



Точки роста в цифровых каналах,
связанные с юзабилити и UX

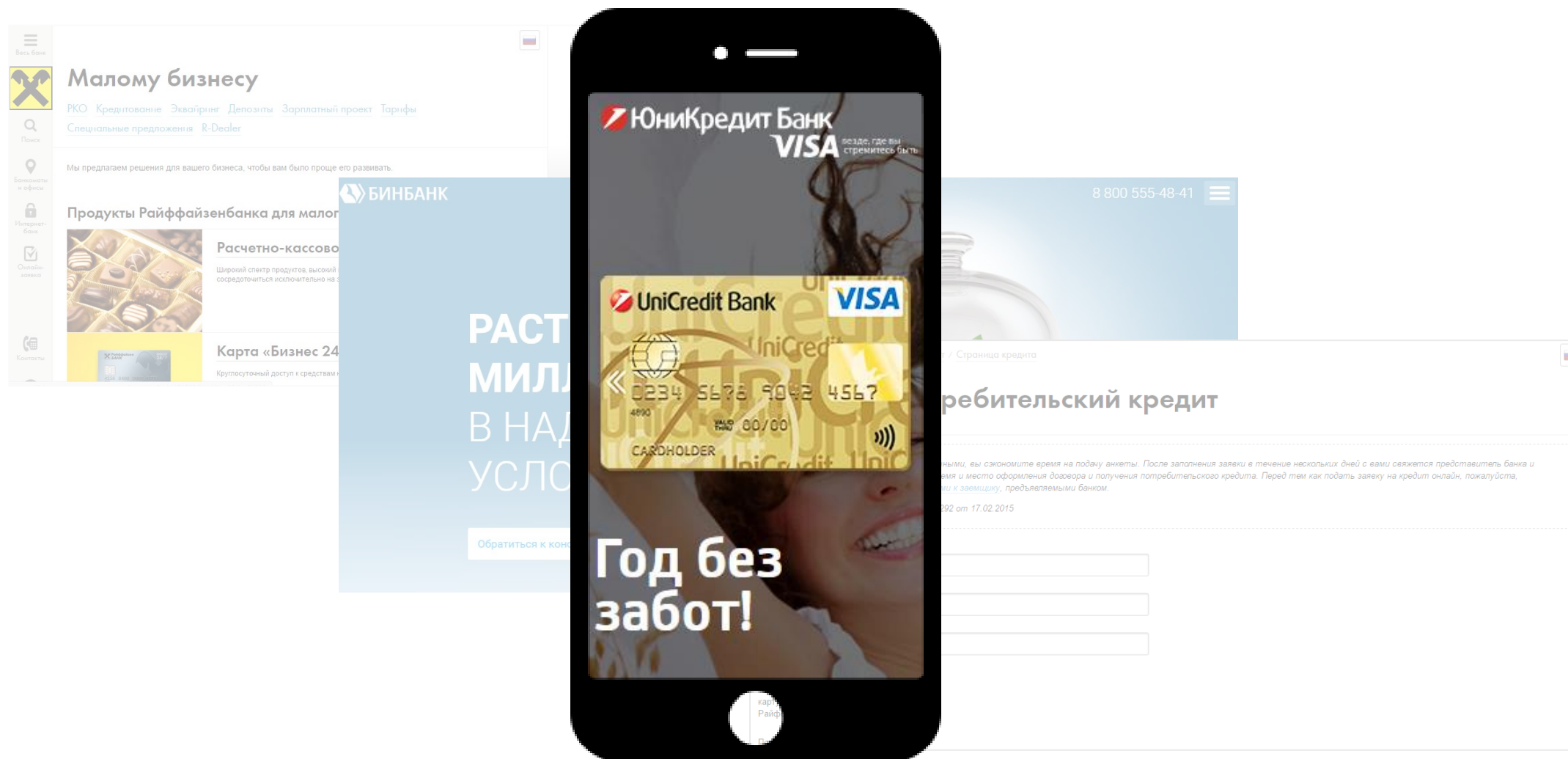


Наши клиенты



Продающие страницы

Важными инструментами здесь будут
являться:



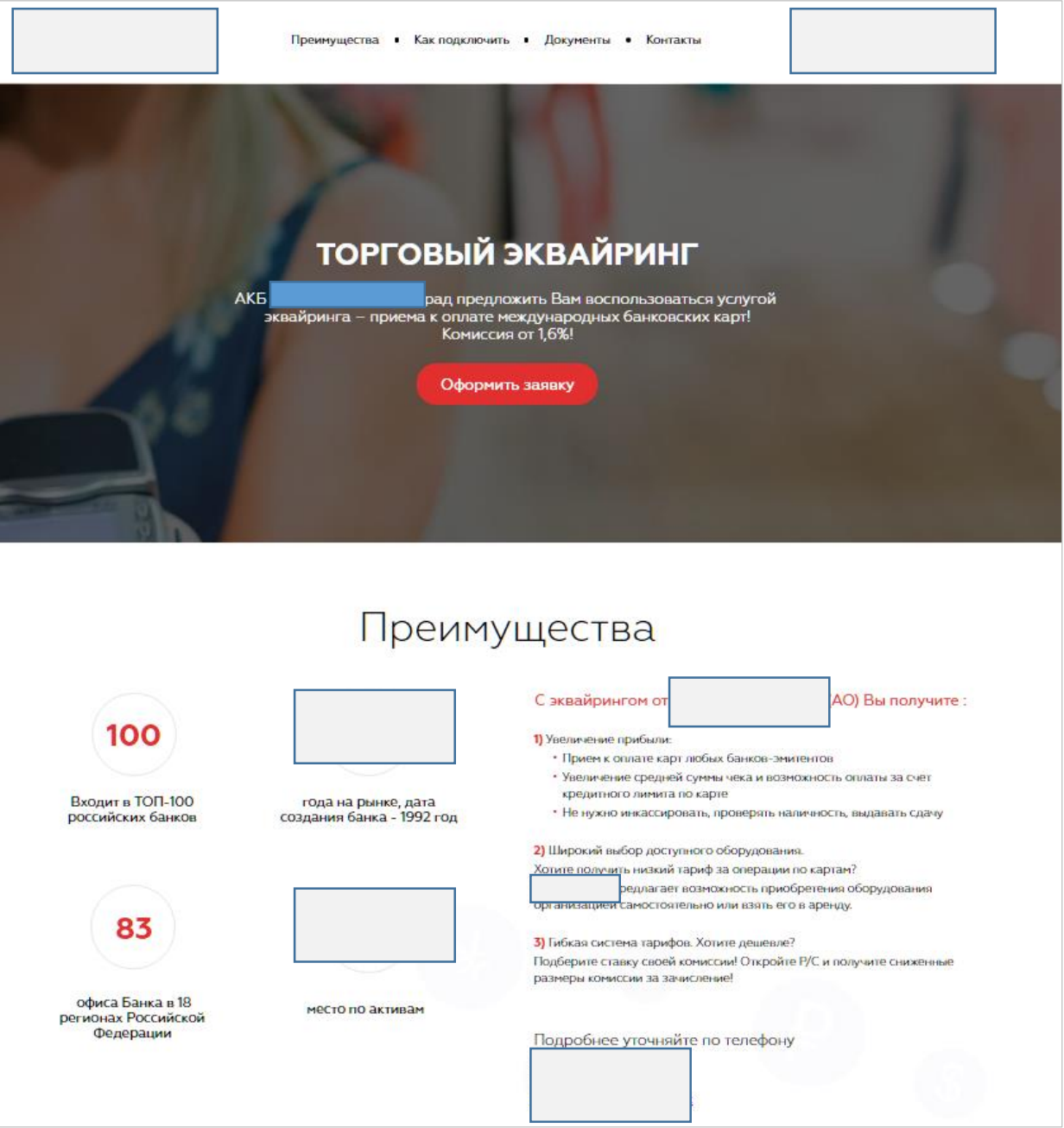
Основной показатели здесь: Количество заявок / звонков.

