



Цель проекта

Стратегическая:

Переключить плательщиков с использования других сервисов (включая оф-лайн) на использование Yasno, чтобы увеличить маржинальность услуги.

Тактические:

Уточнить базу клиентов

Уменьшить нагрузку колл центра

Задача продуктовой группы

Изменить UI приложения

(опираясь на данные исследований), чтобы улучшить User Experience (UX) для пользователей.

Исключить UI / UX из списка факторов, из-за которого пользователи отказываются от использования Yasno.

Задача продуктовой группы

А именно:

Облегчить процесс регистрации / авторизации в сервисе

Сделать оплату быстрой и удобной

Облегчить ввод показаний счетчика

Снизить уровень беспокойства из-за того, что подтверждение оплаты приходит не сразу

Объяснить преимущества использования Yasno и предложить дополнительные услуги

Получить данные пользователей (Big Data и т.д.)

SH - interview

Денис / Сергей

3500000 физ лиц

100000+ юр лиц

Донецкая, Днепро, Киев

5 кол-центров, 60 центров
работы с клиентами

Желаемый формат результата

- Не меняем процессы
- Не должно быть скидок и акций, так как тариф этого не позволяет
- Дать пользователям простой способ передачи данных и оплаты счетов

Бизнес-метрики

- Нет базы, поэтому сложно измерять
- На данный момент есть только кол-во активных пользователей

Клиенты

- Пользуются цифровыми каналами
- Не пользуются цифровыми каналами
- Вайбер - рассылка переводит сразу на страницу оплаты, qr-коды на счетах
- Сезонность потребления электроэнергии: зимние/летние пики

Дополнительные сервисы:

- двух-зонные счетчики
- умные розетки
- led-лампы и другое

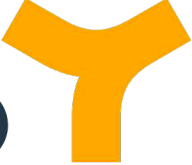
Другое:

- На сайте есть оферта, изначально нужно заполнить данные на сайте
- Планируется общая облачная база данных потребителей
- можно позвонить в call-центр из приложения

Текущий Screen Map



Анализ

Не ясно, что такое **Yasno**  ↔ нет знания и доверия

Неудобная система оплаты для пользователя.

Отсутствие информирования пользователя.

Двойная авторизация каждый раз при входе в приложение.

Неинформативные настройки.

У пользователя нет ответа на вопросы:

- когда я могу вносить показания?
- куда ушли мои деньги?
- за какие именно показания я заплатил?
- где квитанция?

данные		-Отделение банка	Ввод суммы							
Action	Action						Собирает квитанции в папку	Обновляет страницу (Статус)	Больше инфо комуникация	Видео How to
Action	Action		Проверяет повторно				Смотрит состояние счета		Что такое Yasno?	Уведомлен что переплатил перейти в д
Action										
Чувство долга (нет оповещения)	Описания задолженности	Злость (неправильный счет)	Как меня они "№!" "№"!	Чувствует удовольствие от сделанного дела	Thought	Thought	Thought	Thought	Thought	Thought
Thought	Thought	Где взять данные по последней оплате?		Thought	Thought					Thought
🤔		🤔		😐				😊		
Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity	Opportunity
Opportunity	Opportunity									
Opportunity	Opportunity									
Opportunity										
Moment	Moment	Система тупит	Уходит в портмоне, 324, монобанк	Нет подтверждения оплаты	Moment	Moment	Moment	Moment	Moment	Moment
Moment	Moment									
Need	Need	Заполнять как можно меньше полей	Единый интерфейс для передачи	Потребность быстро заплатить	Безопасная оплата	Потребность заплатить наперед	Увидеть статус платежа	Возможность распечатать и отправить на имейл	Need	Need
		Передать в 1 клик	Автозаполнения данных которые известны							
Поиск счетчика	Тёмное место размещения счетчика	Отсутствие единого интерфейса передачи	Трудности с поиском тарифа	Необходимо вносить реквизиты и следить за их актуальностью	Вводить вручную данные карты	Negative	Не видно статус оплаты	ы	Negative	Negative
История прошлых показателей	Фонарик	Легенда счетчика	Единый интерфейс Инфо о тарифе	Авто подтягивание реквизитов	Привязка карти, другие способы	Авто расчет сумм Авто оплата	Автообновление статуса оплаты	Отправить на имейл, сохранить в фото	Solution	Solution

Interview

Actor	Марина Домохозяйка		Никита Программист		Тамара Программист		Оксана Домохозяйка	
	Возраст	Город	Возраст	Город	Возраст	Город	Возраст	Город
	38	Киев	25	Харьков	27	Киев	59	Днепр
Знает о продукте Yasno	Нет	😞	Нет	😞	ДА	😊	Нет	😞
Использует продукт yasno или продукт конкурента (какого именно)	Privat 24		Privat 24 Momobanck		Yasno web site		Privat24	
Когда возникает потребность в оплате?	Жду квитанцию		Жду квитанцию (приват все правильно подтягивает), моно - ничего не подтягивает)		Уведомление на почту от осбб Уведомление на телефон соц сети (вайбер, телеграм)		стоит напоминание на телефона 1 числа месяца снять показания и внести на сайте ком услуг	
На что вы обращаете внимание на квитанции/уведомлении?	Сумма		1) сумма 2) учет показаний счетчика		Сумма		Сумма+ Показания	
Как обычно Вы оплачиваете электроэнергию? (квитанцией в банке, терминал в банке, онлайн банк, приложение, оплачивает кто-то)	приват 24, настроена автоматическая оплата, иногда превышает лимит оплаты онлайн, нужно звонить в банк повышать лимит на оплату, это долго		Передаю показания в харьковобл энерго, оплачиваю в приват 24		на сайте dtес - просто логинишься и кнопка оплатить		Сумма+ Показания	

Interview

Выводы:

