



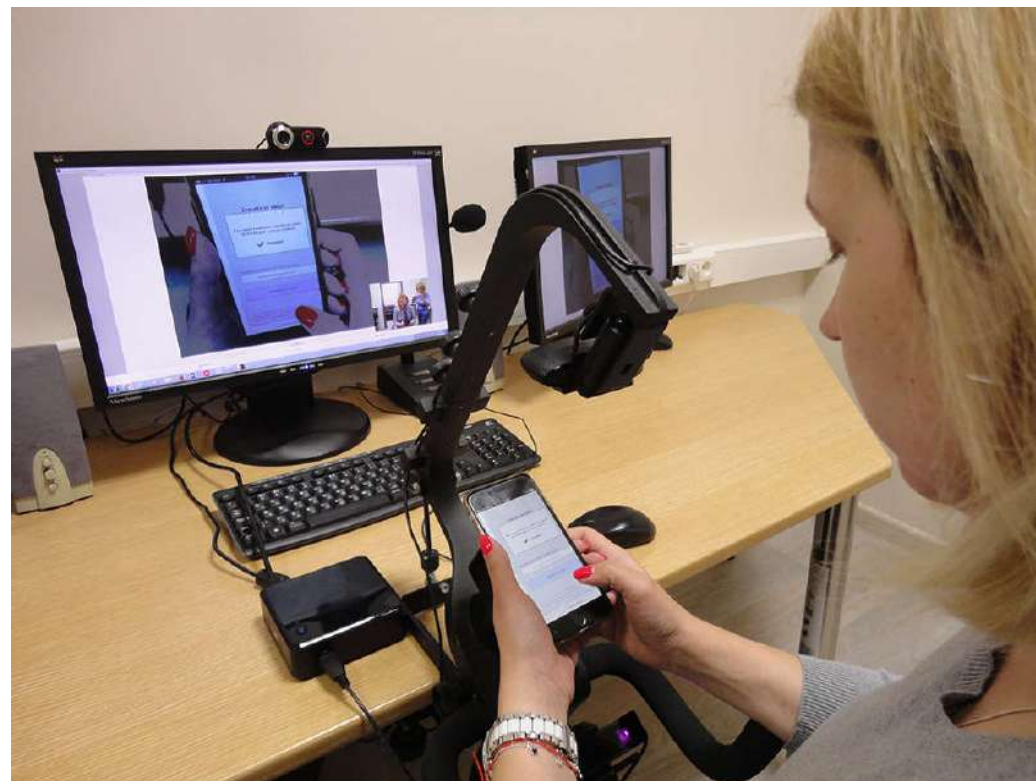
# Юзабилити-рейтинг мобильных приложений банков Казахстана

Юзабилити и востребованность функциональности

## О нас

USABILITYLAB – российская юзабилити-компания с современной профессиональной юзабилити-лабораторией.

- 11 лет на рынке.
- Более 1800 проектов по проектированию, оценке и улучшению пользовательских интерфейсов.
- С 2014 года проводим регулярный мониторинг интерфейсов приложений банков



# Сравнительное исследование мобильных банков Казахстана

Исследовалось как удобство, так и функциональность банковских приложений.

Рейтинг функциональности:

- Какие функции есть в приложении (чеклист на >200 функций).
- Насколько они нужны пользователям (опрос)
- Какие эмоции они вызывают у пользователей (опрос, модель Н.Кано).

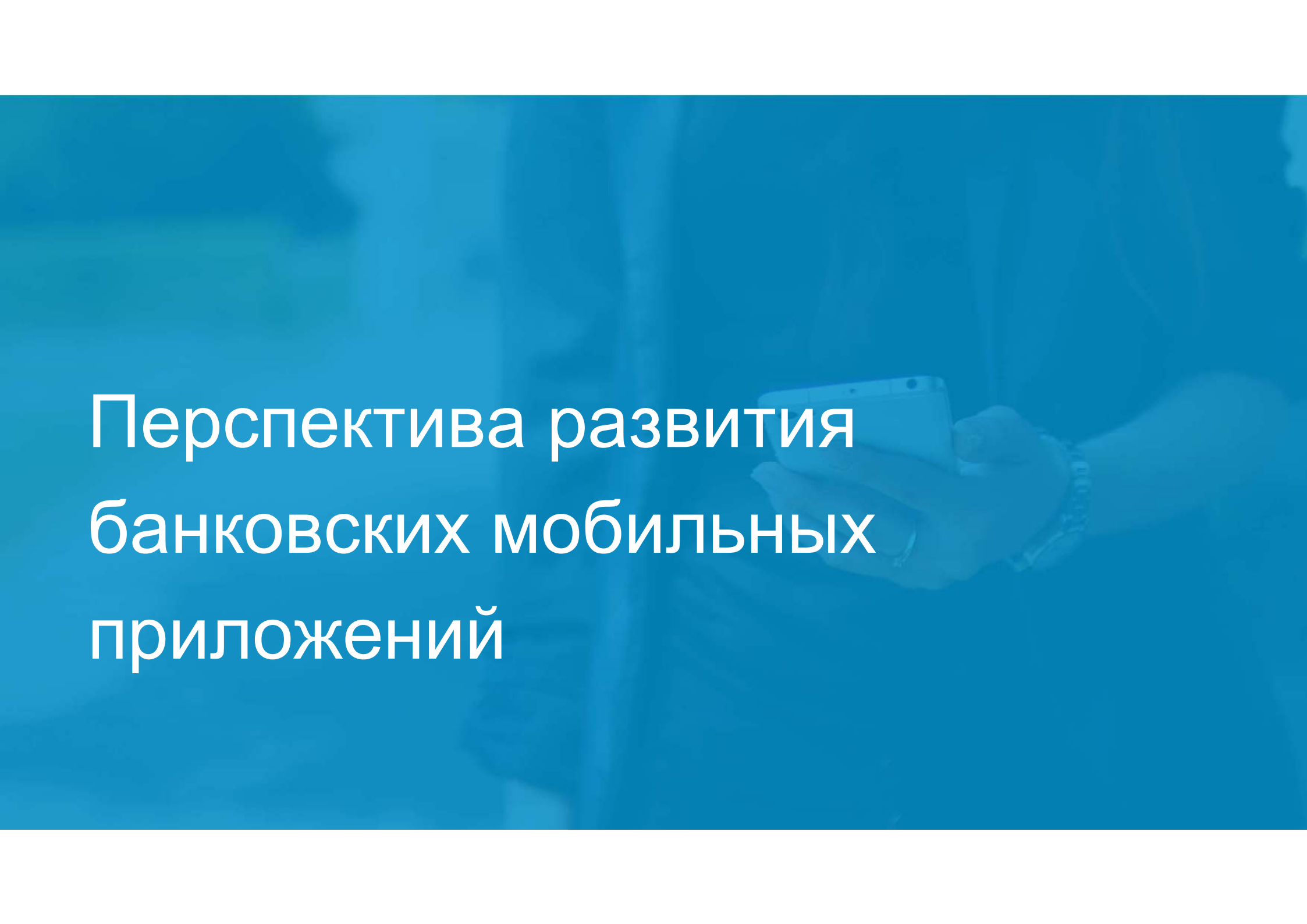
Удобство (юзабилити-оценка):

