



Дмитрий Камалдынов
Директор бизнес-юнита

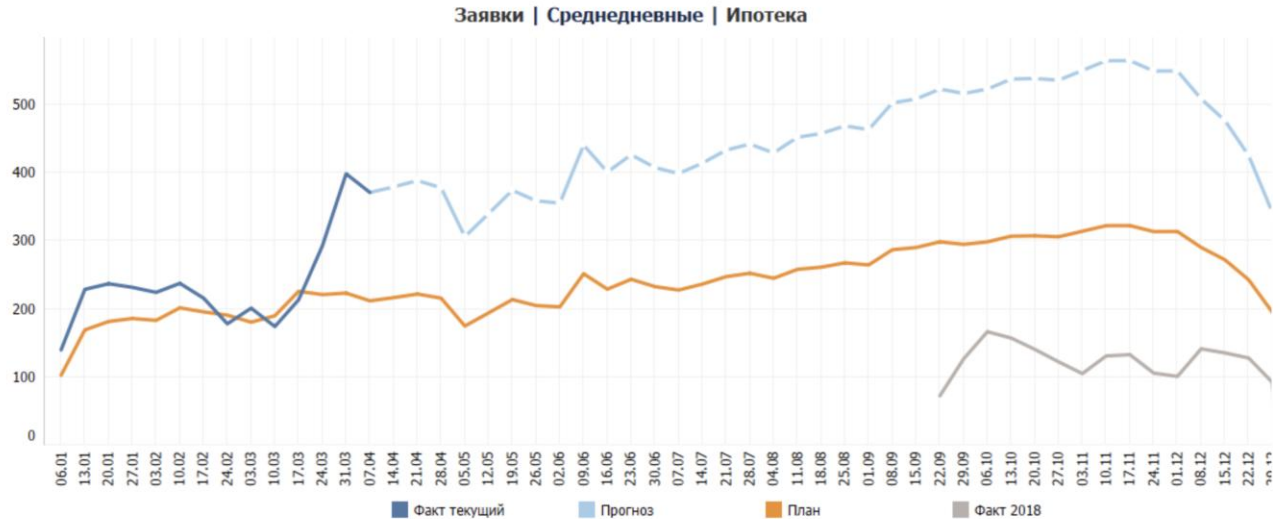
+79067879191
d.kamaldynov@cian.ru



5 Лайфхаков модели поведения цифровых клиентов

Дмитрий Камалдынов
Директор бизнес-юнита

Текущий результат ипотечного сервиса: 300-400 анкет в день



Ценность кейсов

- Кол-во юзабилити тестирования UI/UX 100+ человек;
- CusDev клиентские исследования 50+ человек;
- Количественные исследования по телефону 2000+ человек;
- А/В тесты - 5000+ человек;
- Непрерывный процесс сбор статистики поведения клиента на анкете (время заполнения поля, простои, ошибки, отказы)

Ввод паспорта в анкете

сценарий – ручной ввод

7 полей ввести и проверить

Ипотека онлайн

Заполни все поля за 10 секунд

Распознавание паспорта

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

Ипотека онлайн

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

Ипотека онлайн

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Кем выдан паспорт?