В 2 раза

Какую основную проблему сейчас имеют сайты и посадочные страницы?

Низкое качество контента:

- Основные преимущества поданы невнятно, не интересуют клиента или он их попросту не замечает
- Отсутствие информации нужной клиенту для принятия решения
- Сложность поиска информации на страницах
- Описание услуг и условий очень многословные, непонятные, сложно сканировать

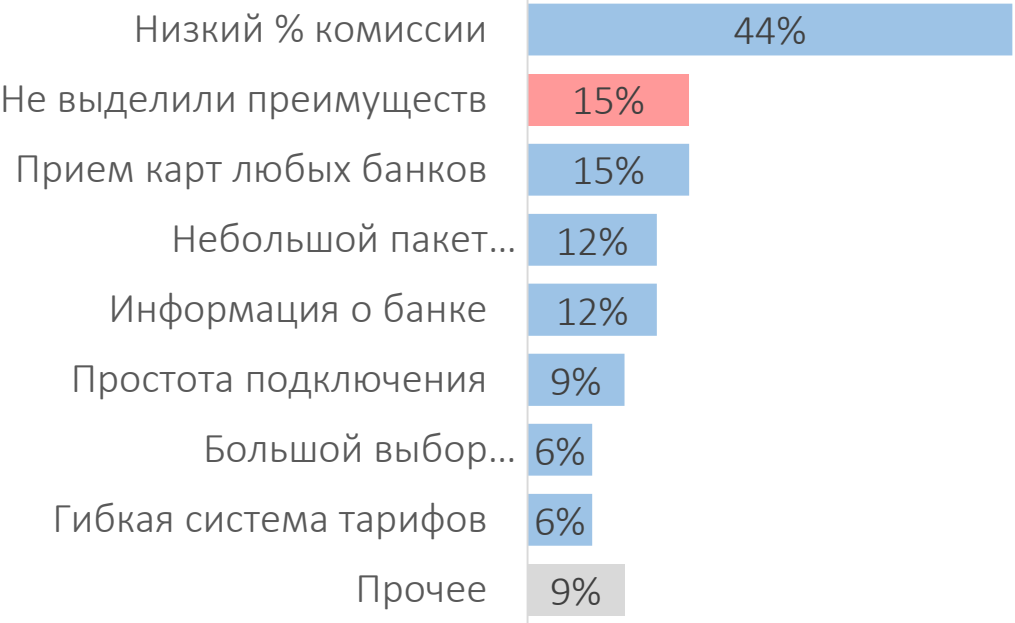


Задание:

Сейчас на **20 секунд** вы увидите изображение страницы услуги эквайринга (*изображение можно прокручивать*).

Постарайтесь запомнить как можно больше.

Какие преимущества банка-эквайера вы заметили на странице услуги?



Преимущества

Как подключить

Документы

Контакты

ТОРГОВЫЙ ЭКВАЙРИНГ

АКБ [redacted] рад предложить Вам воспользоваться услугой эквайринга – приема к оплате международных банковских карт!
Комиссия от 1,6%!

Оформить заявку

Преимущества

100

Входит в ТОП-100 российских банков

[redacted]

года на рынке, дата создания банка - 1992 год

83

офиса Банка в 18 регионах Российской Федерации

[redacted]

место по активам

С эквайрингом от [redacted] АО) Вы получите :

1) Увеличение прибыли:

• Прием к оплате карт любых банков-эмитентов

• Увеличение средней суммы чека и возможность оплаты за счет кредитного лимита по карте

• Не нужно инкассировать, проверять наличность, выдавать сдачу

2) Широкий выбор доступного оборудования.

Хотите получить низкий тариф за операции по картам?

[redacted] предлагает возможность приобретения оборудования [redacted] самостоятельно или взять его в аренду.

3) Гибкая система тарифов. Хотите дешевле?

Подберите ставку своей комиссии! Откройте Р/С и получите сниженные размеры комиссии за зачисление!

Подробнее уточняйте по телефону

[redacted]

Достаточно ли вам информации о предоставляемой услуге эквайринга, чтобы принять решение о подаче заявки на подключение?

Ответ	Процент
Да, достаточно	60%
Нет, не достаточно	20%
Не уверен(а)	20%

■ Да, достаточно ■ Нет, не достаточно ■ Не уверен(а)

Использование интернет-банка и мобильного банка

Основные инструменты здесь

ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ

РОСБАНК
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

Последний раз вы заходили в Интернет-Банк: 12.08.2014. До конца сессии осталось **0:29:58**

8 800 200 54 34
Круглосуточно. Бесплатно по России.
+ 7 495 789 88 77
Круглосуточно. Из любой точки мира.

