



MaBISZ
Magyar Biztosítók Szövetsége



E-KÁRBEJELENTŐ

2019. november 21.



Kárbejelentés vs. Felhasználói Élmény

UX 3 alapszabálya

1. Hasznos alkalmazást csináljunk
2. Kövessük az aktuális UX trendeket
3. Visszamérés - fejlesztés



Hasznos, de mitől lesz sikeres?

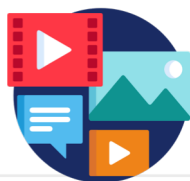
Ebben az esetben a **MABISZ** a titkos összetevő

Teljes letöltés

238.000



sajtótájékoztató



kampány



QR kód

06
Jan

13

20

27

03
Feb

10

Letöltések száma

20K

10K

0

Hasznos, de mitől lesz sikeres?

Teljes letöltés

238.000



Események/használat száma

Hasznos, de mitől lesz sikeres?

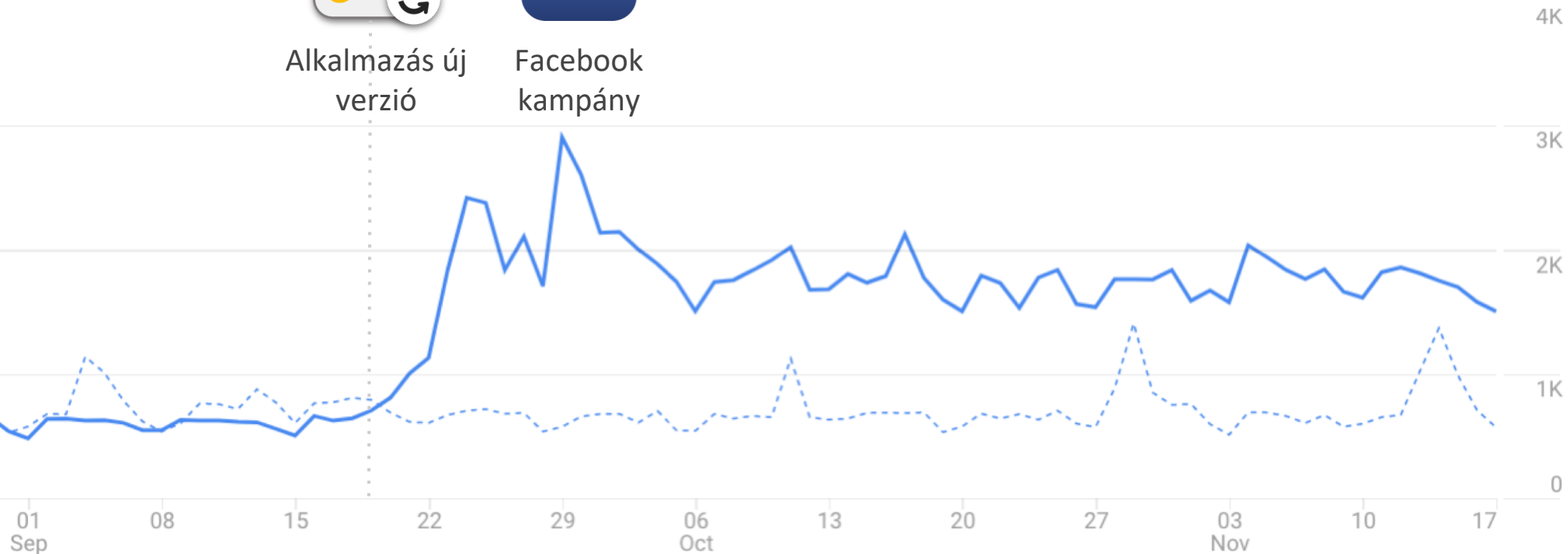
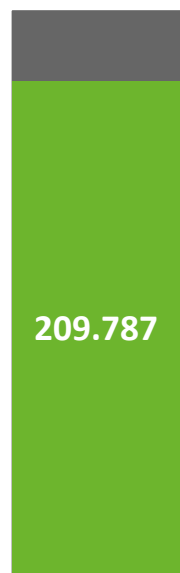
Teljes letöltés
238.000



Alkalmazás új
verzió



Facebook
kampány



Események/használat száma

UX trend követés, vagy trend teremtés?

Használat szerint 3 kategóriába soroljuk az alkalmazásokat

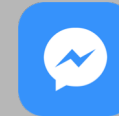
Alkalomszerű



Rendszeres



Napi szintű



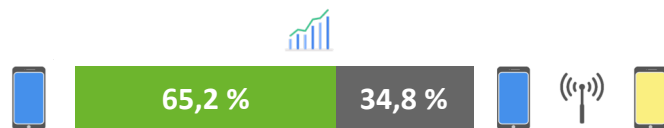
Az E-kárbejelentő **trendkövető** kell legyen!

