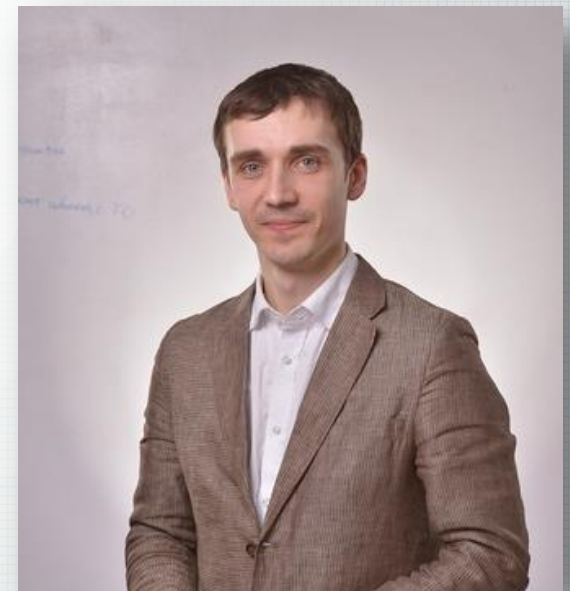



USABILITYLAB

Всё о юзабилити
для сайтов страховых
компаний





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

7 лет назад значение имели только каналы привлечения









**«В ХОРОШИЕ ВРЕМЕНА КОМПАНИИ
ХОТЯТ ВКЛАДЫВАТЬ В ПОВЫШЕНИЕ
СЕРВИСА, В ПЛОХИЕ – ОНИ
ВЫНУЖДЕННЫ»**





**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 СТАНОВЯТСЯ СЕРВИСАМИ
ПО УПРАВЛЕНИЮ ФИНАНСАМИ**

BILL PLACEMENT

> МОЙ БАНК

ОТКРЫТИЕ ВКЛАДА

ЗАЯВКИ

НАКОПИТЕЛЬНЫЕ СЧЕТА

> ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ

ПЕРЕВОД С КАРТЫ НА КАРТУ

ОБМЕН ВАЛЮТЫ

ШАБЛОНЫ

АВТОПЛАТЕЖИ

ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ

ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА СЧЕТОВ 2

> УМНЫЕ ДЕНЬГИ

> БОНУСНАЯ ПРОГРАММА

> ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕНЬГИ

> БРОКЕРСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

> КУРСЫ ВАЛЮТ

Оплата счетов

К ОПЛАТЕ

ОПЛАЧЕННЫЕ

Показывать **все счета**

изменить ▾

Не оплачен **Оплата счета anywayanyday**
1 045.56 RUR **925341344**

от 01 августа 2014

За заказ 123456789

Не оплачен **ФНС**
100.00 RUR

от 01 августа 2014

НАЛОГ НА ИМУЩЕСТВО ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

i При оплате товара или услуги на сайте выберите вариант оплаты через Промсв язббанк, вы будете перенаправлены на сайт интернет-банка PSB-Retail. Авторизуйтесь в системе, после чего сформированный счет появится в данном разделе.

Сайты, поддерживающие оплату через PSB-Retail:

[Оплата налогов ФНС России](#)
[Товары и услуги](#)

Авиабилеты:

[Anywayanyday](#)
[ОАО «Аэрофлот»](#)
[ОАО Авиакомпания «Россия»](#)
[ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии»](#)
[ОАО Авиакомпания «Якутия»](#)

Покупка полиса страхования для выезжающих за рубеж:

[ОАО СК «Альянс» \(РОСНО\)](#)
(Инструкция по оформлению полиса)




**БАНКИ СТАНОВЯТСЯ
«НЕВИДИМЫМИ»**

БАНК «ОТКРЫТИЕ»

