

PROTOSECURITY



Управление пользовательским опытом для повышения качества digital банкинга

Денис Безкоровайный
ProtoSecurity
<https://protosecurity.ru>



Сегодня Банк – это приложения

Неважно, какие у вас отделения (и есть ли они)

Пользовательский опыт при взаимодействии с приложением – это опыт взаимодействия с Банком

Плохое приложение – плохой банк

Смена банка – просто замена приложения



Проблема

Разработчики и бизнес не знают, как пользователи видят и воспринимают приложения Банка

Если пользователи пишут гневные отзывы – уже слишком поздно

Разработчики и бизнес не измеряют влияние пользовательского опыта на бизнес-результаты Банка



Как вы узнаете о проблемах пользовательского опыта?

Отзывы покупателей

3.2 из 5

Оценок: 2.3K



Ерунда



1 сент. 2017 г.

Unstoppable

Вылетает после обновления 31 авг. 2017 г.



Артур123654

Тупость



4 сент. 2017 г.

Frok76

Отзывы покупателей

4.6 из 5

Оценок: 10.8K



Удобно



9 авг. 2017 г.

openYouEyes

Ужас



15 сент. 2017 г.

miXXey

Баги



8 авг. 2017 г.

runia1



Пользовательский опыт – важнейший фактор лояльности Банку



Дмитрий

14 февраля 2018 г.



Не смог зайти ошибка и все тут, благодаря Вам накрылся перевод. Уверенной дорогой идёте к потере клиентов так держать. Даже баланс не смог проверить, и на мой отзыв до сих пор не поступил комментарий разработчика. Снова "1".



Alena

18 февраля 2018 г.



Ужасно! ДОРАБОТАЙТЕ ПРИЛОЖЕНИЕ! Не возможно оплатить квитанции, лучше сходить до почты.



А если это интернет-банк?

Нет единого пространства для отзывов

Большинство пользователей не оставляет отзывов



«Тормозит»



Ivan [redacted] 19 февраля 2018 г.



Быстродействие такое, будто толпа пенсионеров в очереди перед тобой заселилась прямо у тебя в телефоне.



«Ничего не работает»



Mikhail 16 февраля 2018 г.



После последнего обновления
полный ужас. Ничего не работает.



Разработчики не видят проблем пользователей



Юлия [redacted] 14 февраля 2018 г.

★★★★★

Не возможно войти!!!

12 февраля 2018 г.

Юлия, какая ошибка появляется при входе?



Дмитрий [redacted] 9 февраля 2018 г.

★★★★★

Ужас! Приложение [redacted] полное. Пуш приходит минут через 5. Вход по отпечатку не имеет смысла, всё равно ждёшь пуш 5 минут или смс, код в котором в самом конце. Верните предыдущее приложение и увольте нахрен этих разработчиков

[redacted] 11 февраля 2018 г.

Дмитрий, здравствуйте. Готовы помочь и разобраться с ситуацией. Пришлите, пожалуйста, на [redacted] номер телефона, название сотового оператора и регион местонахождения. Проверим логи и каналы связи. Ждём. Надеемся на понимание. p.s. Если у вас настроен вход по отпечатку - отключите в настройках приложения "Дополнительную проверку при входе"



Типичные проблемы пользователей

«Вылетает»

«Не запускается»

«Тормозит»

«Не работает»

«Глючит»

«После обновления сломалось»



Пирамида потребностей пользователей мобильного банкинга

ОТЗЫВЫ



Оценок: 1 610





Категории проблем мобильного и онлайн-банков – перевод с языка пользователей

Медленная загрузка и работа

- Неочевидные проблемы с кодом

- Долгий отклик веб-сервисов и API Банка на запросы

- Некорректная работа на определенных устройствах

Ошибки в приложении

- Ошибки и «вылеты» в нативных мобильных приложениях

- Ошибки JavaScript и AJAX в веб-интерфейсе

- Ошибки на уровне низлежащих веб-сервисов и API банка

- Ошибки сервисов аутентификации и SSO



Почему в банках ситуация настолько хуже

Проблемы производительности воспринимаются как проблемы разработчиков, а не бизнеса

Пример: для e-commerce, игровой индустрии – приложение и есть бизнес

Ограничение использования облачных сервисов для аналитики и анализа производительности

Решение должно быть полностью в Банке



Что вы НЕ знаете, но могли бы

У какого количества пользователей

Какая именно ошибка

На каких именно устройствах

На каких версиях iOS/Android

Что именно приводит к «вылету»



Что вы НЕ знаете, но могли бы

Последовательность шагов до ошибки

Где именно и почему именно «тормозит»

Какой именно сервис возвращает HTTP ошибки

Сравнение версий приложения по производительности

У каких групп клиентов возникают ошибки

Сколько денег теряет бизнес из-за всех этих проблем



Что дает мониторинг пользовательского опыта мобильных и веб-приложений

Сокращается время от обнаружения ошибок до их устранения

Повышается удовлетворенность пользователей

Пользователи начинают давать обратную связь не по техническим проблемам, а по основному функционалу

Приложения развиваются в областях, востребованных пользователями

Снижение нагрузки на helpdesk



Итоги

Конкуренция за пользователя будет все сильнее

Банковский функционал будет и дальше унифицироваться

Пользовательский опыт станет играть все большую роль

Есть огромное поле для улучшения в банковской среде

Пользователи редко пишут хорошие отзывы – они просто рекомендуют ваш Банк друзьям



Вопросы?

denis@protosecurity.ru

<https://protosecurity.ru>