Удобно оплачивать все счета одной кнопкой

Нужно, чтоб была возможность скорректировать сумму оплаты

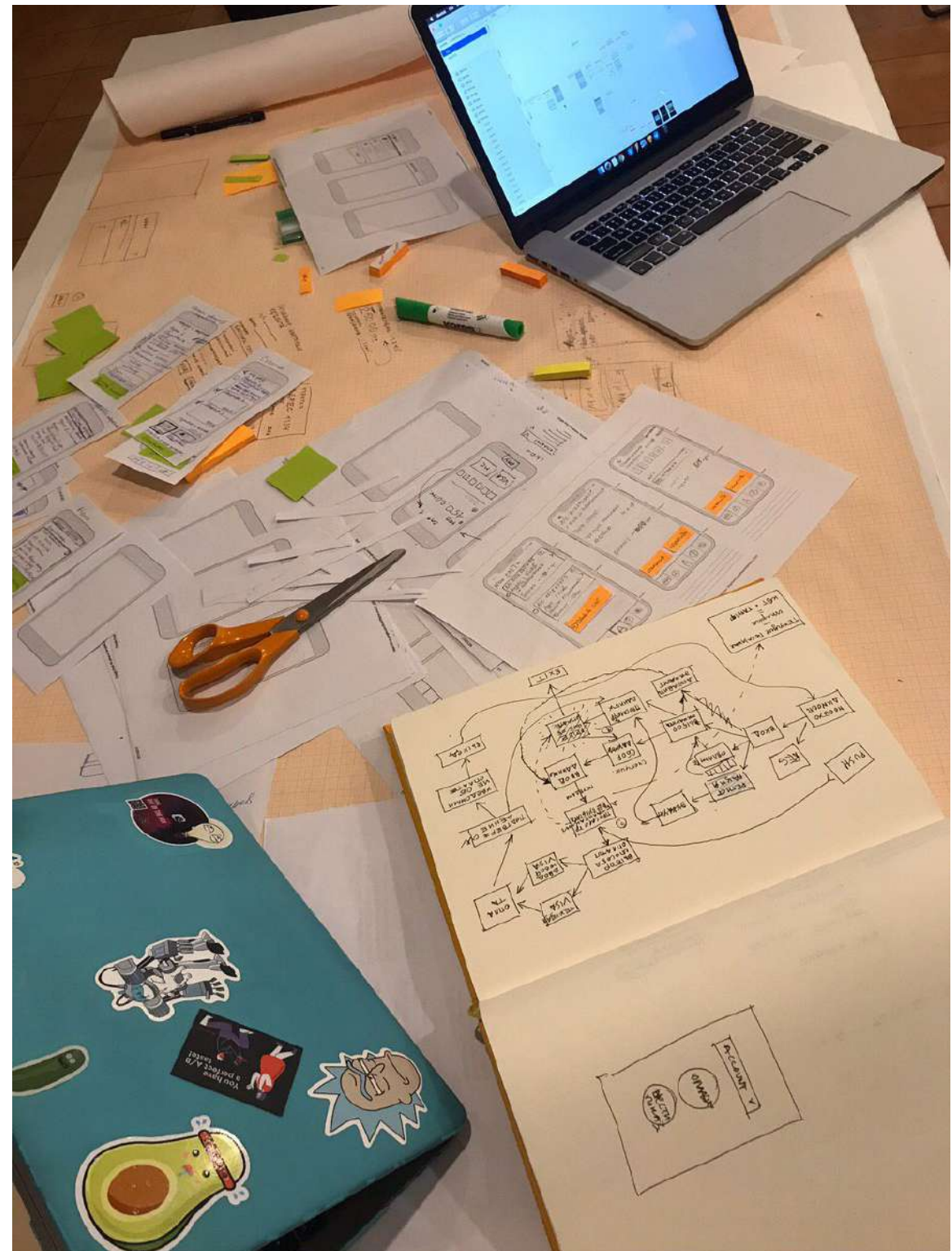
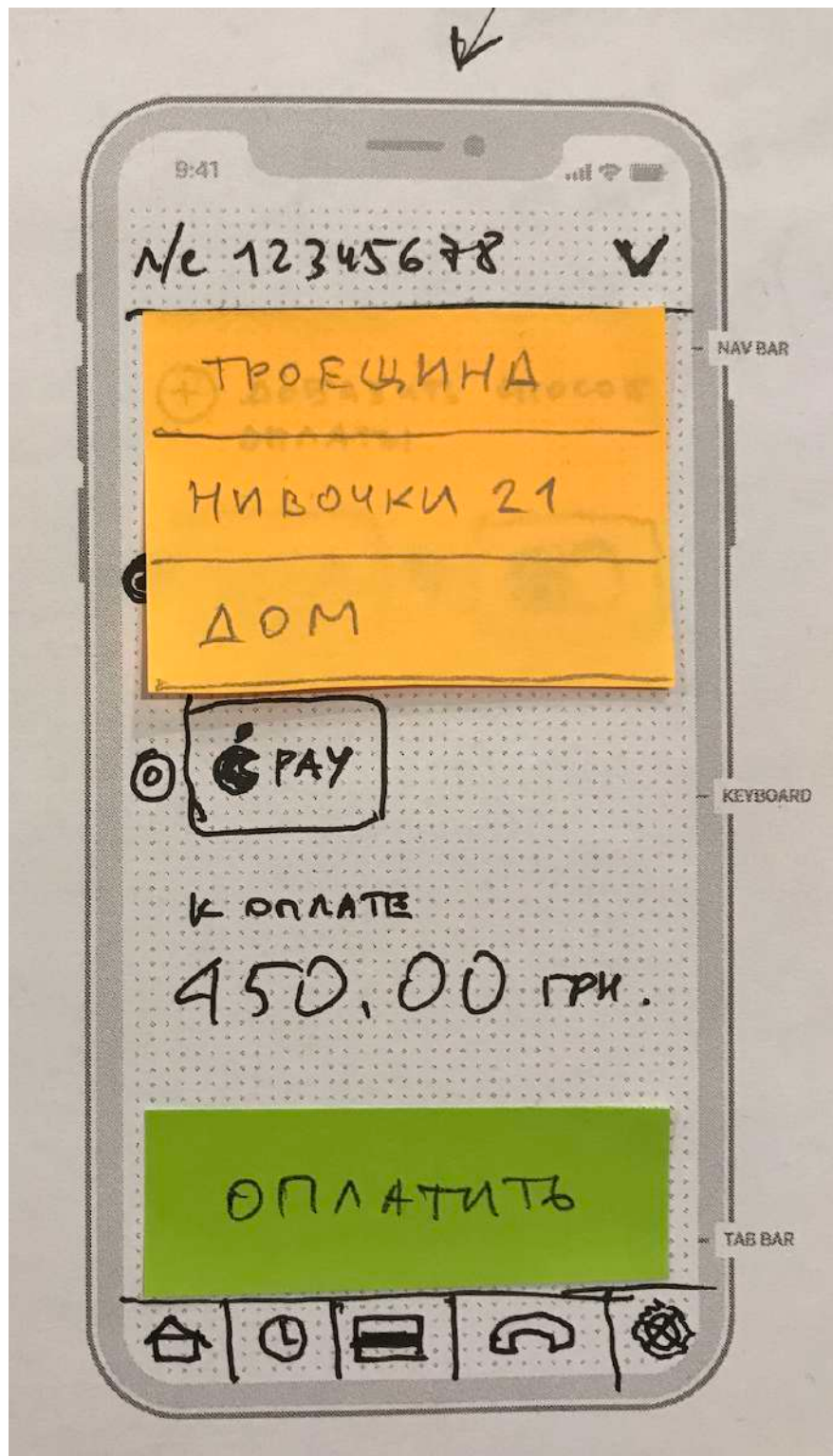
Нужно видеть статус оплаты и есть ли задолженность

Нужно иметь возможность получить квитанцию

Чем меньше доход, тем меньше задолженности

В основном людей не смущает, что средства не сразу зачисляются

Flow 1



1. Screen 1: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

2. Screen 2: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

3. Screen 3: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

4. Screen 4: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

5. Screen 5: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

6. Screen 6: A mobile phone interface with a status bar at the top showing '100%' and '10:10'. The main content area has a title 'Мои Счета' and a list of items. Each item has a checkbox, a date, and a description. The bottom bar has five icons: a square, a circle, a triangle, a circle, and a square.

