MABISZ
Magyar Biztosítók Szövetsége

# E-KÁRBEJELENTŐ

2019. november 27.

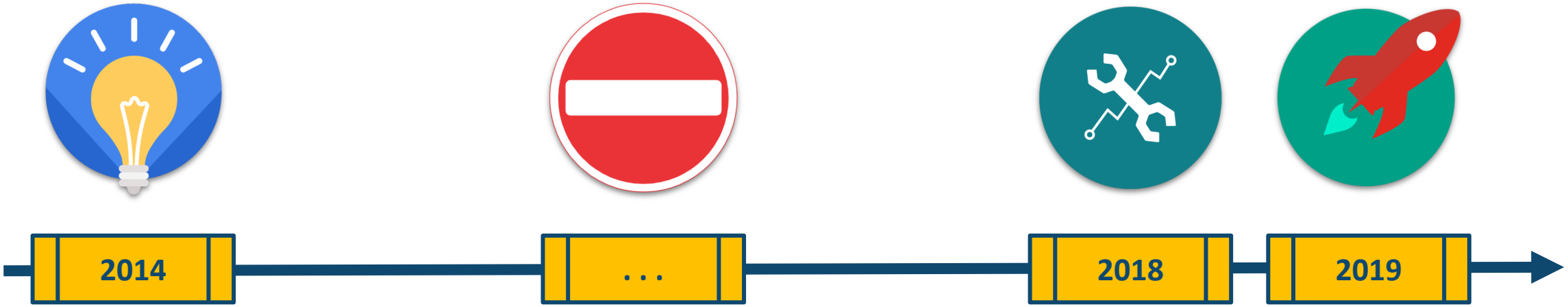
**13 konkurens Biztosító és több mint 5 millió jármű**

# KÖZÖS NEVEZŐJE

# MABISZ E-Kárbejelentő

Volt aki már használta?

