

FacePay в общественном транспорте

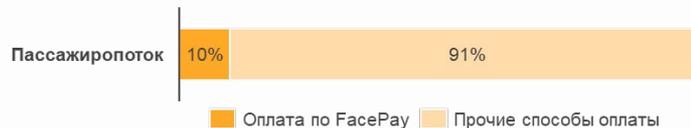


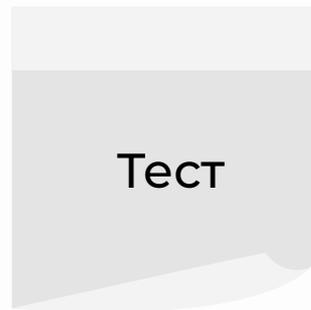
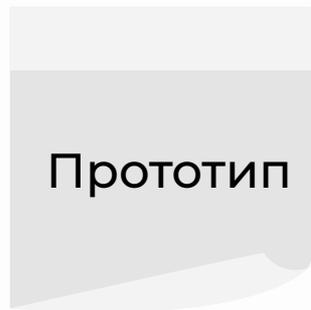
FacePay как объект исследования



- FacePay — технологическое решение, позволяющие оплатить проезда в общественном транспорте (метро, МЦК) по биометрии, а именно по лицу
- Терминалы оплаты установлены практически на всех станциях общественного транспорта в Москве, и позволяют пассажирам бесконтактно оплачивать поездки
- Однако технология пока не пользуется массовым применением

Разбивка по способам оплаты общественного транспорта Москвы в 2022 г. (на примере метро)





Ключевой вопрос исследования:

**Почему оплата
проезда по FacePay
непопулярна?**

Дополнительные вопросы
исследования

1. Какие барьеры мешают пассажирам начать использовать FacePay?
2. Какие проблемы возникают?
3. Насколько осведомлены пользователи о системе?
4. Готовы ли воспользоваться FacePay в ближайшее время?

Эмпатия

Что хотим узнать?	Кого исследуем?	Инструмент	Кто из нас это сделает	Где мы их найдем	Когда?
Какой транспорт используют чаще всего? Как оплачивают проезд? Знают ли про оплату проезда по биометрии? Был ли опыт оплаты таким способом?	Люди, которые пользуются общественным транспортом	Интервью (экспресс-интервью, партизанские интервью)	Все участники команды	Коллеги/друзья/родственники Пассажиры общ. транспорта	до 20.11
Какие эмоции вызывает у меня возможность пользоваться FacePay? Почему я не пользуюсь данным сервисом?	Люди, которые пользуются общественным транспортом	Проживание опыта	Все участники команды	Наша команда	до 20.11
Как люди ведут себя в транспорте?	Люди, которые пользуются общественным транспортом	Наблюдение	Катя	Пассажиры общ. транспорта	до 20.11

Итоги

Аудитория: пользователи общественного транспорта

Методы: интервью, проживание опыта, наблюдение

Фактические исследования:

Интервью — 5 экспресс-интервью,
7 партизанских интервью

Проживание опыта — 4 человека

Наблюдение — 2 человека

Наблюдения: люди не обращают внимание на биометрические системы

Неожиданности:

страх оплачивать проезд в транспорте по биометрии, использовании биометрических данных в банках

не знают про оплату проезда по биометрии

Эмпатия

**Анализ
и
синтез**

Генерация
идей

Прототип

Тест

Инсайты и закономерности

Большинство выявленных инсайтов, было посвящено причинам/барьерам почему люди не пользуются методом FacePay. При этом все из барьеров связаны с проблематикой доверия либо риски, на которые идут пользователи не сопоставимы с ценностью, которые они получают.

