



WHAT?

WHY?

HOW?

课题研究基于中道睿动用户体验联合实验室，以华安车险移动应用为载体进行理论验证。

研究目的在于提升车险产品的用户体验。针对车险产品，探寻能帮助其提升用户体验的用户研究方法和交互方式。供设计依据和设计规范。



WHAT



WHY

WHY

A man in a dark suit and tie is looking upwards with a shocked or surprised expression. He has short brown hair and is wearing glasses. The background is blurred, suggesting an indoor setting.

我操

WHAT?

WHY?

HOW?

II. 宏观行业背景—金融互联网市场



194.2万亿

截至2015年末，我国银行业金融总资产为194.2万亿，同比增速15.5%，资产规模良性增长。



53.1万亿

截至2015年末，我国股票市价总值达到53.1万亿，与GDP总量的比值达到78.5%，为2008年以来的最高值。



2.4万亿

2015年，我国保费收入2.4万亿，同比增速20%，为2011年以来增速的最高值，行业加速发展。

WHAT

WHY

WHY

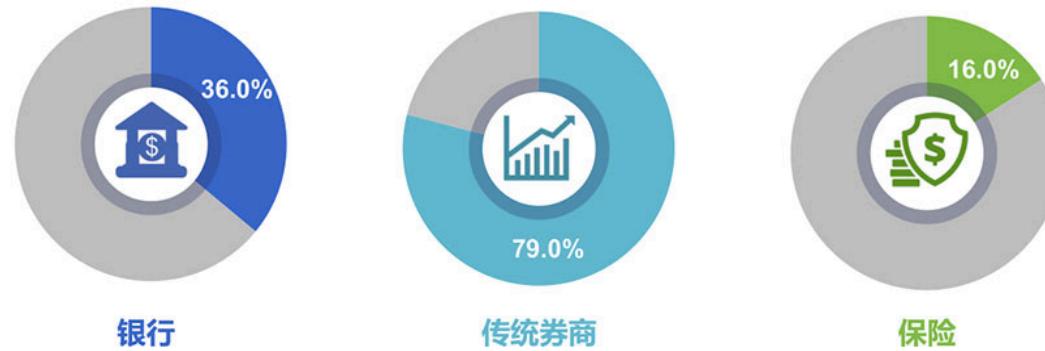
数据来源：银监会、保监会、证监会

 TalkingData

到2015年末，我国银行业金额总资产为194.2万亿，其数值接近股票市场总额的四倍，而股票市场收入是保费资产总额的四倍以上。总体上，互联网金融正在飞速发展。

II. 宏观行业背景—保险互联网市场

传统金融行业移动互联网成熟度



数据来源：TalkingData 移动数据研究中心
注：移动互联网成熟度以应用开发率来衡量，应用开发率=某类传统金融行业中开发移动金融应用的企业数量/该类企业的总数量*100%



就总资产额度来说，和银行、股票行业相比，互联网保险行业的保费收益依然较小，成熟度较低。

WHAT
WHY
WHY

II. 宏观行业背景——车险市场（现状）

在车险价值链上，主要的价值参与者包括车主，保险公司、代理商、评估公司、救援公司、汽车配件厂商、汽车4s店、维修厂、定损中心等。在整个车险产业链上，**保险公司和4S店**处于强势的地位。

然而，由于**复杂的价值链关系**，与其他领域移动互联网产品相比，汽车服务应用的受众小，用户基础较弱，市场不够集中，**行业门槛**规模尚未成形。使得这个行业的互联网化及其艰难与缓慢。