Flow 2



Splash

Вход

Вход

Мои счета

Мои счета

Карточ...

Карточ...

Карточ...

Показа...

Показа...

Показа...

Bars / ...

Мои счета

Мои счета

История

pay\bill

pay\bill

add car...

add car...

pay\cvv

pay\cv...

Оплата...

Propert...

App Se...

Propert...

Propert...

Карточ...

Карточ...

Карточ...

HP_1_h...

HP_2_cal

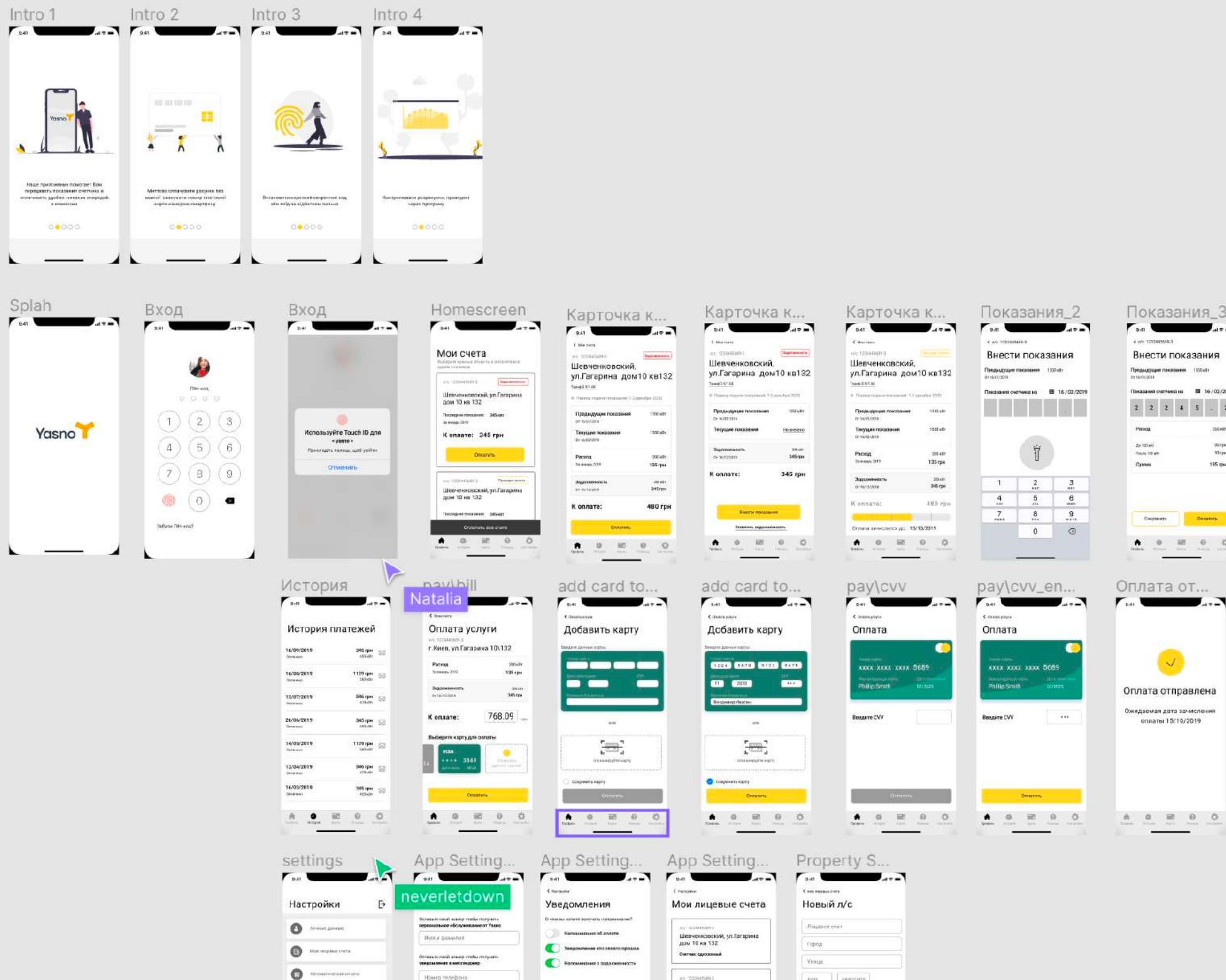
HP_3_C...

HP_4_ti...

HP_5_ti...

pay\bill

Flow 3



Решения

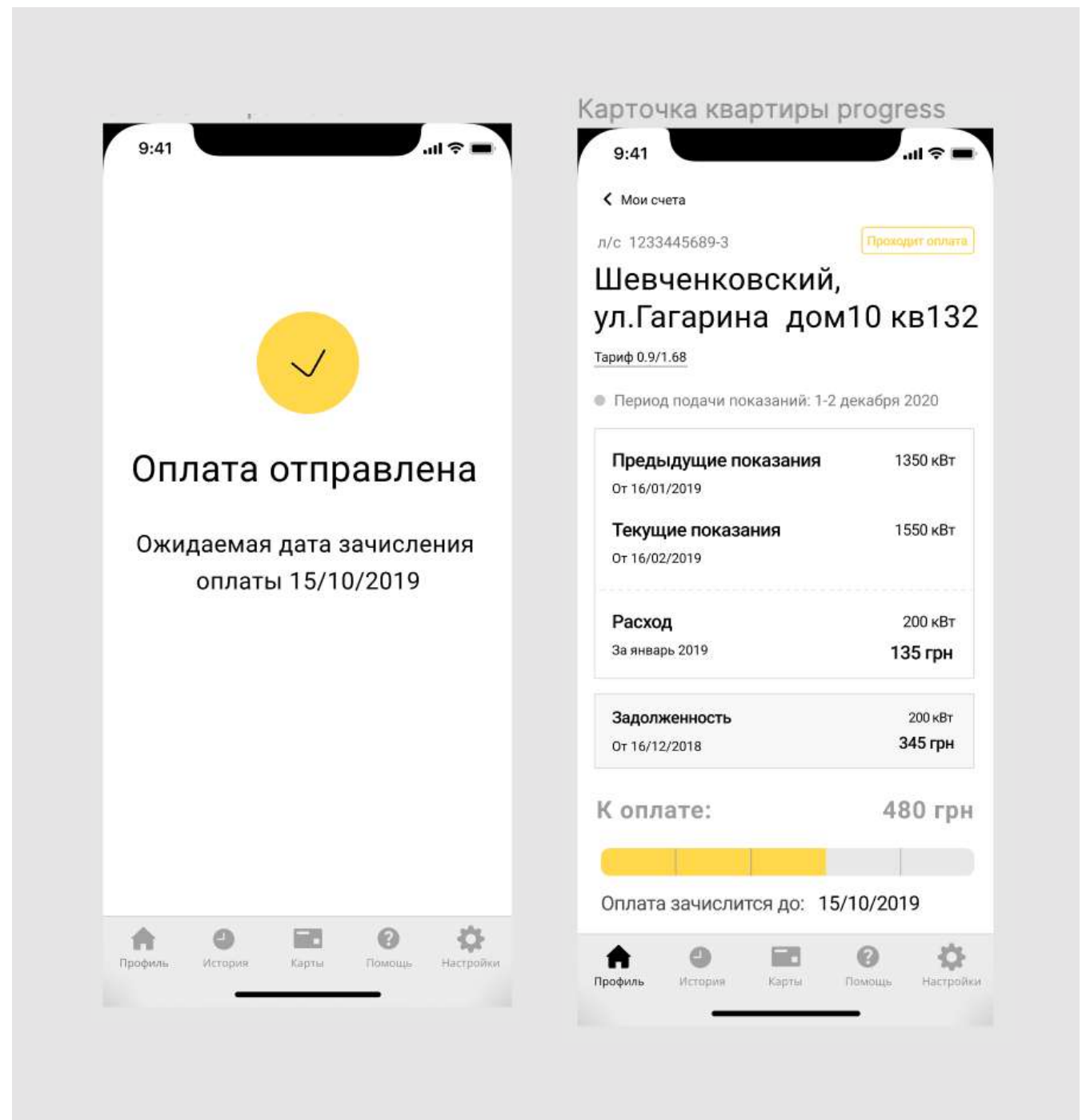
1) Добавили статусы для каждого лицевого счета со статусом оплаты: задолженность / все оплачено / ожидается зачисление