Ввиду большого количества барьеров в пользовании FacePay, люди продолжают/пользуются другими сервисами, где требуются аналогичными данные

Инсайты (барьеры)

- Пользователи испытывают страх за сохранность своих данных;
- У людей нет уверенности, что их данные не передадут третьим лицам;
- Люди не верят, что их данными не будут пользоваться не по назначению и без их разрешения;
- Люди допускают, что FacePay может перепутать людей и списывать чужие средства;
- Люди чувствуют давление от большого количества камер, FacePay может только усилить это чувство;
- Некоторые люди на постоянной основе пользуются оплатой по банковской карте, а не по тройке;
- Не у всех людей есть понимание как работает FacePay;
- Люди могут не знать о таком методе оплаты в принципе.

Причина барьера

Отсутствие доверия

Низкая ценность риска

Основные барьеры в использовании FacePay



*От данного направления зависит решение барьера

Описание персоны

Софья, 23



Образ жизни

Привыкла к быстрому темпу жизни и умеет эффективно организовывать свое время

Работает в гибридном формате и 3-4 раза в неделю пользуется общественным транспортом

Ожидание от продукта

Одна из трудностей классического прохода в метро по картам - очереди. Ожидает, что FacePay может решить эту проблему

Ожидание, что это будет более конфиденциально (или хотя бы подтверждено отсутствием утечек и тд)

Общая информация

Учится на 2ом курсе магистратуры ВШБ на ОП МЦТИМК

Работает трейд-маркетологом в сервисе онлайн-доставки

Интересы

Любит учиться, смотрит обучающие курсы, постоянно развивается

Увлекается кинематографом

Любит танцевать и другие активные увлечения

Отношение к новым технологиям

Скорее подождет, когда новая технология лучше приживется в обществе и на рынке

Технологии FacePay не доверяет

Скептически воспринимает новые технологии

CJM FacePay

Стадии	Появление потребности в транспорте	Построение маршрута	Дорога до станции метро	Вход на станцию метро	Оплата карты тройка/социальной	Прохождение через турникет	Остальной путь
Действия Сони	-	Использование навигаторов для подбора оптимального маршрута	Прослушивание любимой музыки в пути до метро	-	Подходит к кассе/аппарату для оплаты карты/социальной	Использование традиционного турникета	Прохождение остального пути до пункта назначения
Точки контакта	-	Яндекс Навигатор, Метро Москвы, 2ГИС	Рекламные баннеры др. городская инфраструктура	Реклама в метро, раздаваемые газеты	Кассиры, терминалы оплаты	-Турникеты	-
Эмоции							
Мысли	-	Поеду на метро, так быстрее и удобнее	-	Опять здесь много людей	Нужно постоять в очереди	Первый контакт с FacePay: Интересно, на моей станции поставили FacePay, выглядит не очень убедительно и не внушает мне доверия	-
						Повторный контакт с FacePay: Мысли о FacePay более не посещают	

Точка зрения

Мы встретили девушку Соню, учится в магистратуре на ОП «Маркетинг: цифровые технологии и маркетинговые коммуникации» и работает трейд маркетологом. Она очень активная и часто пользуется общественным транспортом.

Мы с удивлением обнаружили, что она скептически относится к технологии FacePay и не хочет ей пользоваться, так как боится за сохранность своих биометрических данных.

Мы полагаем, это означает, что Соня не доверяет технологии, которой она передает свои данные.

Было бы потрясающе помочь Соне довериться этой технологии.

На основе полученных данных мы можем ответить на вопрос :

Как мы можем помочь Софье довериться технологии и сделать оплату по биометрии более доступной для нее?

