

ANALIZA SLOVENSKE DIGITALNE BANČNE PANOGE 2018



12. zaporedna izvedba

- Analiza vseh spletnih mest in produktnih spletnih mest slovenskih bank
- Analiza strani in profilov slovenskih bank na družbenih omrežjih
- Mystery shopping raziskava digitalne odzivnosti slovenskih bank
- Analiza »tržnih deležev« na spletnih iskalnikih
- Analiza referenčnih tujih bank
- Analiza mobilnih spletnih mest slovenskih bank

-
- Katera banka je najboljša?
 - Najnovejši trendi v digitalnem bančništvu
 - Primerjave z lanskimi rezultati
 - Prodajni lijaki za različne bančne produkte
 - Vstopne in pristajalne strani
 - Poti do banke
 - Stiki z uporabniki
 - Kakovost uporabniške izkušnje

Prednaročila
do 30. novembra
2018

Celosten »omni-channel« nadzor digitalnih bančnih poti

Spoštovani,

v podjetju E-laborat razvoj digitalnega poslovanja bank in digitalnega bančništva v Sloveniji spremljamo že 12 let, od leta 2006 naprej.

Nekaj let smo natančno spremljali razvoj izključno spletnih mest slovenskih bank in vse od takrat izvajamo **analize bančnih spletnih mest**. Ta so bila sprva zadržana in precej usmerjena vase. Kmalu so tudi banke sledile trendom v digitalnem prostoru in se s spletnimi mesti začele približevati uporabnikom. Splet je začel postajati pomemben stik z uporabniki, ki pa so od bank pričakovali, da preko spleta pridobivajo vse informacije.

Že kmalu so uporabniki pričakovali, da lahko preko spleta izvedejo čim več storitev. Najbolj napredne banke se temu sledile in postavljale trende tudi v slovenskem digitalnem bančnem prostoru. Uporabniki od takrat pričakujejo hitro in kakovostno delovanje bank na spletu, zato smo začeli meriti tudi **digitalno odzivnost slovenskih bank** (Mystery shopping raziskavo).

Sledila je mobilna revolucija, ki je danes standard, in spletna mesta so postala prilagojena mobilnim napravam. Zato smo tudi v E-laboratu začeli izvajati **analizo mobilnih spletnih mest** slovenskih bank.

Zadnji dve leti izvajamo tudi **analizo spletnih bank** za fizične osebe ter od letošnjega leta naprej **analizo mobilnih bank**. Da smo lahko izvedli slednji raziskavi, smo odprli račune na vseh slovenskih bankah in izvedli tudi **analizo odpiranja osebnega bančnega računa**, ki jo bomo ponovili spomladi.

V analize vedno vključujemo tudi **tuje banke**, kar nam omogoča, da zaznamo globalne trende, včasih tudi preden se pojavijo pri nas. Vseskozi se postavljamo v vlogo uporabnikov in **dobre uporabniške izkušnje**

Od letošnjega leta naprej bomo različne analize v bančni panogi izvajali **skozi vse leto**. Tako vas bomo lahko z aktualnimi in zanesljivimi podatki oskrbovali še bolj redno.

Vabimo vas v izkušnjo, ko boste vedno vedeli, kaj želijo uporabniki in kaj od tega jim že ponujajo druge banke.



