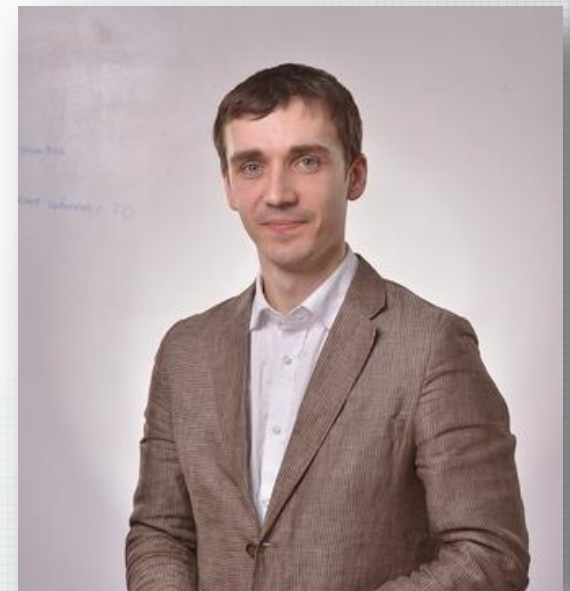



USABILITYLAB

Всё о юзабилити
для сайтов страховых
компаний













**РАЗВИТИЕ СТРАХОВОГО БИЗНЕСА
СИЛЬНО НАПОМИНАЕТ РАЗВИТИЕ
БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ**





**БАНКИ ИЩУТ НОВЫЕ СПОСОБЫ
ПРОДАЖ (КОММУНИКАЦИЙ)**

РАБОТАЮТ НЕ ТОЛЬКО СО СВОИМИ КЛИЕНТАМИ


Карты

Тип карты / Счёт	Номер карты / Держатель	Статус	Действует до	Доступно
Зарплатный				347 772.00 RUB
 VISA Electron	4797 29** **** 6192	Действует	01.06.2016	SMS подключить 
 Maestro	4797 72** **** 2222	Действует	01.01.2015	SMS подключить 
 VISA	5416 00** **** 1111 John Malkovich	Действует	01.06.2015	SMS подключить 
50817 810 0 4800 0104467				107 387.00 RUB
 VISA	5416 00** **** 7774	Действует	01.06.2015	SMS подключить 


Карты других банков

Номер карты	Держатель	Статус	
4797 69** **** 0504	OLGA KOROLEVA	Ждёт активации	
4797 69** **** 0905	OLGA KOROLEVA	Активная	

[Заказать карту](#) [Создать виртуальную карту](#) [Подключить карту другого банка](#)



**БАНКИ СТАРАЮТСЯ ПОВЫСИТЬ
ФИНАНСОВУЮ ГРАМОТНОСТЬ
КЛИЕНТОВ**



БАНКИ ВСТРАИВАЮТСЯ В ЖИЗНЬ КЛИЕНТОВ

БАНК «ОТКРЫТИЕ»

БАНКИ - КОФЕЙНИ





**ПЛАТЕЖИ ЧЕРЕЗ FACEBOOK И
TWITTER ЭТО РЕАЛЬНОСТЬ**



Как это влияет на сайты банков

САЙТ С ПРОДУКТАМИ VS СЕРВИС И ПОЛЕЗНЫЕ СТАТЬИ



**БОРЬБА ЗА ВНИМАНИЕ КЛИЕНТОВ И
ЗА РЕГУЛЯРНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

87%



Customer satisfaction!

In our survey of 3,358 new online Car Insurance customers 87% said they were either satisfied or very satisfied with our service. (MORE TH>N data: Aug 13 – Jul 14)

Social Proof: 87%
ДОВОЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ

Информация о
покрытии, ссылка на
отдельную страницу

These are all covered with Comprehensive Car Insurance..