Эмпатия

Анализ и
синтез

**Генерация
идей**

Прототип

Тест

Генерация идей

Три направления генерации идей:

маркетинговые, продуктовые и просто креативные

В ходе генерации - получили лонглист

из 41 идеи

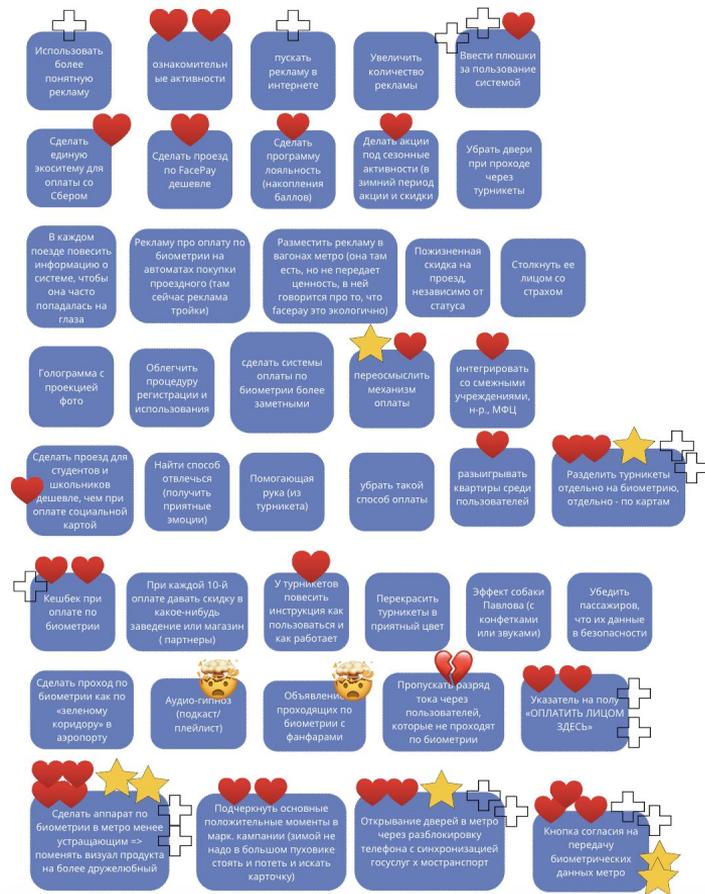
Оценили идеи из лонглиста по заданным критериям:

❤ больше всего порадуют пользователя

★ лучшим образом используют тех. возможности

⊕ наиболее выгодные для бизнеса

😡❤ «абсурдные»



