

# User eXperience 2010

**Корпоративные и розничные услуги в системах  
дистанционного банковского обслуживания**

Андрей Сикорский

8 октября 2010

# User eXperience 2010

## Несколько пользовательских историй

Андрей Сикорский

8 октября 2010



Что связывает банковские услуги и USB-удлинитель?

## История 0. О заблуждениях



Так выглядит бухгалтер на рекламах



**Так выглядит бухгалтер в нашем понимании**



**Но обе эти картинки имеют право на жизнь!**



- Есть контролеры
- Есть мастера-на-все-руки
- Есть те, кто вводит документы вручную
- Есть те, кому вообще не нужны интерфейсы
  - API подошел бы больше
- Они все – пульс бизнеса!

**Обе эти картинки имеют право на жизнь!**



Если они вовремя не отправят платеж или не увидят поступление...

## История 1. О типовом рабочем дне



**Большинство банк-клиентов позволяют сделать все сразу**



- А на самом деле надо *последовательно*:
  - Понять, что произошло вчера
  - Какие были ошибки (ушли/пришли деньги)
  - «Забить» поручения
  - ...
- И все это с ограничением по времени!

**... но у большинства пользователей потребности чуть другие**

- Overview (без клика!)
- Объяснение ситуации на человеческом языке
- Быстрый переход и работа в нужном контексте
- Простое переключение контекстов

**Инструмент должен поддерживать естественный поток событий**

## История 2. О непонимании



- Большинство пользователей ожидает, что можно «сделать по образцу» и отправить
  - Система пока себя ведет не так
- Копирование – это НЕ «шаблон»
- И вообще надо найти, что копировать!

**Скопировать vs создать vs повторить**



- Давайте дадим возможность *быстро найти* и скопировать/повторить платеж

*И сэкономить несколько драгоценных секунд!*

**Скопировать vs создать vs повторить**

- НЕ делать лишних кликов для наиболее частотной информации, а показывать ее сразу
- Знать (и предугадывать), что необходимо в данном контексте

**Большинству нужна очень конкретная информация!**

## История 3. О расположении меню



- Традиционно у многих банк-клиентов меню слева
- Из-за этого широкие таблицы выписок просматривать неудобно
  - Или мелкий шрифт
  - Или приходится «крутить»
  - Или не хватает информации

Делать меню слева, справа или сверху?

Унифицированная форма № Тор-12  
Утверждена Постановлением Государственного комитета России  
от 25.12.1998 г. за №112

ООО "Ваша Фирма", г.Саратовул. Танкистов 55 т. 555777, р/с 470666444551234795, в ЭкономБанк, БИК 74569881, к/с 300111157789, Код

Грузополучатель: ООО "Контрагент", г.Саратов, пр.Мира, д.98 т. 999111, р/с 89654712300450065982, в ЭкономБанк, БИК 74569881, к/с 300111157789, Форма по ОКУД 033012  
по ОКПО 788899

Поставщик: ООО "Ваша Фирма", г.Саратовул. Танкистов 55 т. 555777, р/с 470666444551234795, в ЭкономБанк, к/с 300111157789, БИК 74569881, Вид деятельности по ОКДП  
по ОКПО 788899

Платательщик: ООО "Контрагент", г.Саратов, пр.Мира, д.98 т. 999111, р/с 89654712300450065982, в ЭкономБанк, БИК 74569881, к/с 300111157789, по ОКПО

Основание: номер  
дата  
номер  
дата  
Вид операции

Номер документа: 1      Дата составления: 05.06.2007

### ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

№ п/п	Товар наименование, характеристика, сорт, артикул тов.фра	Ед. изм.	Код	Наименование	код по ОИЕН	Вид упаковки	Количество в од-ном месте	Масса брутто	Количество (масса нетто)	Цена руб. нетто	Сумма без учета НДС руб. коп.	НДС		Сумма с учетом НДС руб. коп.	
												мест. в тулн	статья, %		сумма руб. коп.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Компьютер	шт	798						1	15000,00	15000,00	X		15000,00	
Итого										1	X	15000,00	X		15000,00
Всего по накладной										1	X	15000,00	X		15000,00