- Возможность решить в приложении наиболее 8 наиболее частых пользовательских задач\*
- Проблемы, с которыми может столкнуться пользователь при их выполнении.
- Метод – оценка юзабилити-аналитиками по сценарию, разработанному для юзабилити-тестирований МБ.

# Участники исследования 2017

В рамках исследования мы оценили насколько ваши приложения удобны для пользователей и позволяют выполнять привычные операции.



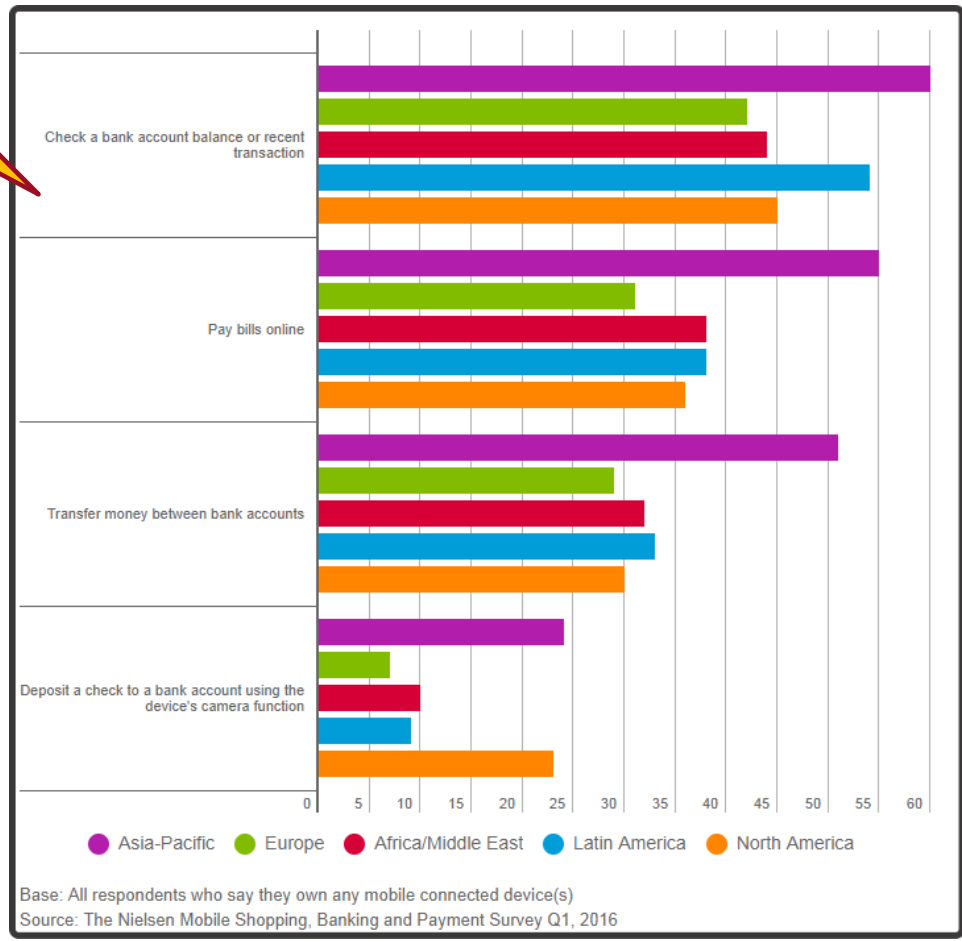
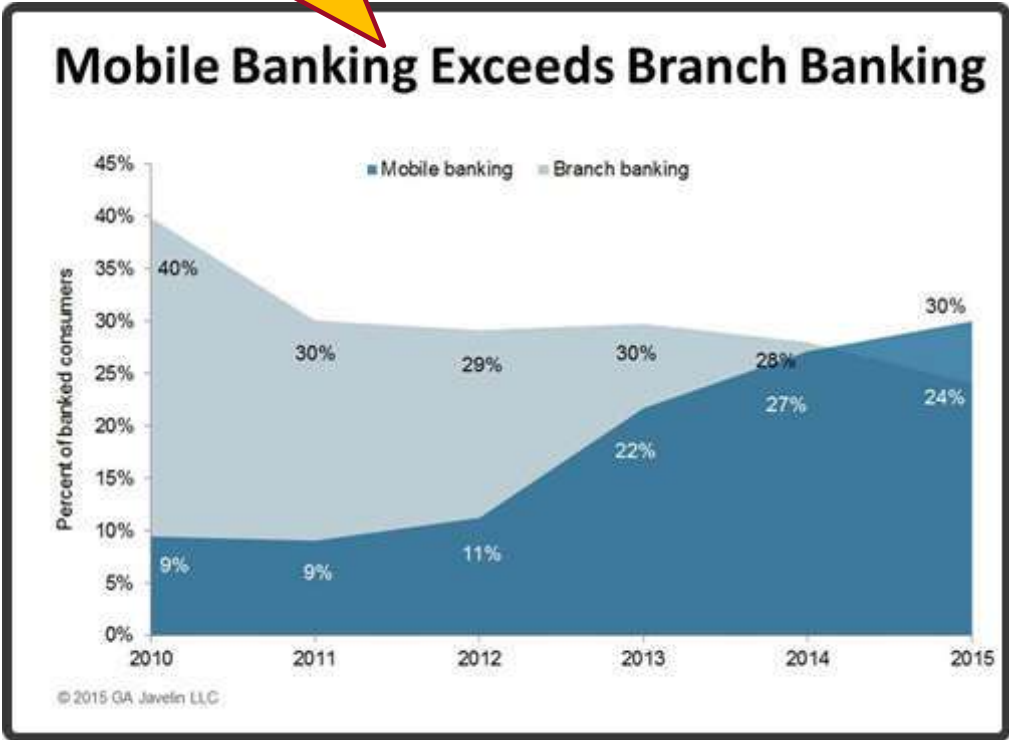


