

П. А. Кармишин, С. В. Рындина

РАЗРАБОТКА ПРОТОТИПА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Аннотация.

Актуальность и цели. Разработка прототипов мобильных приложений позволяет выявить проблемы с интерфейсом пользователя на самых ранних этапах с помощью UX-тестирования. Это сокращает расходы на весь цикл разработки, так как проблемы в интерфейсе, обнаруженные на стадии тестирования готового программного продукта, обходятся в разы дороже.

Материалы и методы. Рассмотрены лучшие практики создания мобильных приложений банков: мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» и мобильное приложение «Тинькофф Банк». Выявлены их сильные и слабые стороны в работе службы поддержки через мобильное приложение.

Результаты. На основе анализа интерфейса мобильных приложений банков, присутствующих на рынке банковских услуг, определены требования к разрабатываемому интерфейсу мобильного приложения обработки обращений клиентов. Разработан прототип мобильного приложения банка для обработки обращений клиентов.

Выводы. Разработка прототипа мобильного приложения позволяет на ранних этапах провести тестирование пользовательского интерфейса и доработать его с учетом выявленных проблем пользователя при использовании приложения на стадии прототипа.

Ключевые слова: бизнес-процессы, банкинг, мобильные приложения, обращения клиентов.

P. A. Karmishin, S. V. Ryndina

DEVELOPMENT OF A PROTOTYPE OF A MOBILE APPLICATION FOR BANKS TO PROCESS CUSTOMER APPEALS

Abstract.

Background. The development of prototypes of mobile applications allows us to identify problems with the user interface at the earliest stages with the help of UX-testing. This reduces the costs for the entire development cycle, because the problems in the interface found at the testing stage of the finished software are much more expensive.

Materials and methods. In the article the best practices of creation of mobile applications of banks are considered: mobile application "Sberbank Online" and mobile application "Tinkoff Bank". Identified their strengths and weaknesses in the service support through a mobile application.

Results. Based on the analysis of the interface of mobile applications of banks present in the banking services market, the requirements for the developed interface

of the mobile application for handling customer requests are defined. A prototype of the mobile application of the bank for handling customer requests was developed.

Conclusions. The development of a prototype mobile application allows early testing of the user interface and finalizing it based on identified user problems when using the application at the prototype stage.

Keywords: business processes, banking, mobile applications, customer appeals.

Рассмотрим лучшие практики мобильного банкинга: мобильные приложения крупнейшего банка России «Сбербанк» и крупнейшего онлайн-банка России «Тинькофф Банк».

Мобильное приложение Сбербанка – это сервис «Сбербанк онлайн». Интересующий нас раздел поддержки клиентов находится в сложно доступном месте: маленькая иконка есть только на главном окне приложения.

Для контакта со службой поддержки можно выбрать один из двух вариантов: звонок специалисту и обмен сообщениями.

Звонок специалисту – стандартный способ связи и в нем нет принципиальных новшеств по сравнению с традиционным звонком со стационарного телефона.

А вот обмен сообщениями реализован не как диалог, когда пользователю сразу отображается ответ специалиста, а как раздел «Входящие». Для сохранения внимания пользователя – это не лучший вариант.

Среди достоинств следует отметить: включенный в приложение мессенджер для общения между пользователями и продуманный графический дизайн: контрастность, яркость, читабельность – на высоте при сохранении стилистики корпоративных цветов банка (рис. 1) [1].

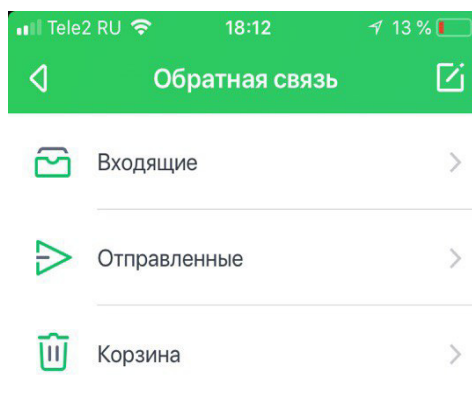


Рис. 1. Интерфейс окна службы поддержки «Сбербанк Онлайн»

Мобильное приложение «Тинькофф Банк» имеет схожий функционал, однако раздел обратной связи реализован лучше, нежели в «Сбербанк Онлайн». Существует три способа связи со службой поддержки: звонок на горячую линию, сообщения на электронный адрес, онлайн-чат.