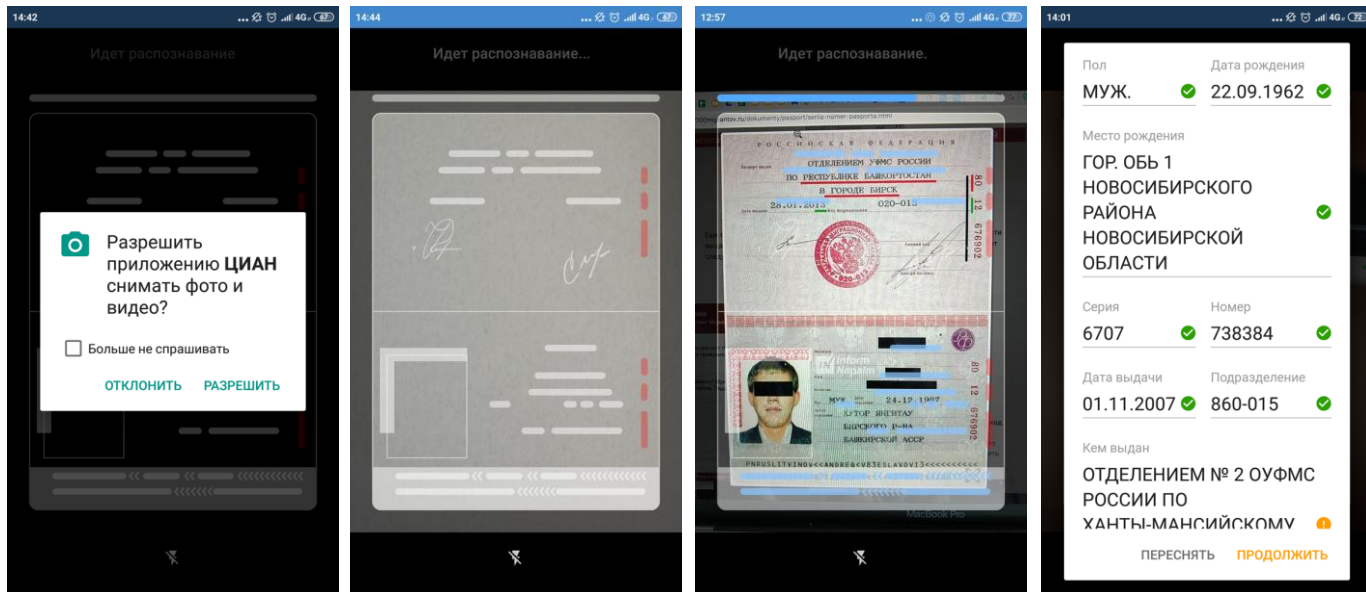
Код подразделения
020-022 ✓

Наименование подразделения
ОТДЕЛ УФМС РОССИИ ПО
РЕСПУБЛИКЕ
БАШКОРТОСТАН В Г.
САЛАВАТ ✓

Назад Далее

Ввод паспорта в анкете

сценарий – видео распознавание



Ввод паспорта в анкете

сценарий – паспортные данные из Госуслуг

7 полей проверить

12:54 ... 4G+

Ипотека онлайн

Заполни все поля за 10 секунд

Распознавание паспорта

Разделы ▼ Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

Женщина Мужчина

Дата рождения
05.11.1981 ✓

Место рождения
сан-франциско ✓

Назад Далее

13:54 ... 4G+

Ипотека онлайн

Разделы ▼ Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

13:54 ... 4G+

Ипотека онлайн

Разделы ▼ Камалдынов Д. В. К анкетам

Кем выдан паспорт?