Товарная накладная имеет приложение на \_\_\_\_\_ и содержит \_\_\_\_\_ Один предельных номеров записей

Масса груза (нетто) \_\_\_\_\_ Один

Масса груза (брутто) \_\_\_\_\_ процента

Приложение (паспорта, сертификаты, и т. п.) на \_\_\_\_\_ листов

Всего отпущено на сумму \_\_\_\_\_ процента

По доверенности № \_\_\_\_\_

Выдана \_\_\_\_\_

Груз принят \_\_\_\_\_

Груз получен грузополучателем \_\_\_\_\_

Отпуск разрешен \_\_\_\_\_

Отпуск груза произвел \_\_\_\_\_

М. П. "05" июня 2007 года

- Инструмент не должен ограничивать пользователя
- Выделить основные поля
- Увеличить шрифт
- Дать возможность работать эффективно
- *Может, меню вообще не нужно?*

**Больше (оправданной) свободы!**

## История 4. О роли системы

«Мне приходят деньги - грант, и я его понемногу трачу.  
Трачу чаще, чем приходят деньги»

*ИП, ведет исследовательскую деятельность*

«У нас все сильно завязано на поступления. Если  
платеж поступил – мы можем начать отгружать товар.  
Причем платеж – триггер для многих специалистов»

*Средний бизнес, торгует своим софтом*



- Принять участие в процессах
  - Отослать платежку через интерфейс eBank
  - Своевременно оповестить плательщика и заказчика
- Поддержать неразрывный experience
- Быть sustainable

## История 5. О роли бухгалтера и о выборе



Кто принимает решение о работе с банком?



Кто принимает решение о работе с банком?

«Я работаю со своим бухгалтером почти 20 лет. Я ее знаю. Если она не сможет работать с вашей системой, мне проще поменять систему, чем бухгалтера»

*Генеральный директор птицефабрики*

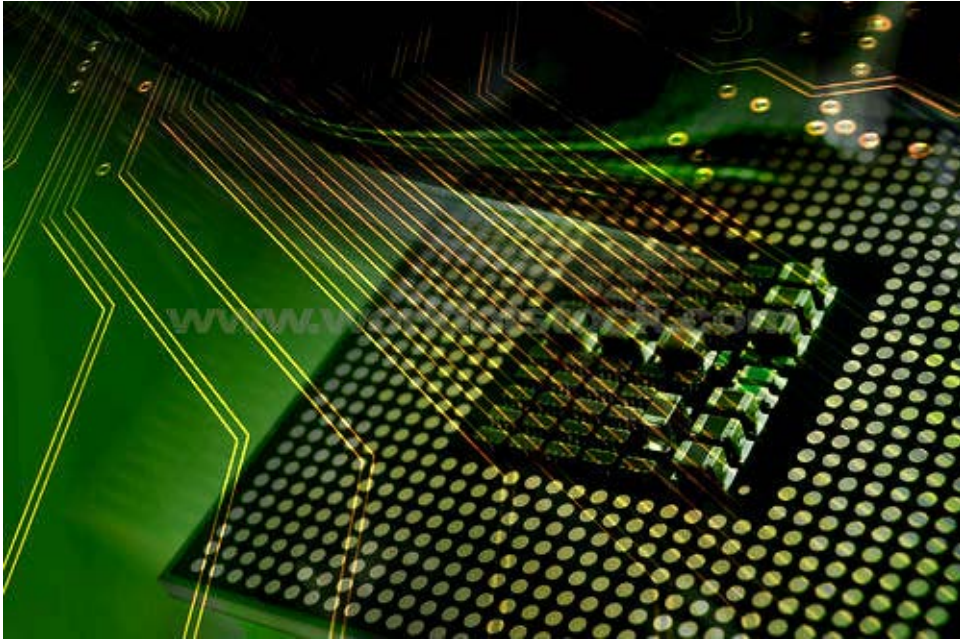


Если они вовремя не отправят платеж или не увидят поступление...

## Попытка футурологии - 1



- Модульность
  - Для каждой роли – свой контекст
  - Возможность наращивать «под компанию»
- Таргетированные предложения
- Конструктор?