Большой плюс службы поддержки Тинькофф Банка в том, что у пользователя есть возможность в реальном времени связаться со специалистом,

с помощью чата (рис. 2). Но поскольку банк лишен каких-либо отделений, кроме главного офиса банка, всю нагрузку по вопросам решения проблем пользователей и принятию отзывов и пожеланий принимает онлайн консультанты и специалисты горячей линии, что в свою очередь вызывает образование очередей.

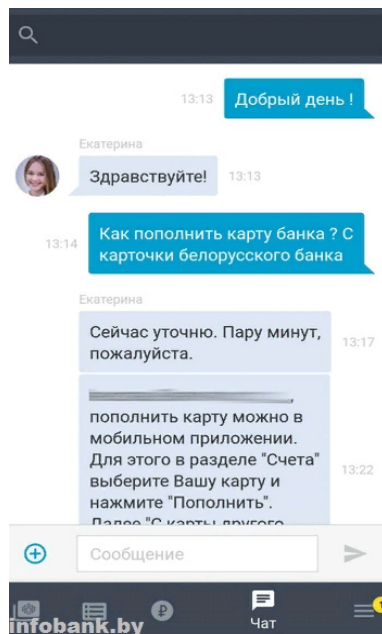


Рис. 2. Окно онлайн-чата в мобильном приложении «Тинькофф Банк»

Перейдем к разработке собственного прототипа. На главном экране (как и на любом другом) в нижнем меню расположено пять вкладок: последняя вкладка – Поддержка (рис. 3), при нажатии на которую он попадает в меню регистрации обращений.

В окне этого меню службы поддержки две кнопки: «Позвонить в call-центр», по которой клиенту доступна возможность звонка сразу же после нажатия на данную кнопку, без ввода номера, и «Письменное обращение», при нажатии на которую пользователь будет направлен в раздел ввода обращения.

Далее следует окно ввода обращения (рис. 4). Здесь пользователю нужно ввести ФИО, для первичной идентификации и дальнейшего обращения к нему. Также присутствует поле, в которое пользователь должен ввести текст обращения.

В следующем окне пользователю предлагается выбрать удобный для него способ дальнейшей связи с ним. На выбор предлагается три варианта: «Электронная почта», «SMS-сообщения», «Онлайн-чат».

«Электронная почта». После выбора данного способа связи пользователь переходит в окно ввода электронного адреса, на котором имеется поле для ввода адреса, а также кнопка «Назад» для возврата в предыдущее окно и кнопка «Готово» для перехода в следующее окно с подтверждением регистрации сообщения и благодарностью за обращение (рис. 5).