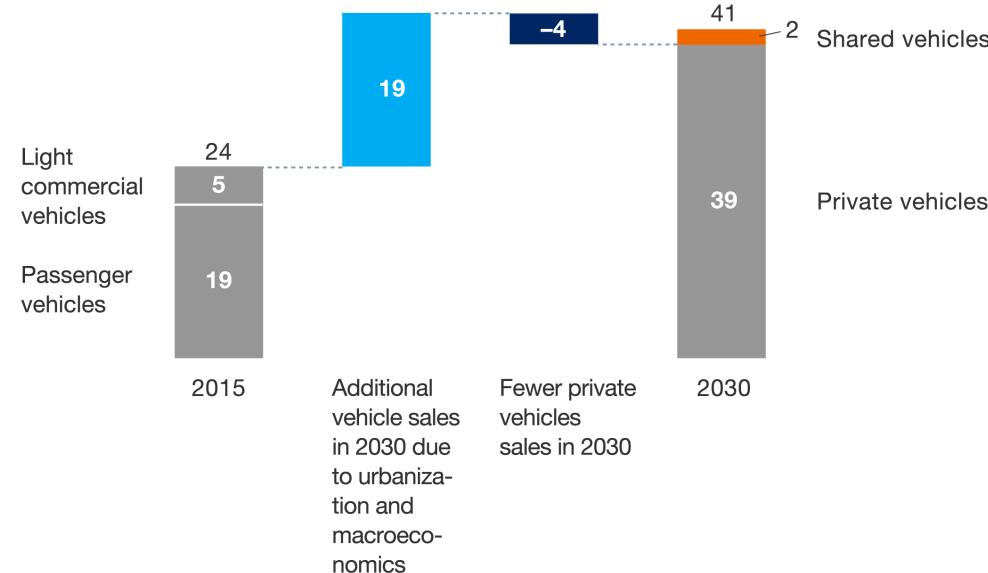
II. 宏观行业背景——车险市场（未来）

虽然如此，根据麦肯锡公司2016年4月的调查分析，在宏观经济因素和共享经济增长的影响下，中国私有机动车的保有量在2030年将达到390,000辆并持续增长。

这个数字在2015年是190,000.

Vehicle sales in China will increase through 2030, driven by macroeconomic factors and the growth of shared mobility.

Annual vehicle sales in China,¹ millions



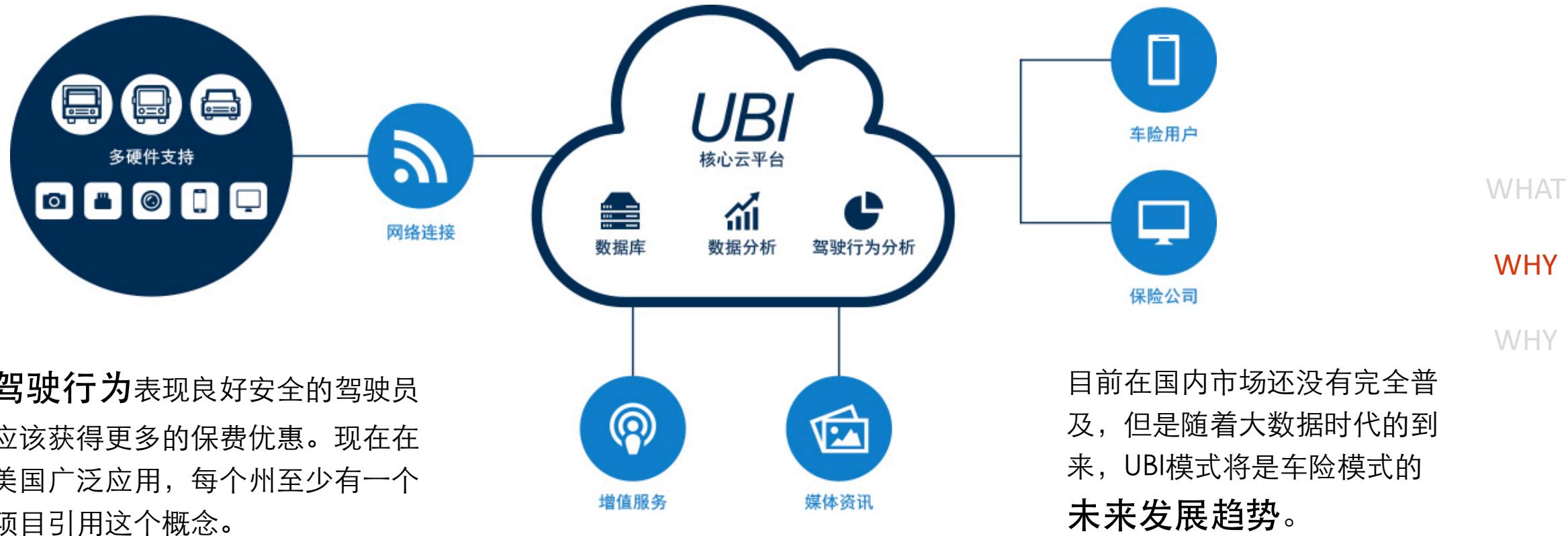
¹Includes passenger cars and light commercial vehicles such as vans and pickup trucks; excludes buses and other trucks.

