

**Как мы систематически  
улучшаем UX в Билайне**

54 продукта

# Интерфейсы Билайн

Вы действительно находитесь в Москве? — Да, все верно — Нет, изменить регион

Москва

Застылым лицам Бизнесу Компаниям

Задать вопрос

Личный кабинет

Билайн

Продукты Оплата Помощь Офисы и покрытие Магазины

Попробуйте бесплатно Мобильный интернет 4G+

За нами не зависнет!

Супербыстрый Мобильный интернет Бесплатно

Ускоряется!

4G ИНТЕРНЕТ

Билайн с собой и дома

Мобильная связь Пополнить счёт Заглянуть Услуга

Мобильный интернет Интернет на всё На телефоне

Все для дома

Вход в Личный кабинет

В Личном кабинете вы можете управлять услугами мобильной связи, подключенными

Билайн

Знаете ли вы, что... В приложении вы можете найти советы о том, как экономить на связи в путешествиях

Обновление баланса... Детализация >

3 2 4, 0 0 рублей

Пополнить счёт

Подключённые услуги	Мобильный интернет
7 услуг	10 ГБ/МЕС.

Доверительный платеж

Позвони мне

Приложения

**Возьми «Билайн» ТВ с собой!**

В дороге, в пробке, во время ожидания — смотрите «Билайн» ТВ на экране своего планшета или смартфона за 0 рублей в месяц!

[Подробнее](#)

Загрузите в App Store

ЗАГРУДИТЕ НА Google play

Сообщ. Beeline Подробно

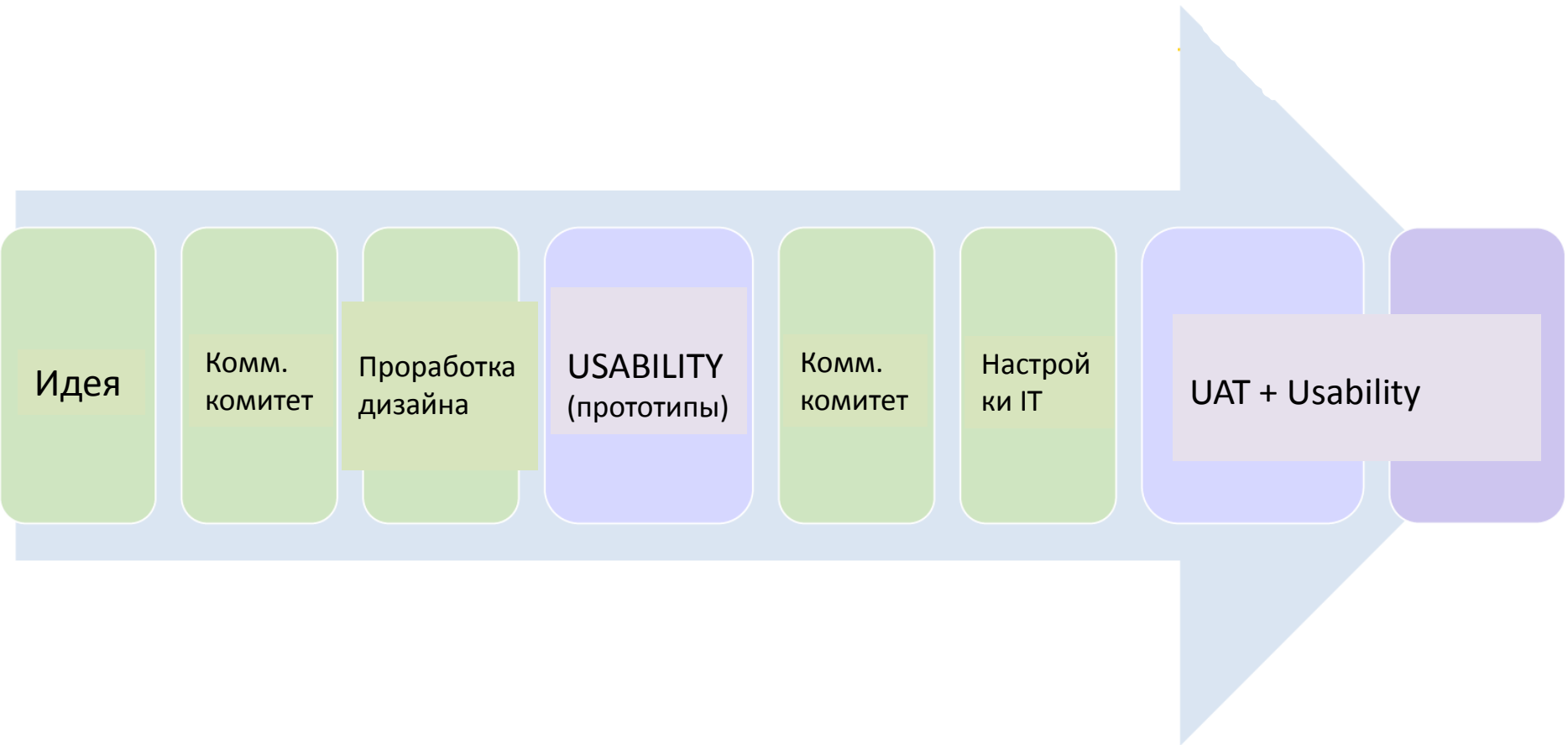
Подключить (25 руб.): \*110\*331#. Хорошей поездки, Ваш Билайн