# Перспектива развития банковских мобильных приложений

# Важно ли развивать мобильный банк?

В 2015 году МБ обошел отделения по частоте обращений

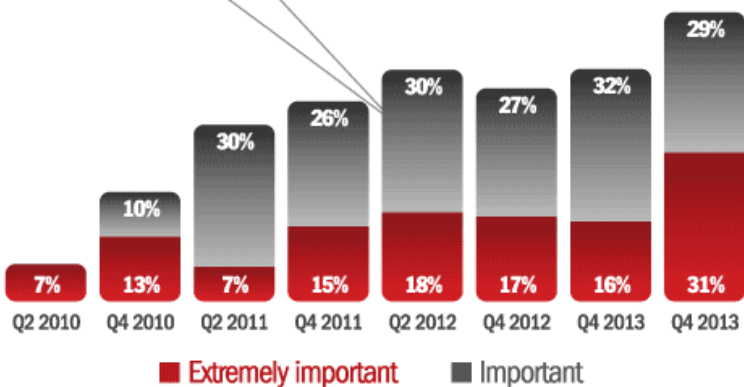
МБ – основной (до 60%) канал для «простых» и безрисковых задач.



# Что думают пользователи о сервисах мобильного банка?

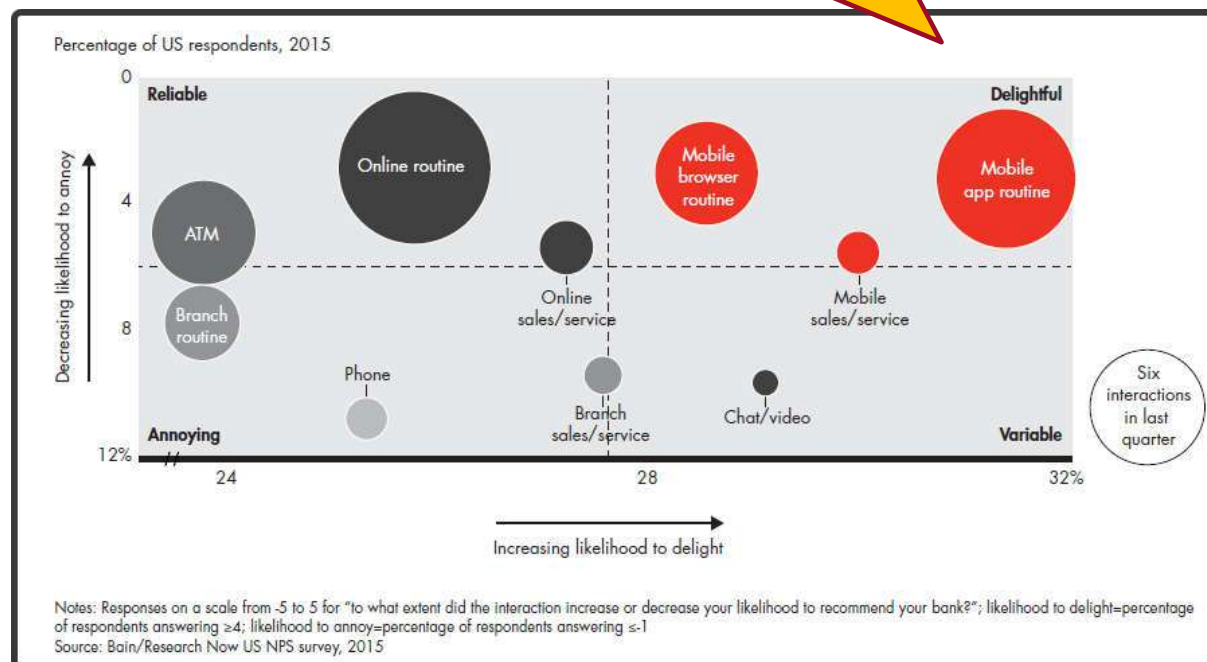
Влияние качества приложения на выбор банка клиентом растет с каждым годом

## Role of mobile banking in consumers decision to switch



Source: AlixPartners © March 2014 The Financial Brand

Хорошее приложение – лучший способ впечатлить клиента уровнем сервиса



Six interactions in last quarter



A person is shown from the chest down, holding a white smartphone in their right hand. The person is wearing a light-colored top and a watch on their left wrist. The background is blurred, suggesting an outdoor setting. A semi-transparent blue gradient is applied over the entire image, and white text is overlaid on the center.

# Рейтинг функциональности мобильных банков Казахстана



# Чек-лист функций и параметров



[Чек-лист 2017](#)

*Мы сравнили функциональность и провели опрос для оценки востребованности функций. Результатом стал обновленный чек-лист.*

# Результаты исследования функциональности

Рейтинг функциональности банков Казахстана  
на основании заполненных чек-листов

1	Сбербанк Казахстан
2	ФортеБанк
3	АТФ Банк
4	Алтын Банк
5	Евразийский Банк
6	Банк Астаны

Если вы хотите узнать, на каком месте мог бы оказаться ваш банк – напишите нам!