- ✓ Cover for flood, fire, theft, loss and third party liability
- ✓ Windscreen cover – repair and replacement of windows and glass sunroofs
- ✓ The personal possessions in your car – should it be damaged or lost (excludes portable navigation equipment)

...and you can add these as extra...

- ✓ No claim bonus protection
- ✓ Breakdown cover – four levels available with services provided by RAC
- ✓ Legal assistance plan – up to £100,000 legal expenses

But that's not all – there's so much more, just take a look at [What We Cover](#)

Страница автострахования в
компании More TH>N. Хорошо
работает как на новых
посетителей, так и на
существующих клиентов

Already with MORE TH>N?

15%
DISCOUNT

Информация для
существующих
клиентов: скидки на
другие продукты

FREE courtesy car as standard

We love to give our customers more, so if you choose MORE Insurance you'll get a free courtesy car as standard if your car repairs following an accident. Just one of the many benefits of MORE TH>N. Comprehensive Cover only, must use recommended repairer, courtesy car excludes total loss.

Young Driver Insurance

MORE TH>N Sm>rt Wheels: telematics (black box) insurance that helps young people drive safe & save up to £750.

Savings vs. standard M> prices. Based on new rates applied to 10% of standard MORE TH>N annual quotes for 18-24 year olds Apr – Jun 2014, excludes optional extras.

[Learn more](#)



Другая полезная
информация

Aviva Drive app

Safer drivers save an average of £101 on their Aviva car insurance with our free Aviva Drive App

Test how safely you drive with our free Aviva Drive app which monitors your driving using GPS. Complete 200 miles using the app and get a personalised driving score out of 10 and a discount individual to you. [Watch our short video here.](#)

Safer drivers, who scored 7.1 plus on our free Aviva Drive app, saved an average of £101 on their Aviva comprehensive car insurance – a saving achieved by 40% of them*.

Download the app today!









* Based on policies bought direct from Aviva between 1 May 2013 and 30 April 2014. Discount is available on first car per policy and depends on score and premium – minimum £200. Discount does not apply to optional extras. Data charges may apply.



App key features

Explore the features in detail below

						
View your progress	Auto start	Earn badges	Get your score	Aviva Drive discount	Get a quote	Share on FB and Twitter

Геймификация: приложение для водителей, скидки на страховку за безопасное вождение.

[Home](#) > [Learning Center](#) > My Home



Learning Center

[My Family](#) | [My Car](#) | [My Home](#) | [My Money](#) | [My Security](#) | [My Business](#) | [My Farm](#) | [My Coverage](#)



YOUR HOME IS YOUR CASTLE,
filled with the treasures of your life.

Статьи с полезными советами
повышают грамотность клиентов,
увеличивают глубину просмотра
сайта и способствуют росту
продаж

Home Protection Tips

Protect your home and personal belongings with these tips.



Indoor home protection

DreamVault - With our Web-based home inventory tool, securely documenting your belongings has never been easier.

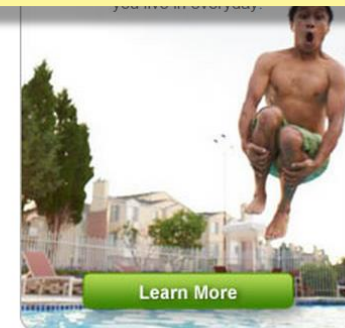
Home Inventories - There's a variety of ways to keep track of what you own. Here are some suggestions.

Interactive Home - Take a guided tour of a virtual house or apartment, and develop a checklist of how to make your real home safer.

Tune Your Furnace - In addition to avoiding headaches, you'll save some cash.

Dryer Fire Safety - Reduce a common fire risk by keeping your lint trap clean.

Electrical Safety - Get plugged in to safe electrical practices in your home.