McKinsey&Company | Source: McKinsey Auto 2030



华安车助手

III. 互联网车险趋势——UBI模式 (Usage Based Insurance)



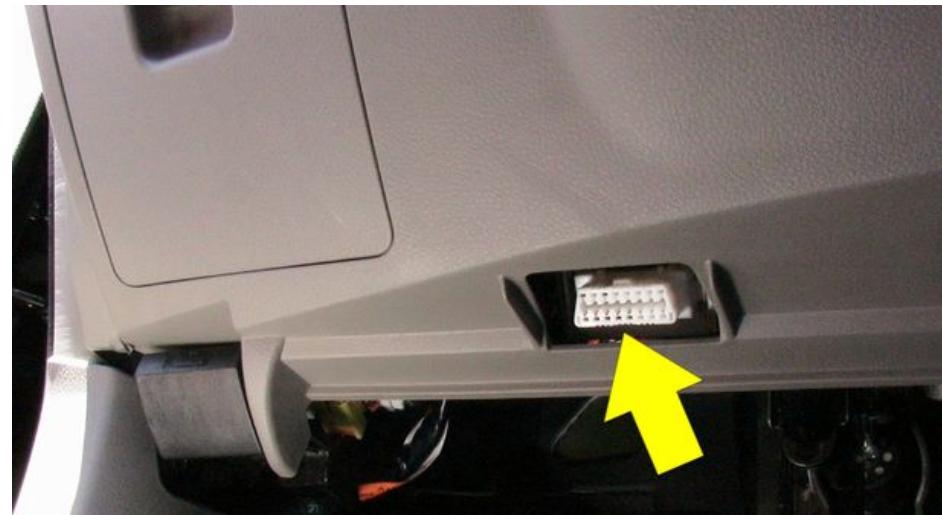
简单的UBI数据可以告诉用户行驶距离；急刹和快速加速情况，大概的地理情况，什么时候驾驶的，驾驶常规路线。

III. 互联网车险趋势——OBD (On-Board Diagnostic)

OBD是一个往往和UBI紧密联系的一个概念。

OBD全称On-Board Diagnostic，是汽车内部CAN总线的一个接口。维修技术人员能通过它检测汽车故障，环保机构可以检测车辆排放。这是OBD接口被强制要求使用的最开始的目的。

由于OBD检测设备可以通过该接口读取车况，比如**车速、里程、油耗、机油量**以及发动机参数等信息，所以OBD渐渐开始走向商业化。制造商开始利用它收集汽车大数据。



WHAT

WHY

WHY

华

华安车助手

WHAT?

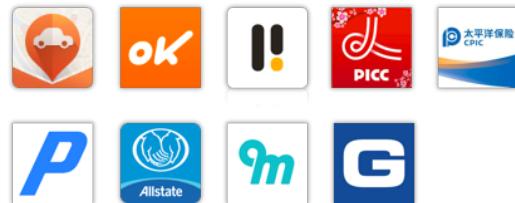
WHY?

HOW?

WHAT
WHY
HOW

2.1 竞品调研

评估一个产品的可用性和用户体验，从而定位自身产品的差异化竞争力。同时也能对整个行业有更加清晰的认识，在设计的过程中找到借鉴，掌握此类产品的设计特点。



主要服务	平安好车主	OK 车险	里程保	中国人保	中国太保
车主服务	●	●	●	●	●
保险服务	●	●	●	●	●
增值服务	●	●	●	●	●
论坛资讯	●	●	●	●	●
消息中心	●		●	●	●
在线客服	●	●	●		
服务号黄页	●				

主要服务	Progressive	Allstate	Metromile	GEICO
车主服务				●
保险服务	●	●	●	●
增值服务			●	
论坛资讯				
消息中心				
在线客服				
服务号黄页				