[info@usabilitylab.net](mailto:info@usabilitylab.net)

Описание методологии подсчёта на [rating.usabilitylab.ru](http://rating.usabilitylab.ru)

## Сравнение рейтинга России и Казахстана 2017

1	Сбербанк Казахстан
2	Сбербанк
3	ВТБ24_новый
4	Тинькофф Банк
5	АТФ
6	ФортеБанк
7	Банк Санкт-Петербург
8	РайффайзенБанк
9	Бинбанк МДМ
10	Альфа-Банк

11	Алтын Банк
12	Промсвязьбанк
13	ЮниКредит Банк
14	Русский Стандарт
15	Евразийский Банк
16	Банк Астаны
17	Открытие
18	Росбанк
19	ВТБ Банк Москвы
20	Хоум Кредит



# Тренды функциональности

Функции, появившиеся в МБ Казахстана в 2017 году

 Звонок в банк


Для регистрации введите номер Вашего телефона





## Регистрация по данным

Регистрация по имеющимся данным (например, номер карты или телефону)

- В 2016 было у 25% исследованных банков.
- В 2017 >60% банков поддерживают такой способ регистрации.

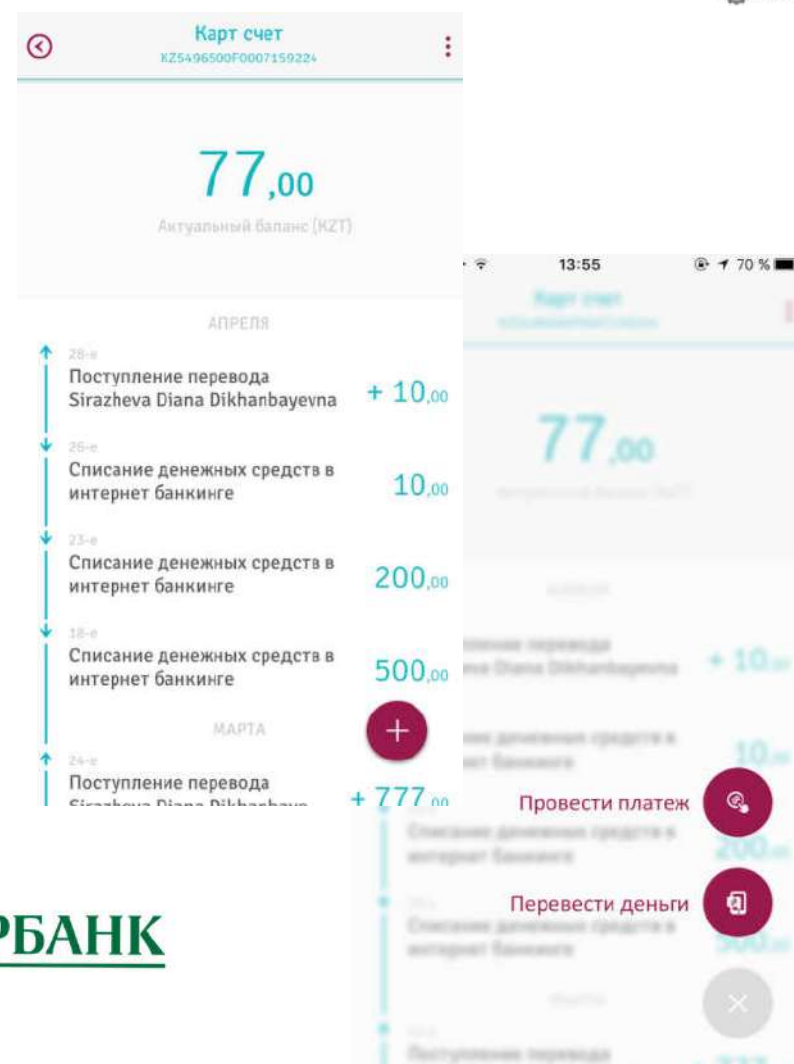


Регистрация по имеющимся данным. Было у 4х банков, стало у 13!

## Переход к выполнению операции в 1 клик

Переход к совершению операция напрямую из инфо по счёту или вкладу.

- В 2016 было у <30% исследованных банков.
- В 2017 у 80% банков.



Переход к операциям прямо из счета (в один клик). Было у 5 банков, стало у 16 банков.

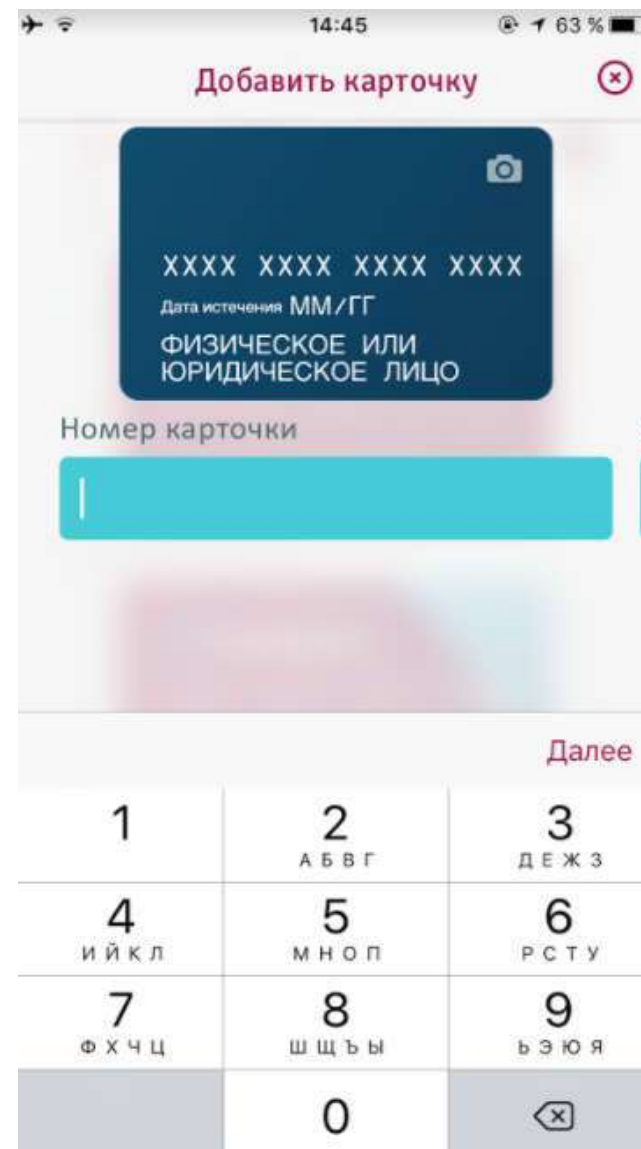
# Инновационные разработки

Востребованные функции, которые есть в мобильных приложениях банков Казахстана, но нет в РФ