Trendkövető funkciók

Közhasználatba már beépült funkciók



Telefon párosítás
PIN kóddal



Fényképezés

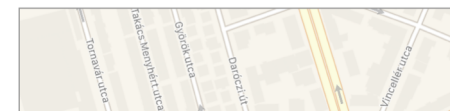


68,28% elégedett



99,86%

1115, Budapest XI. kerület, Bartók Bél...



Beépített térkép
használata



74,16% megadja a
szemle helyszínt is

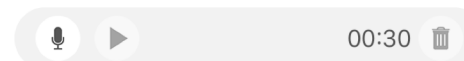
Újdonságnak számító funkciók



QR kód



59,15% nem tudom

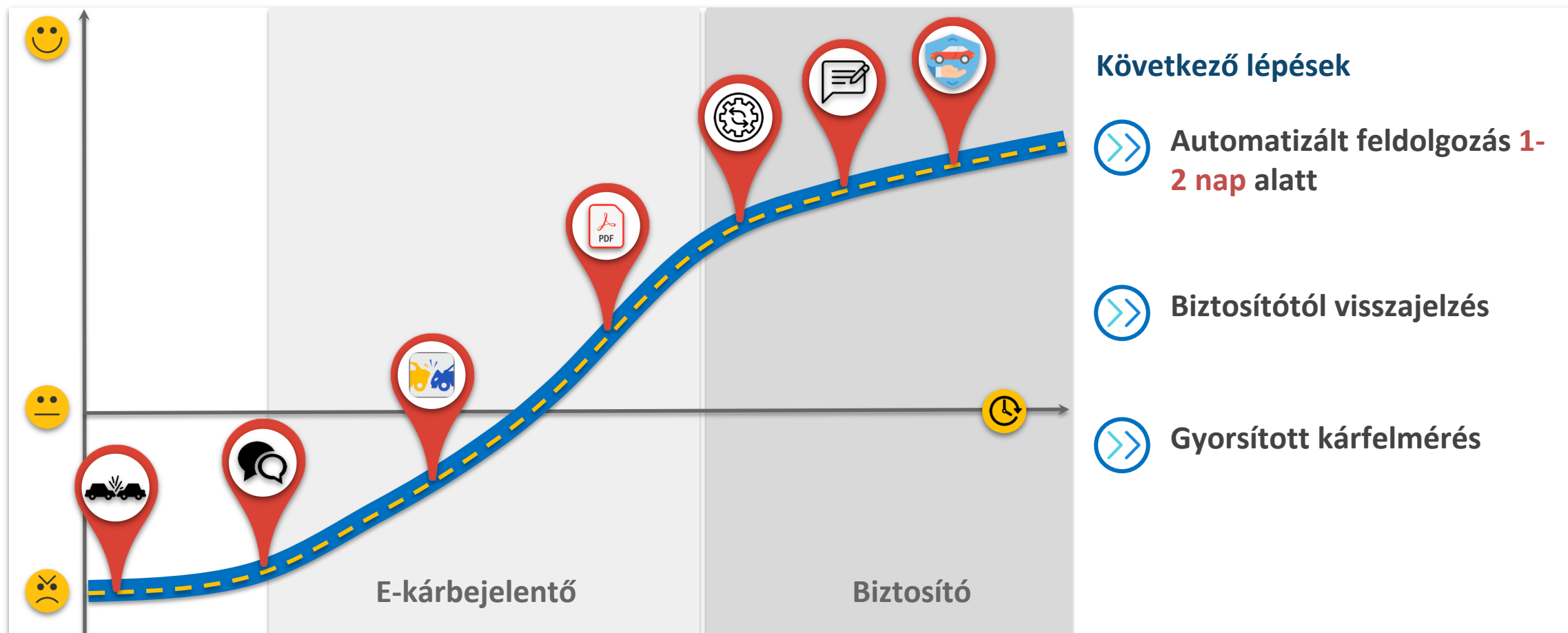


hangrögzítés

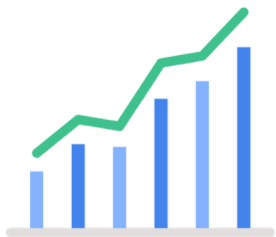


15,14 %

UX Gráf



Visszamérés - fejlesztés



Az applikáció működésével kapcsolatos **működési statisztikák** folyamatos figyelése és elemzése.



A felhasználói visszajelzések gyűjtése és elemzése a **Survey Monkey** kérdőív segítségével.



Fókuszcsoport bevonása a fejlesztési folyamatba.

Fókuszcsoport eredmények

Visszajelzések:

- kép csatolás lehetőségek jók
- képek száma optimális
- legrövidebb kitöltési idő **9 perc** - leghosszabb **27 perc**

Javaslatok:

- rajzolásnál az autók forgatása
- autómentő hívás
- márkaszervizek mutatása térképen
- videochat-es segítség ha elakadnak
- videó csatolási lehetőség



Best of ...