БАНКИ - КОФЕЙНИ

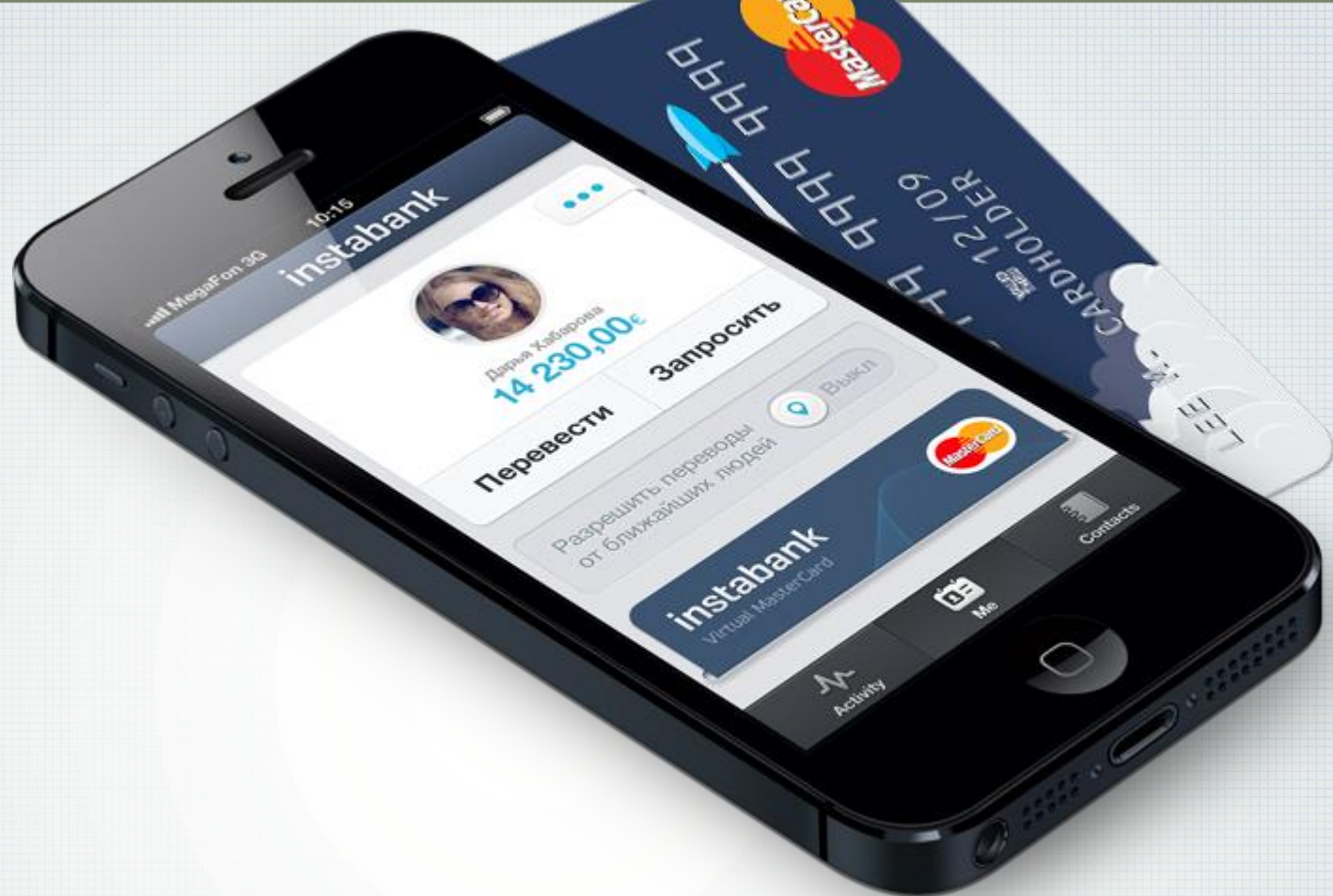




**7 ЛЕТ НАЗАД БАНКИ МАЛО
ЗНАЛИ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ**

Сегодня у банков появляются свои юзабилити-отделы

АЛЬФА-ЛАБОРАТОРИЯ



**ПЛАТЕЖИ ЧЕРЕЗ FACEBOOK И
TWITTER ЭТО РЕАЛЬНОСТЬ**

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

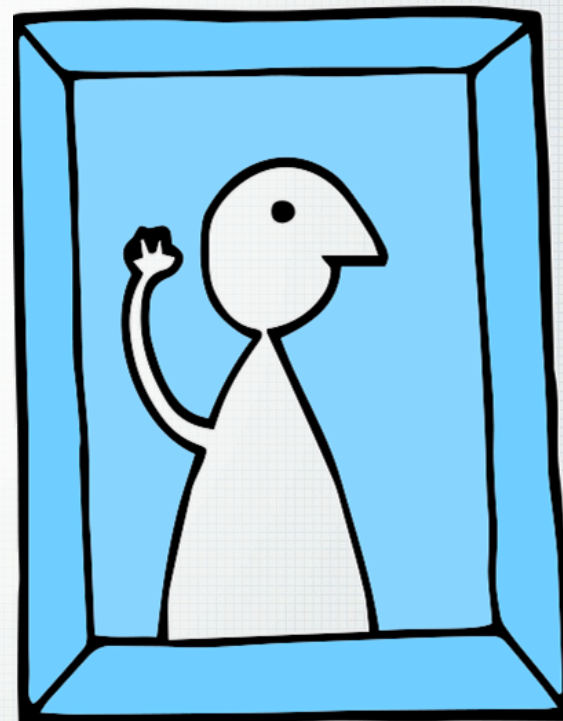
Знания

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