The image displays three side-by-side UI cards for a utility account, each representing a different payment status. All cards share the same account information: meter number 'л/с 1233445689-3', address 'Шевченковский, ул.Гагарина дом 10 кв 132', and meter readings 'Последние показания: 345 квт' for 'За январь 2019'.

- Card 1 (debt):** Titled 'Card / debt', it features a red 'Задолженность' (Debt) status label. It shows 'К оплате: 345 грн' (Due: 345 UAH) and includes a grey 'Оплатить' (Pay) button.
- Card 2 (waiting):** Titled 'Card / payed(waiting)', it features a yellow 'Проходит оплата' (Payment in progress) status label. It shows 'К оплате: 345 грн' (Due: 345 UAH).
- Card 3 (paid):** Titled 'Card / payed', it features a green 'Все оплачено' (All paid) status label. It shows 'Последние показания: 345 квт' for 'За январь 2019' and an ellipsis '...' below.

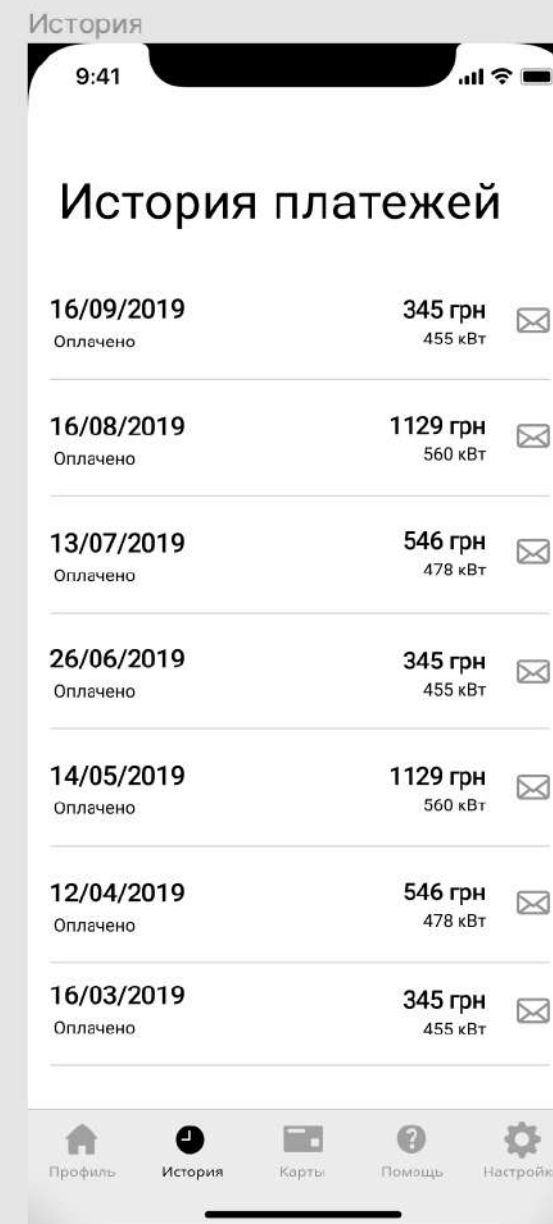
Решения

2) Информировали пользователя когда зачислится оплата непосредственно после оплаты и на экране л/с