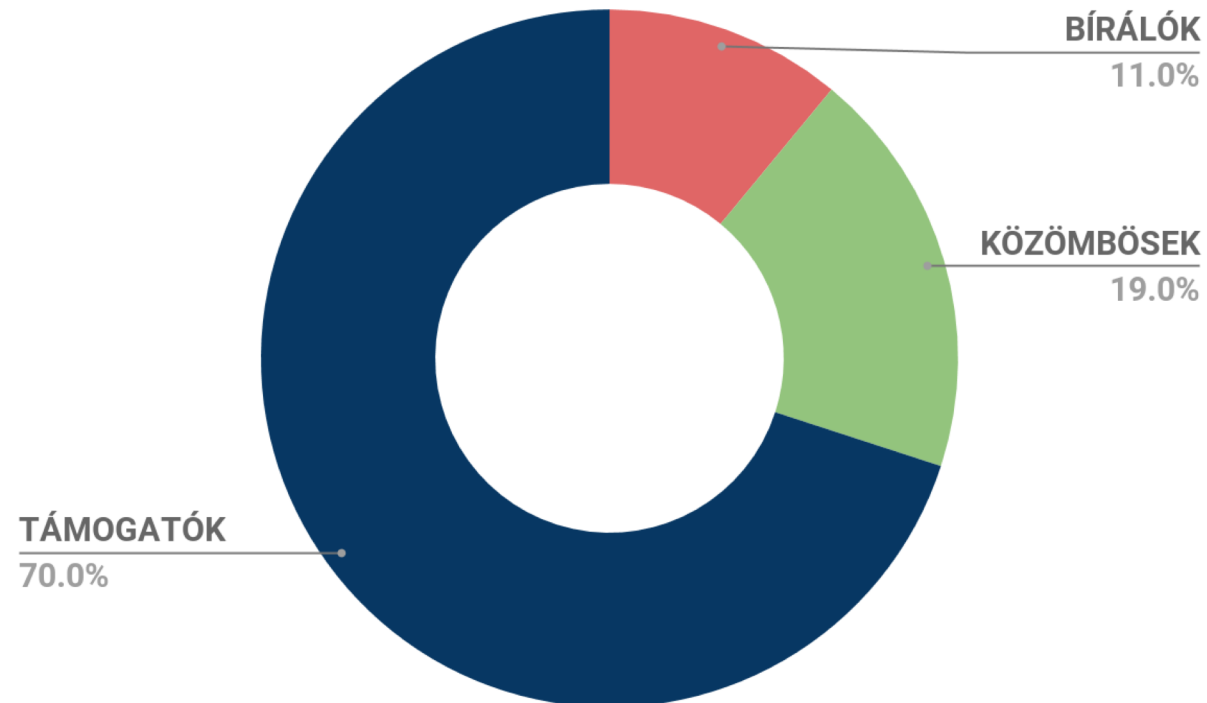
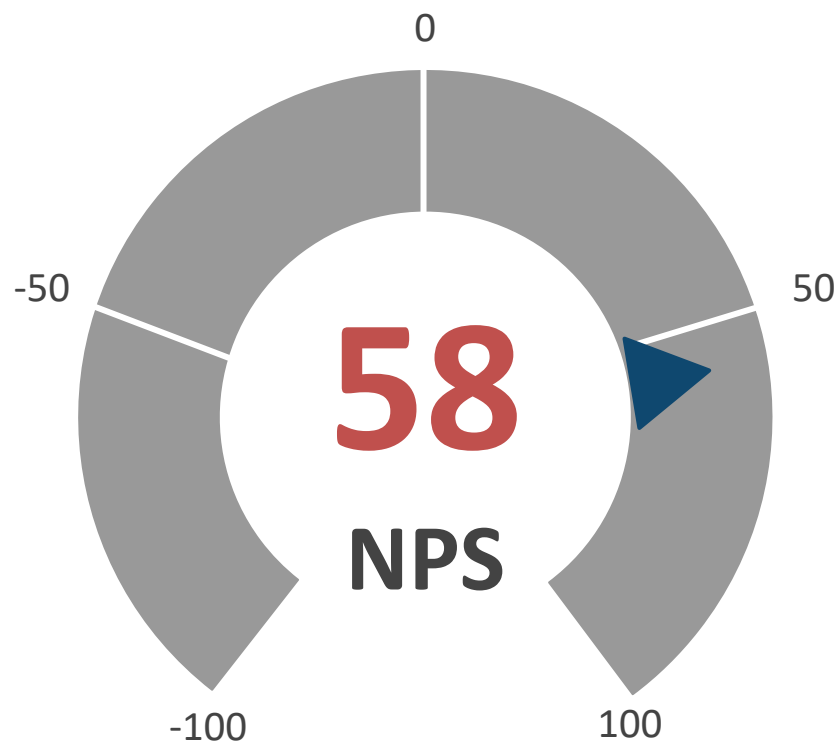


... a QR kódok ügyfeleknek való kiküldésével
alkalmazás letöltésének száma nőtt 43.514-el

... 24 órán belüli kifizetés

Best of ...

Net Promoter Score (NPS) eredmények





MaBISZ
Magyar Biztosítók Szövetsége



Köszönjük a figyelmet!