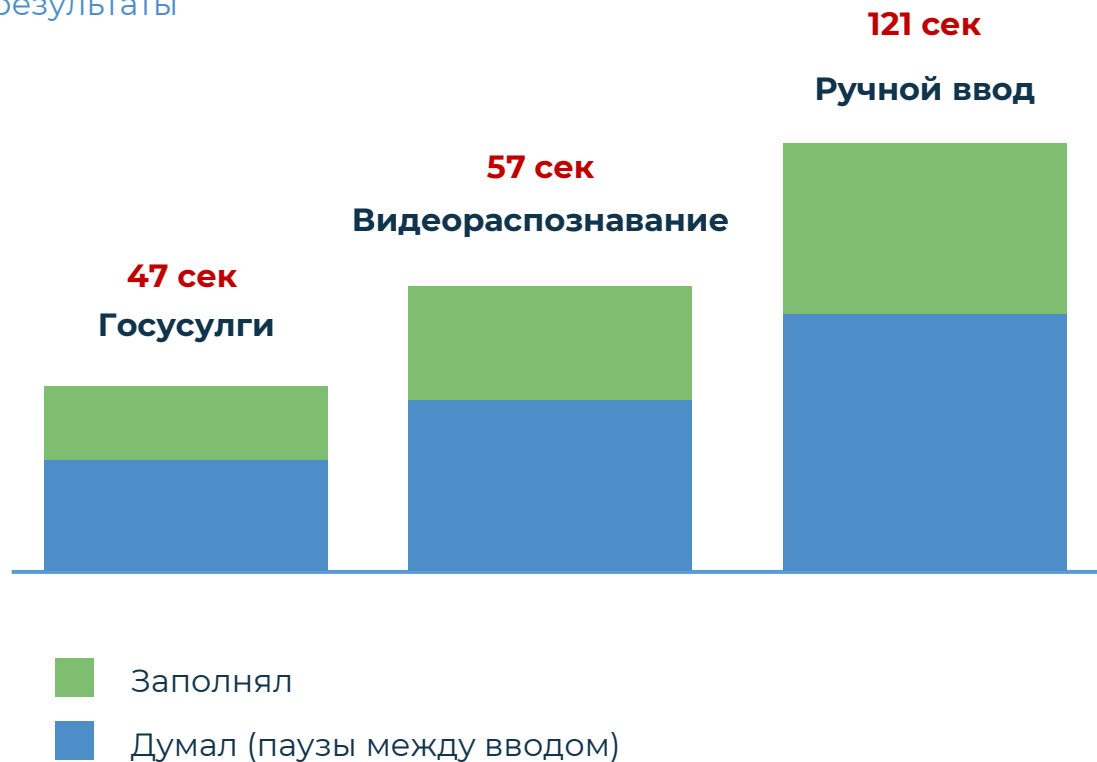
Код подразделения
020-022 ✓

Наименование подразделения
ОТДЕЛ УФМС РОССИИ ПО
РЕСПУБЛИКЕ
БАШКОРТОСТАН В Г.
САЛАВАТ ✓

Назад Далее

Ввод паспорта в анкете

результаты



Идентификация через Госуслуги А/Б тест

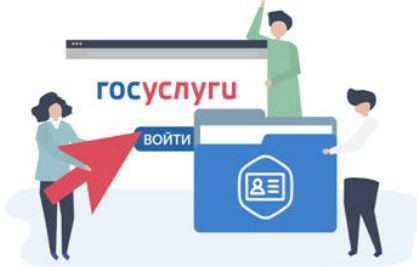
Идентификация через Госуслуги А/Б тест

Каталог специалистовПоиск по картеОценка квартирЖурналВопросы риэлтору **NEW**

Андрей КорчуковЛичный кабинетВыйти

ЦИАНАрендаПродажаНовостройкиКоммерческаяИпотека ПИК

070+ Добавить объявление



Подтвердите вашу личность через Госуслуги!

- Вы сократите время заполнения анкеты на 5 минут;
- Банки выполнят требования законодательства по идентификации 115-ФЗ, 327-ФЗ;
- ЦИАН и Банки обработают ваши персональные данные в соответствии с 152-ФЗ.

Авторизоваться через Госуслуги

ЦИАН – база данных о недвижимости. Использование сайта означает согласие с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности ЦИАН. Оплачивая лицензионный платеж, вы принимаете Лицензионное соглашение.

Справочный центр

Реклама ЦИАН на ТВ

Тарифы и цены

Вакансии агентств

Контакты

Реклама на сайте

Программа «Работая честно»

Продвижение

Премиум-размещение

Спецпредложения

Поиск по карте

ЦИАН ГРУПП

Лидер онлайн-недвижимости России*
* по количеству посещений сайта cian.ru пользователями сети Интернет по данным LiveInternet в разделе «Недвижимость»

Мобильное приложение ЦИАН:

Загрузите в App Store

Загрузите в Google Play

Идентификация через Госуслуги

а/б тест

Группа А

(контрольная)

25% потока

- Ловушка
- Лендинг
- Регистарция
- Анкета (60 вопросов)
- Решение

Группа В

(госуслуги)

23% потока

- Ловушка
- Лендинг
- Регистарция
- Госуслуги (логин, пароль, права доступа)
- Анкета (60 вопросов)
- Решение

период теста с 14.01.2019 по 17.03.2019

Переход на сайт Госуслуг, идентификация

госуслуги

Вход
Одобрим.ру-ЦИАН

Телефон или почта **СНИЛС**

Мобильный телефон или почта

Пароль

☐ Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)

[Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам](#)
[Вход с помощью электронной подписи](#)

[Политика конфиденциальности](#)

госуслуги

Доступ к сервисам
электронного правительства

 **Предоставление прав доступа**

Одобрим.ру-ЦИАН
запрашивает следующие права:

- Проведение входа в систему ?
- Просмотр данных о вашем документе, удостоверяющем личность ?
- Просмотр вашей фамилии, имени и отчества ?

Нажимая «Предоставить», вы разрешаете этой информационной системе использовать указанные данные согласно ее правилам и условиям. Вы всегда можете отозвать это разрешение из своего профиля.