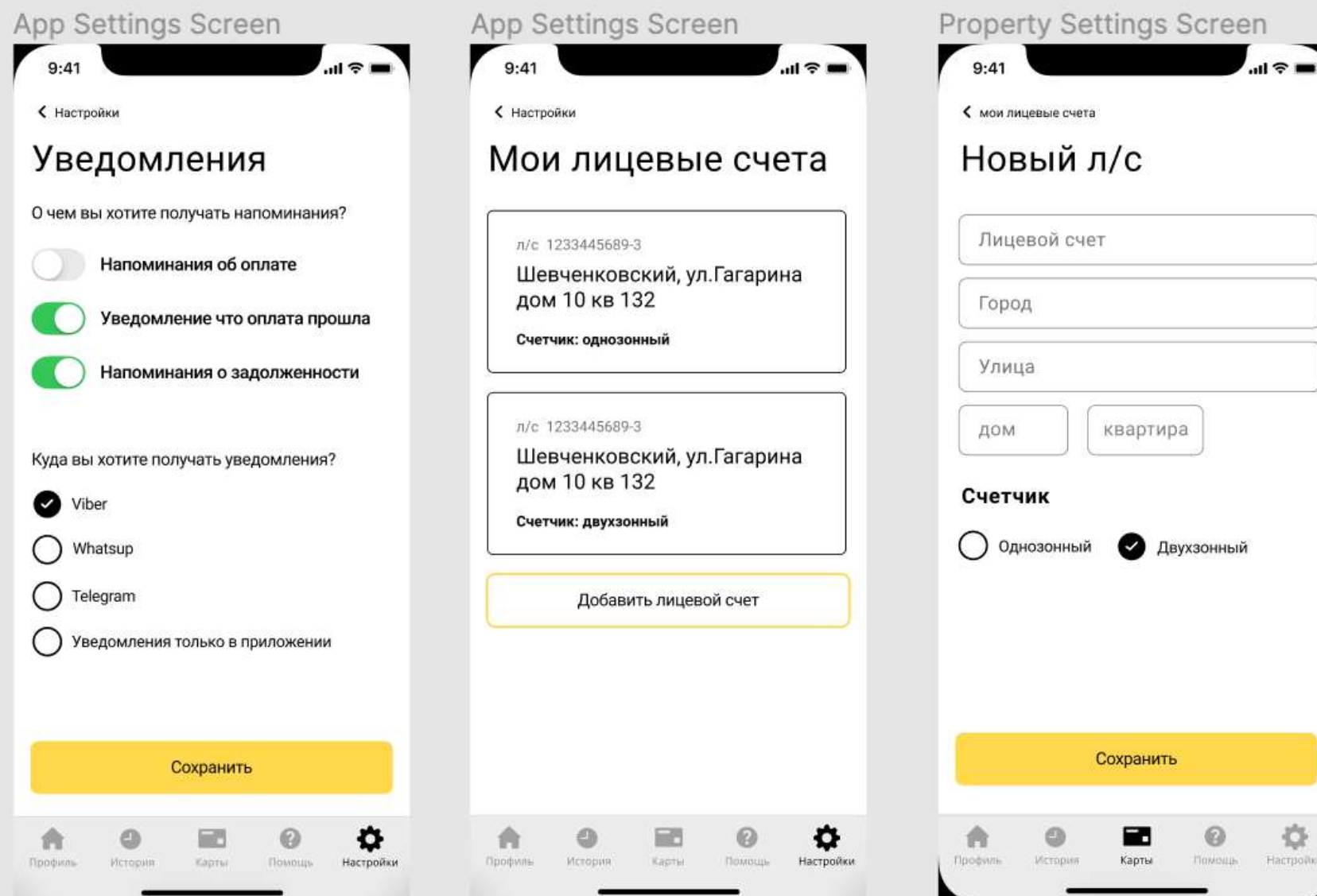
Решения

3) Дали возможность пользователю "контролировать" ситуацию, и отправлять квитанции на почту из приложения



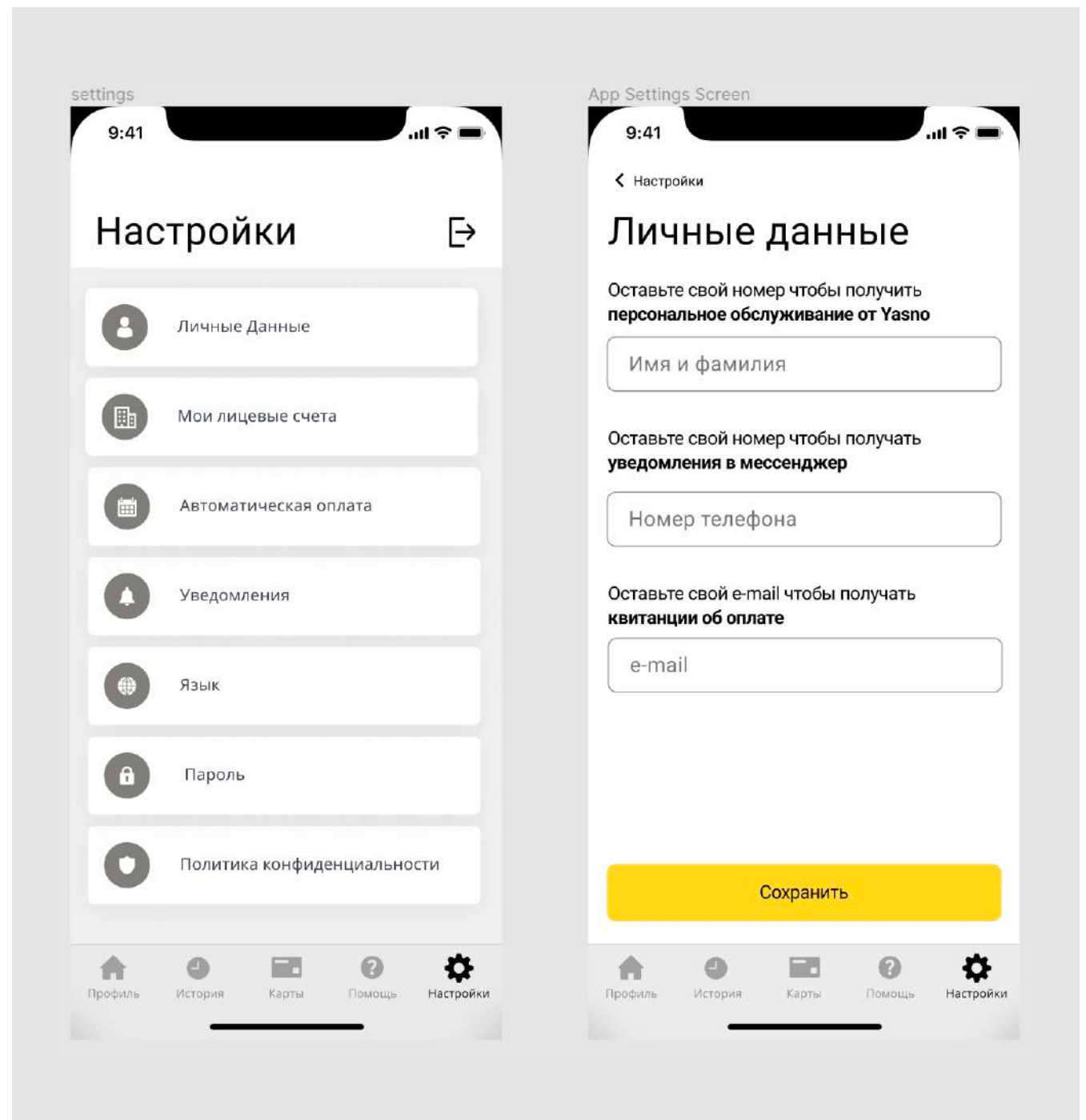
Решения

4) Добавили большее количество настроек, которое позволяет кастомизировать уведомления и оповещения, настроить автоматические платежи и тд