功能架构对比分析

WHAT
WHY
HOW

2.1 竞品调研

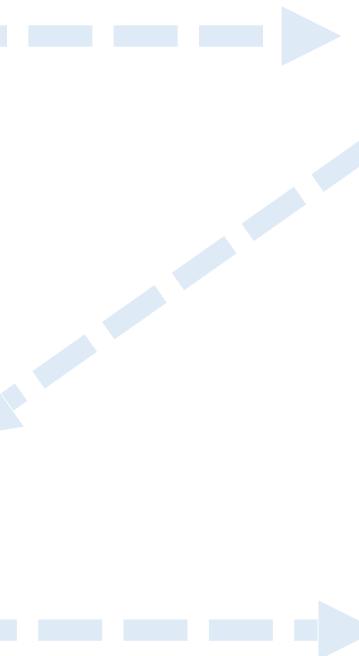
他们各有利弊，国内的应用能让车主在一个应用内就能找到一切与车辆服务相关的功能。一个应用不仅仅是买车险和理赔之后用完就闲置，放在手机里占用内存，但是层级更深跟复杂。

而国外应用更加纯粹、轻量级。能让用户在投保和查看保单的环节获得更好的体验，但是对于很多用户来说投保理赔不是一个频繁发生的事件，这样的应用在其他时间会闲置在手机里。

服务内容	平安好车主	OK 车险	里程保	中国人保	中国太保
查违章	•	•	•		
查看违章路段	•				
车价评估	•				
道路救援	•				•
查门店	•				
查修理厂	•				
加油卡充值	•	•			
查找加油站					
查找停车位					
驾驶状况			•	•	•
防丢定位					
买保险，报价	•	•	•	•	•
查保单	•	•	•	•	•
申请理赔报案	•			•	•
电子保单					

服务内容	PROGRESSIVE	ALLSTATE	METROMILES	GEICO
查违章				
查看违章路段				
车价评估				
道路救援	•	•		•
查门店				
查修理厂				
加油卡充值				
查找停车位		•		
查找加油站				
驾驶状况				
防丢定位			•	
买保险，报价	•	•	•	•
查保单	•	•	•	•
申请理赔报案	•			•
电子保单	•			•