RU EN
Выйти

Профиль

- ГЛАВНАЯ
- СЧЕТА/КАРТЫ**
- КРЕДИТЫ
- ВКЛАДЫ
- ОПЛАТА УСЛУГ И ПЕРЕВОДЫ
- ВЫПИСКИ
- ШАБЛОНЫ

Счета/карты

Данный сервис предназначен для получения подробной информации о состоянии счетов и банковских карт, управления картами, а также для совершения различных банковских операций.

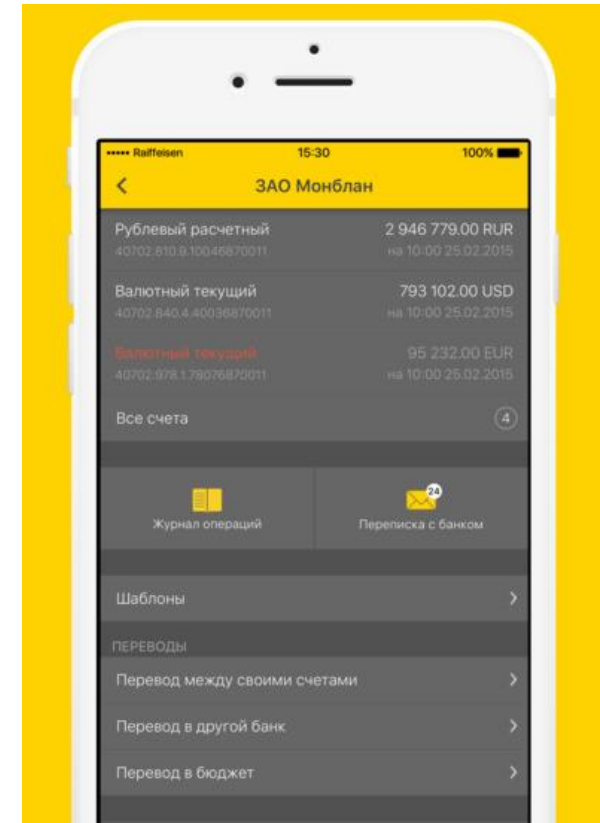
Счета

Наименование:	Номер:	Остаток:	
Банковский счет	40817 ***** 4004	11 542 966.22 RUR	Доступные операции ⓘ
Банковский счет	40817 ***** 4005	62 543.00 RUR	Доступные операции ⓘ
Банковский счет	40817 ***** 0855	13 351.78 USD	Доступные операции ⓘ
Банковский счет	40817 ***** 0293	13 386.70 EUR	Доступные операции ⓘ
Банковский счет	40817 ***** 0294	17 225.50 EUR	Доступные операции ⓘ

Кредитная карта
Platinum

Узнать больше

Будьте всегда
на связи!

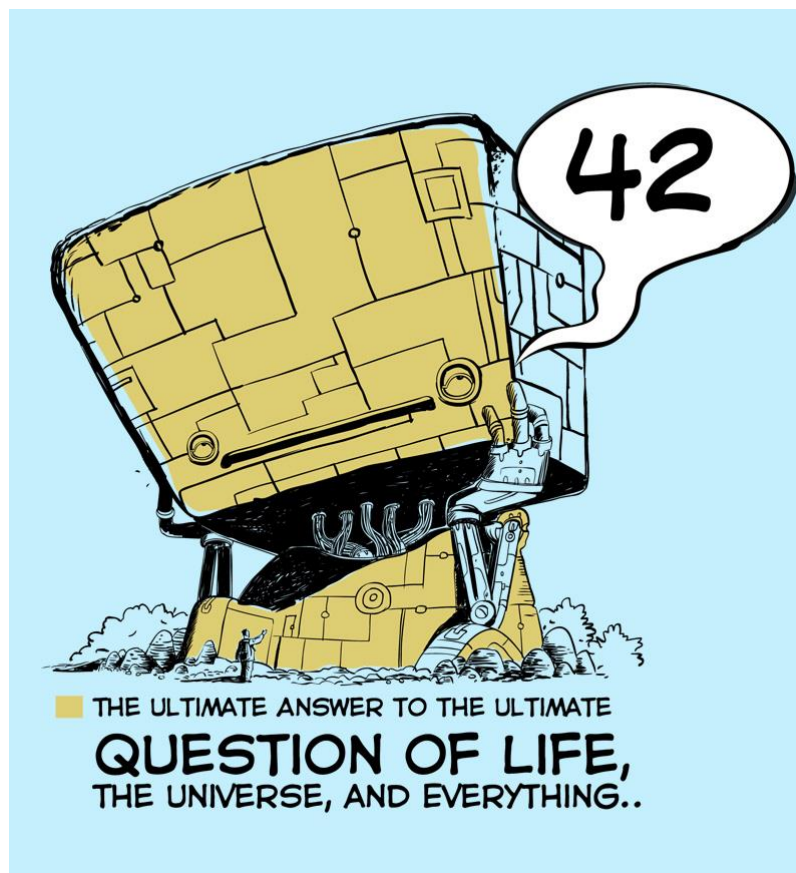


Основные проблемы, связанные с юзабилити и UX мы наблюдаем:

- Отток клиентов в первые несколько месяцев после начала использования
- Низкая глубина использования функций ИБ и МБ
- Высокие расходы на доработку и разработку МБ и ИБ, часто с низким эффектом для клиентов
- Большое количество звонков в службу поддержки
- Сохранение загруженности отделений

Какова причина возникновения
данных проблем?

Какова **главная проблема** с юзабилити и UX, общая для очень многих лендингов, сайтов и цифровых продуктов?



Отсутствие обратной связи от конечного клиента при работе над сайтом, лендингом или новым продуктом.



Отсутствие обратной связи от конечного клиента при работе над сайтом, лендингом или новым продуктом.

-Некогда, нет времени

- Тут и так всё понятно, наши клиенты не дураки
- Тут есть вся нужная информация
- Все так делают, давайте тоже
- Все так делают, давайте так не будем делать
- Низкая конверсия? Давайте сделаем A/B – тест!



