

Case Study

Projektowanie systemu sprzedaży ubezpieczeń dla T. U. Generali zgodnie z metodyką User-Centered Design

Zadanie

Naszym zadaniem było zaprojektowanie interfejsu aplikacji do sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych dla towarzystwa ubezpieczeniowego Generali.

Mieliśmy zebrać wymagania, stworzyć koncepcję systemu z punktu widzenia użytkownika, przygotować prosty i estetyczny interfejs. Efektem końcowym prac miały być:

- projekty graficzne wszystkich stron,
- opis działania systemu z punktu widzenia użytkownika,
- wytyczne dla wykonawcy oprogramowania.

System implementowała zewnętrzna firma. Nasza praca musiała być przygotowana w taki sposób, aby zminimalizować potrzebę zmian: poprawki, uściślenia, każda komunikacja z powodu niejasnej dokumentacji oznaczałaby wydłużenie czasu realizacji i zwiększenie kosztów.

Z programu korzystać mają zarówno agenci wyłączeni Generali, jak i multiagencje sprzedające ubezpieczenia wielu towarzystw. Agenci pracują dla różnych klientów; mają odmienne doświadczenia i nie zawsze zbieżne oczekiwania.


Oczywiście program mieliśmy zaprojektować tak, aby w przyszłości łatwo do niego było dodać kolejne produkty ubezpieczeniowe i żeby agenci się w tym nie gubili.

I wszystko to w niecałe 30 dni.

Realizacja

Baliśmy się przede wszystkim tego, że nasza koncepcja systemu, ustalona na spotkaniu wstępnym z wszystkimi udziałowcami projektu, może nie odpowiadać codziennej pracy sprzedawców. Dlatego zaprosiliśmy samych agentów do naszych prac, działając zgodnie z koncepcją projektowania zorientowanego na użytkownika (ang. *User-Centered Design*, UCD):

- zaprojektowaliśmy pierwsze elementy serwisu - makiety,
- wykonaliśmy prototypy HTML-owe,
- z pomocą Generali zaprosiliśmy rzeczywistych agentów z Wrocławia,
- sprawdziliśmy, czy to, jak Generali i my widzimy pracę agentów, to prawda, czy tylko odległe wyobrażenia o pracy agentów.


System składania ofert i polis Generali

[Pomoc](#) [Kontakt](#) [Serwis internetowy Generali.pl](#)

Strona główna
[Przeglądaj oferty i polisy](#)
[Twoje konto](#)
[Zakończ prace](#)
Pracuje Andrzej Andrzejewski

[Nowa oferta](#)
Podaj pełne dane do oferty ubezpieczenia

[Twoje oferty i polisy](#)
Oferty przedstawione Klientom, które możesz przekształcić w polisy, oraz podpisane polisy.

[Kosz](#)
Skasowane oferty i anulowane polisy

Bieżący krok: **Dane do oferty** -> Oferta -> Dane do polisy -> Oferta z danymi osobowymi -> Wniosek

Nowa oferta/polisa

Wybierz produkty interesujące Klienta:

OC Assistance
 AC Ochrona Prawna
 NNW

Podaj podstawowe dane:

Marka pojazdu:

Pojemność silnika pojazdu: cm³

Liczba lat bezszkodowej jazdy zgodnie z tabelą Generali (dla OC): [sprawdź tabele B/M](#)

Liczba lat bezszkodowej jazdy zgodnie z tabelą Generali (dla AC): [sprawdź tabele B/M](#)

Wartość pojazdu: PLN

Kod pocztowy (rejestracji samochodu):

Data urodzenia właściciela: np. 14.03.1963

Rok lub data wydania prawa jazdy: np. 1973, 11.5.1973


współwłaściciel

[Podam wszystkie dane do pełnej oferty](#)

Rysunek 1. Makieta HTML (prototyp): główny ekran aplikacji z formularzem skróconego ofertowania

Wielka ulga: agenci istotnie pracują w sposób, jaki sobie wyobrażaliśmy i jaki zawarliśmy w fundamentach systemu. (Tu wielki plus dla Generali - to dzięki współpracy osób z różnych działów pierwsze przymiarki były bliskie potrzebom odbiorców.)

Dopracowaliśmy prototypy, uzupełniliśmy je, poprawiliśmy wytknięte nam błędy i zaprosiliśmy agentów ponownie. Wciąż pokazywaliśmy połączone ze sobą pliki HTML - żadnego kodu aplikacji, żadnych ilustracji. Wykonanie i modyfikacje takich statycznych prototypów to kwestia kilku-kilkunastu godzin.


System składania ofert i polis Generali

[Pomoc](#) [Kontakt](#) [Serwis internetowy Generali.pl](#)

[Strona główna](#)
[Przeglądaj oferty i polisy](#)
[Twoje konto](#)
[Zakończ prace](#)
Pracuje Andrzej Andrzejewski.

Twoje oferty i polisy

Szukaj:

Zakres szukania:

Z kiedy:

Na produkt:

np. nazwisko Klienta, marka samochodu
możesz szukać np. tylko ofert
oferty kiedy stworzone pokazać?
oferty zawierające jaki produkt pokazać?

