

Электронный банкинг: не для средних умов?

Юзабилити интернет-банков

Каленюк Алексей

UIDesign Group: проектирование интерфейсов,
юзабилити-консалтинг | www.uidesign.ru

О докладчике



- Занимаюсь проектированием интерфейсов с 2002 года
- Руководжу отделом проектирования в компании UIDesign Group с 2007 года
- Область интересов: социальные механизмы в ПО, интернет-банкинг, SAAS, новые тренды в интерфейсостроении, общение с разработчиками

Типичные проблемы интернет-банков



- Физические и юридические лица – разный уровень владения, разные потребности
- Терминология – традиция или понятность
- Новички и профи – как «убить» двух зайцев
- Ограничения платформы
- Доверие к продукту

«ФИЗИКИ»



- Нечастое использование системы
- Выполнение узкого набора операций
- Бытовая терминология
- Страх перед ошибкой

«Юрики»



- Регулярное использование системы
- Синхронизация с другим ПО
- Четкий регламент и терминология
- Множество счетов
- Множество аккаунтов

Лучший интернет-банк 2009

Global Finance признал Райффайзенбанк лучшим интернет-банком в России



Ориентируемся на задачи

▼ Текущие счета
▪ Мини выписка
▪ Выписка
▪ Реквизиты счёта
▪ Открытие депозита
▪ Платежное поручение (RUR)
▪ Платежи в бюджет (RUR)
▪ Внутренние Переводы/ конвертация
▪ Валютные переводы РФ
▪ Валютные переводы за рубеж
▶ Дебетовые карты
▶ Кредитные карты
▶ Депозиты
▶ Кредиты
▶ ПИФы

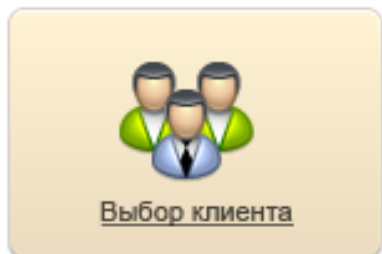
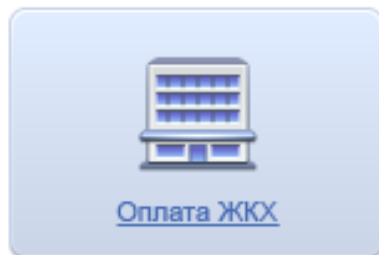
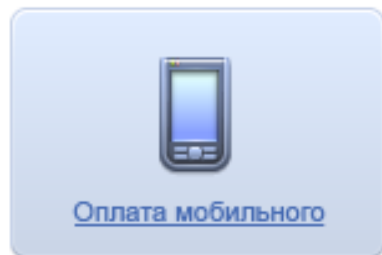
- Как оплатить мобильный?

Ориентируемся на задачи

▶ Текущие счета
▼ Дебетовые карты
▪ Мини выписка
▪ Выписка
▪ Выписка по счету карты
▪ Реквизиты счёта
▶ Оплата услуг
▪ Пополнить карту
▪ Блокировка карты

- Как получить выписку по карте?

Ориентируемся на задачи



- Неопытные пользователи ориентируются в задачах лучше, чем в объектах системы
- Для опытных – объектно-ориентированное меню

Вхождение в контекст

Сегодня пятница, 23 октября 2009 Правила обслуживания ▶ Тарифы ▶ Курсы валют ▶ Помощь ▶ PDA-версия ▶ Завершение сеанса ▶

▼ Текущие счета

- Мини выписка
- Выписка
- Реквизиты счёта
- Открытие депозита
- Платежное поручение (RUR)
- Платежи в бюджет (RUR)
- Внутренние Переводы/ конвертация
- Валютные переводы РФ
- Валютные переводы за рубеж

▶ Дебетовые карты

▶ Кредитные карты

▶ Депозиты

▶ Кредиты

▶ ПИФы

- Управление ключами
- SMS-уведомления
- Журнал заявок
- Настройки
- Курсы валют
- Обратная связь
- Завершение сеанса
- Безопасность



Новые сервисы в модуле «Оплата услуг»

Теперь кроме мобильной связи и услуг интернет-провайдеров Вы можете оплатить коммерческое ТВ и стационарную связь в разделах [дебетовые](#) и [кредитные](#) карты. [дальше...](#)