# Egy kis történelem...




**2014**
Ötlet kipattanása

**. . .**
CEA - Comité Européen des Assurances

**2018**
Pályázat
Kiválasztás
Fejlesztés

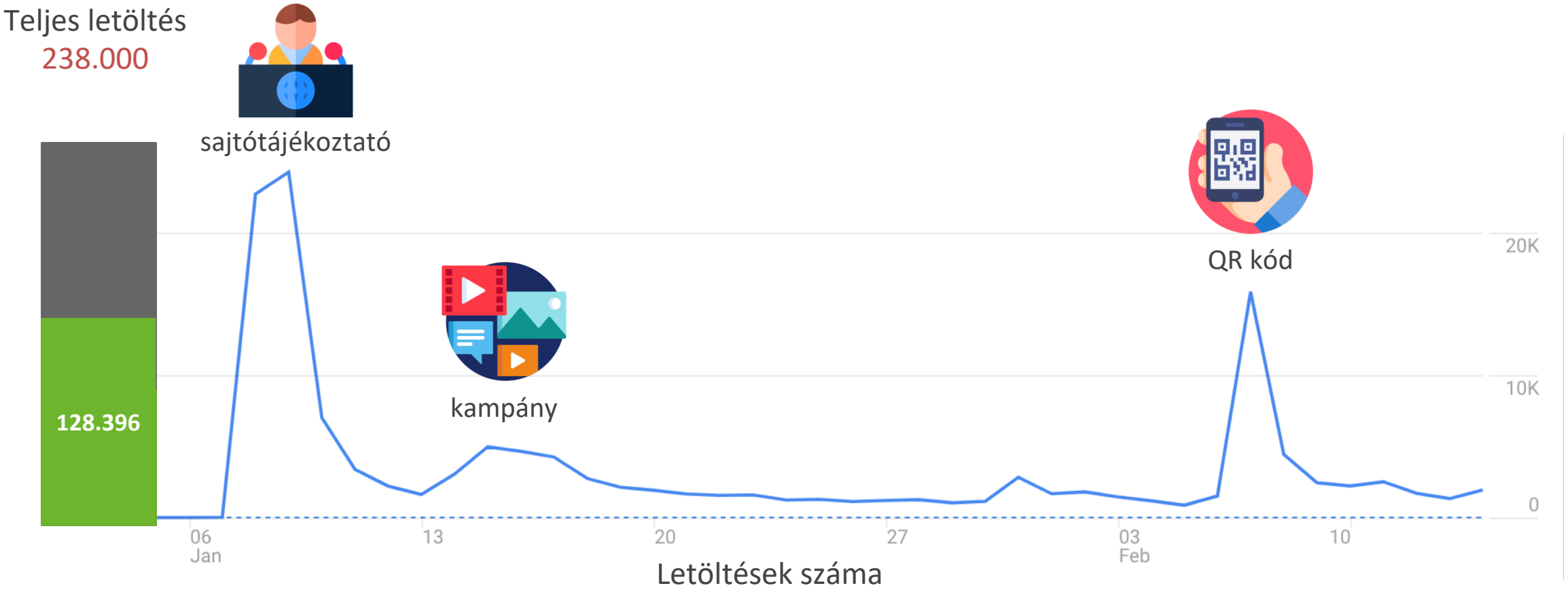
**2019**
GO LIVE

# Projekt méret

- 13 biztosítótársaság, 5 munkacsoporttal vett részt
- 140 ember vett részt a projekt megvalósításában
- I. fázis 7.687 munkaóra, II. fázis 4.717 munkaóra - ÖSSZESEN 12.404 munkaóra
- 3 fókuszcsoportos interjú (egyenként 6-8 résztvevővel + 3-4 fő moderátor, kiértékelő)
- 7 sprint, 13 tesztkör

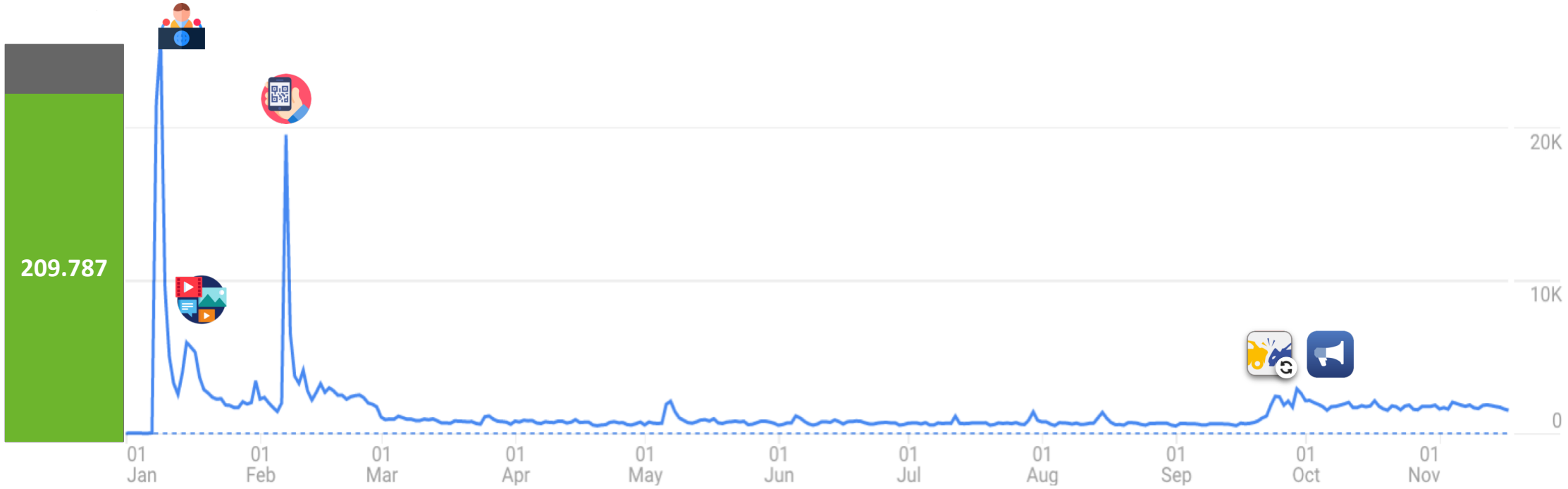
# Hasznos, de mitől lesz sikeres?