[Learn More](#)



Video



**БОРЬБА ЗА ВНИМАНИЕ КЛИЕНТОВ И
ЗА РЕГУЛЯРНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**



КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ САЙТА

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

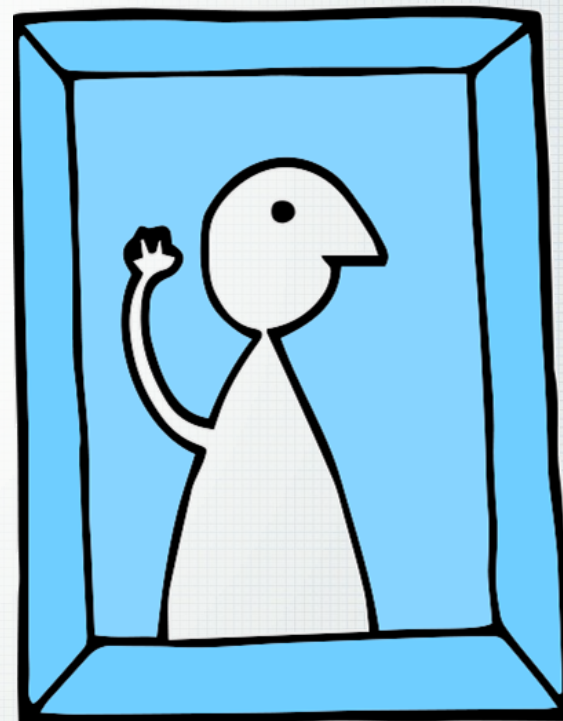
Знания

юридической терминологии
страховой терминологии

Степень самостоятельности

в процессе выбора страхового продукта
при оплате страховки

Страхи, ограничения





ЗАЧЕМ ЭТО ЗНАТЬ: ПРИМЕРЫ

Терминология

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.

Все ли пользователи это поймут?

