

Исследование цифровых каналов на примере страховых компаний:

сайты, мобильные приложения, чат-боты, онлайн-анкеты



Характеристики технологичности сайтов и приложений

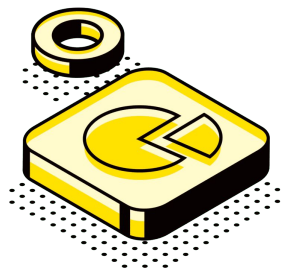


Ключевые тенденции:

- Увеличение каналов онлайн-обслуживания
- Возможность самообслуживания
- Повышение надежности и безопасности систем

* По [данным](#) Gartner и [данным](#) McKinsey & Company

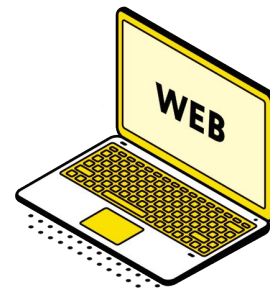




Тенденции, формирующие отрасль страхования:

- Недоверие пользователей в нестабильный период
- Быстро растущие потребности клиентов
- Развитие ИИ: индивидуальные предложения
- Конвергенция и сотрудничество

* По данным PwC



Требования к разработке сайтов в области страхования:

- Расширение клиентского сервиса
- Внедрение технологичных онлайн-инструментов
- Удовлетворение основным клиентским запросам

* По данным D'Terra

Повышение уровня UX- и UI-дизайна и качества адаптации сайта

Ключевые тенденции:

01

Упрощение информационной архитектуры сайтов и приложений

02

Проектирование интерфейса на основе пользовательского опыта: Custdev, CJM

03

Разработка и внедрение UI-Kit и дизайн-системы

04

Внедрение виртуальных ассистентов и разговорных интерфейсов

05

Инклюзивность: доступный дизайн и контент – справочник по языку, стандарт доступности веб-контента

06

Эмоциональный дизайн: эффектная демонстрация виртуального пространства

Тренды веб-дизайна на сайтах и в приложениях страховых компаний

- Анимированные элементы
- Модернизированные 3D-иллюстрации
- Элементы геймификации при заполнении форм и заявок
- Акцент на визуализации данных – инфографика, цифры, диаграммы

* По данным D'Terra



Адаптивный веб-дизайн уже давно не является тенденцией – это стандарт и необходимое требование

Только 24% страховых компаний адаптировали сайты под смартфоны без ошибок.

Требования к разработке сайтов и приложений

Ключевые показатели

Скорость загрузки – ключевой фактор при ранжировании в поисковых системах, который учитывается в обновленном алгоритме Google 2021

медленная – требуется большое кол-во доработок

средняя – требуется небольшое кол-во доработок

высокая – рекомендации по улучшению минимальны

Количество платформ выбирается на основе результата сегментации аудитории



В 2022 году у половины страховых компаний нет мобильного приложения

Апдейты приложений – важная часть жизненного цикла продукта. Только около 23% компаний ежемесячно обновляет приложения.

Оценки в сторсах – важный показатель лояльности клиентов. Оценку выше 4 баллов имеет только 20% страховых компаний.

* По данным D'Terra

Развитие чат-ботов и параметры технологичности онлайн- анкет

Развитие чат-ботов



К 2025 году ИИ будет обеспечивать **95%** всех взаимодействий с клиентами, включая живые телефонные и онлайн-разговоры.

* По данным Servion Global Solutions

Чат-боты использует **около 36%** страховых компаний

Характеристики технологичности онлайн-анкет

- Продуманная логика заполнения форм
- Удобный ввод даты и номера телефона с проверкой на валидность
- Автоматическая подгрузка информации
- Подсказки и интегрированные справочники
- Расчет стоимости без ввода персональных данных
- Автосохранение введенных данных
- Интеграция с сервисом «Госуслуги» для автоматического заполнения полей
- Интеграция с сервисом автоматического распознавания данных

* По данным D'Terra

Спасибо!

Контакты



CEO D'Terra Павел Мянник
+7 (977) 333-85-00
pavel@dterra.ru <https://dterra.ru/>