Uporabna znanja za digitalno poslovanje

KOLENDAR

Analize v bančni panogi

DECEMBER 2018

Analiza slovenske bančne panoge 2018

izid poročila **20. december**

Analiza mobilnih spletnih mest

izid poročila **5. januar 2019**

Individualizirane analize

dobava poročila **po dogovoru**

JUNIJ 2019

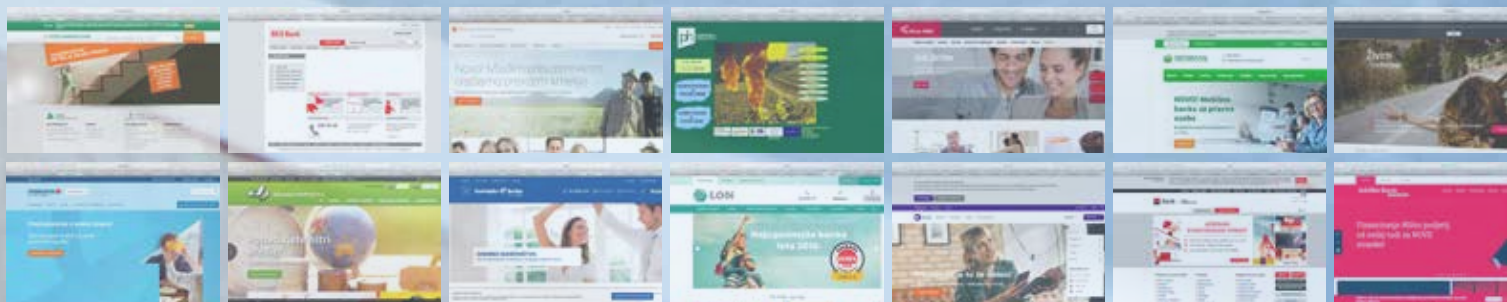
Analiza slovenskega spletnega bančništva

izid poročila **junij 2019**

mBančništvo - Analiza mobilnih bank za fizične osebe – izid poročila **junij 2019**

Individualizirane analize

dobava poročila **po dogovoru**



Analiza slovenske digitalne bančne panoge 2018

Pregled standardov in trendov na področju **digitalnega komuniciranja** slovenskih bank in primerjava s tujino ter analiza digitalne konkurenčnosti posameznih bank.

Vključuje naslednje analize in postopke:

- Analiza **spletnih mest vseh slovenskih bank** in hranilnic
- Analiza spletnih mest izbranih **tujih bank**
- Analiza **produktivnih spletnih mest** slovenskih bank
- Analize **digitalne odzivnosti** slovenskih bank – Mystery shopping raziskava
- Analiza **spletnih tržnih deležev** – analiza pozicij na iskalniku Google
- **Kaj vidijo uporabniki?** – 5-sekundni testi vstopnih strani spletnih mest slovenskih bank s tehnologijo »eyetracking« - **NOVO**

Potek in pregled postopkov

- **Analiza bančnih spletnih mest** se je začela izvajati **5. novembra**. Zajem podatkov traja približno 2 tedna. V okviru te analize se izvede sledeče:
 - Analiziramo **spletna mesta** in **produktne spletne strani** vseh slovenskih bank in hranilnic.
 - Vsako spletno mesto analiziramo z **vsebinskega, funkcionalnega** in **uporabniškega** vidika. Naši analitiki za uporabniško izkušnjo in digitalno poslovanje preverjajo prisotnost in kakovost **več kot 200 KPI-jev**, ki upoštevajo sledeča vsebinska področja in vidike:

- *Predstavitev produktov*
- *Segmentacija uporabnikov*
- *Prodajni lijak*
- *Informativni izračuni*
- *Spletno / mobilno bančništvo (predstavitev, prodaja)*
- *Vzpostavljanje stikov – komuniciranje*
- *Korporativna predstavitev*
- *Uporabniška izkušnja*
- *Produktna spletna mesta*

- Izvajamo tudi analizo profilov in strani bank na **različnih družbenih omrežjih**. Pri tem analiziramo kakovost in odzivnost posameznih bank v obdobju **enega meseca**.
- V raziskavo bomo vključili tudi izbrana spletna mesta **tujih bank**. Tako bomo dobili **primerjavo** slovenskega bančnega digitalnega trga z globalnimi trendi na področju bančništva.
- Prijavljeni smo na **e-novice** vseh slovenskih bank. izvedli bomo tudi analizo komuniciranj vseh bank preko tega kanala.
- Od 6. novembra naprej se izvaja tudi **analiza digitalne odzivnosti** slovenskih bank oziroma **Mystery Shopping** raziskava. V okviru te smo vsem bankam **z lažnih elektronskih naslovov** poslali povpraševanja na vaše splošne elektronske naslove in preko spletnih obrazcev.
- Izvedli bomo tudi t.i. **analizo spletnih tržnih deležev**. Na spletnem iskalniku **Google** bomo izvedli analizo pozicij bančnih spletnih mest za **preko 100 besed in besednih zvez**, ki jih uporabniki najpogosteje uporabljajo, ko iščejo bančne produkte.
- Na **10 realnih uporabnikih** bomo izvedli tudi **5-sekundni uporabniški test vstopnih strani** vseh slovenskih bank s tehnologijo »eyetracking«. Banke na vstopne strani umeščate vsebine in povezave, ki so za vas najpomembnejše. S to analizo pa bomo ugotovili: »**Kaj vidijo uporabniki?**«

Z izboljšanjem uporabniške izkušnje dobimo tudi 3-krat večjo učinkovitost, funkcionalnost in 3-krat več povpraševanj za določen produkt

Poročilo raziskave

Pripravili bomo **poslovno naravnano poročilo raziskave**, kjer bodo predstavljeni pridobljeni podatki v obliki **grafov, tabel in komentarjev**.