Пара примеров

Изучение информации

Переводы

Страхование

[Страхование выезжающих за рубеж](#)

[Страхование недвижимости и имущества](#)

[Страхование для держателей пластиковых карт](#)

[Накопительное страхование](#)

[Страхование критических заболеваний](#)

Прочие продукты и услуги

Задать вопрос

Специальные акции

Требования к заемщику

- ✓ Гражданство РФ
- ✓ Наличие постоянной регистрации в регионе присутствия Банка
- ✓ Наличие постоянного источника дохода в регионе действия программы
- ✓ Минимальный возраст на момент предоставления кредита – 23 год
- ✓ Максимальный возраст на предполагаемую дату полного погашения кредита: 55 лет (для женщин) и 60 лет (для мужчин)
- ✓ Стаж работы на последнем месте для сотрудников по найму – не менее 6-ти месяцев, общий трудовой стаж не менее 12 месяцев
- ✓ Заявленный в анкете доход не должен быть менее 20 000 рублей или эквивалент в Долларах США/Евро
- ✓ Для предпринимателей и собственников бизнеса фактический срок работы компании / осуществления предпринимательской деятельности - не менее 12 месяцев
- ✓ Заемщик должен относиться к одной из следующих категорий:
 - ✓ - клиент зарплатного проекта, открытого в Банке;
 - ✓ - сотрудник Банка;
 - ✓ - клиент, имеющий пластиковую карту Банка (срок активности карты не менее 3 месяцев на момент подачи заявки);
 - ✓ - вкладчик Банка (активность вклада не менее 3 месяцев на момент подачи заявки);
 - ✓ - клиент, имеющий действующий или погашенный кредит в Банке (в рамках программ розничного кредитования: кредитная карта/ потребительский/ ипотечный/ автокредит);
 - ✓ - VIP-клиент (за исключением сегмента VIP-P);
 - ✓ - сотрудник бюджетной или государственной организации;
 - ✓ - сотрудник компании, находящейся на расчетно-кассовом обслуживании в Банке;
 - ✓ - сотрудник ОАО «РЖД» и его дочерних и зависимых компаний ОАО «РЖД»;
 - ✓ - сотрудник предприятия:
 - ✓ - входящего в рейтинг Эксперт РА «Рейтинг крупнейших компаний России по объему реализации продукции» (Top – 400), перечень размещен на официальном сайте: <http://www.raexpert.ru/>;
 - ✓ - входящего в утвержденный Банком список компаний, отвечающих требованиям Банка (Top

Контактная информация

Единый федеральный
в (800) 200-200-5
круглосуточно
звонок по России бесплатный

Телефон в Москве
+7 (495) 777-71-71
круглосуточно

Телефоны поддержки держателей пластиковых карт
+7 (495) 777-71-66
8-800-200-200-5 звонок по России бесплатный
круглосуточно

Телефоны поддержки пользователей Интернет-банка «Абсолют On-Line»
+7 (495) 734-97-77
8-800-200-200-5 звонок по России бесплатный
круглосуточно

ICQ-консультант
476581310

ICQ-Консультанты

Задание

«Если честно, я не чего не поняла, хотя читала несколько раз и так и не поняла нужна справка или нет...»

Оформление онлайн заявки

Семенович

Страна проживания: Россия

Тип документа:

Серия: 1400 Номер: 492182 Дата выдачи: 11.10.2013

Кем выдан: УФМС СОКОЛ Код подразделения (111-111): 111-100

Публичное должностное лицо: ☐ Нет ☐ Да

Родственник публичного должностного лица: ☐ Нет ☐ Да

Контактная информация

Внимание: все номера телефонов должны вводиться в формате +<Код страны>{<Код города>}<Телефон абонента>
Пример: +7(903)1234567

Мобильный телефон: +79260000000

Меняли ли Вы фамилию, имя, отчество: ☐ Нет ☐ Да

Адрес постоянной регистрации

Страна: Россия Индекс: 109028 Город/населенный пункт: Москва

Регион:

Улица: Покровский бульвар

Дом: 8 Корпус: Строение: 1 Квартира: 42 Телефон по месту регистрации: +79260000000

Адрес фактического проживания

☒ совпадает с адресом регистрации

Для заполнения используйте эти данные

Иван Семёнович Петров

Кредит: 300 тыс. руб. на 2 года.
Место работы: Гос. учреждение (з/п 35 000р.)
Родился: 10 октября 1968г. в Москве
Паспорт РФ: № 1400 492182, выдан 11.10. 2013г. УФМС Сокол (111-100)
Адрес: 109028, Москва, Покровский бульвар, дом 8 стр.1, кв.42
Телефон: +7 926 000 00 00
Email: banktesters@gmail.com

Остальные данные: любые

Задание

Шаг 3

«Проблемы с написанием телефонного номера!!!!До злости!!!! Я не смогла заполнить НОМЕР ТЕЛЕФОНА!!!»

Расчёт ежемесячного платежа по кредиту

Сумма кредита

204 000 ₽

Ежемесячный платеж

8200 ₽

Срок кредитования

36 месяцев

Необходимо предоставить Паспорт гражданина РФ и еще 3 документа:

Подтверждение дохода: справка 2-НДФЛ

Водительское удостоверение

Копия трудовой книжки

Заполнить заявку

Задание

«В калькуляторе НЕВОЗМОЖНО указать нужную цифру, с этим бегунком постоянно промахиваешься мимо нужной цифры.»

Что можно с этим сделать?

Встроить получение обратной связи в процесс работы над продуктами, создавая компетенции внутри компании:

- **Перед созданием лендингов проводить опросы** для выяснения основных критериев выбора и характеристик важных для клиента. **2-3 дня**
- **Тестировать макеты или готовые продукты на реальных пользователях и получать обратную связь из первых рук.** **3-7 дней**

Как это сделать?