- Банк-клиент как агрегатор услуг
- Интеграция со сторонними решениями
  - API
  - Внешние модули?
- Упрощение стандартных задач
  - подача документов в ФНС
  - Бюджетирование
  - ...

**Возможные перспективы**



- Татьяна, 46 лет

- Преподаватель философии в УГТУ УПИ (Екатеринбург)
- Замужем, есть сын – студент 2-го курса
- Получает зарплату и аванс на банковскую карту
- Неопытный пользователь интернет
- Активный пользователь мобильного телефона (SMS, звонки)

- Услуги

- Банковская карта (зарплатная)
- Вклад "до востребования"

- Задачи

- Два раза в месяц проверяет, пришли ли деньги на карту (аванс и зарплата)
- Периодически производит операции с вкладом, и проверяет его состояние
- Для экономии времени – оплата ЖКХ, телефона

- Время использования

- Преимущественно на работе, в перерыв

- Ограничения

- По времени
- По сложности интерфейса
- Скорость интернет (иногда сбои)
- Понимание банковской терминологии
- Не будет помнить одноразовые пароли

«Неактивный пользователь»



- Евгений, 33

- Менеджер среднего звена (Москва)
- Женат, подумывает о рождении сына
- Не так давно сделали с женой ремонт в новой квартире, взяв кредит
- Опытный пользователь интернет

- Услуги

- Банковская карта (зарплатная)
- Банковская карта (бонусная)
- Кредит "На неотложные нужды"
- Дополнительная к второй банковской карте для жены

- Задачи

- Информация по состоянию зарплатной карты (какие покупки совершались)
- Мониторинг состояния кредита (следующий платеж, остаток суммы, закрытие кредита)
- Оплата кредита с зарплатной карты в автоматическом режиме
- Оплата ЖКХ, телефона, интернет
- Перевод денег на счет матери, живущей в Петербурге

- Время использования

- Преимущественно на работе, в перерыв

- Ограничения

- По времени
- По сложности интерфейса



- Алексей, 25

- Студент – магистрант медицинского ВУЗа (приезжий)
- Не женат, есть девушка
- Хочет сделать подарок девушке на 20-тилетие – думает взять кредит для этого
- С первого курса есть сберкнижка.

- Услуги

- Банковская карта
- Вклад (сберкнижка)
- Потребительский кредит

- Потребности

- Оплата Интернет, телефона
- Оплата покупок картой (и отслеживание ее состояния)
- Мониторинг состояния кредита (следующий платеж, остаток суммы, закрытие кредита)
- Перевод денег со счета сберкнижки на карту/кредит

- Время использования

- Дома, в университете

- Ограничения

- Рассеянность

## История 6. Об одном экране

# 1 экран

20 секунд

Брошенная сессия

До 70% пользователей

Что это за экран?

- Давать самое важное – сразу
- Давать контекстные действия
  - Не перегружать!
  - Показывать возможности!
- Не давать тупиковых страниц

## История 7. О доверии

Откуда списать:

Код плательщика:   
10 цифр

Месяц:

Год:   
4 цифры

**ДАЛЕЕ**

- Вопрос подтверждения
  - «Как мне доказать, что деньги были списаны?»
  - «Если что-то произойдет, что у меня есть на руках?»
  - «Без бумажки ты - ...»
- Вопрос понимания переплаты и вообще условий

ТЕЛ. (495) 771-78-88

ДАТА: 30/08/10    ВРЕМЯ(МСК): 13:40:24    КАРТА: 4..7566

БАНКОМАТ N: 380204  
АДРЕС: 1-1, М. YUSHUNSKAYA  
MOSCOW

ТИП ОПЕРАЦИ  
НОМЕР            СБ7977/0415 (1)  
РЕФЕРЕНС К(    28.11.2005    15:32    17  
КОД ОПЕРАЦИ    (2)            1            (3) 0373

СУММА ОПЕРАЦИ    044525225 3010181040000000022  
                          40702810338330103003

-----  
                          1000.00 (4) 0.00  
КОМИССИЯ                    30.00  
ИТОГО:                    1030.00