Złożyłeś następujące oferty:

Rodzaj	Klient / nazwa	Wybrane produkty	Czynności
polisa <small>aktywna od 13.08.2006</small>	Andrzej Kowalski	OC, AC, NNW	Pokaż polisę
polisa <small>aktywna od 11.08.2006</small>	Wojciech Podolski	OC	Pokaż polisę
oferta <small>utworzona: piątek 4.08</small>	SEAT Ibiza, kod p. 54-100	OC, AC, NNW, Assistance	Pokaż ofertę Drukuj
oferta <small>utworzona: piątek 4.08</small>	Aneta Gil	wszystkie	Pokaż ofertę Drukuj
oferta <small>utworzona: czwartek 3.08</small>	(kod poczt. 50-617)	OC, AC	Pokaż ofertę Drukuj
wniosko-polisa do podpisu <small>utworzona: czwartek 3.08</small>	Żaneta Wońko	OC	Pokaż ofertę Drukuj

[<< powrót na stronę główną](#)

Rysunek 2. Makieta HTML: Lista zapisanych ofert i wystawionych polis pracującego agenta

Ponownie sprawdzaliśmy, jak agenci rozumieją to, co widzą; jak wprowadzone zmiany wpłynęły na odbiór programu. Pytaliśmy też, co sądzą o przedstawionych formularzach.

Następnie na bazie poprawionych makiet i wytycznych Klienta przygotowaliśmy dwa projekty graficzne, z których jeden został wybrany i zgodnie z którym zrealizowano i opisano wszystkie widoki.



Rysunek 3. Projekt graficzny: weryfikacja wprowadzonych danych ofertowych

Wówczas, gdy zgodnie z harmonogramem zakończyliśmy naszą pracę, projekt został nam "zabrany" przez firmę wdrożeniową. Po mniej więcej miesiącu ujrzyliśmy wersję testową. Także ją poddaliśmy próbie, spotykając się już w Warszawie z kolejnymi agentami. Raport z badania działającego oprogramowania z konkretnymi wytycznymi poprawek przekazaliśmy Klientowi. To ostatnie badanie było podwójną weryfikacją:

- naszej własnej pracy (na przykład tego, czy grafika dobrze wypukła najważniejsze elementy; albo czy dokumentacja, którą przekazaliśmy, była precyzyjna i zrozumiała dla wykonawców),
- pracy firmy wdrożeniowej.

Okazało się, że różne drobiazgi muszą być jeszcze poprawione, jednak system "obronił się", spełniając główne oczekiwania.

Dużym ułatwieniem podczas prac nad projektem był dostęp do agentów Generali - rzeczywistych użytkowników końcowych powstającego narzędzia. To dobrze, gdy Klient zapewnia dostęp do "reprezentatywnych" użytkowników - urealnia to scenariusze i badania. W innej sytuacji rekrutacja właściwych osób wymagałaby więcej czasu i pieniędzy.

Rezultaty

Wykonany interfejs odpowiada ściśle potrzebom Klienta:

- spełnia większość oczekiwań agentów (gdyż był tworzony razem z nimi, a nie tylko dla nich),
- rozszerzenie go o kolejne produkty Generali będzie łatwe,
- projekt zamknięty został w przyjętym terminie i budżecie.

Dostarczona firmie wdrożeniowej dokumentacja była kompletna głównie dzięki temu, że badania z agentami pozwoliły wyłapać różne drobiazgi, które w innej sytuacji zostałyby odkryte na dalszym etapie. Oszczędziliśmy i sobie, i wykonawcy oprogramowania, czasu i pieniędzy (koszt zmian w projektach informatycznych szybko rośnie wraz z upływającym czasem).

Co ciekawe, dużo szczegółów w formularzach, mimo że te przygotowywane były przez specjalistów z dziedziny, poprawiono na każdym z etapów badań z użytkownikami. Była to dodatkowa korzyść z przyjętego podejścia. Dzięki częstym spotkaniom z agentami zapewniliśmy minimalną liczbę zmian na końcu trwania projektu. Obecność sprzedawców sprawiła, że uniknęliśmy większości sytuacji, w których aplikacja po prostu nie odpowiada "życiowemu" podejściu do ich codziennej pracy.

Co nie jest naszą zasługą, ale też świadczy o dobrym wyborze naszego Klienta - system webowy w porównaniu do oprogramowania innych towarzystw działającego pod Windows umożliwia tanie utrzymanie i aktualizacje (raz na centralnym serwerze zamiast comiesięczne wysyłki do agencji), a tworzenie oferty, wniosku i polisy to teraz kroki jednolitego procesu, zintegrowanego z dotychczas istniejącymi systemami wyceny i rejestracji polis komunikacyjnych.



System składania ofert i polis

Generali.pl | Pomoc | Kontakt

GENERALI GROUP | Strona główna | Twoje oferty i polisy | Twój profil | Zakończ pracę | Pracuje: Andrzej Andrzejewski

Oferta z danymi osobowymi

1 Dane do oferty > 2 Oferta > 3 Dane osobowe > 4 Wniosek > 5 Polisa

Dane są kompletne

Dane do wniosku są **kompletne**. Można nadać numer wniosku i **wydrukować go**.

Dane polisy: [Zobacz kompletne dane na wydruku](#)

Właściciel pojazdu		Dane pojazdu	
Nazwisko:	Wilczyński	Marka:	Seat
Imię:	Antoni	Model:	Ibiza
Adres:	ul. Smocza 100a/10, 10-103 Wojńów	Rodzaj pojazdu:	osobowy
Telefon:	0 71 3333333	Pojemność silnika:	1791 cm ³
		Wiek pojazdu:	4 lata

Rysunek 4. Projekt graficzny: prezentacja wprowadzonych danych przed wygenerowaniem wniosku

Dzięki sprawnemu wdrożeniu system już działa. Po niecałych dwóch miesiącach od zakończenia prac graficznych sprzedana została za jego pomocą pierwsza polisa.