## Мобильный банк как отдельный сервис

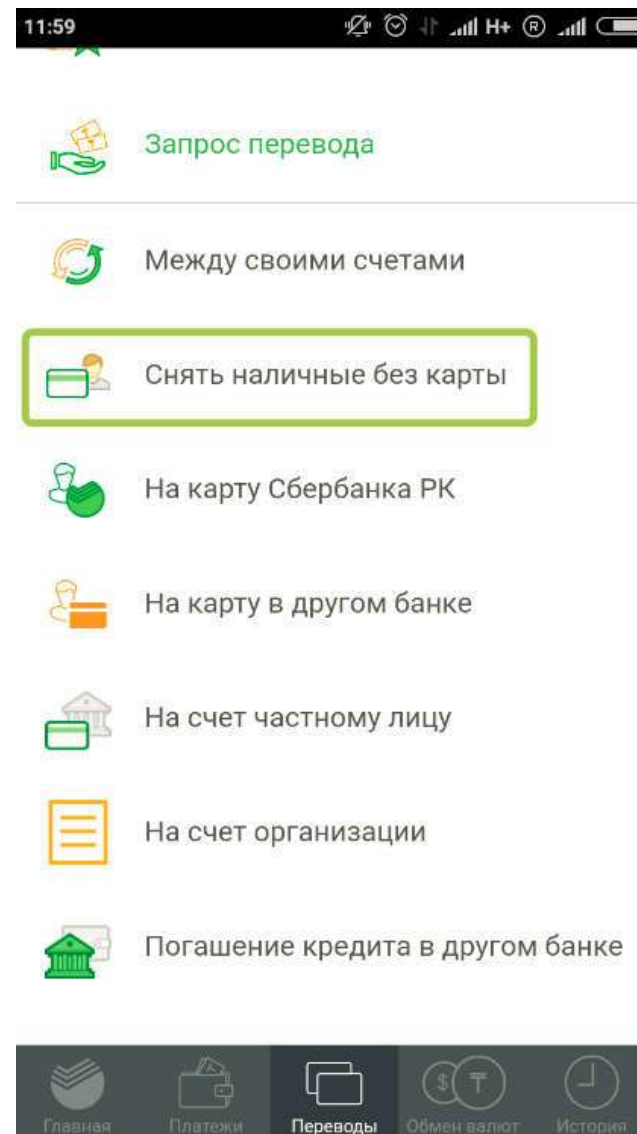
Ряд мобильных банков Казахстана позволяет работать через свое приложение с картой другого банка.



# Снятие наличных без карты

Реализована возможность получения кода подтверждения для снятия наличных без карты в банкомате

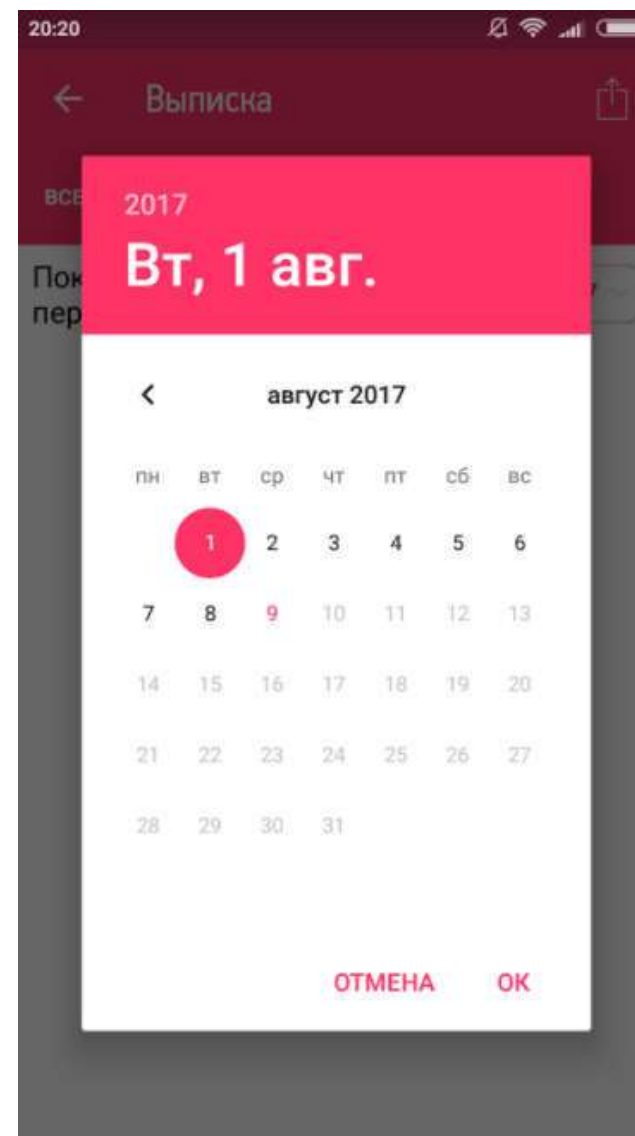
- Востребованность: средняя
- Тип по Н. Кано: «обязательная»



# Календарный архив операций

Посмотреть проведённые ранее операции в виде календаря.

- Востребованность: высокая
- Тип по Н. Кано: «восхищающая»