Отказать **Предоставить**

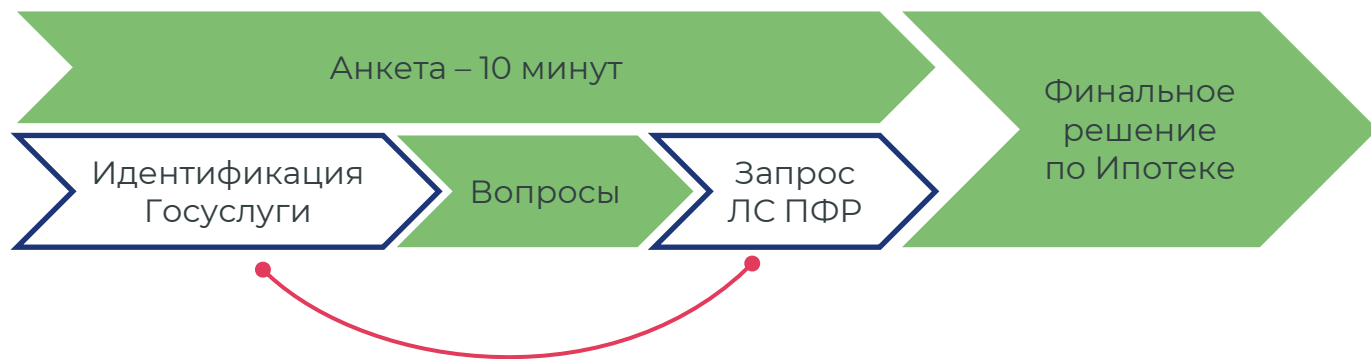
Идентификация через Госуслуги

результаты



Процесс одобрения
клиента через
1-2 года в ТОП 10 банков

Без идентификации Госуслуг – нельзя получить выписку ЛС ПФР



Удобно – не потребуется загружать документы

Паспортные данные

Трудовая история

Доход

Выписка ЛС ПФР что там есть ?

Формы (СБЛ) _____ Код по ОКЗД _____ Код по ОКЗД _____

Примечание:
Получение выписки осуществляется
по состоянию на 15 июня 2019 г. № 0194

Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица¹

Результат проверки на соответствие сведений о состоянии индивидуального лицевого счета:
(Системный номер) _____
Дата выдачи: _____
Идентификационный номер застрахованного лица: _____

Настоящие сведения сформированы по состоянию на 1 июля 2017

Сведения о застрахованном лице:
Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения _____
Системный номер индивидуального лицевого счета: _____

Вариант пенсионного обеспечения в системе обязательного пенсионного страхования, выбранный застрахованным лицом 1967 года рождения и старше:
_____ (выбор варианта осуществляется путем проставления отметки, соответствующей варианту выбора на форме заявления страхового и накопительного взносов (Оформление заявления о выборе варианта пенсионного обеспечения))

Вклады индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК): _____

Стаж (участковый для лиц, имеющих пенсию): _____

____ г. ____ мес. ____ дн.

ФИО
клиента

Дата
рождения

Стаж
клиента

1. Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица¹

Период	Сумма начисленного индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК) за период, руб.	Сумма взносов за период, руб.	Сумма взносов за период, руб.	Сумма взносов за период, руб.	Сумма взносов за период, руб.
за 2017 год	20,198	4,1	4,1	4,1	4,1
за 2018 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2019 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2020 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2021 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2022 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2023 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2024 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2025 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2026 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2027 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2028 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2029 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2030 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2031 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2032 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2033 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2034 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2035 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2036 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2037 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2038 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2039 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2040 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2041 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2042 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2043 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2044 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2045 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2046 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2047 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2048 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2049 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2050 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2051 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2052 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2053 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2054 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2055 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2056 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2057 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2058 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2059 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2060 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2061 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2062 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2063 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2064 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2065 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2066 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2067 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2068 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2069 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2070 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2071 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2072 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2073 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2074 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2075 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2076 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2077 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2078 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2079 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2080 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2081 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2082 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2083 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2084 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2085 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2086 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2087 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2088 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2089 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2090 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2091 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2092 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2093 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2094 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2095 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2096 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2097 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2098 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2099 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2100 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2101 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2102 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2103 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2104 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2105 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2106 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2107 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2108 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2109 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2110 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2111 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2112 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2113 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2114 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2115 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2116 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2117 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2118 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2119 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2120 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2121 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2122 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2123 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2124 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2125 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2126 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2127 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2128 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2129 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2130 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2131 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2132 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2133 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2134 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2135 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2136 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2137 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2138 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2139 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2140 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2141 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2142 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2143 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2144 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2145 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2146 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2147 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2148 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2149 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2150 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2151 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2152 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2153 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2154 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2155 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2156 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2157 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2158 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2159 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2160 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2161 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2162 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2163 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2164 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2165 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2166 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2167 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2168 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2169 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2170 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2171 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2172 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2173 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2174 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2175 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2176 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2177 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2178 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2179 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2180 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2181 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2182 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2183 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2184 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2185 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2186 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2187 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2188 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2189 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2190 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2191 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2192 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2193 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2194 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2195 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2196 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2197 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2198 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2199 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2200 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2201 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2202 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2203 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2204 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2205 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2206 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2207 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2208 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2209 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2210 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0
за 2211 год	10,049	2,0	2,0	2,0	2,0