Генерация идей



Эмпатия

Анализ
И
синтез

Генерация
идей

Прототип

Тест

Сравнение с аналогами

Технология-аналог SberPay



Модный и располагающий дизайн, вызывающий отклик у молодежи



Дружелюбная и располагающая айдентика



Слоган «Платите улыбкой» вызывает теплые эмоции у пользователей



Исследуемая технология FacePay



Наличие только технического решения

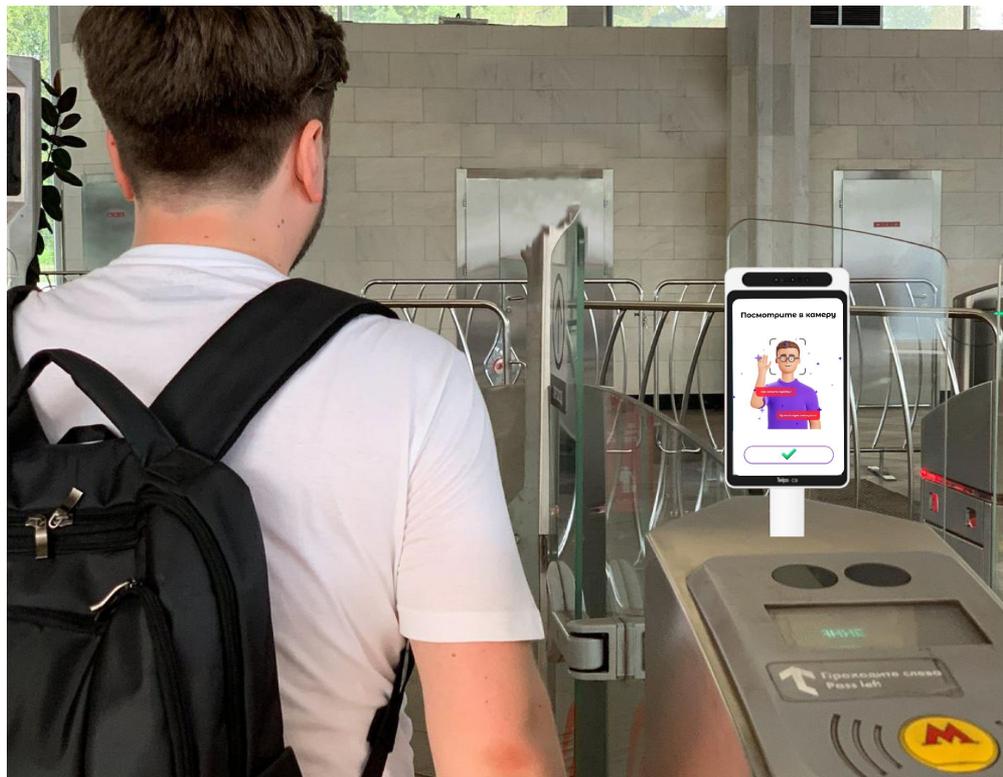


Не видим, кому мы передаем данные и с кем взаимодействуем

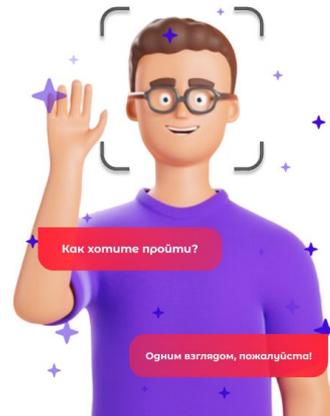
А то, что считывает наши фото не выглядит располагающе и не вызывает доверия

Optional: Внедрить персонажа/амбассадора, с кем будет ассоциироваться FacePay и которому захочется доверять

Предложенный прототип



Посмотрите в камеру



«Оплати взглядом»



Эмпатия

Анализ и
синтез

Генерация
идей

Прототип

Тест

Тестирование

Формат проведения тестирования

Идея изменения
продуктового дизайна

UX - тестирование

«Коридорное» тестирование
(мудборд + прототип)



Скрипт тестирования:

Мы проводим тестирование в рамках технологии FacePay в метро.

Сейчас турникеты для оплаты по биометрии выглядят так..
Какие эмоции/ассоциации они у вас вызывают? Какие чувства вы испытываете?

Сейчас я покажу вам другой мудборд - пожалуйста, тоже опишите, какие эмоции/ассоциации он у вас вызывает? Какие чувства вы испытываете?

Представьте, что турникеты обновили, и они теперь выглядят так - какие эмоции/чувства у вас это вызывает? Что нравится или не нравится / вызывает дискомфорт?

Как вы думаете, как может выглядеть такой турникет?

Прототип для тестирования:

<https://docs.google.com/presentation/d/17AL2TxoWIApmXB28mbXv9WY57XFD09zEZ4eWEhGGmII/edit?usp=sharing>

Тестирование

Аудитория тестирования: Мужчины и женщины разного возраста, которые не пользуются технологией FacePay (7 человек)

Что понравилось

- Дружелюбная и знакомая форма, вызывает доверие
- Есть картинка
- Есть текст
- Видно куда смотреть для оплаты

Идеи / инсайты

- Встроить камеру в створки турникета
- Дополнительное подсвечивание рамки планшета

Что не понравилось

- Призыв в тексте на экране вызывает ощущение слезки
- Яркие цвета, не вызывают доверие
- Неустойчивая конструкция, подверженная вандализму
- Неочевидный сигнал к проходу «галочка»

Выводы

- Разработанный прототип является жизнеспособным, но требует доработок
- Гипотеза о том, что существующий дизайн продукта не вызывает доверия, а скорее отторгает пользователя **подтвердилась.**

Спасибо!