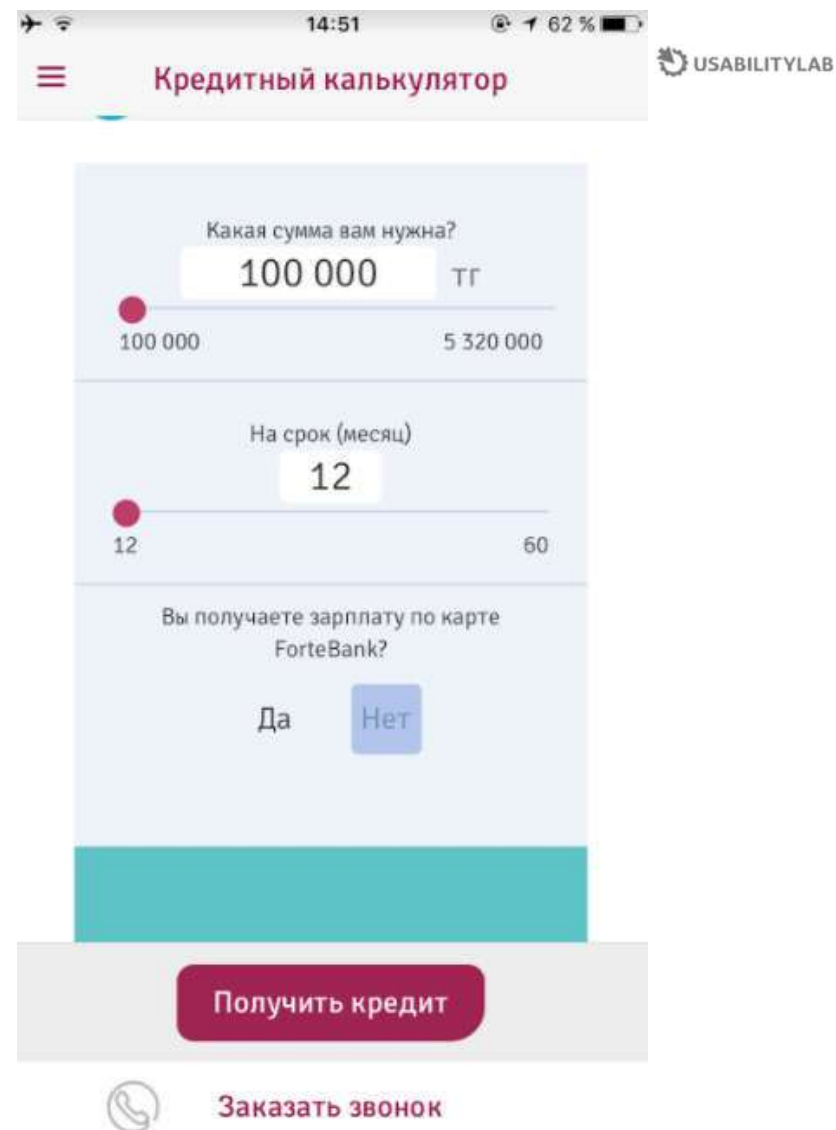
# Изюминка

Востребованные функции, которые есть только у одного банка

## Востребованные функции МБ

Подобрать или рассчитать кредит в приложении

- Востребованность: высокая

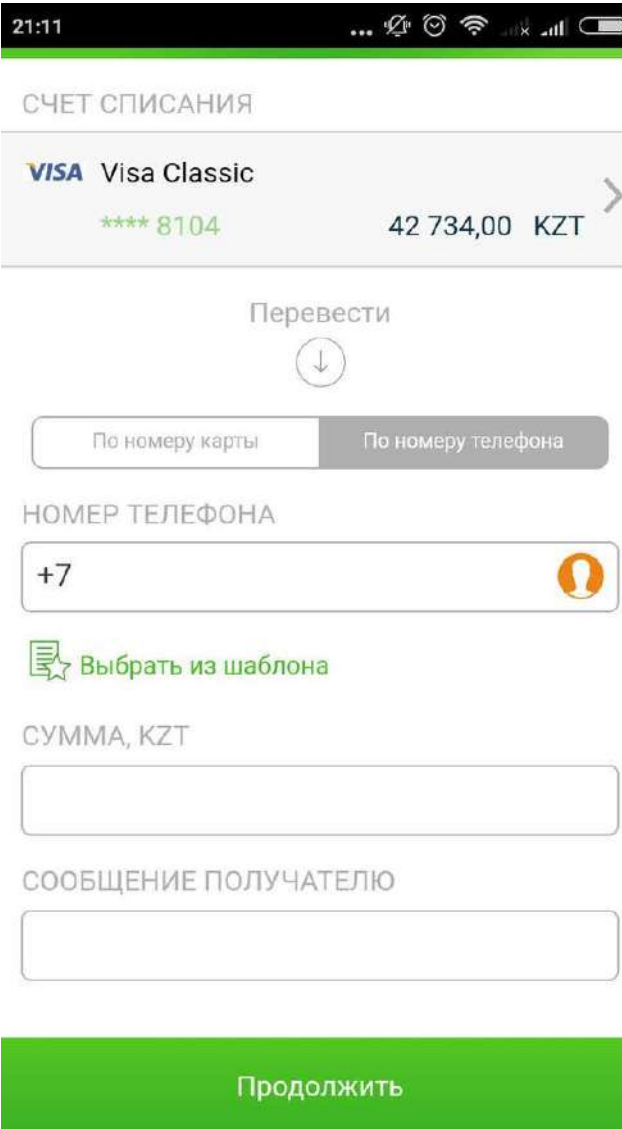


*Востребованная функция – возможность расчета кредита в мобильном банке.*

## Востребованные функции МБ

Перевод средств другому банку по номеру телефона

- Востребованность: высокая
- Тип по Н. Кано: «восхищающая»



21:11

USABILITYLAB

СЧЕТ СПИСАНИЯ

VISA Visa Classic

\*\*\*\* 8104 42 734,00 KZT

Перевести

↓

По номеру карты По номеру телефона

НОМЕР ТЕЛЕФОНА

+7

Выбрать из шаблона

СУММА, KZT

СООБЩЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЮ

Продолжить

*Еще одна востребованная функция – перевод по номеру телефона на счет, независимо от того, в каком банке он открыт*