Почему это произойдет в ипотеке?

Почему это произойдет в ипотеке?

- ТОП10 банков уже начали работы по подключению к сервису ЛС ПФР
- Легче процесс – клиенту не потребуется собирать / загружать документы
- Ипотечная аудитория готова идентифицироваться через Госуслуги
- 75% ипотечников – белая ЗП

Что будет тормозить?

- Актуальность данных ПФР 1-3 мес.
- Перестройка логики принятия решения в банках, для анализа не последних 3-х месяцев, а нескольких лет работы Заемщика
- Раскатка процесса – всегда занимает время

Анкета простыня VS Анкета фокус

Анкета простыня

Все вопросы на 1ом/2-ух экранах

Камалдынов Д. ипотечная анкета

✓ Параметры100%

Условия кредита

Цель кредита

Квартира

Тип недвижимости

☒ Новостройка

☐ Вторичное жилье

Стоимость объекта

Первоначальный взнос

Сумма кредита

10 577 999

3 000 000

7 577 999

Срок кредита

✓ 20 лет

Город покупки недвижимости

г. Бабаево

☒ Уже выбрал объект, который буду покупать

☒ Материнский капитал

ДАЛЕЕ

✓ Работодатель100%

Паспорт

90%

Анкета простыня

Все вопросы на 1ом/2-ух экранах

Камалдынов Д. ипотечная анкета

✓ Параметры

100%

▼

✓ Работодатель

100%

▲

Основное место работы

Поиск по Названию или ИНН

ООО "ЯНДЕКС.ВЕРТИКАЛИ"

ИНН:

7704340327

ОГРН:

5157746192742

Адрес:

115035, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА САДОВНИЧЕСКАЯ, ДОМ 82, СТРОЕНИЕ 2, ПОМЕЩЕНИЕ 3А06

Руководитель:

Забанных Антон Александрович

Сотрудников в компании

< 500

▼

Телефон работодателя

+7 800 250 96 39

Сайт работодателя

<https://yandex.ru/>

Занятость

Тип занятости

По найму

▼

Должность

Руководитель

Уровень должности

Руководитель среднего звена

▼

Месяц и год начала работы

Сентябрь 2004

▼

Общий трудовой стаж

От 6 лет и более

▼

Все вопросы на 1ом/2-ух экранах

Все вопросы на 1ом/2-ух экранах

Камалдынов Д. ипотечная анкета

☒ Параметры	100%	▼
☒ Работодатель	100%	▼
☐ Паспорт	90%	▼
☒ Контакты	100%	▼
☒ Семья	50%	▲

Семья

Семейное положение

☒ Женат или замужем ▼

Фамилия супруга(и)

Поле обязательное

Имя супруга(и)

Поле обязательное

Отчество супруга(и)

Дата рождения Супруга(и)

☐ Есть ли брачный контракт?