Квитанция

- Чеки
  - Они являются подтверждением!
  - «Сообщите номер платежа...»
- Четкая обратная связь
  - В том числе промежуточная
  - Нормальным языком
  - С указанием процентов комиссий и объяснением
- Четкая декларация «за что ты платишь»

Материальность и оправданность

## История 8. О защищенности



- Чеки и скретч-карты теряются
- Мобильный телефон не всегда доступен
- Ряд оплат не может пройти через шлюз
  - Стрим
  - Yota
- Чрезмерно защищено!
  - Обратное тоже верно 😊

**Воспринимаемая и реальная защищенность**



- Графические пин-коды
  - На JAVA MIDP!
- Временные пароли
  - Выгружают приложение

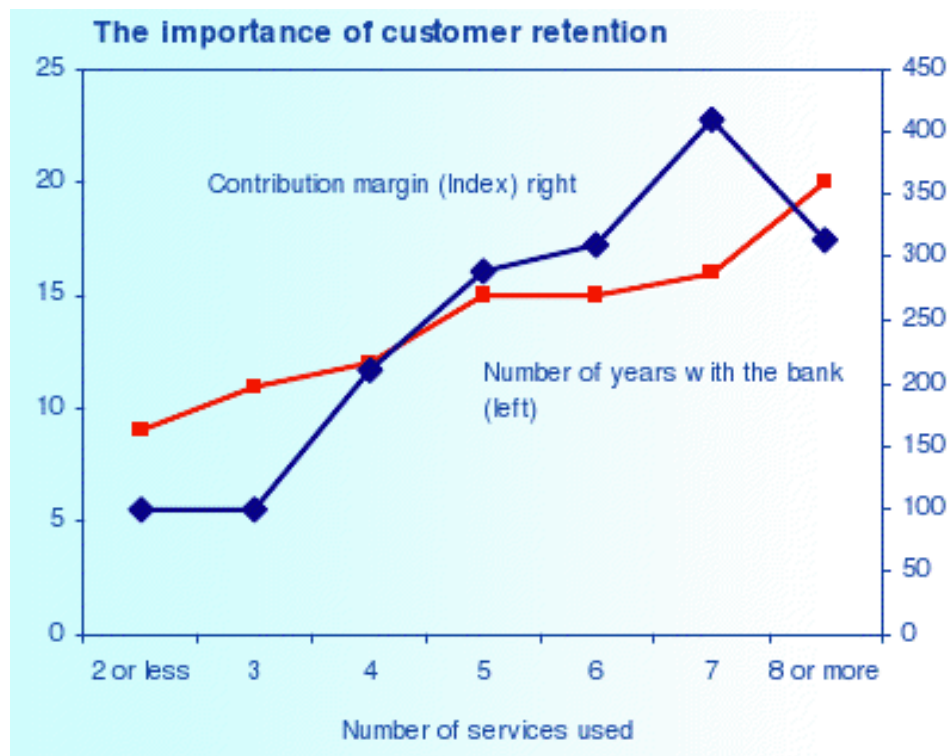
Мобильная защита (маленькая байка)



- От просмотра
  - Структура главной страницы?
- На ряд операций
  - (не)доверенных
- Упрощенный вход?

**Возможное решение - дифференцируемая защищенность**

## Попытка футурологии - 2



- Чем больше полезных сервисов мы создаем, тем лучше для всех
- Но об этих сервисах должны узнавать!

**Импликация лояльности**



- Персонализация
  - Напоминание о платежах
  - Советы по используемым сервисам
  - Мягкое вовлечение (на основе имеющейся информации)
  - Адаптивный интерфейс
- Мобилизация
  - USSD
  - Специфические мобильные устройства
- Бесконтактные платежи
  - eBank как кошелек
- ...



- Рекомендательная составляющая
- Возможно – интеграция с существующими сетями
  - Крайне осторожно!
- Sharing аккаунтов с
  - Родственниками
  - Друзьями
  - «Дай в долг»
  - Доверенное управление?

**Банк в окружении/банк как социальная сеть**



Возможное будущее?



Ответ на вопрос

# User eXperience 2010

**Thank you**  
**Спасибо за внимание**