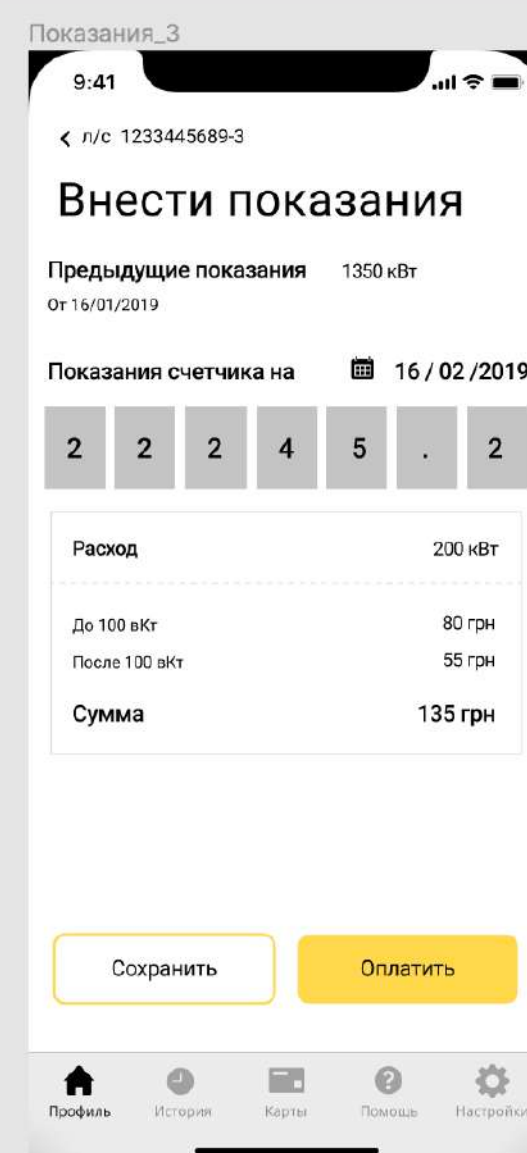
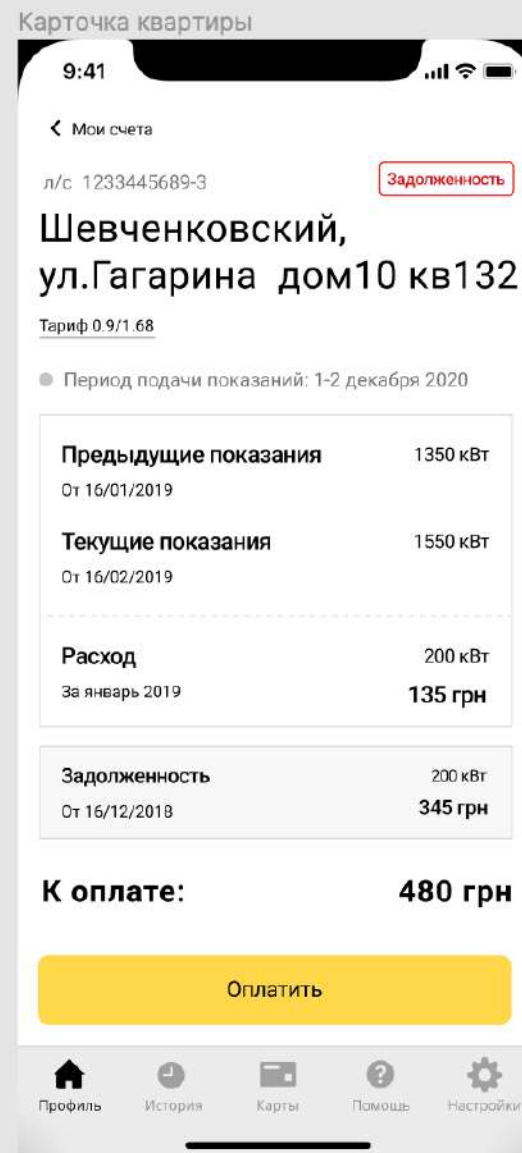
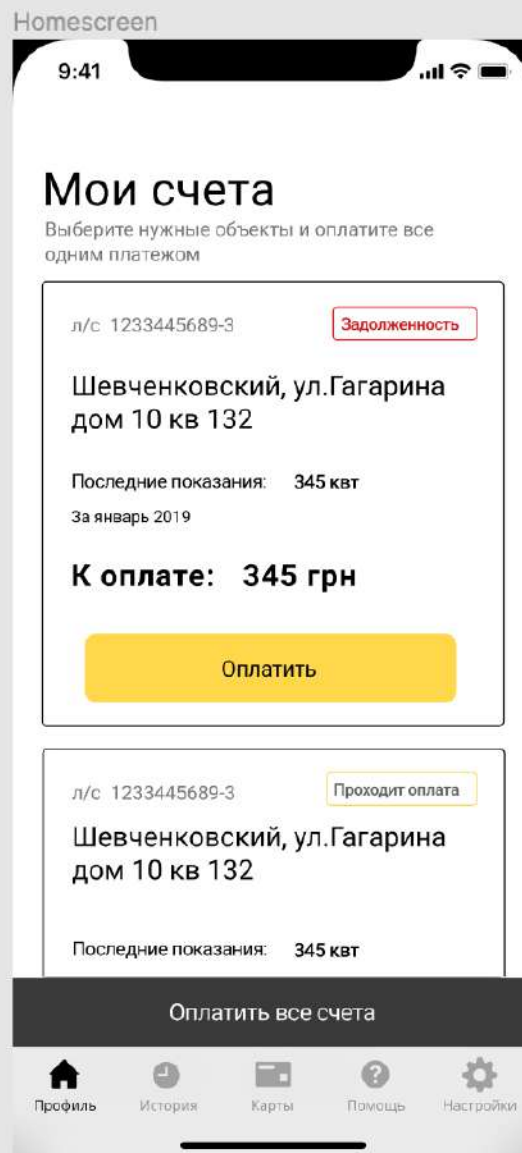
Решения

5) Разъяснили пользователю, зачем нам та или иная личная информация таким образом замотивировав ее оставить



Решения

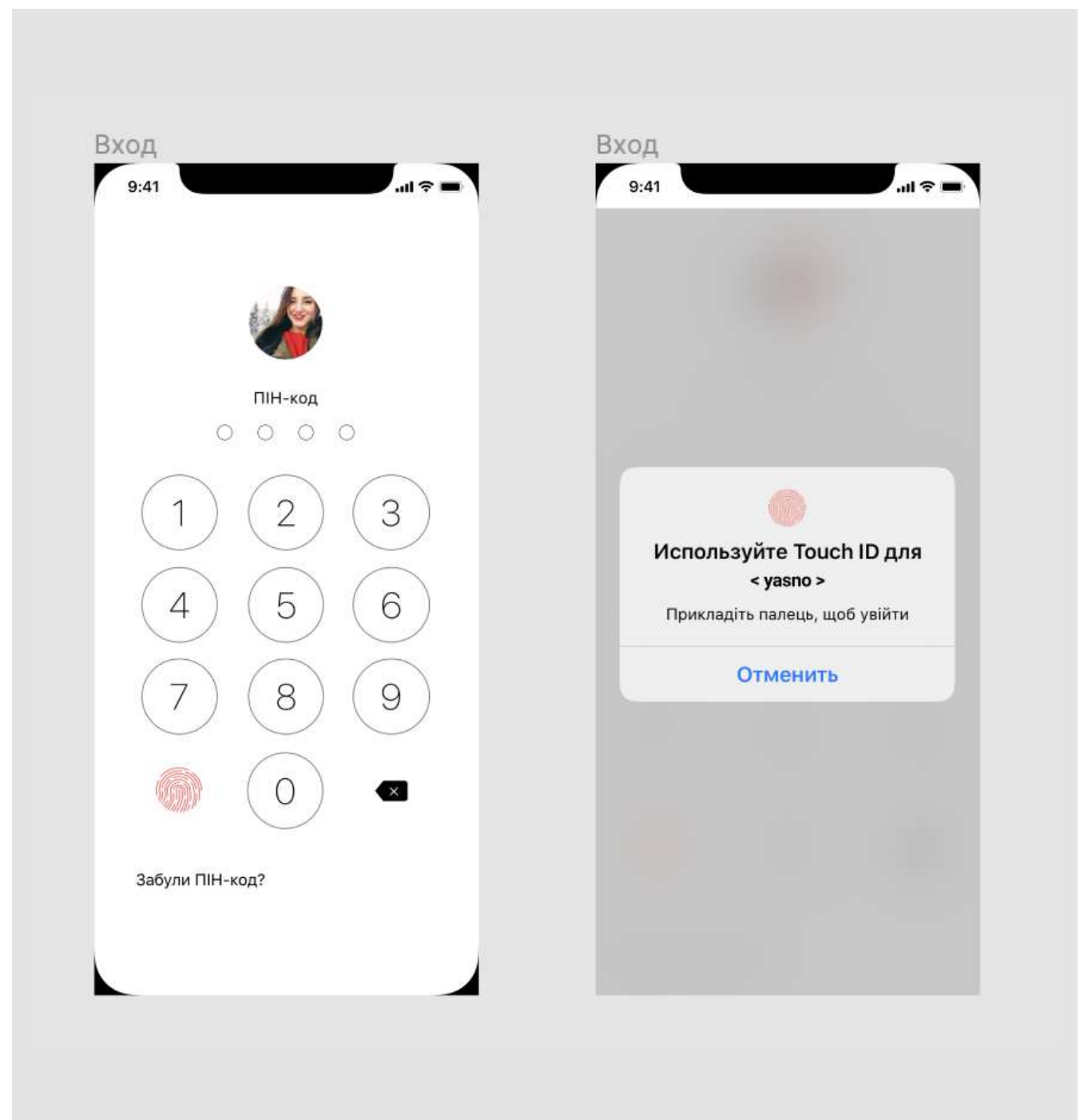
6) Добавили информацию в карточки счетов и процесс оплаты, чтобы пользователь понимал, где и за что он платит



