10	0.65	11	6	3	1
11	0.60	12	6	3	1
12	0.55	13	6	3	1

Как пользоваться таблицей?
Непонятные термины, бесполезные пояснения.

ОСАГО в PECO-Гарантия // Калькулятор ОСАГО

Категория * Легковые автомобили

Мощность, л.с. свыше 70 до 100 включитель

Период ис

Лица, доп

Без огр

Ограни

Класс бонуса-малуса 3

Возраст и водительский стаж

Возраст до 22 лет включительно, стаж до 3 лет включительно

Страховая сумма ДГО, руб 1 000 000

Введите код 58332

Стоимость полиса

ОСАГО

Все ли пользователи это поймут?

Зачем это знать: пример 2

Отправить

Хотите сэкономить? Включите в полис франшизу:

Без франшизы Франшиза с первого страхового случая Франшиза со второго страхового случая

Страхование от несчастных случаев

Если Вы хотите позаботиться не только об автомобиле, но и о себе и своих пассажирах, то можно включить в договор страхование от несчастного случая на время нахождения в автомобиле. Два способа страхования: • По паушальной системе (страхуется весь салон, и выплаты производятся путем деления общей страховой суммы на количество пострадавших). • По системе мест (для каждого места автомобиля устанавливается своя страховая сумма, в пределах которой и будет выплачиваться возмещение).

По паушальной системе

Страховая сумма

0 руб.

Для способа страхования «По паушальной системе» указывается общая страховая сумма.
Для способа страхования «По системе мест» указывается страховая сумма на каждое место.

Рассчитать Очистить форму

Что такое «паушальная система»?

даже из подсказки мало что понятно

Задачи: типичный взгляд

3 главные задачи пользователя:

1. Прочитать описание продукта
2. Воспользоваться калькулятором
3. Оставить заявку

Опционально

1. прочитать раздел «Наши преимущества»
2. прочитать раздел «О компании»
3. заглянуть в раздел «Страховой случай»

На самом деле....

все немного сложнее



Задачи: взглянем шире

Зачем пользователь на самом деле пришел на сайт?

Разные жизненные ситуации – разные задачи

- подобрать самое дешевое предложение;
- подобрать самую надежную компанию;
- разобраться в информации о новой незнакомой услуге;
- понять, что за компанию навязал банк при выдаче кредита;
- связаться со страховым агентом;
- собрать документы для страхового случая....

Разные задачи – разные требования к сайту



Задача: страхование путешественника

Оформите страховку всего за 3 минуты, оплатите онлайн способом: банковской картой, Webmoney, Яндекс.Деньги. По e-mail вы получите полис, правила страхования и памятку. Телефонный номер будет отправлено sms-сообщение. Консульства и посольства для оформления виз.

[Краткие требования визовых служб к оформлению](#)

Условия страхования

Территория страхования

[Добавить еще одну страну](#)

Тип отдыха на время действия полиса

Период страхования -

Длительность страхования 14 30 45 60 90 120 180 360

Сумма и иные экстренные расходы - Программа В

[Добавить риск «Несчастный случай»](#)

[Добавить риск «Гражданская ответственность»](#)

[Добавить риск «Отмена или прерывание поездки - Программа С»](#)

[Добавить риск «Технический ассистанс»](#)

[Добавить риск «Утрата багажа»](#)

[Подробнее о рисках](#)

Зачем человеку КАСКО, если он страхует здоровье?



-5%

СКИДКА ПРИ ОФОРМЛЕНИИ КАСКО ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Полностью оформите полис КАСКО через Интернет и получите скидку 5%

[Регистрация](#)

Какие риски входят в основной пакет, если эти – дополнительные?

Что такое «Программа В»? 50000EUR – это много или мало?

Контекст

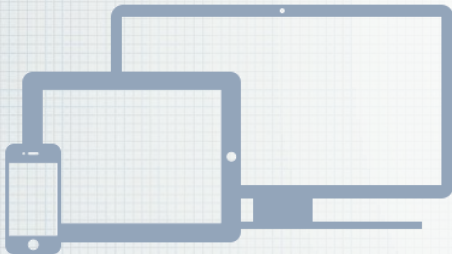


Дома, на работе, в дороге?

Дома: спокойная обстановка, время не ограничено

На работе: мало времени, отслеживают трафик

В дороге: очень мало времени, много отвлечений



Компьютер, телефон, планшет?

Размер экрана

Способ ввода данных (клавиатура, сенсорный экран)

Характер использования (на диване, за рулем и т.п.)



Проводной или мобильный интернет?