Poročilo bo opremljeno tudi s primeri **dobrih praks in priporočil**.



Poročilo bo izšlo v **PDF obliki** in bo opremljeno tudi z direktnimi URL povezavami do primerov dobrih praks.

Poročilo bo izšlo **20. decembra**.

Redna **CENA** poročila znaša **2.030,00 EUR** (brez DDV-ja).

Cene poročil s **POPUSTI** v priloženi naročilnici.



Analiza mobilnih spletnih mest slovenskih bank 2018

Pregled standardov in trendov na področju **mobilnega komuniciranja** slovenskih bank in primerjava s tujino ter analiza mobilne konkurenčnosti posameznih bank.

Vključuje naslednje analize in postopke:

- Analiza mobilnih spletnih mest vseh slovenskih bank in hranilnic
- Analiza mobilnih spletnih mest referenčnih tujih bank
- Primerjava z lanskimi rezultati
- **Kaj vidijo uporabniki?** – 5-sekundni testi vstopnih strani mobilnih strani slovenskih bank s tehnologijo »**eyetracking**« - **NOVO**

Potek in pregled postopkov

- **Analiza mobilnih spletnih** slovenskih bank se izvaja od **15. novembra** naprej. Zajem podatkov traja približno 2 tedna. V okviru te analize se izvede sledeče:
 - Analiziramo **mobilne strani** vseh slovenskih bank in hranilnic.
 - Vsako mobilno stran analiziramo z **vsebinskega, funkcionalnega in uporabniškega** vidika. Naši analitiki za uporabniško izkušnjo in digitalno poslovanje preverjajo prisotnost in kakovost **več kot 100 KPI-jev**, ki upoštevajo sledeča vsebinska področja in vidike:
 - *Vstopna stran*
 - *Prilagajanje vsebine*
 - *Navigacija / meniji*
 - *Predstavitev ponudbe*
 - *Uporabniška izkušnja – vnosna polja, izračuni in obrazci, prilagojenost*
 - *Prilagojenost spletnega mesta za prikaz na različnih mobilnih napravah*
- V raziskavo bomo vključili tudi izbrane mobilne strani **tujih bank**. Tako bomo dodatno dobili **primerjavo** slovenskega bančnega digitalnega trga z globalnimi trendi na področju bančništva.
- Izvedli bomo tudi **5-sekundni test vstopnih strani** mobilnih spletnih mest vseh slovenskih bank s tehnologijo »**eyetracking**«. Predvsem pri mobilnih spletnih mestih je velik izziv, katere vsebine umestiti na vstopno stran. Banke na vstopne strani mobilnih spletnih mest umeščate vsebine in povezave, ki so za vas najpomembnejše. S to analizo pa bomo ugotovili: »**Kaj vidijo uporabniki?**«

V času večkanalne (omni-channel) prodaje se nakupna pot v skoraj 50 % začne na mobilnih napravah.

Poročilo raziskave

Pripravili bomo **poslovno naravnano poročilo raziskave**, kjer bodo predstavljeni pridobljeni podatki v obliki **grafov, tabel in komentarjev**.

Poročilo bo opremljeno tudi s primeri **dobrih praks in priporočil**.



Poročilo bo izšlo v **PDF obliki** in bo opremljeno tudi z direktnimi URL povezavami do primerov dobrih praks.

Poročilo bo izšlo **5. januarja 2019**.

Redna **CENA** poročila znaša **1.750,00 EUR** (brez DDV-ja).

Cene poročil s **POPUSTI** v priloženi naročilnici.



DODATNE INFORMACIJE:

www.e-laborat.si
info@e-laborat.si
01 565 52 92

#3

Individualizirana primerjalna analiza za vašo banko



Individualizirano analizo izvedemo za vaše spletno mesto ali mobilno spletno stran.

- Želite premišljeno razvijati svojo digitalno konkurenčnost in upoštevati pričakovanja in navade uporabnikov?
- Vas zanima, kako ste konkurenčni na posameznih področjih ter kje je konkurenca boljša in zakaj?