Решения

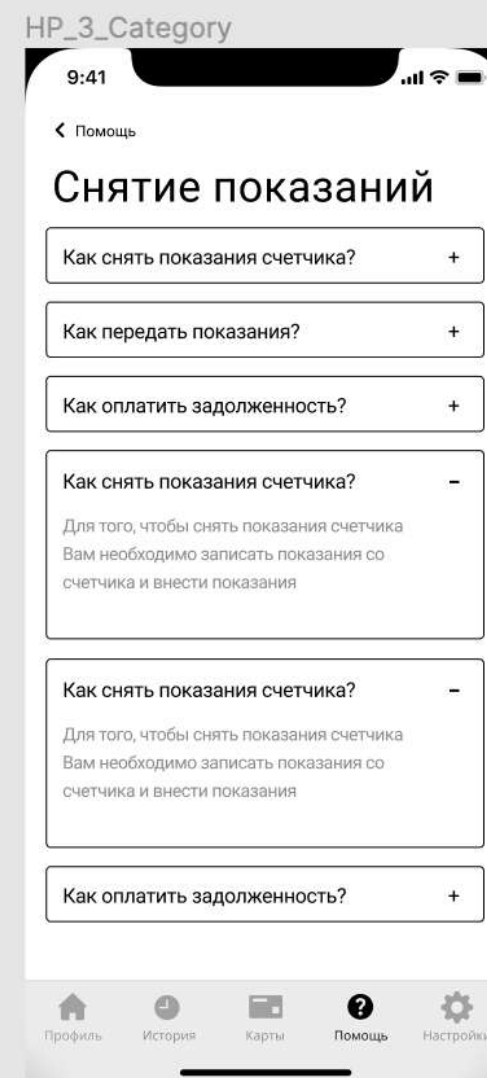
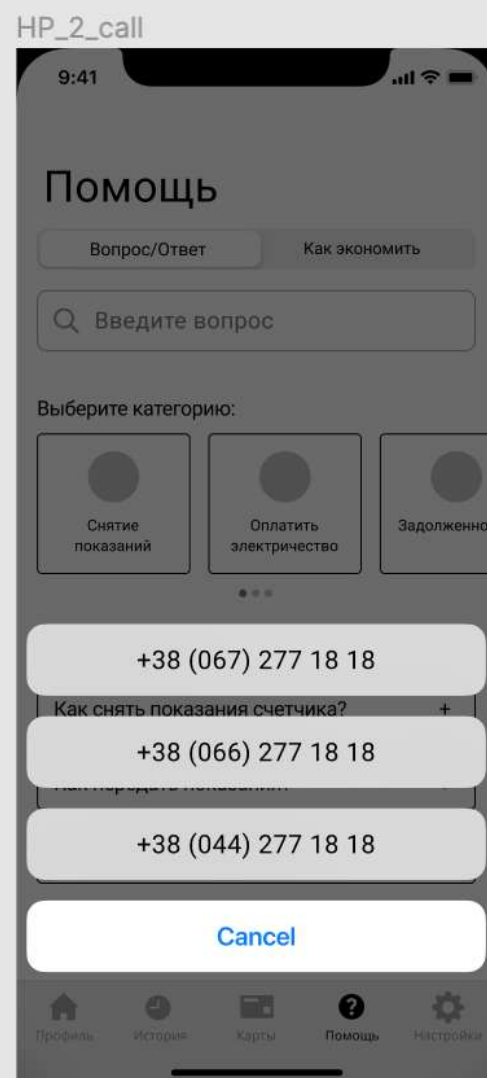
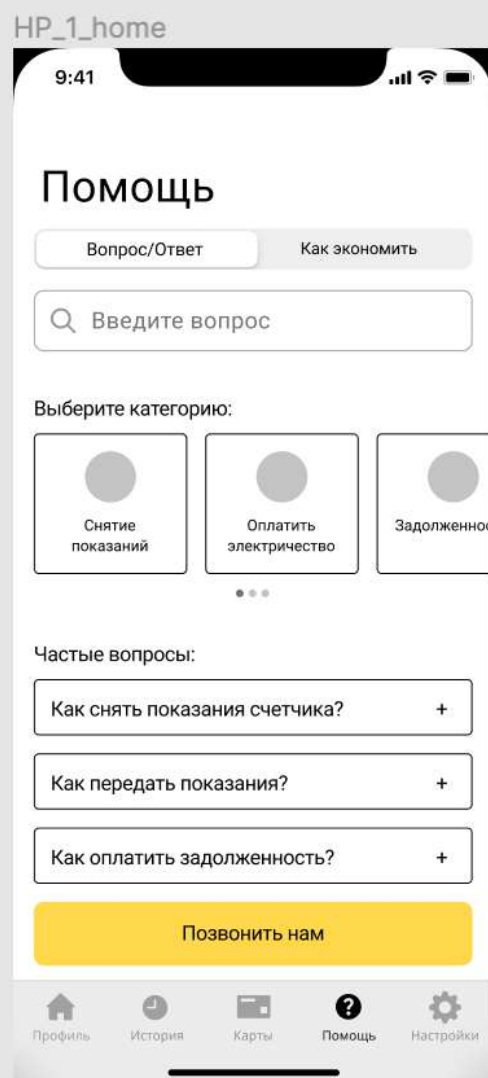
Добавили возможность логинится через Touch ID/Face ID.