Количество детей до 18 лет

☒ нет ▼

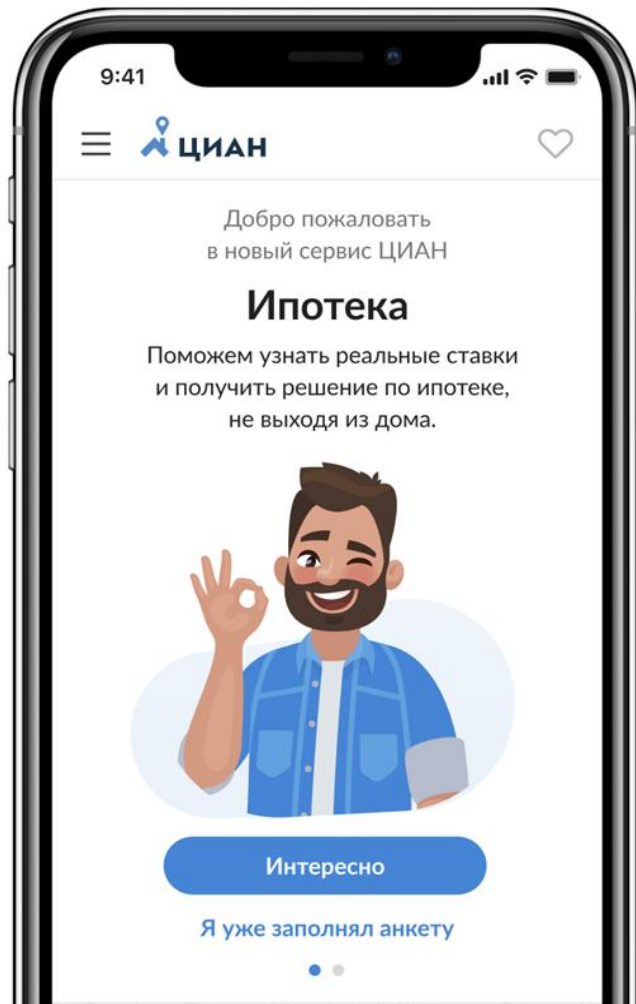
Для продолжения заполните все разделы:

Аннета Забэмчик
10 % - Паспорт
50 % - Семья

ОТПРАВИТЬ АНКЕТУ

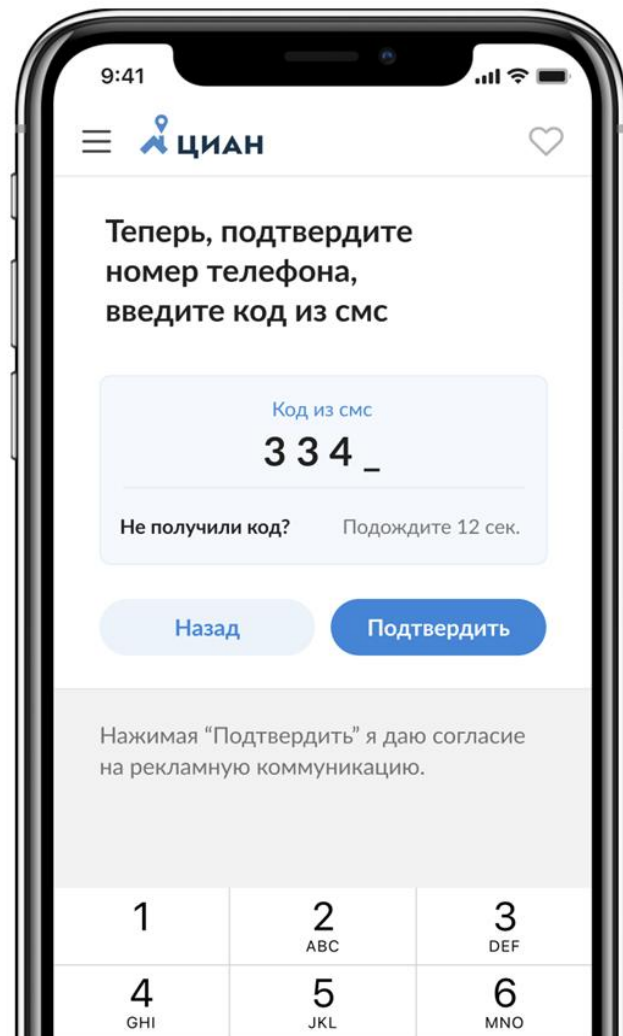
Анкета фокус

по 1му вопросу на каждом экране



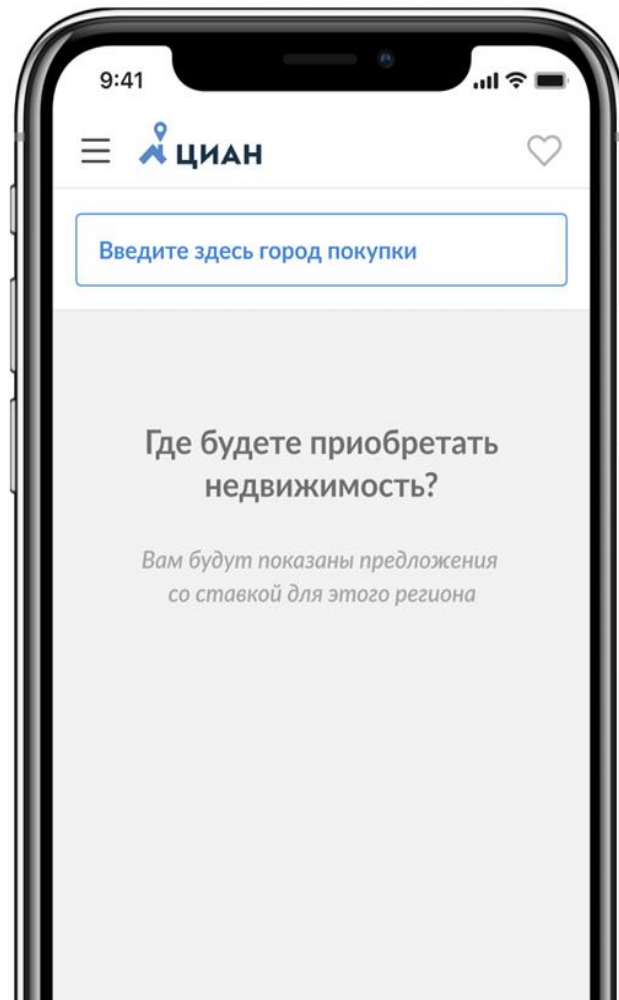
Анкета фокус

по 1му вопросу на каждом экране

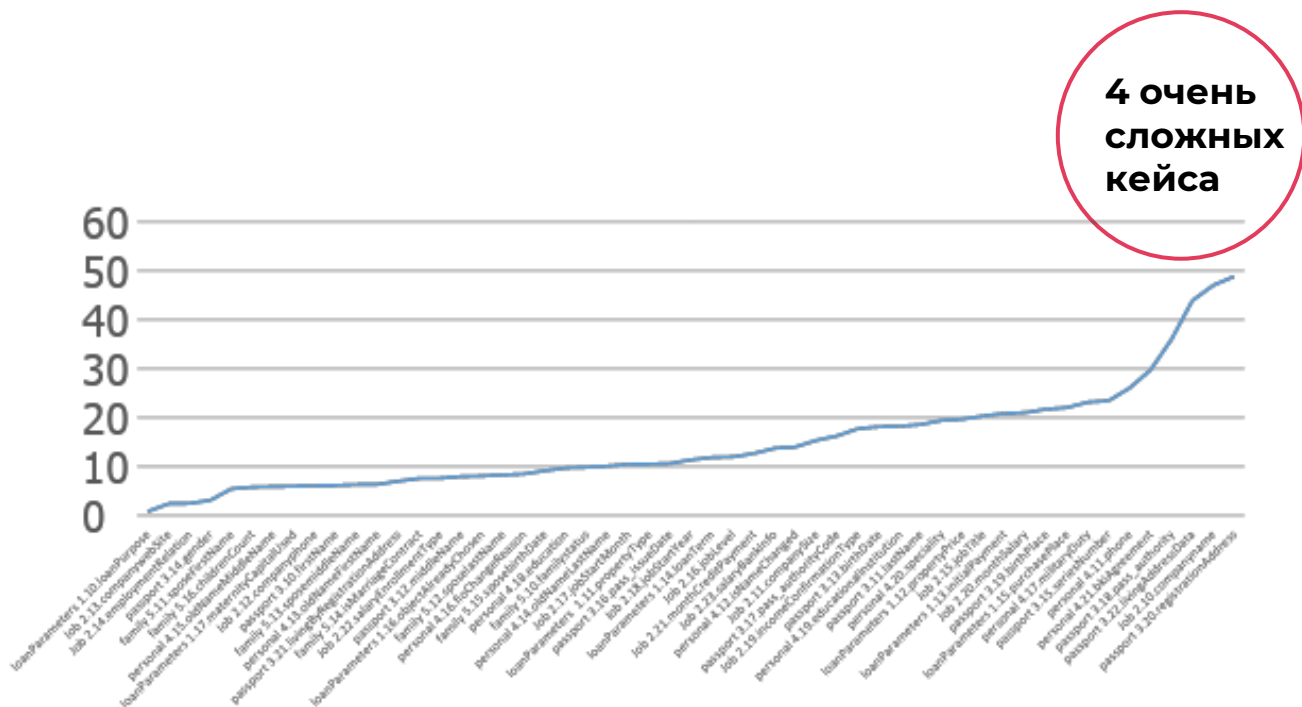


Анкета фокус

по 1му вопросу на каждом экране



Статистика по времени ввода

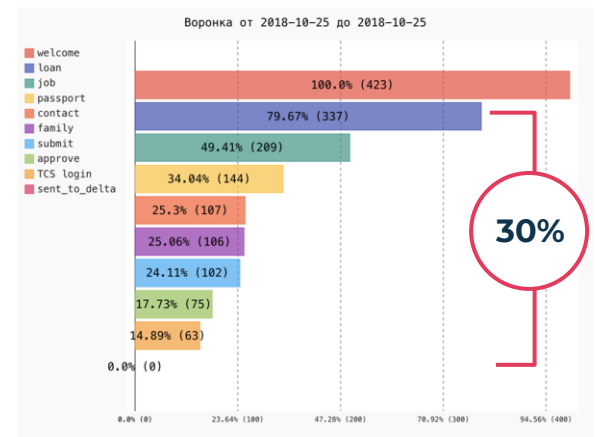


4 очень сложных кейса UI/UX

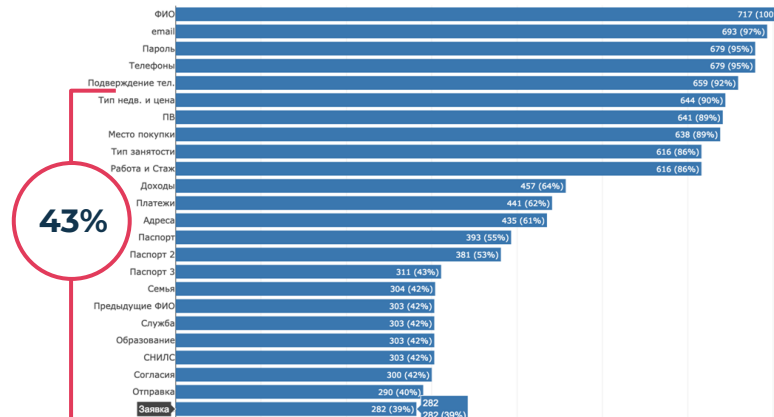
1. Поиск и ввод Организации
2. Поиск и ввод Адрес регистрации, фактический