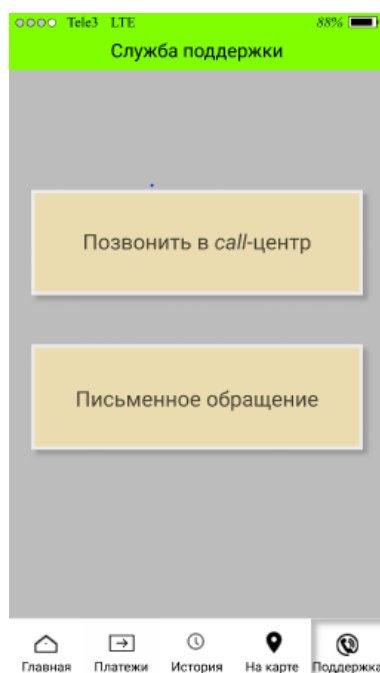


Рис. 3. Интерфейс меню регистрации обращений

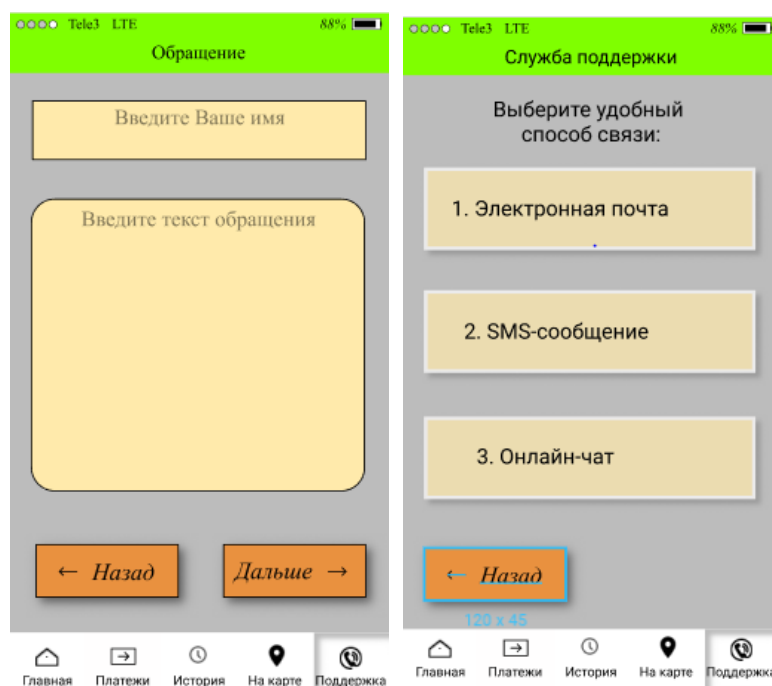


Рис. 4. Интерфейс окна ввода обращения и выбора способа связи

«SMS-сообщения». После выбора данного способа связи пользователь переходит в окно ввода номера мобильного телефона, на котором имеется поле для ввода номера телефона, а также кнопки «Назад» для возврата в

предыдущее окно и «Готово» для перехода в следующее окно с подтверждением регистрации сообщения и благодарностью за обращение (рис. 6).