Облачная юзабилити-лаборатория

Online - инструменты для самостоятельного проведения тестов

- Юзабилити-тесты веб-сайтов
- Юзабилити-тесты моб. версий сайтов
- Юзабилити тесты моб. приложений
- Тесты веб-контента и лендингов

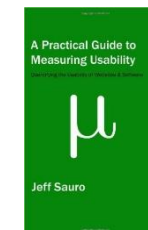
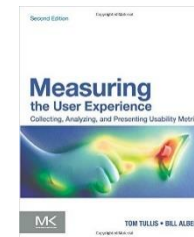
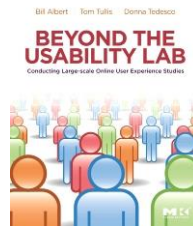


Источники быстрого привлечения участников



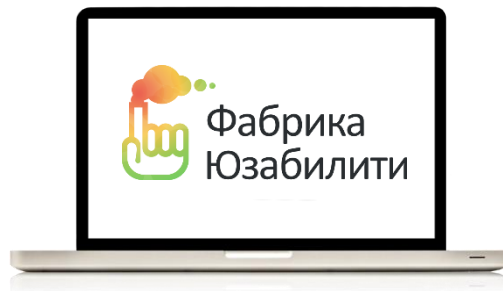
+ Баннеры на сайте, социальные сети, Email-рассылки

Несложная и успешно работающая методология проведения тестов



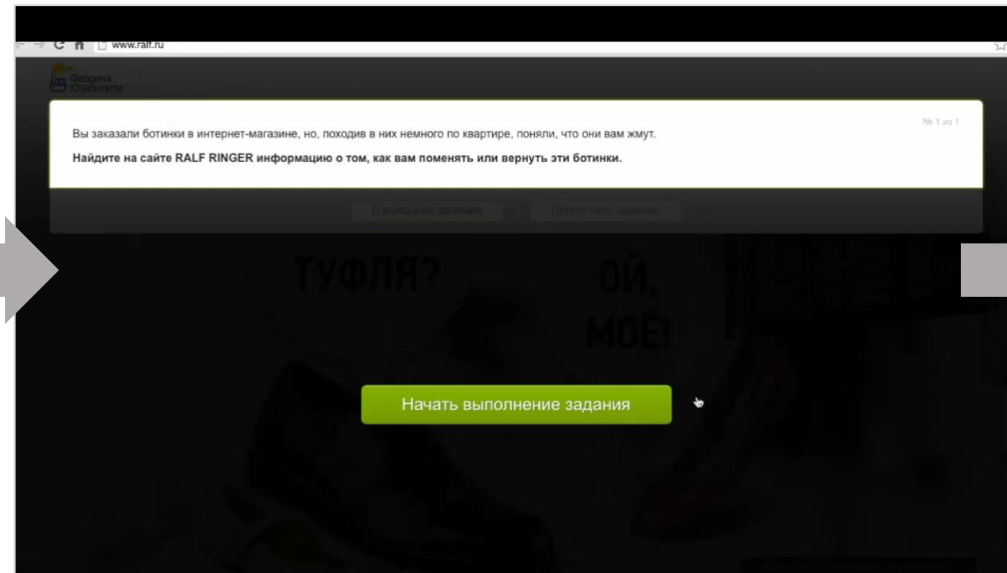
С ней для **САМОСТОЯТЕЛЬНОГО** проведения полноценного юзабилити-исследования на **100+** участников из *любой страны или города мира*.

Два-три дня
и
ноутбук



Как проходит тест с точки зрения участника

Вводные
вопросы,
скринеры



Вопросы по
субъективным
впечатлениям



Следующее
задание

...



Финальные
вопросы

Какие данные собираются во время теста?

- Видео записи экрана участников
- Видео записи лица участников (при необходимости)
- Записи голоса участников (при необходимости)
- Оценки и отзывы участников
- Итоги теста (справился / не справился)
- Время выполнения теста
- Тепловые карты кликов

+ статистика посещения страниц, события на страницах и т.д.

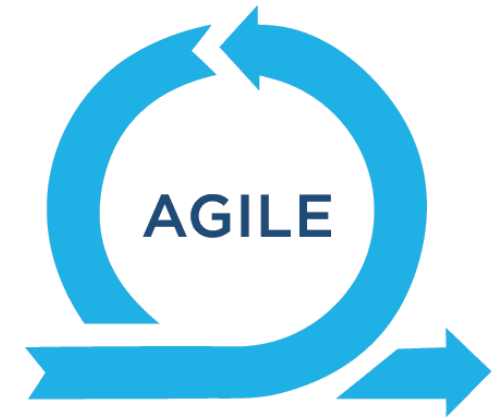
Важно: не требуется установки кода на сайта или в приложение.



Почему создание внутренних компетенций
эффективнее консалтинга?

Возможность встройки получения обратной связи в процессы компании без экстра-затрат по времени и финансам

- Проведения большого количества исследований, с привлечением стороннего подрядчика – это **дорого**
- Время от запроса на исследования до результата от трёх недель до месяца - **долго**



Высокое доверие к данным и выводам исследований

Сотрудники внутри компаний склонны гораздо больше доверять тем данным и выводам, которые получили сами (чётко понимая механику и контролируя процесс). Они лучше других понимают свой бизнес, верят своим глазам, особенно, если в компании есть соответствующие должности (веб. аналитик, дизайнер, проектировщик интерфейсов, product-owner и т.д.).

- **Повышенная мотивация вносить изменения** (экспертные отчёты часто отправляются в стол)
- **Глубинное понимание ситуации и вариантов решения** (сотрудники своими глазами видят, как воспроизводятся проблемы, как пользователи приходят к ним, какие проблемы имеют единый корень и т.д.)
- **Возможность получать обратную связь от клиентов без посредников** (наличие третьего лица, это всегда искажение информации)



Важная информация о проблемах и удачных решениях остаётся внутри компании.

Все инсайты о проблемах остаются внутри компании и не уходят конкурентам опосредованно, как это происходит в случае консалтингом.

Аналитики консалтера получают знания и, не нарушая NDA, используют их в дальнейшем, при работе с конкурентами, т.к. эти знания – это понимание механизма выбора товаров, типичные ошибки, поведенческие механики, удачные решения, т.е. тот опыт, который они получили анализируя сайт клиента.