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

Рассчитать

Вызвать агента

Стоимость полиса

ОСАГО

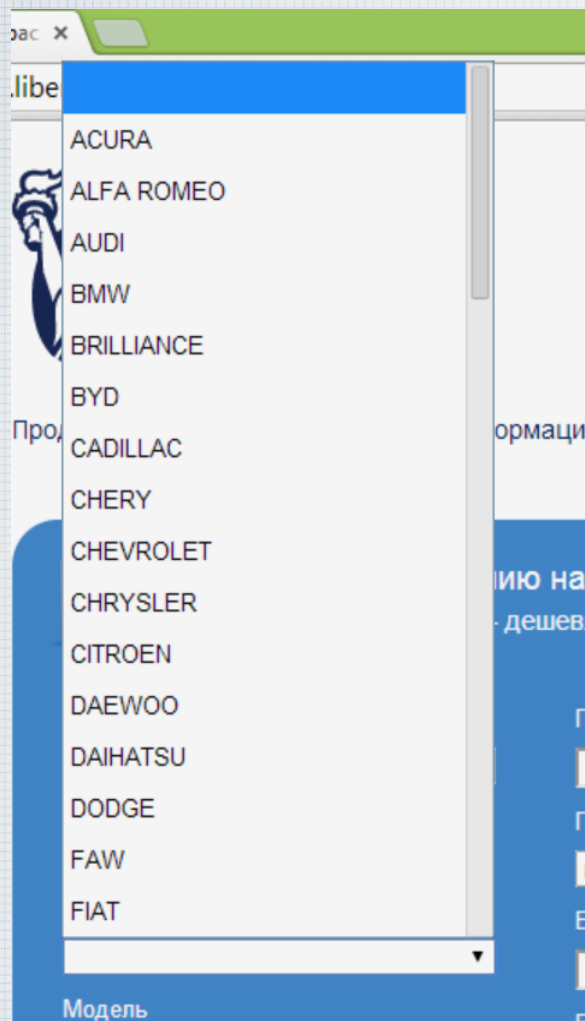
Автомобиль

🔍 Номер расчета ↓

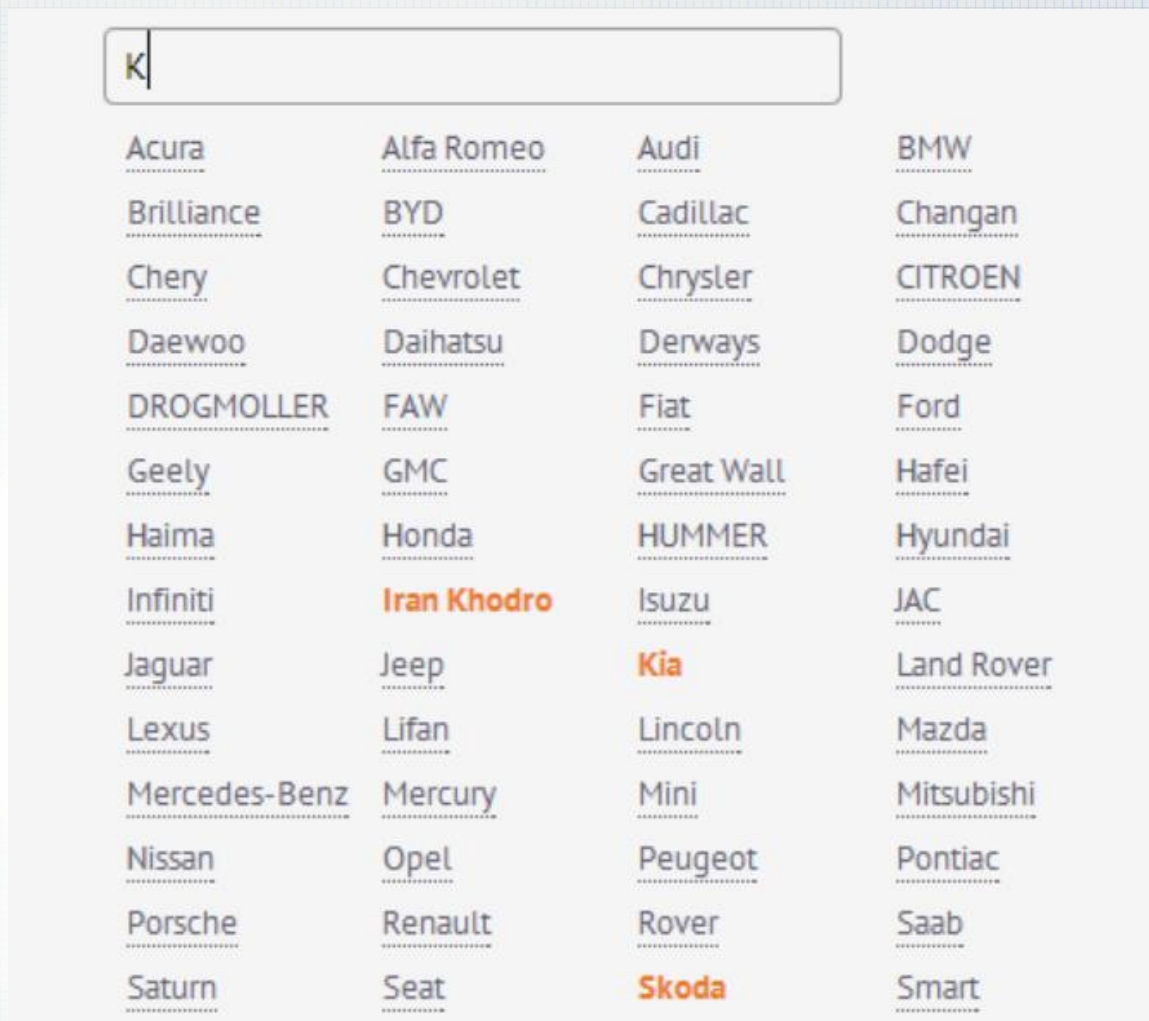
Acura	Daewoo	Hummer	Lincoln	Porsche	Tagaz
Alfa Romeo	Daihatsu	Hyundai	Lotus	Renault	Tianye
Audi	Derways	Infiniti	Maserati	Rover	Toyota
BMW	Dodge	Iran Khodro	Mazda	Saab	Volkswagen
Bogdan	Faw	Isuzu	Mercedes-Benz	Saturn	Volvo
Brilliance	Fiat	Jaguar	Mercury	Scion	Vortex
BYD	Ford	Jeep	Mini	Seat	XinKai
Cadillac	Geely	Kia	Mitsubishi	Skoda	ZAZ
Chery	Great Wall	Lada	Выполняю	Smart	BA3
Chevrolet	Hafei	Land Rover	Opel	Ssang Yong	ГАЗ
Chrysler	Haima	Lexus	Peugeot	Subaru	УАЗ
Citroen	Honda	Lifan	Pontiac	Suzuki	