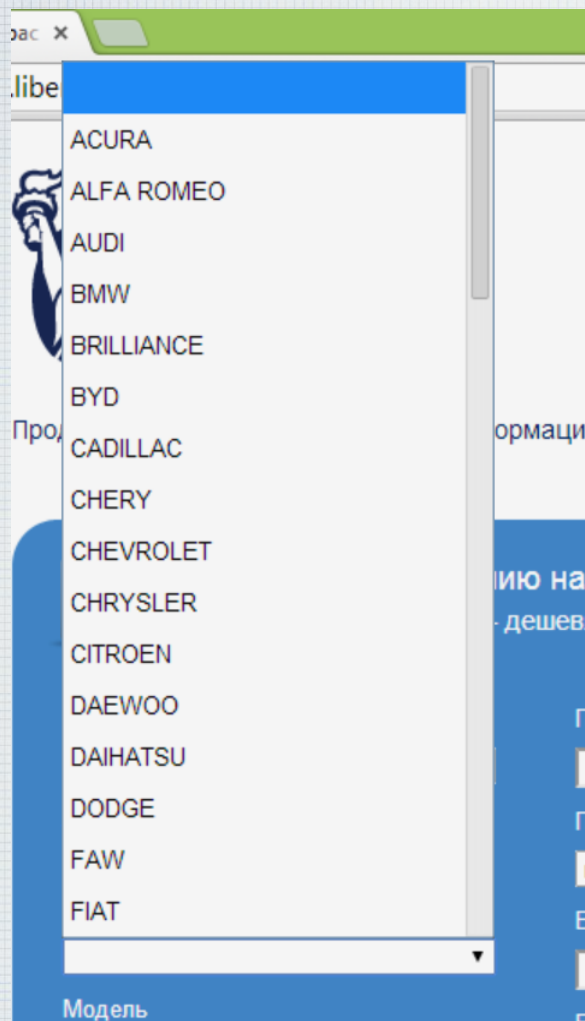
Автомобиль

🔍 Номер расчета ↓

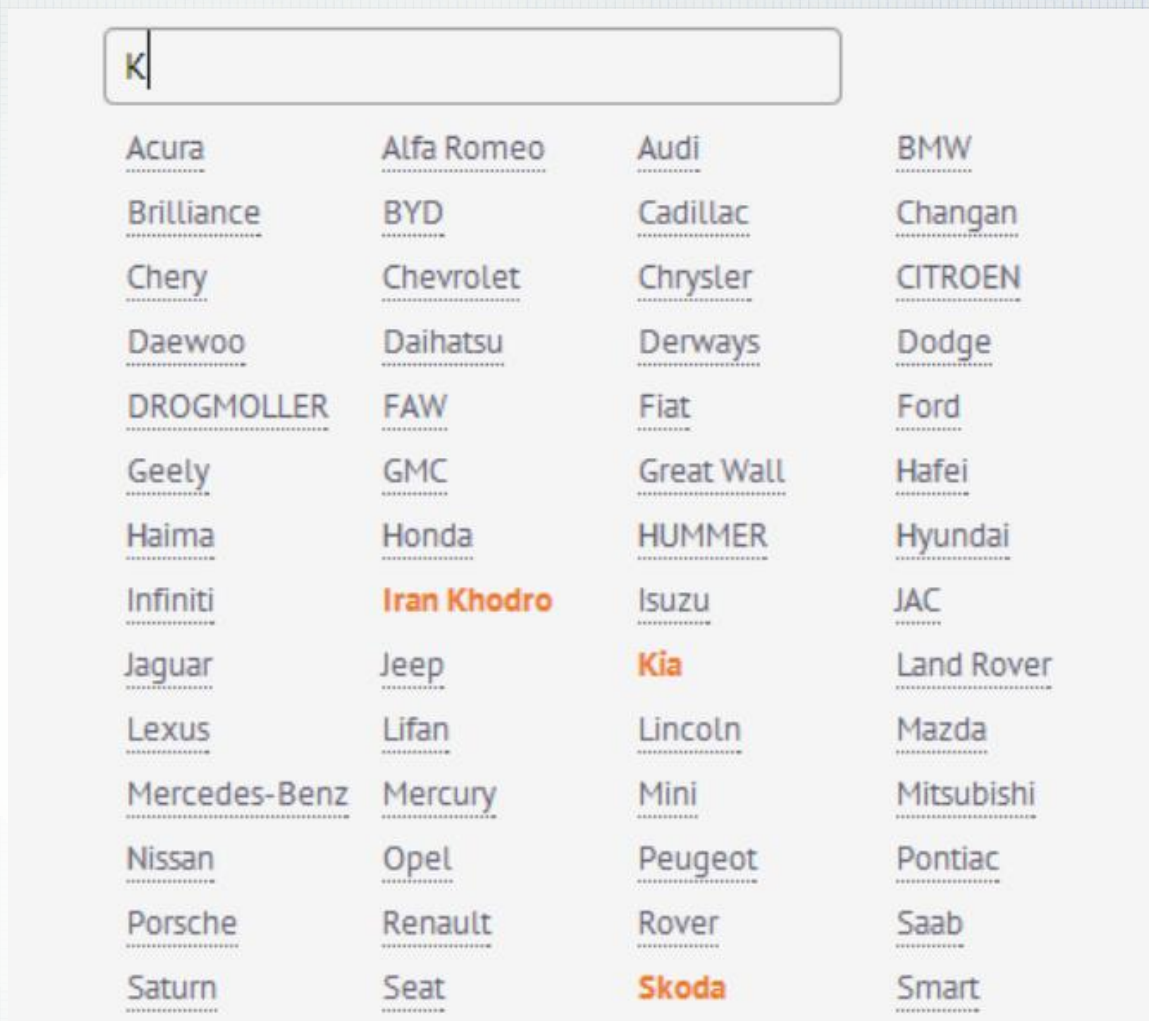
Acura	Daewoo	Hummer	Lincoln	Porsche	Tagaz
Alfa Romeo	Daihatsu	Hyundai	Lotus	Renault	Tianye
Audi	Derways	Infiniti	Maserati	Rover	Toyota
BMW	Dodge	Iran Khodro	Mazda	Saab	Volkswagen
Bogdan	Faw	Isuzu	Mercedes-Benz	Saturn	Volvo
Brilliance	Fiat	Jaguar	Mercury	Scion	Vortex
BYD	Ford	Jeep	Mini	Seat	XinKai
Cadillac	Geely	Kia	Mitsubishi	Skoda	ZAZ
Chery	Great Wall	Lada	Выполняю	Smart	BA3
Chevrolet	Hafei	Land Rover	Opel	Ssang Yong	GA3
Chrysler	Haima	Lexus	Peugeot	Subaru	YA3
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

Длительность периода страхования

14 30 45 60 90 120 180 360

Сумма страхового 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

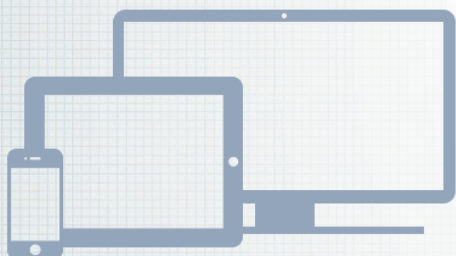


Дома, на работе, в дороге?