## Ebben az esetben a MABISZ a titkos összetevő



# Hasznos, de mitől lesz sikeres?

Teljes letöltés
238.000



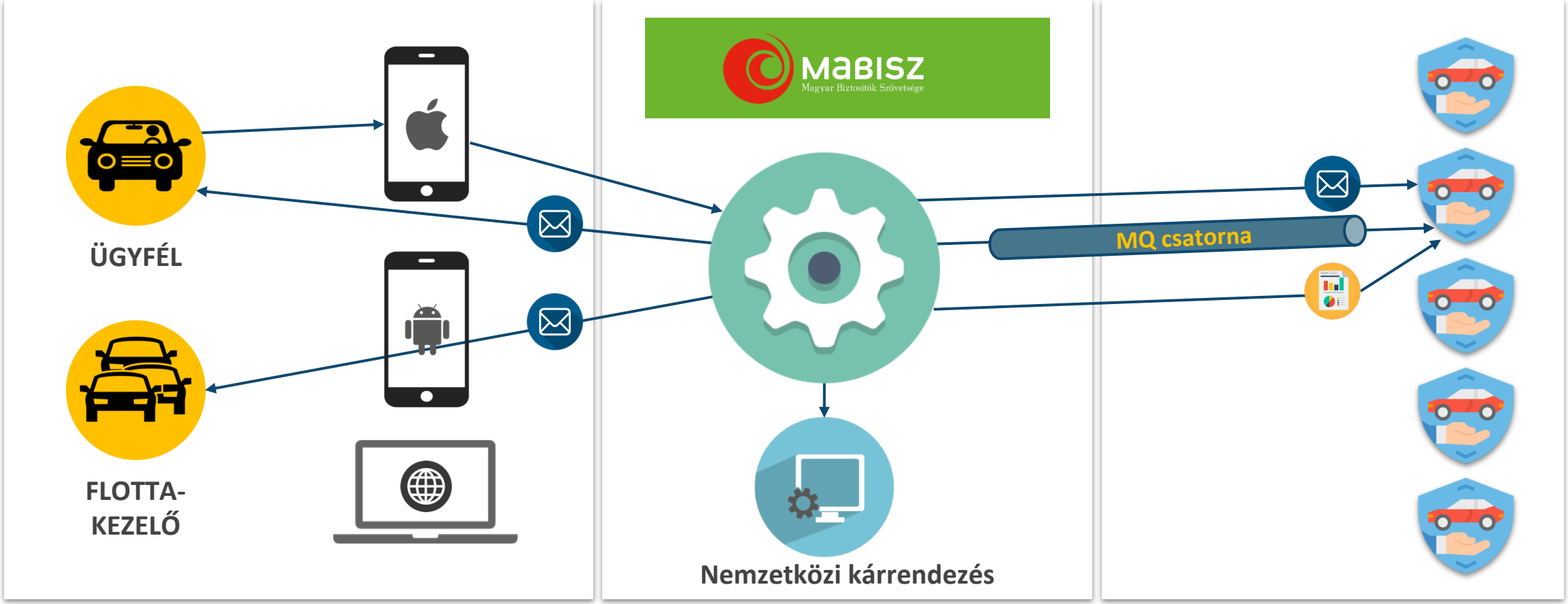

Események/használat száma

# Hasznos, de mitől lesz sikeres?

Teljes letöltés
238.000

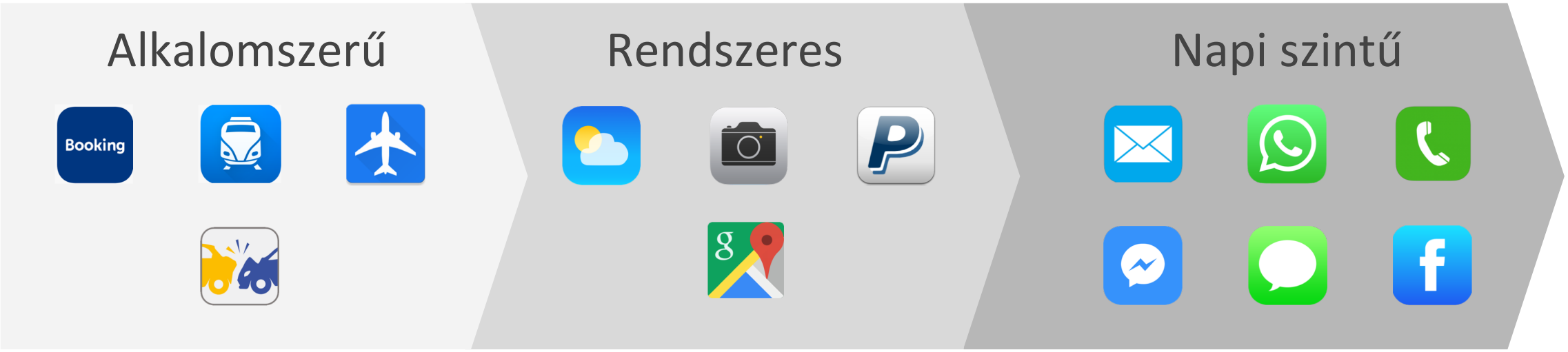
Események/használat száma

# Együttműködés



# Bonyolult nyomtatvány - UX lehetőségek

Használat szerint 3 kategóriába soroljuk az alkalmazásokat




Az E-kárbejelentő trendkövető kell legyen!