Если вашей машины нет в списке, просто позвоните нам по телефону 8 (800) 333-8-800

Пока все грузится, можно посмотреть сайты конкурентов...



Плохо



Неплохо

Ваши решения работают?

(при утоне или полной гибели ТС возмещение ущерба с учетом износа: около 20% для новых ТС и 10% для подержанных ТС)

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.

даже из подсказки мало
что понятно

Что такое «паушальная
система»?

Рассчитать

Очистить форму

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. Страховка действует в консульствах и посольствах для оформления виз.

[Краткие требования визовых служб к оформлению](#)

Условия страхования

Территория страхования

Весь мир

[Добавить еще одну страну](#)

Тип отдыха на время действия полиса

Без приключений

Период страхования

Полное количество дней страхования

14 30 45 60 90 120 180 360

Лимит возмещения и иные экстренные расходы - Программа В

50000 EUR *

[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?

	Стоимость полиса
ОСАГО	7 840,80 руб
ДГО	2 470 руб

Поля, отмеченные звездочкой (), обязательны для заполнения.*

Полис ДГО могут приобрести только те автовладельцы, которые приобрели полис ОСАГО

Плохо

Три причины застраховаться в Allianz

- 1 Allianz — надежная компания с многолетним опытом работы в страховании.
- 2 Страхование в Allianz дает возможность расширить покрытие обычного полиса ОСАГО.
- 3 При оформлении полиса ОСАГО вы можете приобрести дополнительные продукты автострахования, которые усилят вашу защиту в непредвиденной ситуации.

Неплохо

Контекст

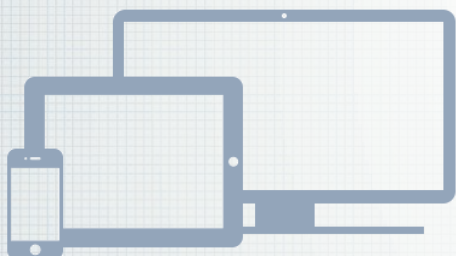


Дома, на работе, в дороге?

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?