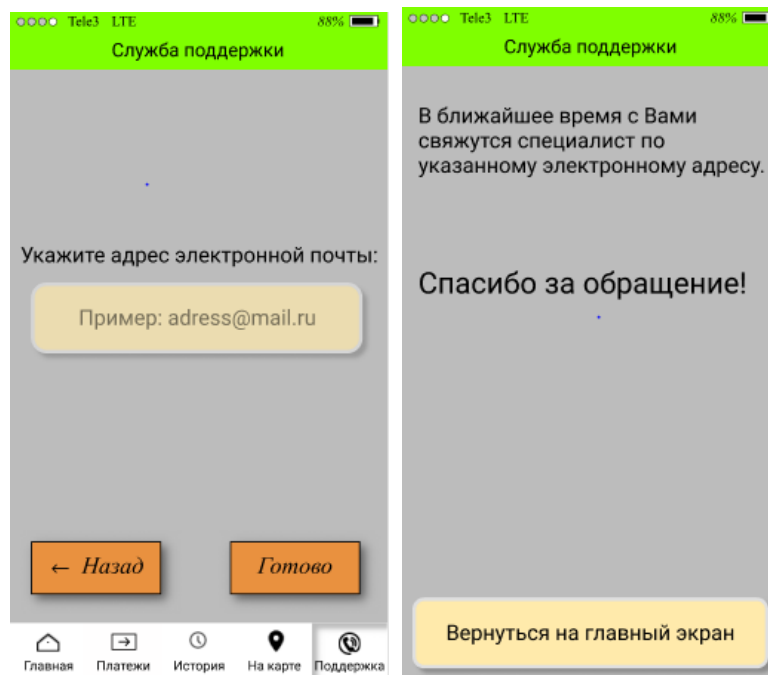


Рис. 5. Интерфейс окна ввода email и подтверждения регистрации

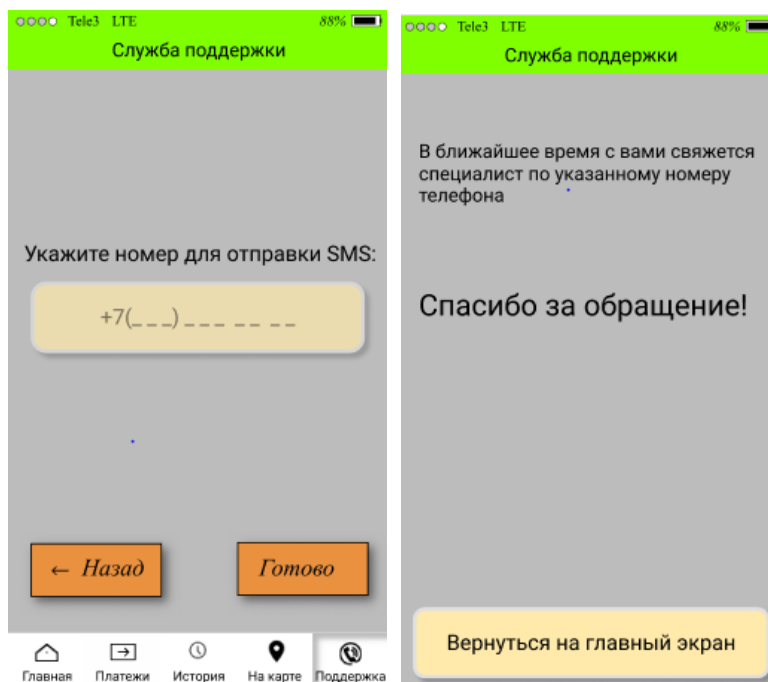


Рис. 6. Интерфейс окна ввода номера мобильного телефона и подтверждения регистрации

«Онлайн-чат». После выбора данного способа связи пользователь подключается к чату со специалистом в реальном времени. В окне чата мы видим основное поле, на котором видна история сообщений, также поле для ввода текста сообщения и кнопку для отправки сообщения (рис. 7). По окончании диалога пользователю будет предложено оценить работу специалиста по 5-балльной шкале, а также оставить комментарий по его работе. Реализовано это будет с помощью отдельного экрана, переход на который будет осуществлен после окончания диалога. На этом экране также расположены кнопка «Готово» для отправки оценки и кнопка «Вернуться на главный экран» для возврата на главный экран без оценки работы специалиста [2].

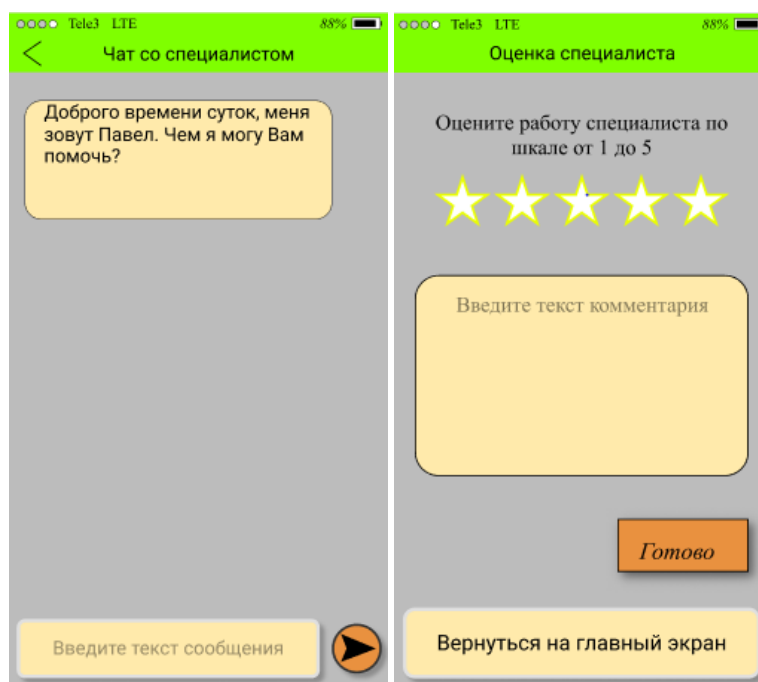


Рис. 7. Интерфейс окна онлайн-чата и оценки работы специалиста

Построим карту действий пользователя в приложении. Составление такой карты помогает спрогнозировать потенциальные трудности при использовании приложения, также является очень хорошей подсказкой как в случае ввода новых функций в приложение, так и в поддержании старых.

Карта действий представляет собой последовательно расположенные окна интерфейса, с указаниями всех возможных путей возврата либо перехода из каждого окна (рис. 8).

Текстовое представление карты действий:

- 1) А – стартовый экран. В него пользователь попадает при нажатии на кнопку «Поддержка»;
- 2) из экрана А возможно сделать два прямолинейных перехода: А-В, В-С;
- 3) из экрана С мы можем сделать три перехода: С-Е, С-Д, С-Н;
- 4) из окна Е возможен переход в окно Г и последующий возврат в окно А;
- 5) из окна Д возможен переход в окно Е и последующий возврат в окно А;
- 6) из окна Н возможен переход в окно И и последующий возврат в окно А.

