

Usability в автоматизации банковской розницы

Info Industries Group
Борис Шлаин

Опыт Info Industries Group (IIG): Автоматизация банковской розницы

МДМ-Банк

- Автокредитование
- Кредитные карты
- Кредитование
малого бизнеса
- Экспресс-кредиты

Банк Петрокоммерц

- Автокредитование
- Потребкредитование
- Пластиковые карты
- Зарплатные проекты

Usability в рознице

- Скорость обслуживания клиентов
- Сокращение числа ошибок
- Удобство для оператора и клиента
- Снижение себестоимости обслуживания клиентов
- Различные/альтернативные интерфейсы (бумажная анкета, сканирование, Интернет-сайт, система банка)

Новое в процессе разработки...

- Анализ целей и опыта с использованием персонажей
- Прототипирование интерфейсов
 - Эскиз с комментариями (в составе UC Model)
 - Эскиз, идентичный форме
- Функциональное прототипирование «как можно раньше»: версия с ограниченным функционалом содержит **большинство** интерактивных функций
- Параллельная разработка пользовательского интерфейса и интеграции
- Документирование системы в форме обучающих роликов
- Документирование опыта в форме Best Practices

Новое в подборе кадров: тест для бизнес-аналитика

- В результате случайной ошибки операциониста банка со счета клиента было списан 1.000.000 вместо 100.000, указанных в платежном поручении. Впоследствии инцидент был исчерпан, однако Председатель правления банка потребовал найти общее решение для предотвращения подобных ситуаций в будущем.
- **Предложите решение!?**

Интернет-сайт банка: usability для розницы

Этапы исследования:

- создание персонажей – пользователей сайта
- анализ соответствия сайта целям персонажа
- анализ соответствия сайта общим критериям (навигация, персонализация, механизм поиска, контактная информация и др.)

Персонажи



Максим,
потенциальный клиент
банка (интересуется
банковскими депозитами)

Задачи

Выяснить:

- Где можно открыть депозит
- Требования к вкладчику
- Какие документы нужны для открытия депозита
- Какова минимальная сумма вклада
- На какой срок можно открыть депозит в банке
- Как начисляются проценты по депозиту
- Как можно продлить срок действия депозита
- Можно ли добавлять деньги к сумме уже оформленного депозита
- Как будут начислены проценты, если забрать депозит раньше срока
- И др.



Георгий,
потенциальный
клиент банка
(интересуется ипотекой)

Задачи

Выяснить:

- Какие программы ипотечного кредитования предлагает банк
- На недвижимость в каких городах (на какой территории) распространяется ипотечное кредитование банка
- Размер первоначального взноса
- Процентная ставка
- Сроки кредитования
- Срок рассмотрения заявки
- Необходимые документы для получения кредита
- И др.



Марина,
потенциальный
клиент банка
(интересуют
кредитные карты)

Задачи

Выяснить:

- Какие документы нужны для получения кредитной карты
- Условия предоставления кредита
- Как можно подать заявку
- Каковы ограничения по размеру кредита
- Проценты по кредиту
- Комиссии
- Пени при просрочке платежа
- Как долго Банк принимает решение о выдаче кредита
- Когда можно будет получить карту на руки
- И др.