# Это вас изменит

Интересные функции, которых нет в мобильных банках Казахстана



## Интересные функции из МБ РФ

### Установка бюджета



MegaFon 17:31 54%

✕

# Май

БЮДЖЕТ  
25 000₽

ОСТАЛОСЬ  
24 781,67 ₽

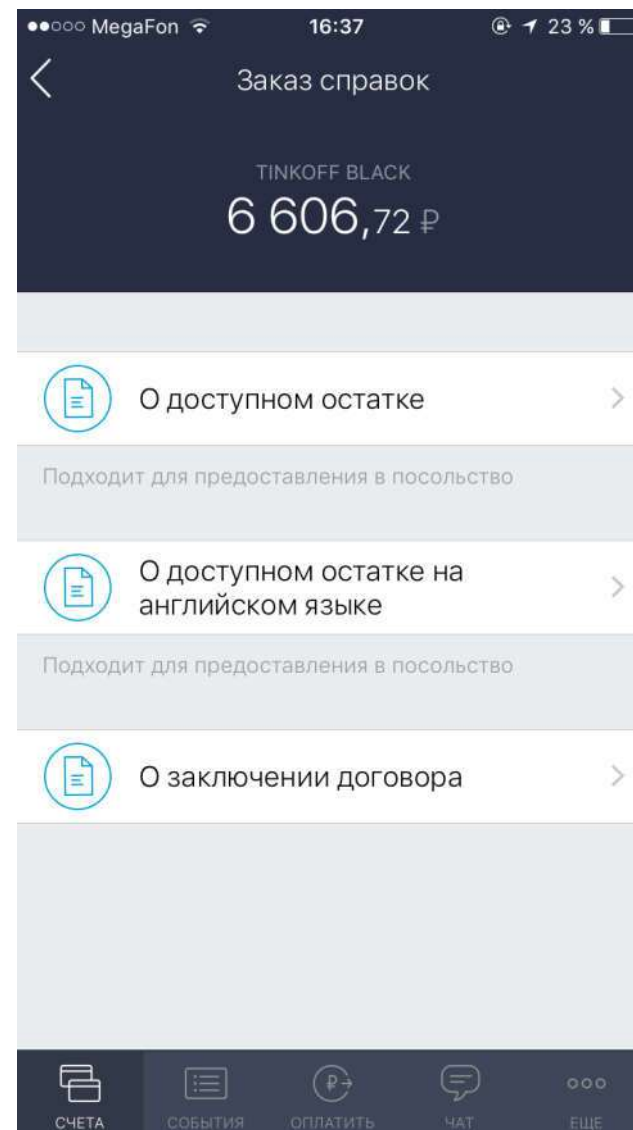
ПРОДОЛЖИТЬ

1	2	3	÷
4	5	6	×
7	8	9	-
			+
,	0	✕	=

Функционал установки лимитов поможет контролировать расходы. Идея особенно хороша, если вы дополнительную кредитную карту передали своей второй половине.

## Интересные функции из МБ РФ

## Заказать справку в приложении



USABILITYLAB

*Получить справку через приложение - пример востребованной функции, перенесенной в приложение из интернет-банка.*

# Наглядные примеры

A person's hands are shown holding a white smartphone. The person is wearing a watch on their left wrist and a ring on their right hand. The background is a blurred image of a person, overlaid with a semi-transparent blue gradient that covers the entire slide.

Пользовательские проблемы и способы их решения

## Пример проблемы с рекомендациями устранения

Насколько часто пользователи сталкиваются с проблемой, и (цвет) насколько она серьезна.

В чем собственно проблема.

И к каким сложностям для пользователя она может привести.

И, наконец, что нужно изменить в приложении, чтобы от неё избавиться.

### СКВОЗНЫЕ ПРОБЛЕМЫ. НАВИГАЦИЯ

15

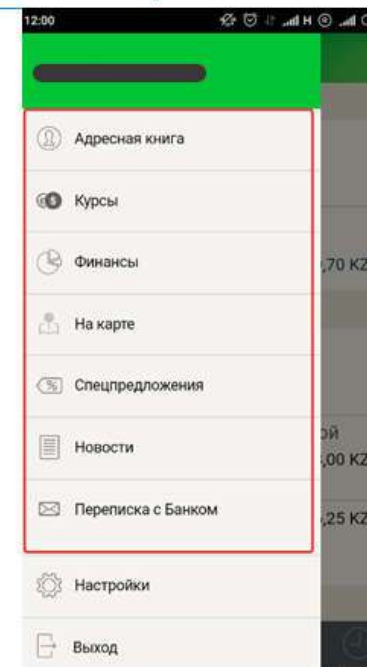
Левое меню содержит только ссылки на низкочастотные разделы, способ перейти к основным разделам есть не на всех экранах.

#### Описание проблемы

Сейчас для навигации между основными разделами (платежи/переводы/...) используется нижнее меню. Респонденты отмечали, что им привычнее и удобнее использовать для навигации левое меню, но в нем нет ссылок на основные разделы, в которые респонденты, по их словам, вообще вряд ли стали бы заходить.