# Trendkövető funkciók

## Közhasználatba már beépült funkciók

### Telefon párosítás PIN kóddal

65,2 % | 34,8 %

### Fényképezés

68,28% elégedett

99,86%

### Beépített térkép használata

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

74,16% megadja a szemle helyszínt is

## Újdonságnak számító funkciók

### QR kód

59,15% nem tudom

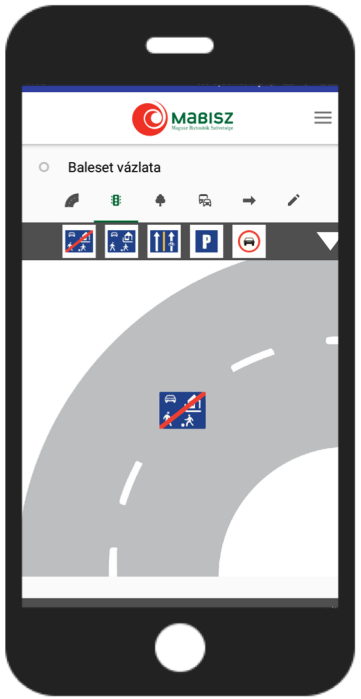
### hangrögzítés

00:30

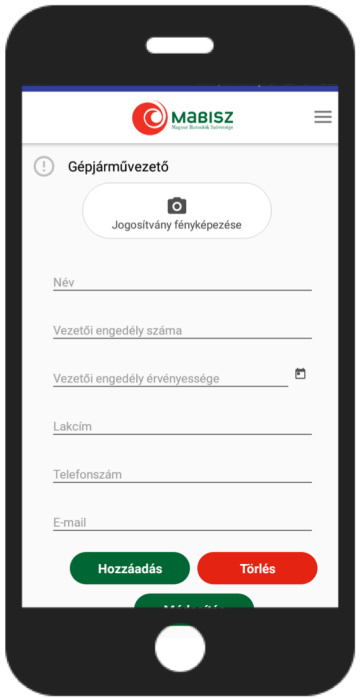
15,14 %

# Kihagyott funkciók...

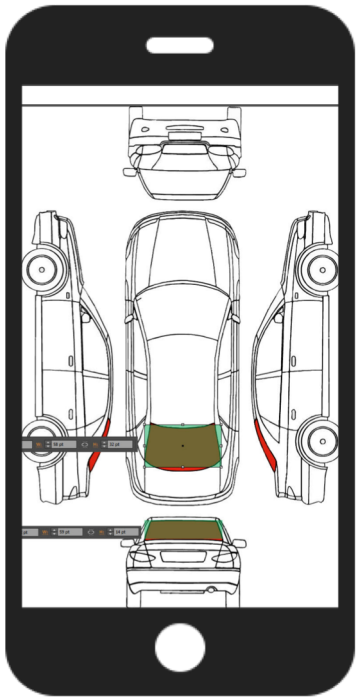
**Lefejlesztett, kipróbált, majd kihagyott funkciók**