Ответственность за результат и уровень сотрудников растёт

Уровень сотрудников клиента и их ответственность за результат растёт, т.к. их работа постоянно проверяется конечным пользователем и он прямым текстом, а также своими действиями говорит им о том, где они не правы.

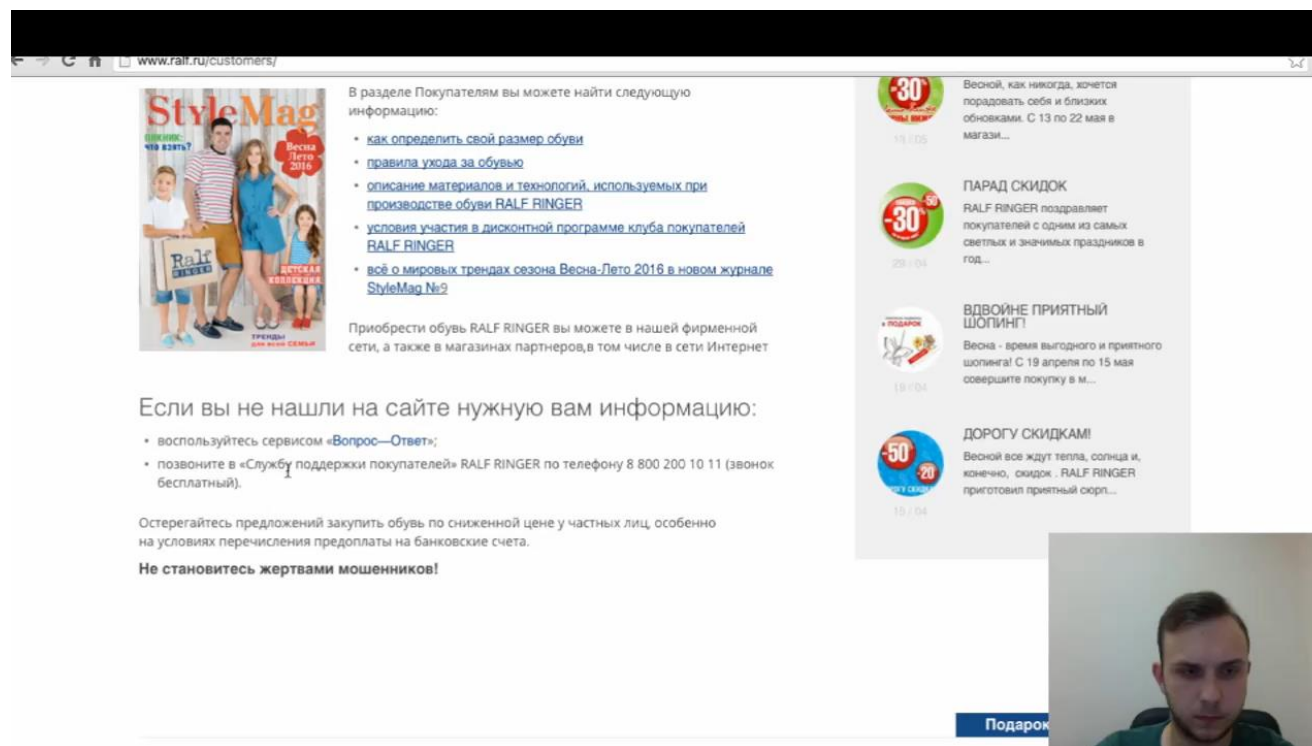
Сотрудники при просмотре видео юзабилити-тестов «впитывают» инсайты о том, как именно конечные клиенты работают с их продуктом, у них накапливаются знания и растёт уровень понимания продукта, появляются идеи по улучшению и устранению проблем.



Что ваши сотрудники смогут быстро протестировать с помощью
облачной лаборатории?

Юзабилити веб-сайтов (собственных и конкурентов).

2-7 дней



Важно: Без установки кода на сайт, тестировать можно любые сайты, в том числе конкурентов.

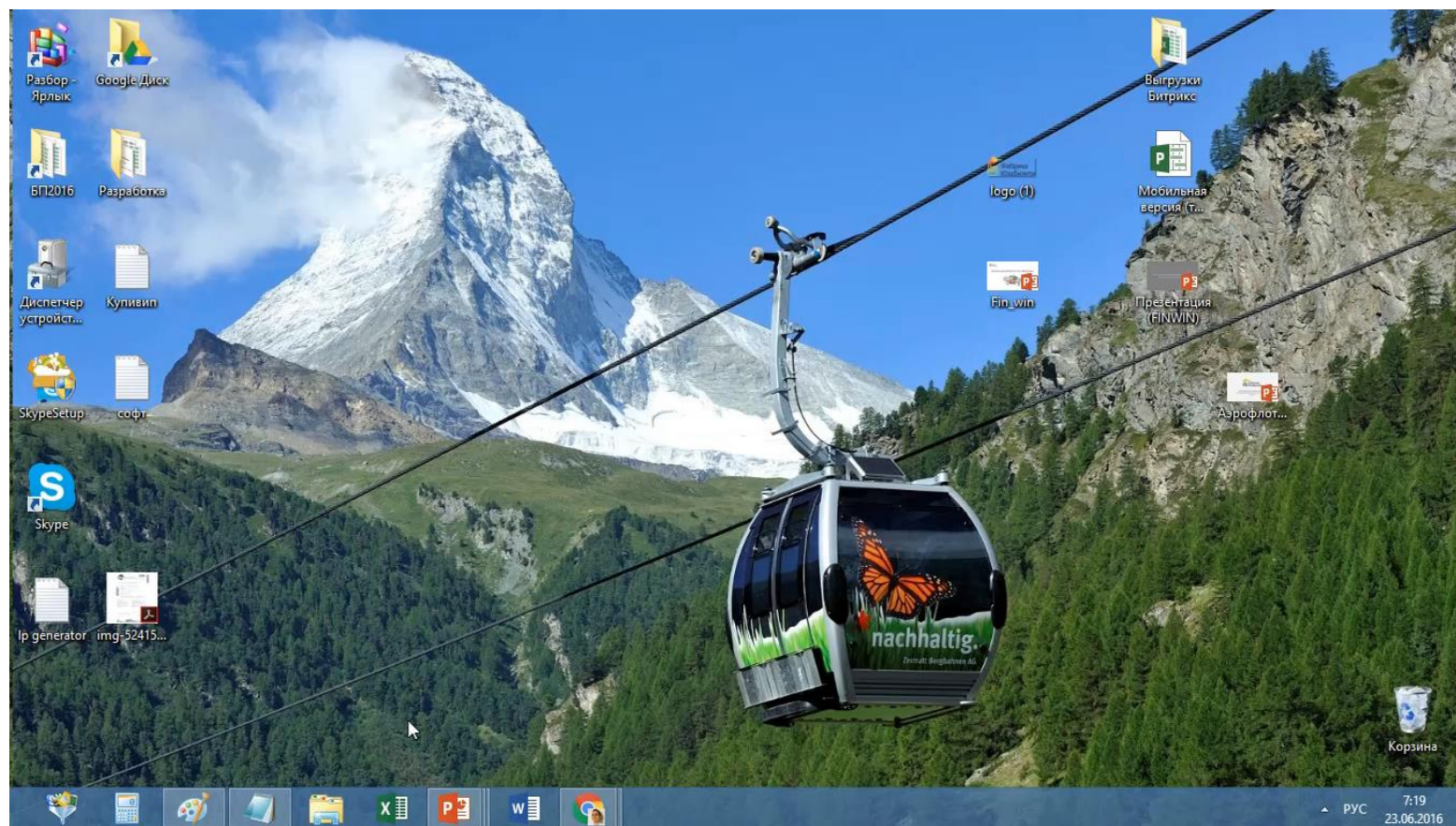
Юзабилити мобильных приложений и мобильных версий сайтов (собственных и конкурентов).

