

Актуальность повышения эргономичности пользовательских интерфейсов мобильных приложений банков

Чугаева Е.А., Кайдак М.Н.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники

С каждым годом все больше людей проявляют интерес к совершению операций в банковских мобильных приложениях. Современная банковская система претерпела значительные изменения в период пандемии COVID-19: банки нашли новые форматы взаимодействия с клиентами, такие как возможность быстрого заказа карты или кредита онлайн, дистанционное оформление различных страховок, осуществление доставки банковских продуктов домой или на работу, тем самым перенаправив поток клиентов из отделений в свои онлайн-приложения. Банк – это жизненно важная для экономики инфраструктура, к которой действуют особые требования по защите информации, к бесперебойности оказания услуг. В настоящее время укрупняются уже имеющиеся банки и исчезают те, которые не выдерживают конкуренцию.

В условиях наличия большого выбора на рынке банковских услуг, клиенты обращают внимание на продуманность и технические возможности пользовательского интерфейса банковских мобильных приложений, а отделы разработки банков стремятся делать понятные и эффективно работающие мобильные приложения, для привлечения новых клиентов и удержания текущих.

Мобильное приложение банка- неотъемлемый инструмент для многих пользователей, доступ к которому предоставляется комплексно, при выборе пакета услуг какого-либо из банков. Доступ к собственному мобильному приложению, как правило, банк предоставляет на безвозмездной основе, однако без открытия карты многих банков, например, мобильное приложение банк «Дабрабыт» не пустит вас зайти даже для ознакомительных целей с мобильным приложением, что на наш взгляд является его недостатком. На сегодняшний день, ввиду большой конкуренции среди банковских структур как никогда актуально использование банковских мобильных приложений, на что оказывает влияние также тенденция цифровизации и переход многих процессов в онлайн-режим. Согласно результатам нашего исследования, пользователь, которому удобно и интуитивно понятно мобильное приложение используемого им банка в большей степени готов будет порекомендовать его своим родственникам и друзьям, что немаловажно для банка в условиях современных маркетинговых продвижений.

ЗАО «Альфа-Банк» открыто говорит о том, что 95% оказываемых ими услуг можно совершить онлайн, без визита в отделение банка, что стало еще более актуальным в условиях пандемии COVID-19. Время первого ответа в популярном чате банка сегодня составляет не более минуты. На полное разрешение запроса в среднем у сотрудников отдела поддержки уходит около 7 минут. Всё это благоприятно влияет на уровень лояльности клиентов банка, а также немаловажно отметить, что уровень удовлетворения клиентов работой службы поддержки ЗАО «Альфа-Банк» стабильно держится на уровне 93%, что является отличным результатом.

Также разработчики банков продолжают развивать мобильные приложения для юридических лиц. В настоящее время для инвесторов и бизнес-компаний, сегмент бизнес-приложений является наиболее удобным, но сложность заключается в переносе бизнес-задач на мобильные устройства. Например, МТБанк создал своё мобильное приложение МТBusiness, с помощью которого клиенты могут оплачивать товары, работы и услуги, обмениваться с банком платежными, финансовыми и другими документами. Однако в отличие от пользования на безвозмездной основе мобильным приложением для физических клиентов банка, за пользование данным приложением юридическим лицам придется совершать ежемесячную оплату.

Таким образом, мобильный банкинг оказывает существенное влияние на жизнь клиентов банка, позволяя совершать необходимые операции не выходя из дома как физическим, так и юридическим клиентам банка, а его удобство и продуманность является важным критерием выбора банка в целом.