Našo najbolj razširjeno in priljubljeno analizo lahko izvedemo tudi za vas. Na uvodnem srečanju se bomo seznanili z vašimi specifičnimi potrebami in poslovnimi cilji ter zasnovali analizo, prilagojeno samo vašim potrebam. Pripravili bomo poročilo dodatne analize ter vam izsledke predstavili na interni delavnici.

Potek analize in priprava poročila

- Z vami bomo uskladili cilje dodatne analize.
- Izvedli bomo **dodatno interpretacijo podatkov** ter identificirali vaše šibke točke v primerjavi s konkurenco. Pri tem bomo upoštevali vaše **KPI-je**.
- Izbrana področja bodo analizirali naši **strokovnjaki za uporabniško izkušnjo** in digitalno poslovanje.
- Skrbno bomo pripravili **poročilo analize stanja** ter **konkretna in argumentirana priporočila** za vse identificirane šibke točke. (V povprečju naša poročila vsebujejo **preko 60 konkretnih priporočil** za izboljšave!)
- V vaših prostorih bomo izvedli še **predstavitve rezultatov** in vodeno razpravo – interno delavnico.

Poročilo individualnih raziskav bo izšlo po dogovoru oziroma vrstnem redu naročil.

Redna **CENA** poročila znaša **2.100,00 EUR** (brez DDV-ja).

Cene poročil s **POPUSTI** v priloženi naročilnici.

Možnost naročil individualiziranih primerjalnih analiz!

#4

Analiza uporabniške izkušnje z napredno »eyetracking« tehnologijo



Analizo lahko izvedemo za **vaše spletno mesto**, s posebnim dodatnim stoljalom pa tudi za **mobilno spletno stran** ali aplikacijo.

- *Potrebujete zanesljivo informacijo o kakovosti interakcije med uporabniki in vašim spletnim mestom?*
- *Vas zanima, s katerimi težavami se soočajo obiskovalci vaših spletnih strani?*
- *Katerih vsebin ne najdejo? Kam umestiti predstavitev novega produkta, da bo vidna njegovi ciljni publiki?*

Odgovore na zgornja in številna druga vprašanja najdemo s testiranjem **na realnih uporabnikih** oziroma testnih skupinah, ki po vnaprej določenih nalogah (scenarijih) **testirajo ključne postopke** na vašem spletnem mestu (mobilni spletni strani, mobilni aplikaciji ...). Ker raziskavo opravljamo po individualnem pogovoru z vami, je le ta prilagojena **poslovnim ciljem vašega podjetja**.

Raziskavo izvajamo v nadzorovanih okoliščinah s tehnologijo »**eyetracking**« - sledenje gibanja očesa, pri čemer testiranje uporabniške izkušnje izvajamo z najsodobnejšo opremo (Tobii X120).

Ta raziskava vam zagotavlja **najbolj zanesljive informacije** o **kakovosti uporabniške izkušnje** vašega spletnega mesta (mobilne strani, aplikacije ...) in funkcionalnostih, ki so ključne za njegovo **POSLOVNO UČINKOVITOST**.

Potek analize

- V sodelovanju z vami in na podlago **KPI-jev** spletnega mesta uskladimo vsebinska izhodišča in cilje analize.
- **Določimo 10 scenarijev** (npr. naročilo storitve, iskanje informacij povezanih s storitvijo, izpolnitev informativnega vprašalnika ...) oziroma nalog, ki jih bodo kasneje izvajali uporabniki.
- V nadzorovanih okoliščinah naših prostorov izvedemo **testiranja** (5-sekundni test vstopne strani, testiranje vseh scenarijev, poglobljen intervjuji z uporabniki o splošnem vtisu, mnenju, predlogih za izboljšave).
- Po končanih testiranjih podatke interpretiramo ter pripravimo **poročilo s konkretnimi priporočili** (v povprečju naša poročila vsebujejo **preko 60 konkretnih priporočil** za izboljšanje uporabniške izkušnje) za optimizacijo spletnega mesta ali mobilne spletne strani.
- Podatke analize prejmete **od 3 do 4 tedne** po naročilu.
- Izsledke raziskave vam predstavimo na **interni delavnici**.

Redna **CENA** analize znaša **6.500,00 EUR** (brez DDV-ja).