Важно: Без установки кода на сайт или в приложение, тестировать можно любые сайты, в том числе конкурентов (кроме iOS-приложений, для них необходима установка SDK).



2-7 дней

Юзабилити десктопных приложений.



2-7 дней

Важно: Без установки кода в приложение.

Юзабилити прототипов/макетов сайтов и приложений.



2-3 дня

Контент веб-сайтов, чтобы выяснить насколько в нём удобно что-то искать, насколько он понятен, насколько он полезен и т.д.

Условия кредита

Как получить кредит?

Пакет документов для оформления кредита

Где подать заявку?
Где погашать?

Валютная ипотека:
горячая линия

Как получить кредит?

Легко, если вы соответствуете требованиям, указанным ниже:

Вы гражданин РФ в возрасте от 18 до 65 лет и являетесь:

- наемным сотрудником и можете подтвердить доход справкой 2-НДФЛ и другими официальными документами, установленными законодательством РФ
- наемным сотрудником и можете подтвердить доход Справкой по форме банка (Запросом Работодателю)
- наемным сотрудником с доходом, указанным в анкете-заявлении (без предоставления документов от работодателя)
- владельцем бизнеса с долей более 25% или Индивидуальным предпринимателем с подтвержденным официальной документацией доходом
- владельцем бизнеса с долей более 25% или Индивидуальным предпринимателем с доходом, подтвержденным официальной и управленческой отчетностью

От того, какой документ вы предоставите для подтверждения дохода, будет зависеть размер ставки!

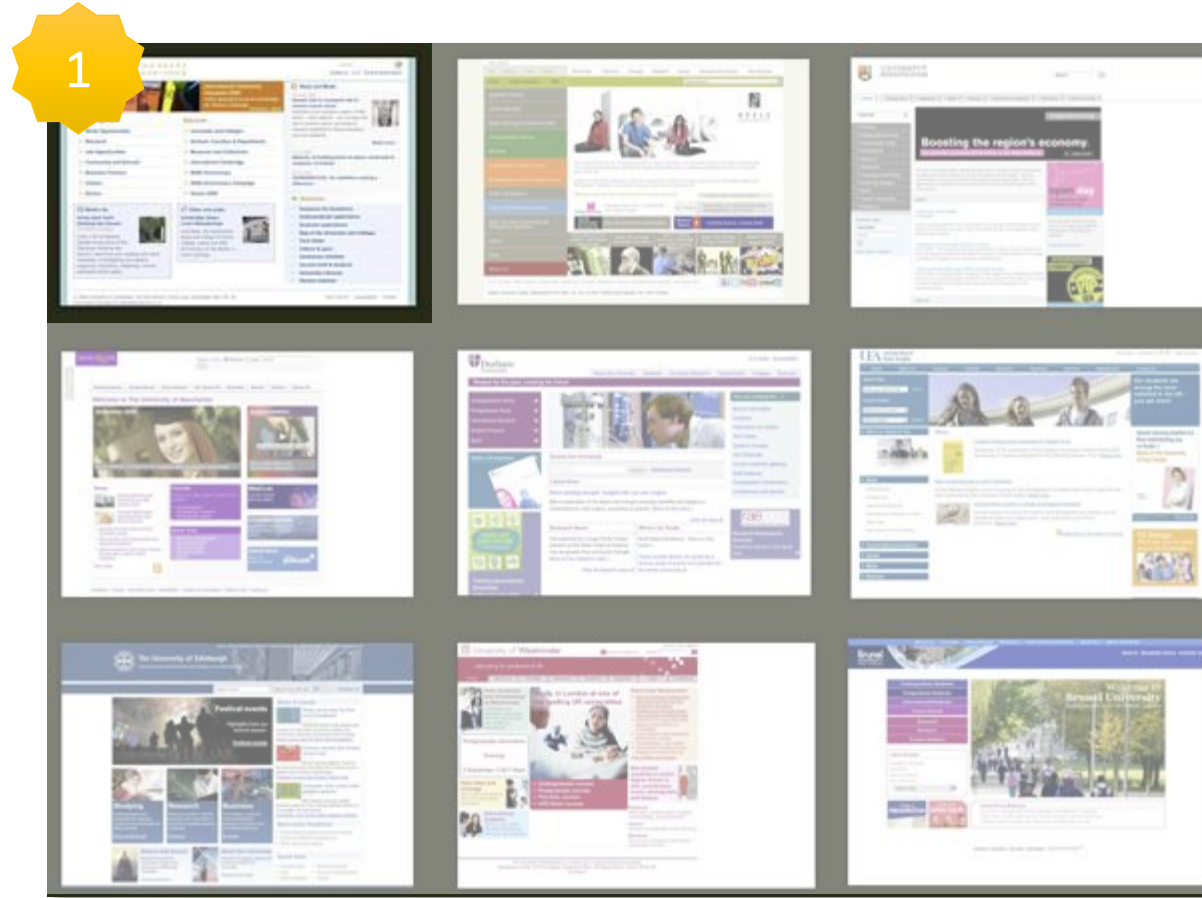
Ваш непрерывный стаж на последнем месте работы — не менее 1 месяца на последнем месте работы и не менее 1 года в одной сфере деятельности или вы являетесь владельцем бизнеса / индивидуальным предпринимателем не менее 18 мес. в одной сфере.