В идеальном мире мы бы советовали один раз залогиниться в приложение и больше не вводить пароль каждый раз при входе



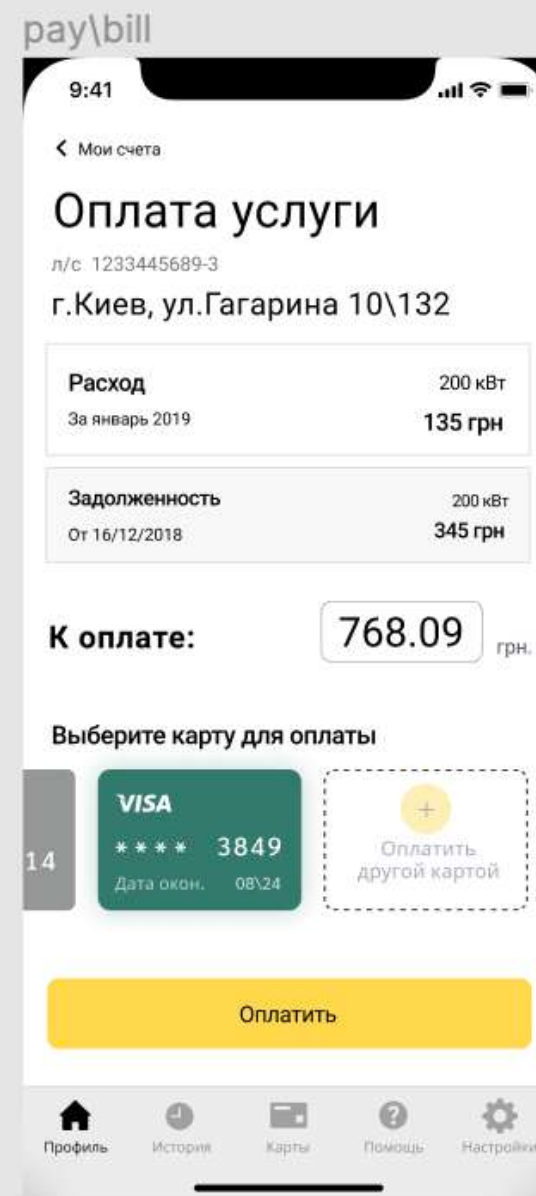
Решения

Добавили FAQ страницу, чтоб минимизировать кол-во вызовов и дать возможность пользователю обращаться к инструкциям.
Также оставили возможность вызова Call-center



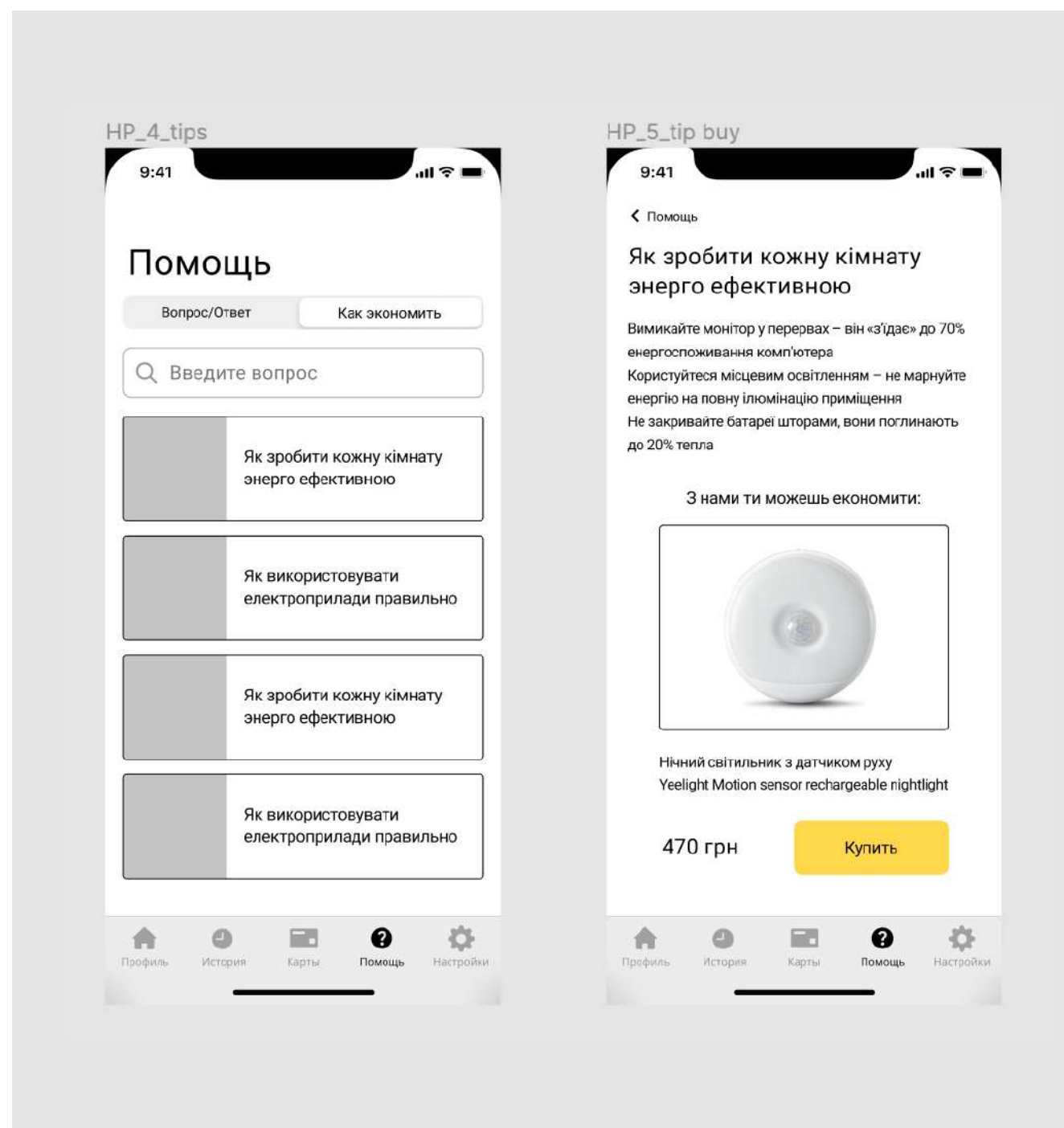
Решения

Добавили информацию на страницу оплаты, чтобы пользователь понимал, за что платит, а также позволили регулировать сумму оплаты (в случае, если денег на полную оплату не хватает или же наоборот хотят внести предоплату)



Решения

Добавили раздел советов по экономии, где пользователю представлены товары в статьях. Тут же можно замотивировать оставить мейл, чтоб получать рассылки и скидках и предложениях на товары.



ВЫВОДЫ

Приложение само по себе не сможет решить вопрос перехода со сторонних приложений (приват, моно) для оплаты.

Текущих пользователей необходимо информировать, что Yasno=Dtek, так как нет доверия к бренду.

В сервисах оплаты нужно показать как пользоваться приложением и информировать о преимуществах.

Мы старались.

Ann Podrez, Yuli Plotnichenko, Natalia Riashko, Dmitry Klischik.