Кстати, для Вас действуют докризисные цены на интернет в роуминге: пакет 40 Мб на день стоит всего 200 руб. Вам не нужно ничего подключать: просто начните пользоваться интернетом, и пакет трафика начнет действовать автоматически. Об окончании 40 Мб мы предупредим Вас по SMS. Стоимость 1 Мб сверх пакета составит всего 5 руб.

SMS/MMS Отпр.

**MAPT 2014**

# Встраиваем юзабилити в процесс развития продукта



# NPS

*«С какой вероятностью Вы порекомендуете «Билайн» своим друзьям и знакомым?»*

0 — «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую».



$$\% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)} = \text{NPS}$$

# Сотни тысяч опросников в год

- Низкая погрешность измерений
- Возможность сегментировать

- Исследование за 6 дней.
- 9 исследований в месяц (было 3)





# Исследования в офисах продаж



# Итеративные исследования по 5 человек.



# Решения, ответственные, сроки.

Оперативное обсуждение результатов с проектной командой.



Участие в рабочих группах на этапе создания сценариев к продукту.

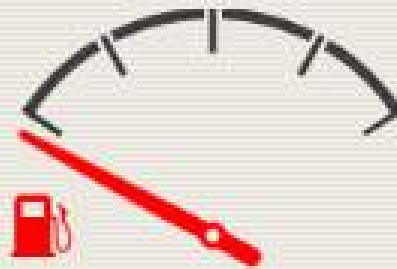


**383 рекомендации  
выполнены за  
прошедший год.**

# Примеры улучшений:



Билайн®



## Упс, пополните счет!

На вашем счете недостаточно средств для продолжения пользования интернетом.

Чтобы возобновить доступ, пополните счет. Рекомендованный платеж — 403 руб.

Почему мне рекомендуют именно эту сумму?



Билайн®



## Упс, пополните счёт!

На вашем счете недостаточно средств для пользования интернетом

Рекомендованный платеж — 250 руб. [?](#)


Личный кабинет мобильь x

← → ↻ <https://my.beeline.ru/login.html> 🔍 🕒 ☆ 🐛 📧 59 📶 15 🕶️ 🛑 🆕 ☰

# Баннер очень важного продукта

Привлекательная кнопка

Петропавловск-Камчатский Сайт «Билайн» 📄 Вопросы 👤 Личный кабинет

 **Билайн®**

Мобильная связь, договор № 234678-98 ▾

**Профиль** Уведомления ⚙️ Настройки

Тарифы Услуги Финансовая информация

История заявок Помощь и обратная связь Способы оплаты

🔍

📱 Выйти из кабинета



**Профиль**

[Уведомления](#)

 [Настройки](#)

 [Выйти из кабинета](#)

[Тарифы](#) [Услуги](#) [Финансы и детализация](#) **NEW** [Интернет на всё](#)

[История заявок](#) [Помощь и обратная связь](#) [Способы оплаты](#)

PIN / PUK

**+7 903 XXX-XX-XX**

[Изменить номер](#)

Баланс на номере  
**7 242,05 руб.**

[Обновить](#)  
11:44

[Пополнить счёт](#)



**Текущий тариф**  
**«Всё включено. Максимум»**

Предоплатная система расчётов

[Подробнее описание тарифа](#)

Вы с нами больше полугода!


Вы получаете 8% от каждого пополнения счёта на [баланс программы «Счастливое время»](#)



**А ещё у вас есть**

Интернет-трафика по тарифу в сети "Билайн" по всей России (кроме тарифной зоны "Билайн-Дальний Восток")

9,22 из 10 ГБ

 [Разделить трафик](#)

01.11 будет предоставлено 10 ГБ на месяц

Заказать финансовый отчёт

За сегодня ▾

[Показать отчёт](#)

[Ранее заказанные отчёты](#)

**Теперь интернетом можно делиться!**

Подключите его на одном вашем номере и используйте на остальных



**Отток уменьшился, NPS  
увеличился!**

Спасибо!

[facebook.com/anna.belyaeva.509](https://www.facebook.com/anna.belyaeva.509)