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?

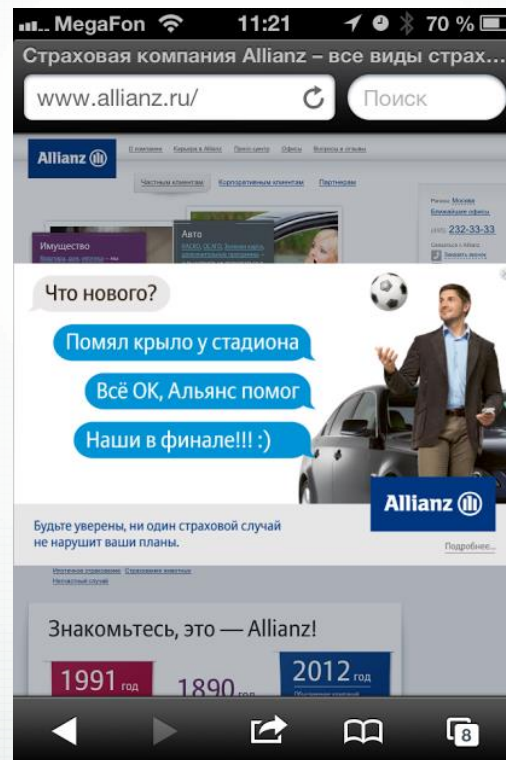
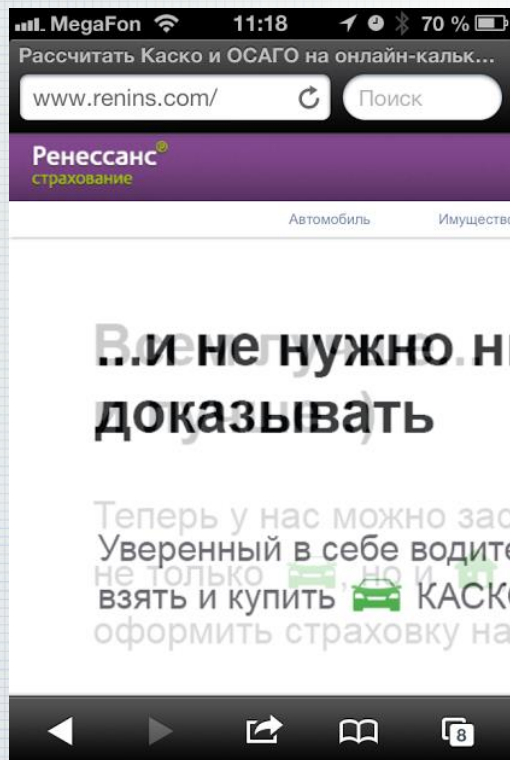
Скорость загрузки

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



**КАК ДОГНАТЬ БАНКИ И ВЫЙТИ НА
НОВЫЙ УРОВЕНЬ КОНКУРЕНЦИИ**



**САЙТ VS СЕРВИС И РЕГУЛЯРНЫЕ
КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ**



№1

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



СКОЛЬКО СТОИТ?



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

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

Ренессанс
страхование

sochi.ru
2014

КОНТРАГЕНТ
k-agent.ru

Промсвязьбанк

урал фд
БАНК УРАЛЬСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГРУПП

UniCredit Bank

СБЕРБАНК
Всегда рядом



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ВТБ24
Большое преимущество

РОСБАНК

ГАЗПРОМБАНК

А Альфа-Банк

ВТБ

Русский Стандарт
БАНК

РИД

Уральский Банк
реконструкции и развития

Тинькофф
Кредитные Системы

МОСКОВСКИЙ
КРЕДИТНЫЙ
БАНК

РОСНО

INTOUCH
PART OF THE RSA GROUP

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