服务内容对比分析



当一年保期到期前两三个月，各个保险公司会相继打**电话**询问是否要在其公司续保，随后以短信的形式告知车主报价和优惠活动。



WHAT
WHY
HOW

对于**26-35岁**年龄段的年轻群体，他们更青睐上网查询，询问朋友反馈。通过**线上渠道**完成续保和缴费。他们占到使用手机应用解决车险问题的52.41%。



WHAT

WHY

HOW

投保流程



理赔流程



保险公司接受报案

保险公司现场勘查，调查定损

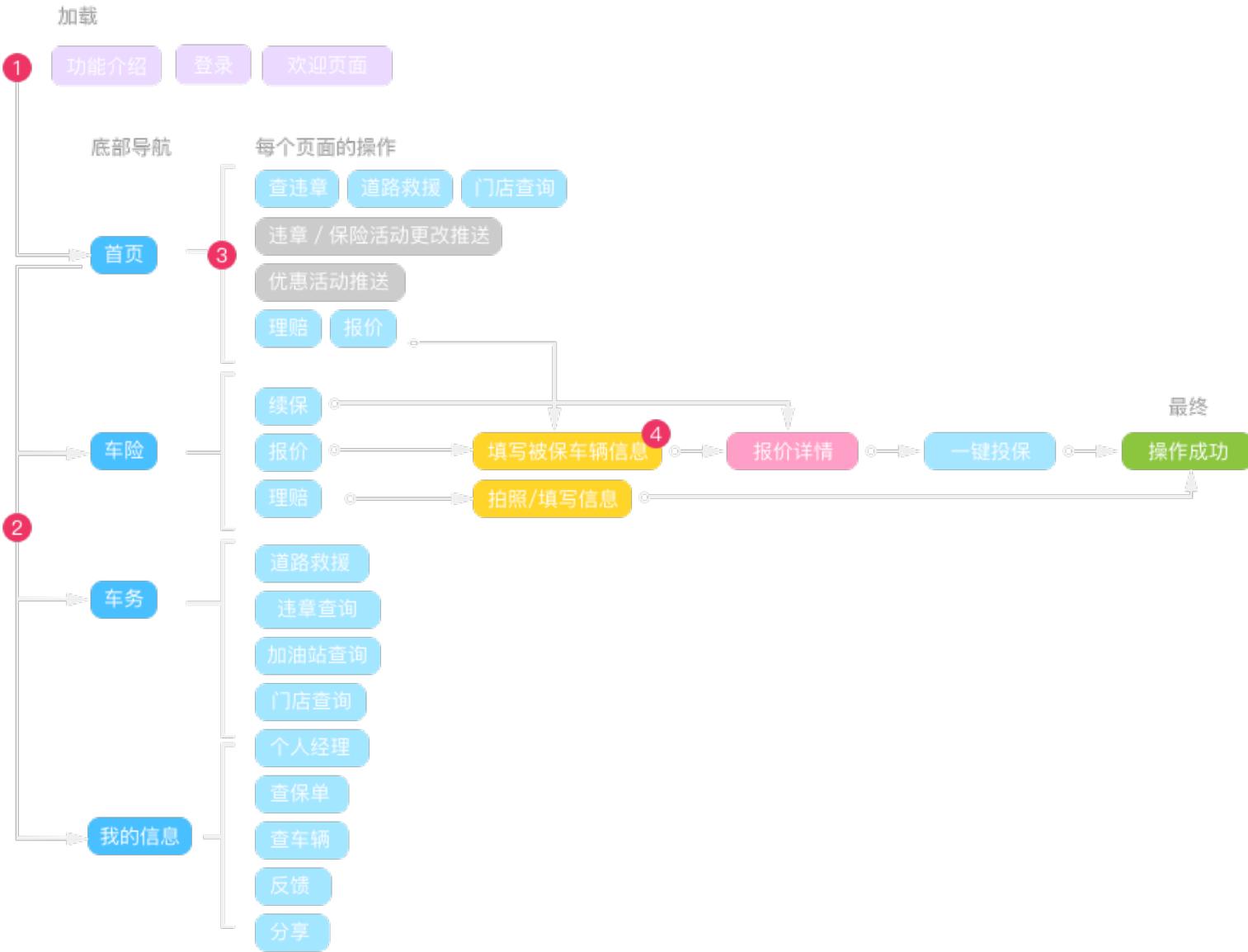
保险公司接受索赔资料

保险公司通知保险金申请人结果

INFORMATION ARCHITECTURE

华安车险

说明



颜色图例

- 登录界面 (Purple)
- 主界面 (Blue)
- 可操作字段 (Light Blue)
- 不可操作字段 (Grey)
- 表单详情页 (Yellow)
- 获得信息 (Pink)
- 操作成功 (Green)

WHAT

WHY

HOW

交互流程图例

- ① 输入个人信息
- ② 导航方式
- ③ 每页面的操作和交互
- ④ 提示操作成功

年龄 28

职业 销售代表

婚姻状态 单身

城市 上海

职务级别 团队负责人

特点 行动力强

友好

应变能力强

执行力强



使用产品的动力

可定制化的优惠活动

附加车主服务方便

专业，品牌知名度

报价实惠，优惠活动多

朋友间口碑好

方便快捷，体验好

性格

外向

感知

逻辑思考

善于判断

内向

直觉

感觉

善于洞察

WHAT

WHY

HOW

需求目标

- 购买车险，快速续保
- 快速理赔和评估事故
- 随时随地查看车辆驾驶状况，处理违章

痛点

- 销售业务以客户为中心，时间多变，不便在特定时间约谈保险事宜
- 工作事项繁杂，如果遇到理赔，凑齐所需材料走完全流程非常不便
- 生活安排紧凑，绩效压力大。若遇到事故要花很长时间等待，可能面临损失顾客和订单的风险。

简介

张婕是一名销售代表，平时工作都是和客户打交道，提供产品的信息并商谈价格。如果客户想要了解更多情况，会谈常常会延长。因此工作时间往往是不可预测的。对于车险的购买和理赔，她希望流程越简单越节省时间越好。办理时不需要受到时间地点的限制。