Дата последнего посещения: Чт 22 окт 2009 20:32:15

Текущие счета	Дебетовые карты	Кредитные карты	Депозиты	Кредиты	ПИФы	
Номер счета	↕ Валюта	Регион	Тип счета	↕ Остаток на 22.10.2009	↕ Дата открытия	Дата закрытия
<input type="radio"/> 40817810001000158735	RUR	MOSCOW	Текущий счет		10.01.2006	
<input type="radio"/> 42301810201000158735	RUR	MOSCOW	Текущий счет		02.03.2005	
<input type="radio"/> 42301840501000158735	USD	MOSCOW	Текущий счет		09.03.2005	
<input checked="" type="radio"/> 40817840301000158735	USD	MOSCOW	Текущий счет		08.01.2008	

Валюта	Итого
RUR	
USD	

Модель реализации

Мини выписка по счету







Текущий счет

40817810001000158735 RUR	▼
42301810201000158735 RUR	
40817810001000158735 RUR	
42301840501000158735 USD	
40817840301000158735 USD	

Мини выписка за последние операций

- Трудно определить различие между счетами
- Какой из них карточный, а какой – текущий?
- На какой из них я откладываю деньги?

Ментальная модель пользователя

Название счета / карты	Доступный остаток
 Счет "Семейный"  	1 200 000,00 RUR
 №12345678123456789012	500 000,00 USD
 №95867578123456789012	200 000,00 USD
 "На машину"	200 000,00 USD

- Визуальное разделение по типам счетов
- Обозначение привязки к картам
- Видно состояние счета
- Понятное пользователю название

Говорим «по-русски»



- «Забавное слово «сальдо»»
- «Я слышал, что у банков дебет и кредит наоборот. Но я не уверен»
- «Я пользовался не своими деньгами (про графу «Кредит»)»
- «Списание со счета – это обороты за день?»


Ограничения платформы

Ограничения существуют, с разработчиками надо уметь договариваться

Номер счета / карты: "Командировочный" № 23121321321321321321321

Показать выписку: По счету
Валютный RUR
Исполненные операции по счету


По овердрафту счета
Выписка по ссудному счету
счета "Валютный"

Показать рублевое покрытие 

Период выписки: **за текущий день** за текущий месяц, за текущий квартал, за текущий полугодие

Процесс формирования выписки может занять длительное время.

Если Вы не хотите ждать, то сможете ознакомиться с выпиской по картотеке позже в этом разделе (когда выписка по картотеке будет сформирована).

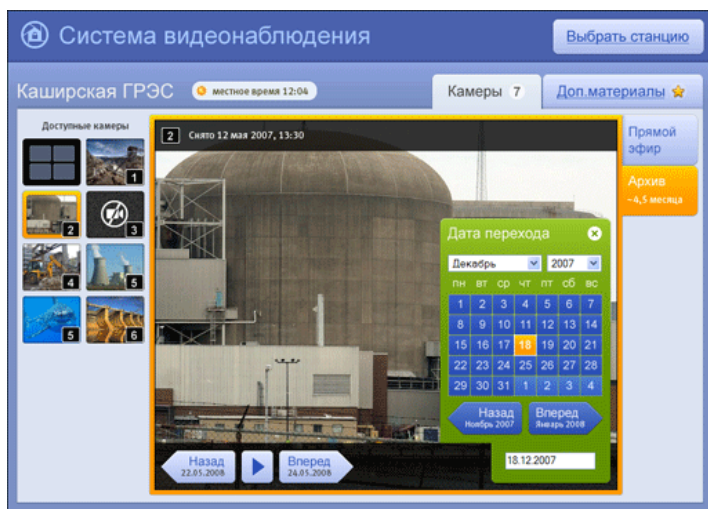


Доверие: репутация компании



- Уверенность в банке
- Качество поддержки пользователей
- Отзывы клиентов

Доверие: качество ПИ



- Предсказуемость поведения
- Обратная связь
- Скорость реакции
- «Защита от дурака»
- ...