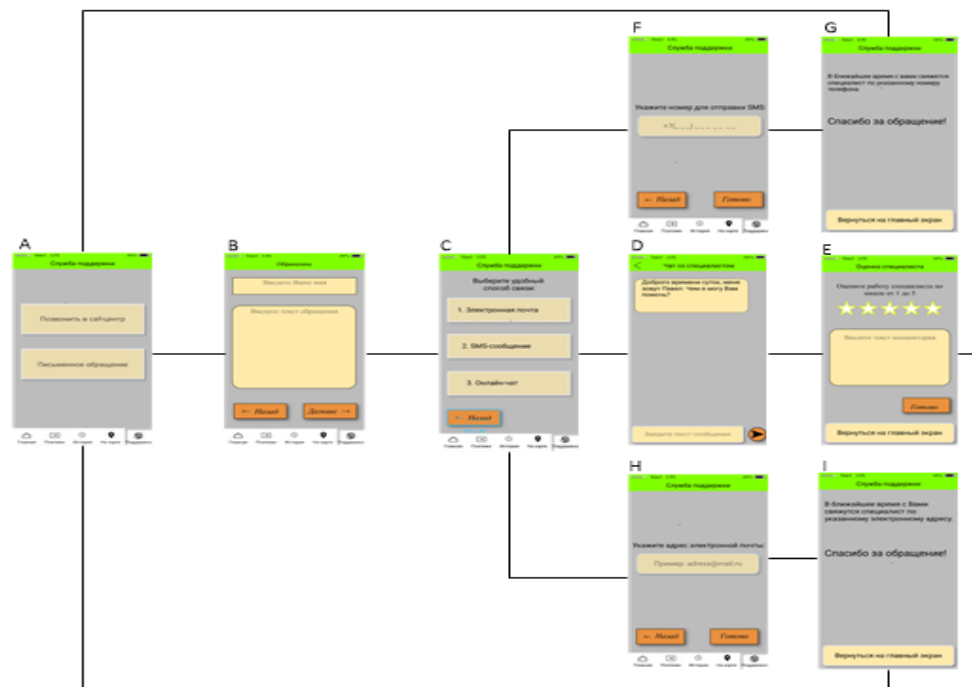


Рис. 8. Карта действий для обращения в службу поддержки через мобильное приложение

На последнем этапе разработки прототипа проводят UX-тестирование. UX – user experience, в переводе значит «опыт пользователя». Это наиболее объективный метод тестирования интерфейса, так как тестирование проводится потенциальными пользователями продукта под наблюдением аналитиков. Большим плюсом является то, что тестирование можно проводить на разных этапах разработки, т.е. достаточно разработать прототип интерфейса и уже после его тестирования прийти к полезным выводам, которые позволят улучшить опытный образец.

Библиографический список

1. Блог Сбербанка. – URL: <https://habr.com/company/sberbank/blog/353746/>
2. Блог Тинькофф Банка. – URL: <https://habr.com/company/tinkoff/blog/303580/>

References

1. *Blog Sberbanka* [Blog Sberbank]. Available at: <https://habr.com/company/sberbank/blog/353746/>
2. *Blog Tin'koff banka* [Tinkoff Bank Blog]. Available at: <https://habr.com/company/tinkoff/blog/303580/>

Кармишин Павел Андреевич

студент, Пензенский государственный университет (Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: mr.karmishin@mail.ru

Karmishin Pavel Andreevich

Student, Penza State University (40 Krasnaya street, Penza, Russia)

Рындина Светлана Валентиновна

кандидат физико-математических наук,
доцент, кафедра экономической
кибернетики, Пензенский
государственный университет
(Россия, г. Пенза, ул. Красная, 40)

E-mail: svetlanar2004@yandex.ru

Ryndina Svetlana Valentinovna

Candidate of physical and mathematical
sciences, associate professor,
sub-department of economic cybernetics,
Penza State University (40 Krasnaya
street, Penza, Russia)

УДК 330.4

Кармишин, П. А.

Разработка прототипа мобильного приложения банка для обработки обращений клиентов / П. А. Кармишин, С. В. Рындина // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. – 2018. – № 2 (8). – С. 13–20. – DOI 10.21685/2309-2874-2018-2-2.