网络技术水平

上网

软件

手机APP

社交网络

直觉

感觉

洞察

决策

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

内向

直觉

感觉

洞察

上网

软件

手机APP

社交网络

外向

直觉

感觉

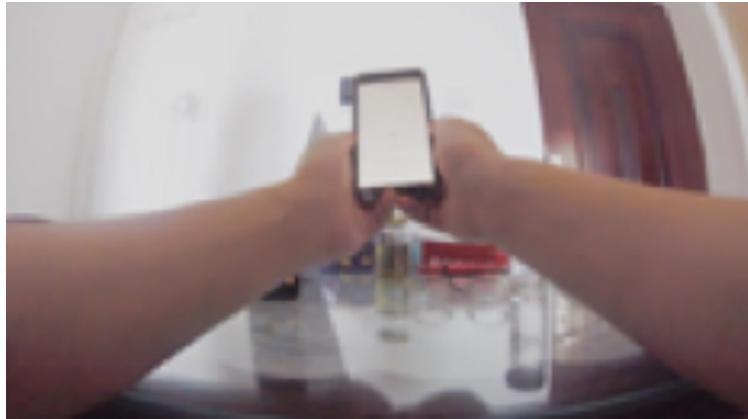
洞察

上网

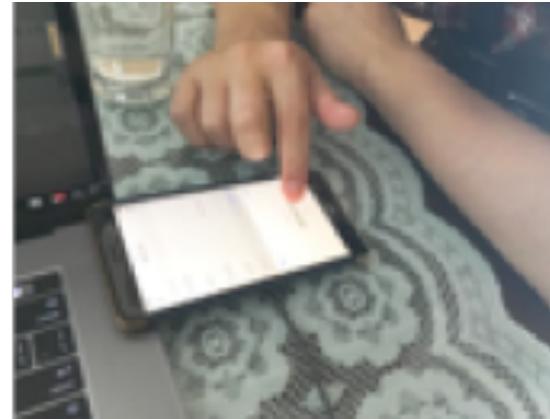
软件

手机APP</div

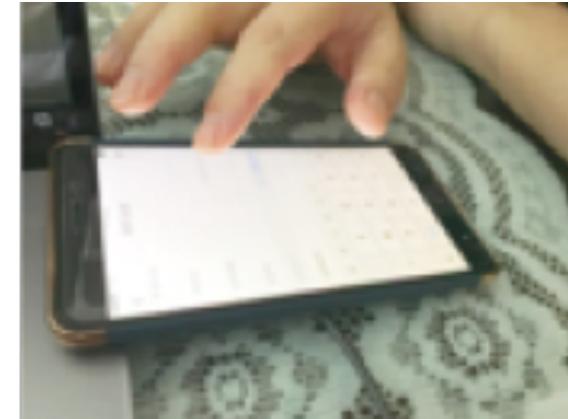
根据用户反馈和需在**实用增值功能**和**架构轻量化**之间找到平衡。需权衡用户是否需要这些附加功能，用到这些功能的频率。分析不需要这些功能的原因，据此找到解决办法。



所测试用户多只关注到首页的功能模块，很少去探索车助手和车险板块，考虑是否需要将导航由底部导航换成可隐藏的汉堡导航。



在车助手板块，用户很少能识别左右滑动的手势。虽然该手势比较新颖独特，但因此导致用户忽略了车助手余下内容是否合理。



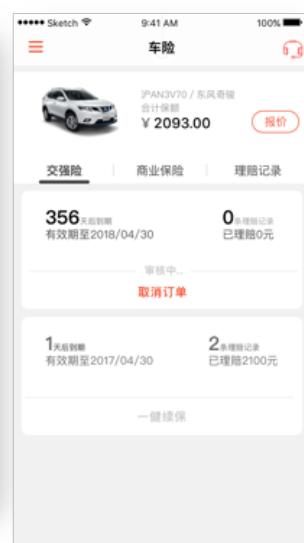
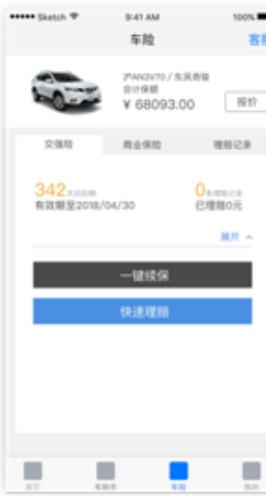
· 用户操作成功之后，跳转的页面虽然有提示语，但是用户很难直观地第一时间察觉到反馈。

WHAT

WHY

HOW

ITERATION



WHAT
WHY

HOW

华
华安车助手



THANK YOU

王沁 产设1303 U201311008