Cena analize s **POPUSTI** (izključno v kombinaciji z drugimi analizami) v priloženi naročilnici.

Zakaj izbrati nas?

Ker že **trinajsto leto** opravljamo analize različnih panog na spletu in pripravljamo specializirane raziskovalne priročnike. Ker vedno stremimo k zadovoljstvu naših naročnikov in k uspešnim poslovnim dogovorom v katerih sta obe strani zadovoljni. Pobuda je prišla s strani strank, ki so želele redna poročila o trendih in standardih v panogi ter nasvete za aktualne in najboljše rešitve njihovih konkretnih problemov. Naš cilj je priprava takšnega poročila raziskave, ki bo nazorno odražalo **trenutne digitalne trende in novosti** ter hkrati izpostavljalo **dobre prakse** in pomagalo manj dobrim na poti do izboljšave. Želja je ustvariti priročnik z visoko uporabno vrednostjo, ki bo s primeri predstavljal preverjeno najboljšo – domače in tuje – aktualne spletne prakse ter vas usmeril k **večji digitalni konkurenčnosti v svoji panogi**.



Do sedaj smo pri digitalnem razvoju pomagali že:

Abanka Vipa d.d.,
Adria Airways d.d.,
Adria mobil d.o.o.,
Adriatic Slovenica d.d.,
Agencija RS za okolje,
Allianz Hungaria Zrt.,
Alpina d.d.,
Alta skladi d.d.,
Amis, d.o.o.,
Avto Triglav d.o.o.,
Banka Celje d.d.,
Banka Koper d.d.,
Dnevnik d.d.,
Elektro Ljubljana d.d., Eles, d.o.o.,
Engrotuš d.d.,
Fakulteta za komercialne in poslovne vede,
Fakulteta za turistične študije - Turistica,
Fashion.si,
Fructal d.d.,
GA, gospodinski aparati d.d.,
Gen-i d.o.o.,
Gorenje d.d.,
Gorenjska banka, d.d.,
GZS, Gospodarsko razstavišče d.o.o.,
Grand Hotel Toplice Bled d.o.o.,
Grawe Zavarovalnica d.d.,

Microsoft Slovenija d.o.o.,
Hit, d.d.,
Hoteli Bernardin, d.d.,
Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.,
Istrabenz Turizem d.d.,
Izi mobil, d.d.,
JAPTI, Javna agencija RS za podjetništvo
in tuje investicije,
Kapitalska družba, d.d.,
KD Group d.d.,
Lek d.d.,
Lokalna turistična organizacija Bovec,
Loterija Slovenije, d.d.,
Luka Koper, d.d.,
Medis d.o.o.,
Mercator d.d.,
Microsoft Slovenija d.o.o.,
Ministrstvo za javno upravo,
Ministrstvo za obrambo,
MM Marketing magazin,
Mobitel, d.d.,
Nikon GmbH,
NLB d.d.,
Nova KBM d.d.,
Olimpijski komite Slovenije,
PM Poslovni medij d.o.o.,
Porsche Slovenija, d.o.o.,

Poštna banka Slovenije, d.d.,
Računalniške novice,
Radio Triglav Jesenice, d.o.o.,
Raiffeisen banka d.d.,
Relax Turizem d.o.o.,
Renault Nissan Slovenija d.o.o.,
Sava Hoteli Bled, d.d.,
Sberbank banka d.d.,
Si.mobil d.d.,
SKB banka d.d. Ljubljana,
SKUPNA, pokojninska družba, d.d.,
Slovenska turistična organizacija, Srce Slovenije,
Steklarna Hrastnik d.o.o.,
Turizem Ljubljana,
T-2 d.o.o.,
Telekom Slovenije d.d.,
Terme Krka, d.o.o.,
Terme Olimia d.d.,
UniCredit Banka Slovenija d.d.,
Union hoteli d.d.,
Unior d.d.,
VZAJEMNA zdravstvena zavarovalnica, d.z.v.,
Zavarovalnica Tilia, d.d.,
Zavarovalnica Triglav d.d.,
Zavod za turizem Maribor,
Združenje bank Slovenije,
ŽITO Prehrambna industrija d.d.
...



E-laborat,
svetovalno analitična družba, d.o.o.
Letališka cesta 5
1000 Ljubljana

T: 01 565 52 92
www.e-laborat.si
www.netfork-akademija.si
www.websi.si