3. Поиск и ввод Паспортных данных
4. Добавить созаемщика

Сравниваем результат

Анкета простыня



Заявка фокус



Благодаря UI/UX стало лучше на + 13 п.п.

Анкета фокус

Быстрая обратная связь
За 2-3 шага – дает
уверенность пользователю,
что все получается!!!

Психология внимания – на
экране фокус на 1 поле

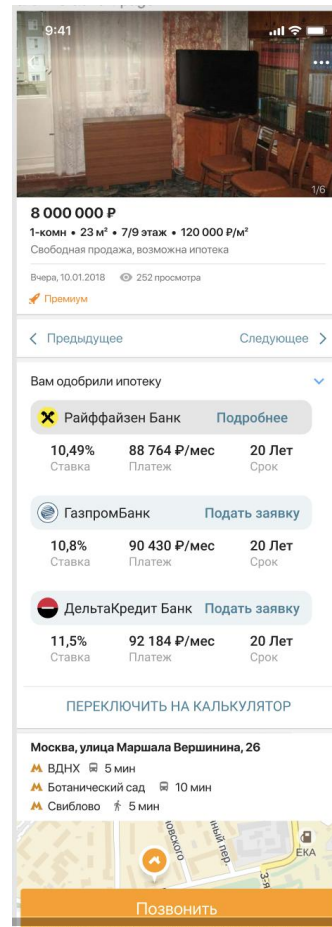
Сложные кейсы решаются
проще

Не воспринимается, как
банковская



Клиент получивший
одобрение - увидит
свою актуальную
ставку и платеж в
каждом объявлении:
Новостройки и
Вторички

Q2-Q3 2019



Спасибо
за внимание!

