

Исследование процессов эргономичности автоматизированной системы управления бизнес-процессами банковских продаж

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Рудницкий С.А.

Василевская Л.А. – к.м.н., доцент

Организация качественной работы с клиентами банков сегодня немислима без использования современных информационных технологий. В работе с клиентами в этом плане ведущее место заняли системы CRM (Customer Relationship Management), которые упорядочивают управление взаимоотношениями с клиентами, переводят эти отношения на новый, более качественный уровень. Также не мало важное место занимает эргономичность программного продукта. Целью данной работы является разработка алгоритмов повышения эргономичности автоматизированной системы управления бизнес-процессами банковских продаж.

Для понимания, какие эргономические свойства системы будут улучшаться, необходимо провести тестирование эргономических свойств автоматизированной системы. Автоматизированная система является удобной в использовании тогда, когда пользователь делает то, что ему кажется наиболее правильным и при этом у него не возникает никаких вопросов и сомнений в своих действиях. Иными словами, автоматизированная система удобна в использовании тогда, когда он обладает следующими свойствами: полезность, эффективность, производительность, осваиваемость, удовлетворенность, доступность.

Тестирование эргономических свойств является, прежде всего, инструментом исследования, в основе которого лежит экспериментальное исследование и для повышения эргономических свойств необходимо выделить основные элементы процесса тестирования эргономичности.

В итоге можно выделить основные элементы процесса тестирования эргономичности: 1) разработка вопросов и задач эксперимента для испытуемых; 2) использование показательной выборки из конечных пользователей; 3) представление реальной рабочей среды; 4) наблюдения пользователей в момент практического применения ими тестируемого продукта; 5) подробный исчерпывающий опрос участников экспериментальной группы координатором процесса тестирования; 6) совокупность количественных и качественных показателей эффективности и предпочтения; 7) рекомендации по улучшению дизайна продукта.



Рис. 1 – Основные элементы процесса тестирования эргономичности

В ходе работы были улучшены следующие свойства системы:

- 1) Улучшено отображение графиков “Воронка продаж” и “Сквозная воронка”;
- 2) Реализовано автоматическое заполнение данных физ. лица при создании анкеты заемщика в ходе оформления заявки. Если необходимые данные уже указаны на странице физ. лица, то они автоматически отобразятся в соответствующих полях анкеты;
- 3) Для всех итоговых значений реализован расчет по колонкам типа “Формула”.

Таким образом, были разработаны алгоритмы повышения эргономичности автоматизированной системы управления бизнес-процессами банковских продаж. С помощью разработанных алгоритмов были улучшены эргономические свойства автоматизированной системы, за счет которых процесс управления банковскими продажами стал удобнее для сотрудников, использующих данную систему.

Список использованных источников:

1. Кураков Л. П., Тимирязов В. Г., Кураков В. Л.. Современные банковские системы: Учебное пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Гелиос АРВ, 2013. — 320 с.. 2013.
2. Канер С., Нгуен Е.К. Тестирование программного обеспечения. Киев: ДиаСофт, 2001. – С. 30–32.