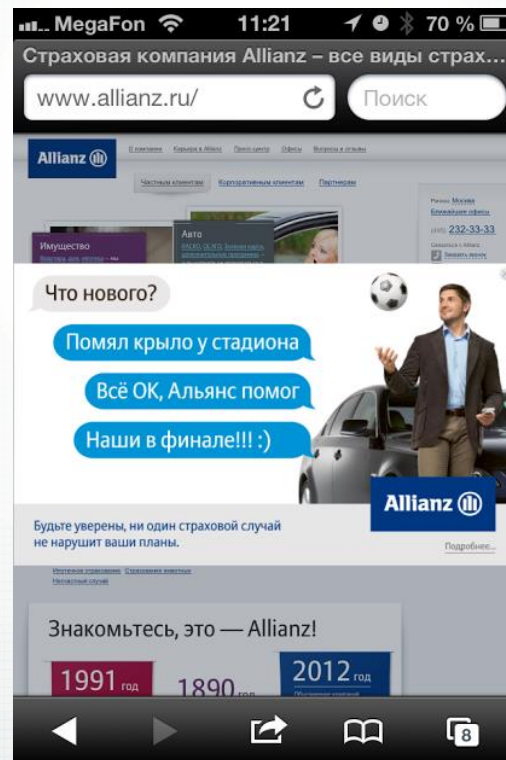
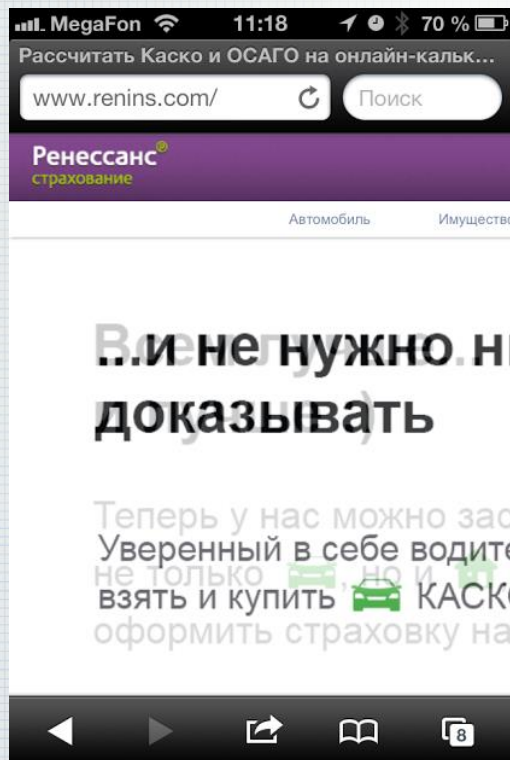
Скорость загрузки

Мобильность, возможность перемещений с устройством

Роуминг

Контекст: пример

Пожар на даче. Мобильный телефон, роуминг. Стресс.
Необходимо связаться со страховой компанией.



Зачем сайту юзабилити



Увеличение конверсии

Увеличение других целевых показателей

Снижение нагрузки на call-центр

Уменьшение числа конфликтных ситуаций

По ту сторону экрана

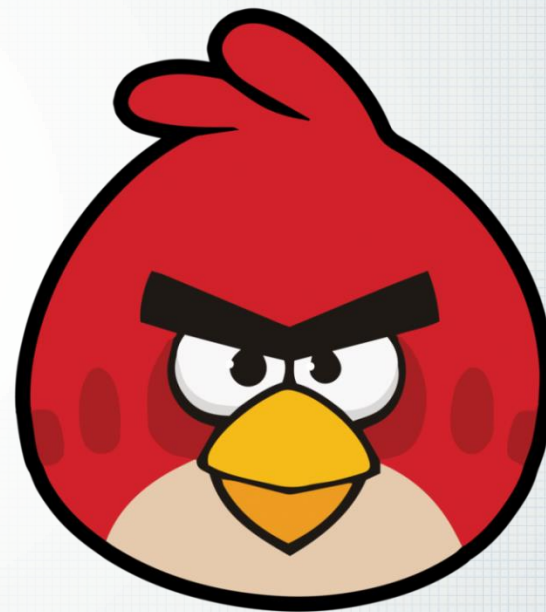
Неудобная СЭД – недовольные клиенты,
несчастные сотрудники

Страдает:

- качество обслуживания клиентов
- эффективность работы сотрудников

Следствия:

- недовольные клиенты
- сотрудники ненавидят СЭД
- текучка кадров



Юзабилити СЭД

Довольные клиенты

более быстрое и качественное обслуживание

Довольные сотрудники

меньше лишних действий

помощь в работе, а не навязанный инструмент

Выгода для компании

больше клиентов обслужено

нужно меньше сотрудников

меньше текучка кадров

Сэкономленные секунды могут сэкономить

сотни тысяч долларов



Чем мы можем помочь?



Диагностика проблем

юзабилити-тестирование
юзабилити-аудит
карточная сортировка

Исследования

исследование пользователей
исследование бизнеса
веб-аналитика

Исправление проблем

консультации
карточные сортировки
проектирование интерфейсов

О компании

36 сотрудников в
Московском
офисе

100 и более
проектов в
год



USABILITYLAB

7 лет на
рынке

3 офиса: Москва,
Санкт-Петербург,
Киев

проектирование

оценка

консультации

обучение



USABILITYLAB

Банки

разработка

финансы

СМИ

производство

правительство

туризм

налоговая
отчетность

e-commerce

Страхование



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ





Будем рады сотрудничеству!

Силаев Дмитрий

коммерческий директор
USABILITYLAB

Тел.: +7 (926) 492-05-50

Тел.: +7 (495) 933-01-37

d.silaev@usabilitylab.net

www.usabilitylab.ru