Páros rajzolás

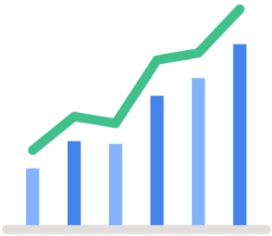



Jogosítvány scannelés



Sérülés jelölése

# 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.

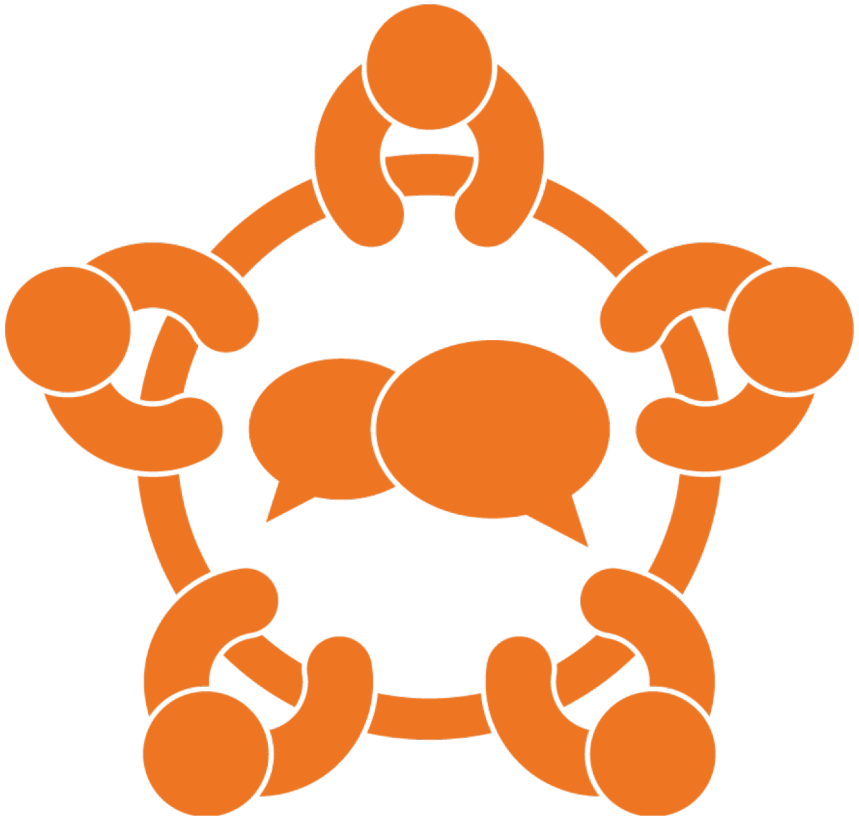
# Fókuszcsoport eredmények

## Visszajelzések:

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

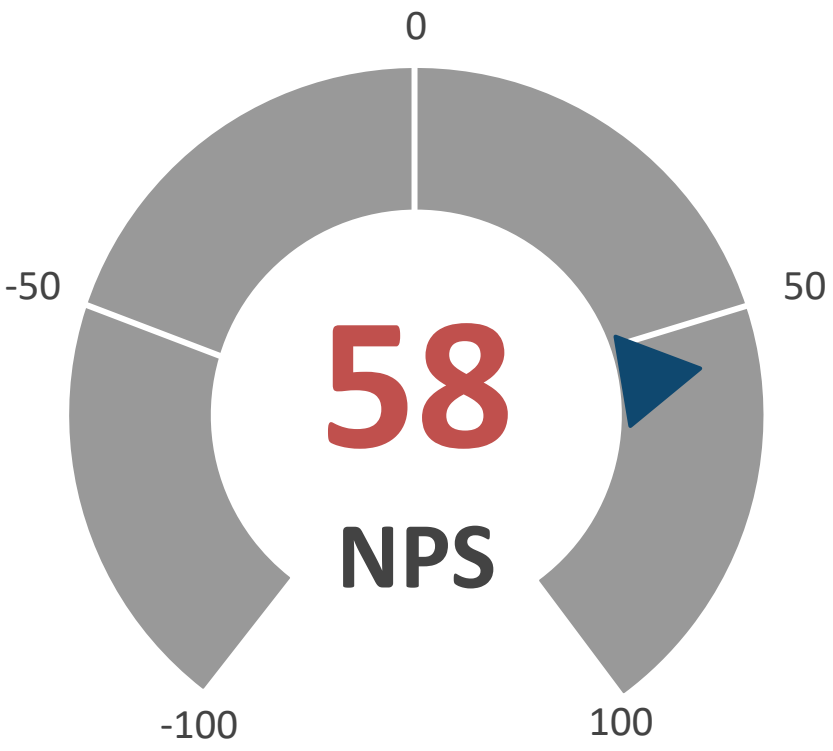
## Javaslatok:

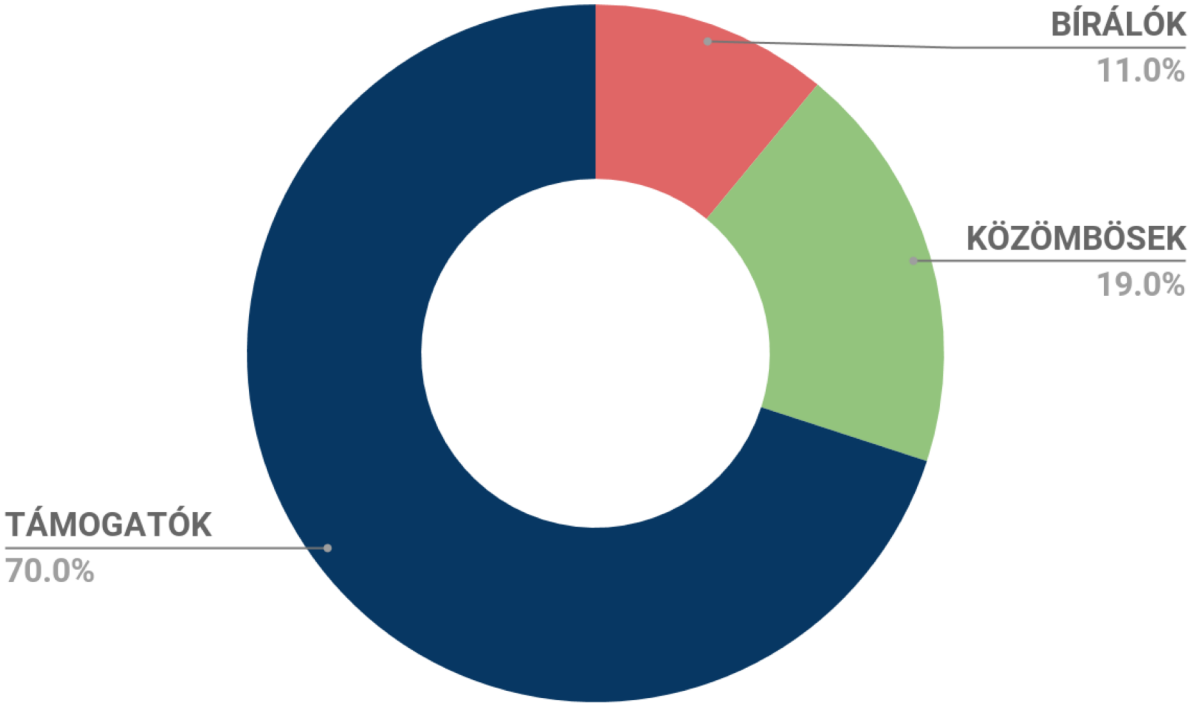
- rajzolásnál az autók forgatása
- autómentő hívás
- márkaszervizek mutatása térképen
- videochat-es segítség ha elakadnak
- videó csatolási lehetőség