У вас есть один или несколько видов дохода из списка ниже:

- доходы от основного места работы;
- доходы от работы по совместительству;
- пенсионные выплаты (могут быть единственным источником дохода);

2-3 дня

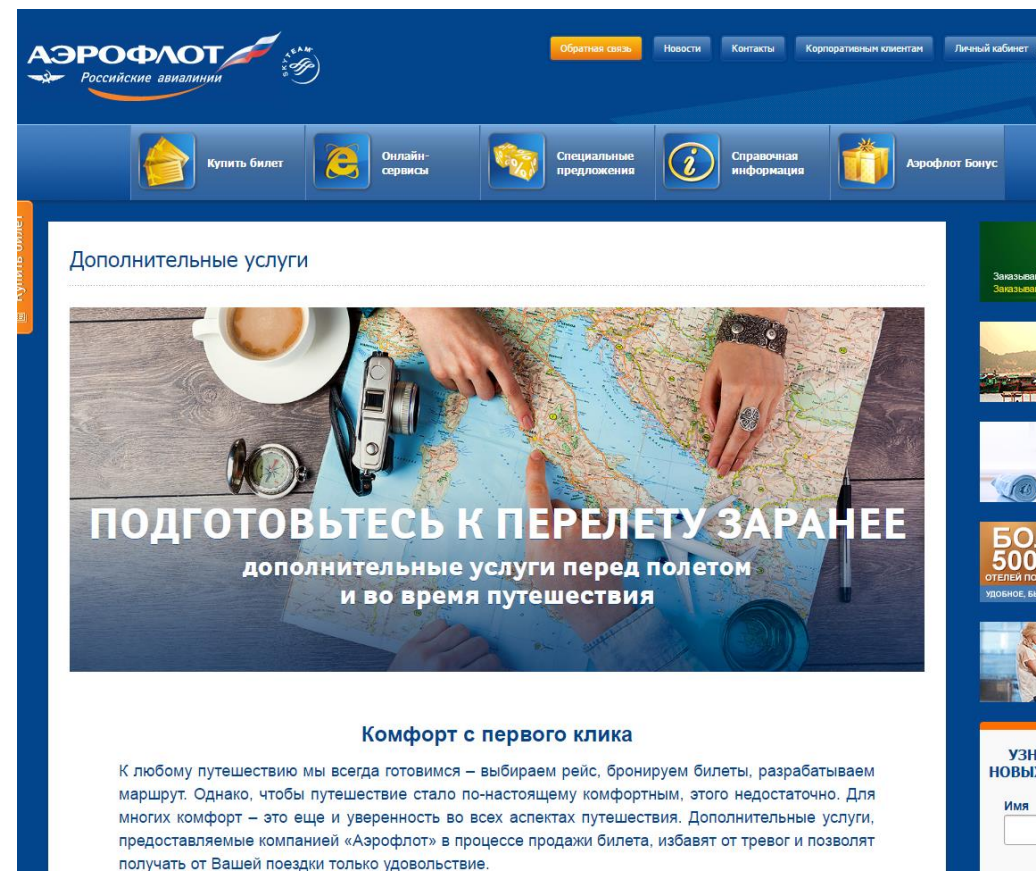
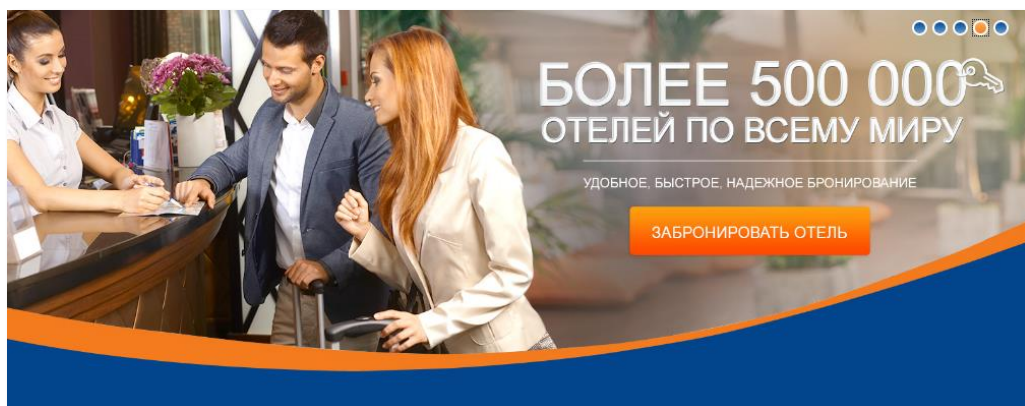
Быстро сравнить несколько вариантов дизайна и выбрать лучший.



2 дня

Протестировать креатив для рекламных компаний (баннеры, лендинги).
Быстро узнать мнение клиентов о том насколько понятно, интересно предложение и т.д.

2-3 дня



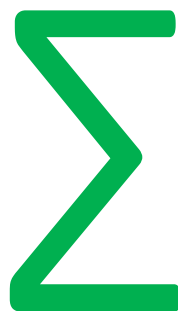
Кто уже использует в Море (100 000 компаний)





Наши клиенты





- ✓ Повышение конверсии и повторных продаж
- ✓ Повышение лояльности клиентов
- ✓ Экономия средств на разработку продуктов
- ✓ Экономия средств на поддержку клиентов

Вопросы?



Максим Козлов – ген. директор Фабрики Юзабилити (**fabuza.ru**)

Email: mkozlov@fabuza.ru

Тел. : +7(905) 713-58-89