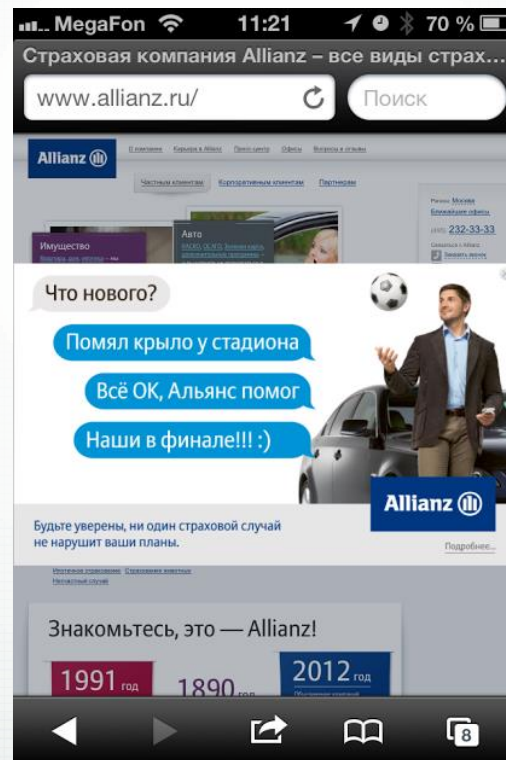
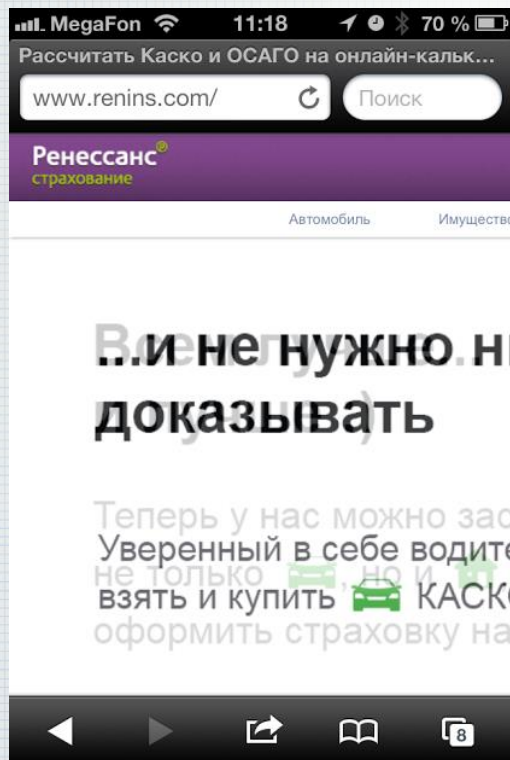
Скорость загрузки