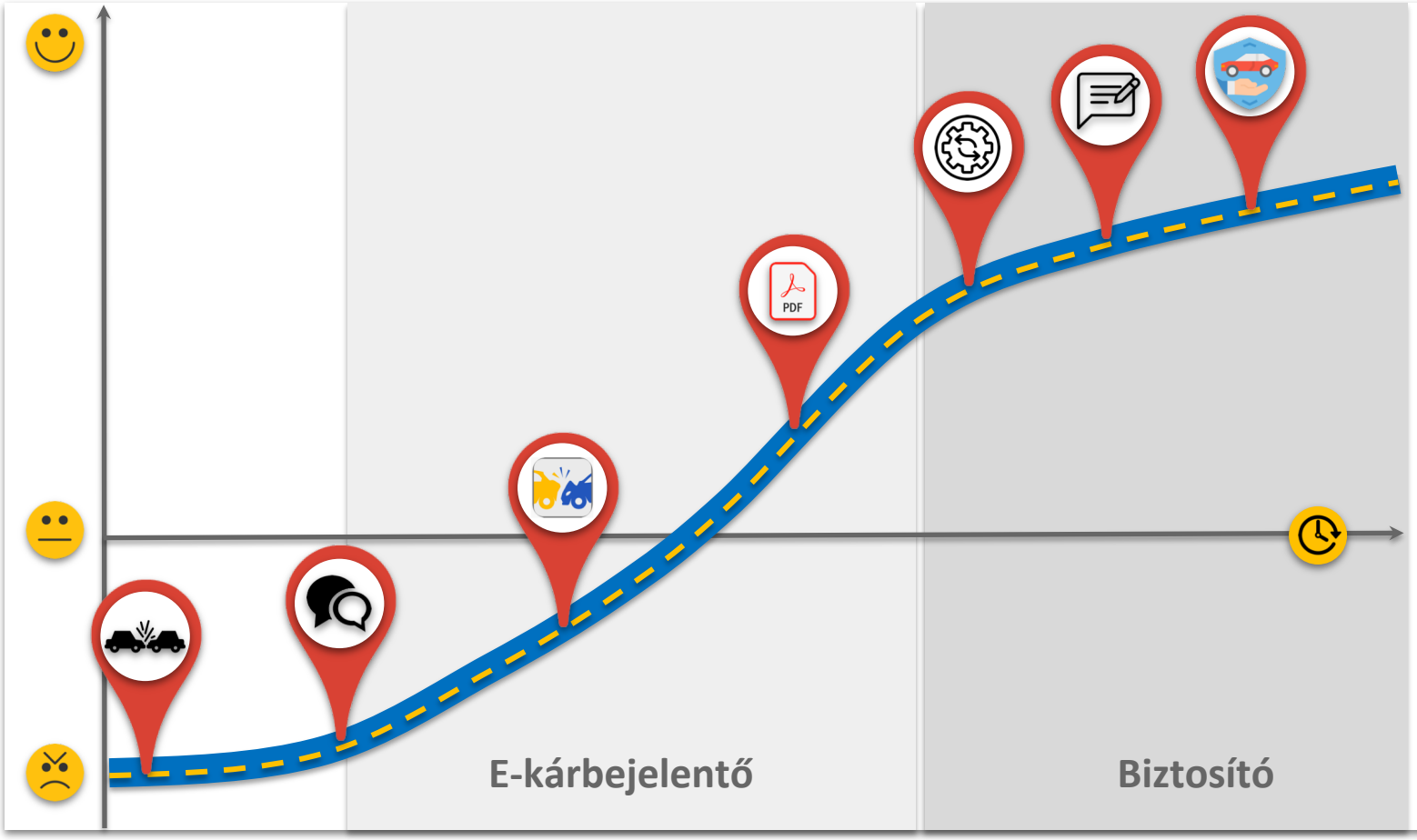
# Best of ...

## Net Promoter Score (NPS) eredmények



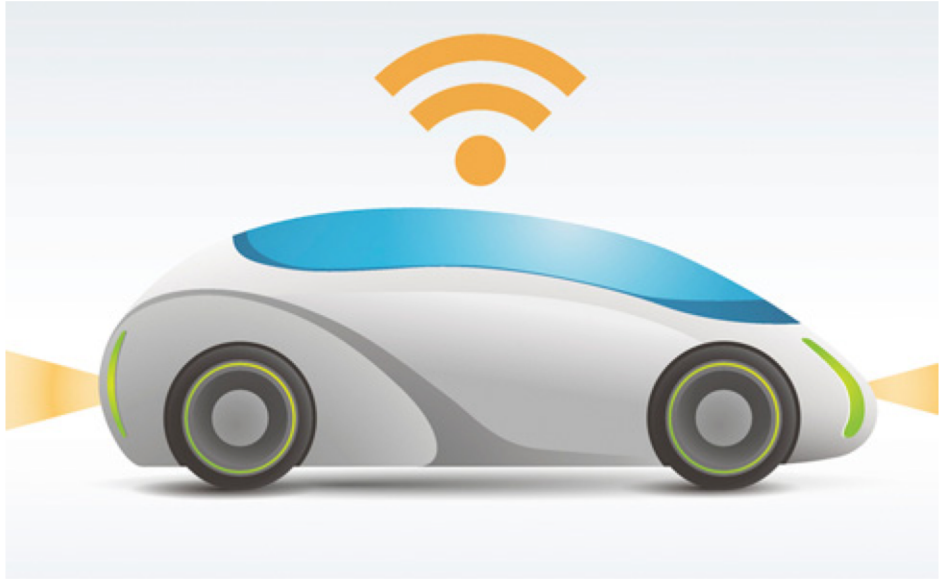
# Együttműködés a felhasználói “élmény” érdekében




## Következő lépések

- Automatizált feldolgozás 1-2 nap alatt
- Biztosítótól visszajelzés
- Gyorsított kárfelmérés

# Zárókérdés



Az önvezető autózással az autógyárak átvehetik a biztosítók helyét a KGFB biztosításokban?

MABISZ
Magyar Biztosítók Szövetsége

# Köszönjük a figyelmet!

suIT Solutions
Turn IT on!
**Tigra csoport tagja**