Доверие: качество контента



- Понятность и актуальность
- Уместность
- Отсутствие ошибок
- Версии для печати

Доверие: безопасность и риски



- Будьте аккуратны с «чувствительными» данными
- Предвидьте страхи клиентов

Больше о доверии:

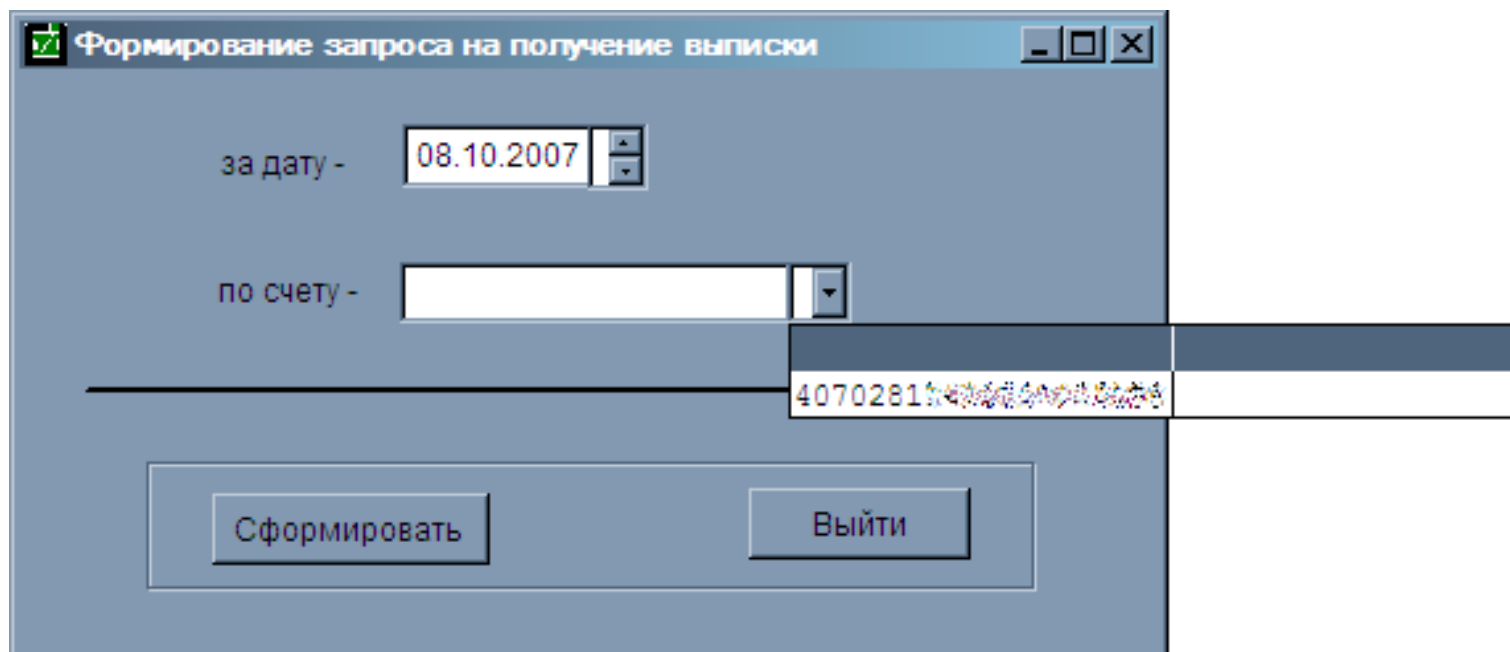
Florian Egger,

«From Interactions to Transactions: Designing the Trust Experience for Business-to-Consumer Electronic Commerce»

Иначе...

- «Что-то мне этот НДС покоя не дает»
- «Что такое очередность?»
- «Я начинаю чувствовать себя загнанной в угол, честное слово»
- «Я считаю, что надо все перепроверить, потому что я не верю этой программе»

Прошло 10 лет, но некоторые вещи не меняются



Формирование запроса на получение выписки

за дату - 08.10.2007

по счету -

4070281

Сформировать

Выйти



UIDesignGroup

Спасибо за ваше внимание!

С удовольствием отвечу на ваши вопросы

Со мной можно связаться по адресу: arsy@uidesign.ru

UIDesign Group: проектирование интерфейсов,
юзабилити-консалтинг | www.uidesign.ru