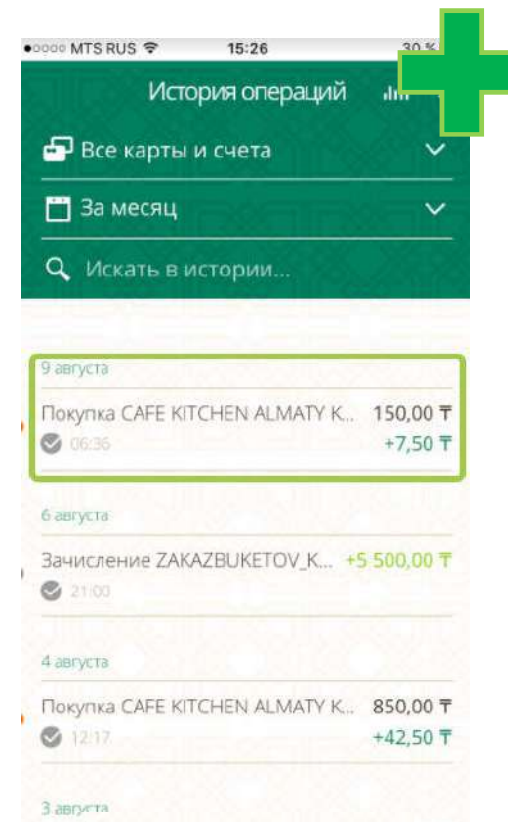
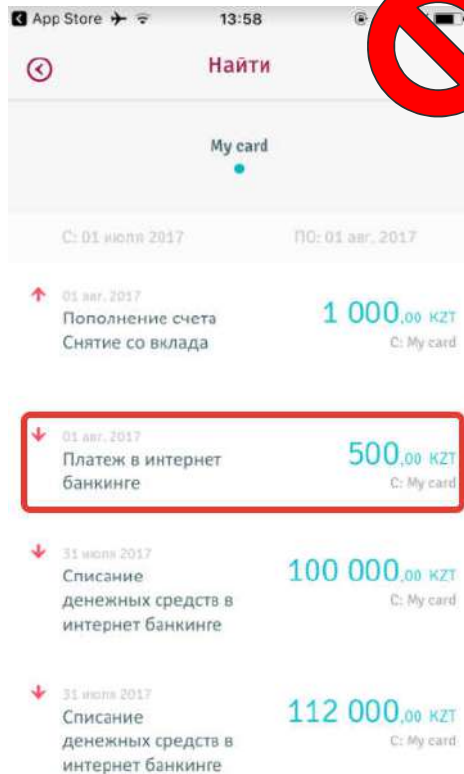
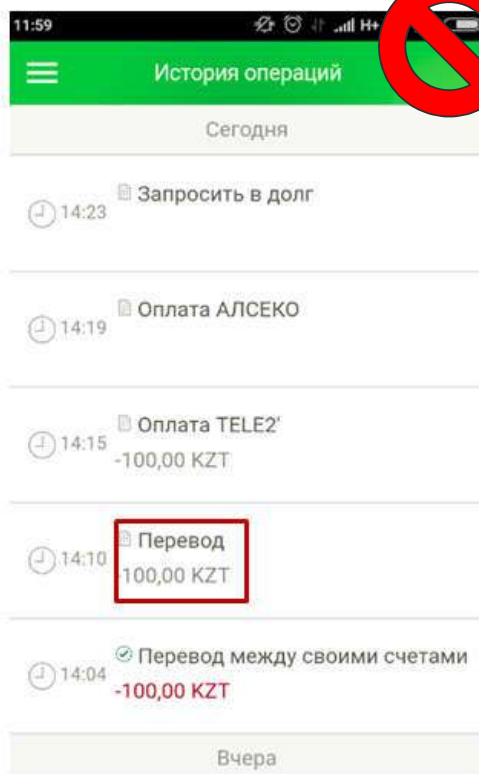
#### Рекомендация

1. На всех страницах (в т.ч. на экранах операций, где сейчас только кнопка возврата в каталог) размещать в «шапке» кнопку для открытия меню.
2. Разместить в верхних строчках левого меню ссылки на основные разделы приложения (главная, платежи, переводы, история).
3. Непосредственно под ссылками на основные разделы размещать ссылки на новые разделы или функции, информацию о которых нужно донести до пользователя (например, на момент тестирования - «запрос в долг»).
4. Визуально разделить три блока меню («основные», «популяризируемые» и «низкочастотные»).
5. Убрать разделы «адресная книга», «курсы».



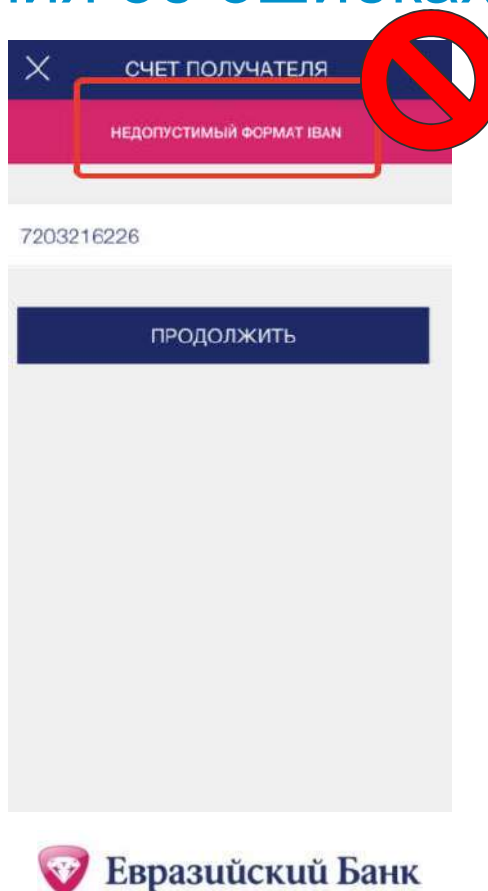
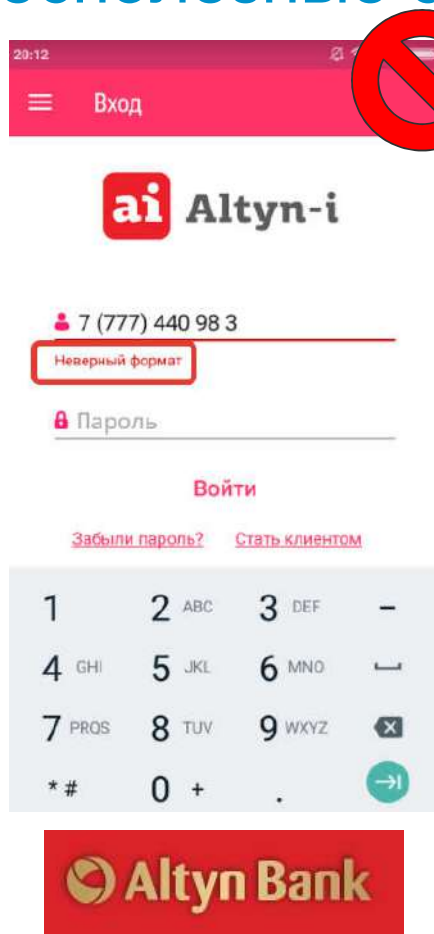
В левом меню представлены только низкочастотные (второстепенные) разделы.

# Неинформативная история операций



Частая проблема – в описании совершенной операции нет параметров, по которым пользователь мог бы её определить – типа операции, контрагента и пр.

## Бесполезные сообщения об ошибках



Сообщение об ошибке помогает пользователю понять, что он сделал неправильно и как это исправить. Или не помогает...



# УПРАВЛЯЙТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМИ КАЧЕСТВАМИ И БУДЬТЕ ЛУЧШИМИ

Анна Родина

+7 (926) 224 80 64

[a.rodina@usabilitylab.net](mailto:a.rodina@usabilitylab.net)

[rating.usabilitylab.ru](http://rating.usabilitylab.ru)

+ 7 (495) 933-01-37

[info@usabilitylab.net](mailto:info@usabilitylab.net)