Мобильность, возможность перемещений с устройством

Роуминг

Контекст: пример

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



Зачем сайту юзабилити

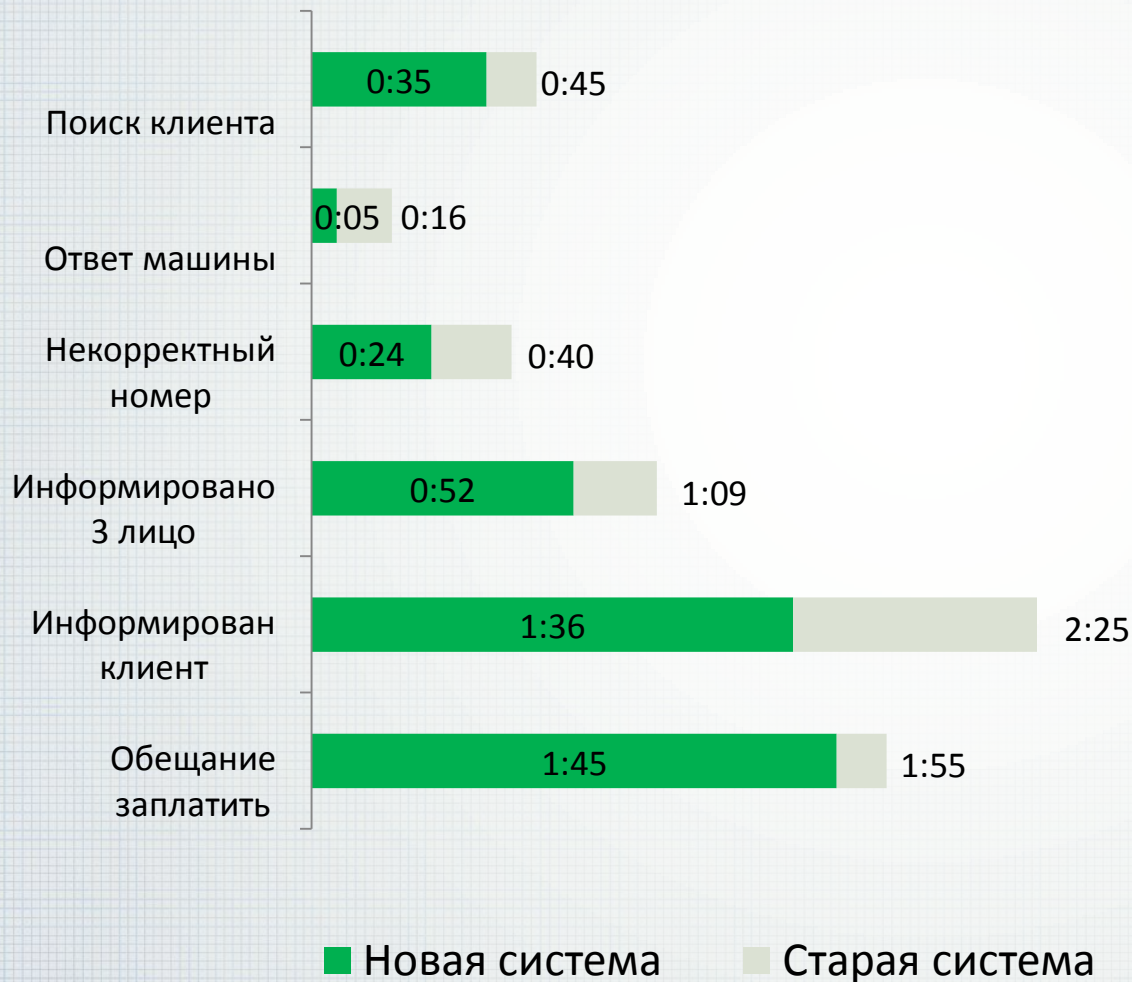


Увеличение конверсии

Снижение нагрузки на call-центр

Уменьшение числа
конфликтных ситуаций

Кейс про CRM



Экономия времени

Сокращение времени на обработку одного звонка:

от **10** до **50** секунд
(в зависимости от типа звонка)

Суммарная экономия времени на работу оператора с программой : **30%**



КАК ВЫЙТИ НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ КОНКУРЕНЦИИ



**ГДЕ ГАРАНТИИ, ЧТО ЭТО
СРАБОТАЕТ?**



№1

**ОРГАНИЗУЙТЕ РЕГУЛЯРНЫЕ ОТЧЕТЫ
ПО ВЕБ-АНАЛИТИКЕ ЮЗАБИЛИТИ**



Стоимость услуги

З/П ВАШЕГО АНАЛИТИКА =

АВТОМАТИЗАЦИЯ ВЕБ-ОТЧЕТОВ ПО


ЮЗАБИЛИТИ ОТ USABILITYLAB

№2

РЕГУЛЯРНО ПРОВОДИТЕ ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ



**ПОТОМУ ЧТО КАЖДЫЙ ДЕНЬ
РОЖДАЕТСЯ НОВЫЙ ОПЫТ И
ОТНОШЕНИЕ КЛИЕНТОВ МЕНЯЕТСЯ**



**ВЫ МОЖЕТЕ УПРАВЛЯТЬ
КОНВЕРСИЕЙ И СВОИМИ
РАСХОДАМИ**



«Насколько повысится конверсия, если ...»

И ДАЖЕ ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС



ХОЧЕТСЯ БОЛЬШЕГО?

№3

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОТ
USABILITYLAB**



Основная задача

**ВАМ НЕОБХОДИМО ДОБИТЬСЯ,
ЧТОБЫ КЛИЕНТ ВОЗВРАЩАЛСЯ К
ВАМ РЕГУЛЯРНО**

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



ПОЛУЧИТЕ ПРЕЗЕНТАЦИЮ ПО МОБИЛЬНЫМ ПРИЛОЖЕНИЯМ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

Дмитрий Силаев

d.silaev@usabilitylab.net

Моб.: +7 (926) 492-05-50

Тел.: +7 (495) 933-01-37



ВЫ ГОТОВЫ К ПЕРЕМЕНАМ?