



Как сделать банк онлайн удобнее

Маргарита Титова,
Ведущий специалист USABILITYLAB
m.titova@usabilitylab.net



Всё можно оплатить несложно

Возможно оплатить с помощью Билайн, МегаФон, МТС, VISA, MasterCard

Приложения для смартфонов Android, iPhone

Я хочу оплатить

МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ 	БИЛЕТЫ В КИНО 	ИНТЕРНЕТ
ШТРАФЫ ГИБДД 	ТЕЛЕВИДЕНИЕ 	ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТОВ
ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ 	ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕНЬГИ 	СПОРТ
АВИА И ЖД БИЛЕТЫ 	КОММУНАЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖИ 	ИГРЫ

Мобильная связь

Погашение кредитов

Охранные услуги

С баланса мобильного телефона

ОПЛАТИ ИГРУ

[здесь и сейчас](#)

Популярное

- ▶ Переводы CONTACT по России
- ▶ Переводы ЮНИСТРИМ в Украину
- ▶ Восточный Экспресс
- ▶ Континент ТВ
- ▶ Ростелеком ЮТК
- ▶ БФ "Сила Добра"
- ▶ МТС Украина
- ▶ Оплата кредита по шаблону

Новости

17.10.2012
 Погашение кредита онлайн со счета мобильного телефона

09.10.2012

huluPLUS

Watch the entire current season

Try Hulu Plus for Free ▶



New Girl

Watch the entire series of *Community* on your TV

Try Hulu Plus for Free ▶

POPULAR TODAY

Once Upon A Time
The Crocodile (43 min)

Revenge
Intuition (43 min)

The Office
Work Bus (22 min)

666 Park Avenue
Hero Complex (43 min)

Parks and Recreation
Sex Education (22 min)

Saturday Night Live
Bruno Mars (58 min)

Modern Family
The Butler's Escape (22 min)

Grimm
The Other Side (44 min)

Grey's Anatomy
Love the One You're... (43 min)





мобілочка



Компания »

- Сеть розничных магазинов
- Бонусная программа
- Акции в магазинах

(044) 232 97 22

Сегодня с 08:00 до 22:00

МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

НОУТБУКИ И ПЛАНШЕТЫ

КОМПЬЮТЕРЫ И ПО

ОРГТЕХНИКА

ФОТО, ВИДЕО, АУДИО

ТЕХНИКА ДЛЯ ДОМА

КУХОННАЯ ТЕХНИКА

ТЕЛЕФОН
- ДНЯ -



Nokia Asha 305 Red

829 грн.

DualSim / Экран: 3" (240x400, резистивный) /
Моноблок / Камера: 2 Мп / Bluetooth 2.1 / Память: 10
МБ + microSD / FM-радио / разъем 3.5 мм / Размер:
110.3 x 53.8 x 12.8 мм / Вес: 98 г

Фото (2)

Телефоны Nokia

Nokia 1280 Black



199 грн.

Исключительно практичный и предназначенный для работы телефон. 22 дня без подзарядки в режиме ожидания. Выбор №1.

Телефоны Samsung

Samsung i9250 Galaxy Nexus Titanium Silver



4 675 грн.

4,6 - дюймовый HD Super AMOLED дисплей, 16 Гб или 32 Гб памяти и даже барометр — все что, можно желать для своего смартфона.

Смартфоны HTC

HTC Sensation XL X315e White



4 459 грн.

Экран 4.7" (480x800, сенсорный) Super-LCD / моноблок / процессор 1.5 ГГц / камера 8 Мп + фронтальная 1.3 Мп / Bluetooth / Wi-Fi 802.11b/g/n / RAM 768 МБ / 16 Гб встроенной памяти / разъем 3.5

ВКЛАДЫ

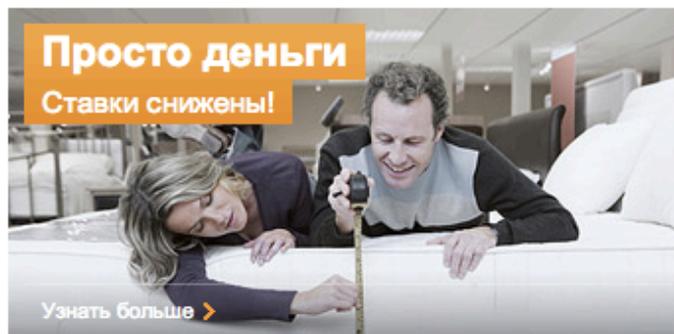
Эталон+

[Узнать больше](#)[«Специальный»](#)[«Оптимальный»](#)[+ Все вклады](#)

КРЕДИТЫ

Просто деньги

Ставки снижены!

[Узнать больше](#)[Автокредиты](#)[Большие деньги](#)[+ Все кредиты](#)БОЛЬШЕ ПОКУПОК –
БОЛЬШЕ РАДОСТИ!

Потратьте наибольшую сумму по кредитной карте Visa с 01 октября по 30 ноября и получите шанс выиграть планшетный компьютер!

[Узнайте подробнее](#)

[Банкоматы](#)

[Отделения](#)

НОВОСТИ

АНАЛИТИКА

19.10.2012

[Росбанк запустил рефинансирование потребительских и автокредитов](#)

09.10.2012

[Клиенты Росбанка к кредитной карте могут получить подарочный сертификат](#)

09.10.2012

[Росбанк запустил «Экспресс-лизинг» для малого бизнеса](#)

ИПОТЕКА

Рублевый

[Узнать больше](#)

КАРТЫ

Кредитные карты

[Узнать больше](#)



ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ

БИЗНЕСУ

ДЕПОЗИТЫ

КРЕДИТЫ

ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТЫ

ПЕРЕВОДЫ

УДАЛЕННЫЙ БАНКИНГ

ВСЕ УСЛУГИ

ОТДЕЛЕНИЯ И БАНКОМАТЫ

Вход в Приват24

для частных лиц

+380



пароль



[Регистрация](#)

[Забыли пароль?](#)

Войти

[Вход для юридических лиц](#)

Быстро оплатить

Пополнение телефона

Все операторы Украины



Коммунальные платежи

Оплата счетов



Интернет

Услуги провайдеров



Городской телефон

Оплата счетов



Skype

ваучеры, свободное пополнение



Платежный мини-терминал

Принимайте к оплате карты с помощью своего смартфона, планшета или компьютера



СМС-Банкинг

Мини-терминал

[Подробнее](#)

Банк №1 по депозитам

Карта "Универсальная"



Удобный



Удобный

Вполне подходящий, приспособленный для чего-нибудь, такой, которым хорошо, легко или приятно пользоваться.

Толковый словарь Ушакова

1. Такой, которым хорошо, приятно пользоваться, вполне подходящий. У. дом. Мне здесь удобно (в знач. сказ.) работать. Удобно (нареч.) усесться.
2. Благоприятный, такой, к-рый нужен.

Толковый словарь Ожегова

Юзабилити

Юзабилити является степенью эффективности, продуктивности и удовлетворенности, с которой продукт может использоваться определёнными пользователями для достижения определённых задач в определённом контексте.

Юзабилити

Юзабилити является степенью эффективности, продуктивности и удовлетворенности, с которой продукт может использоваться определёнными пользователями для достижения определённых задач в определённом контексте.



Исследуйте своих
пользователей

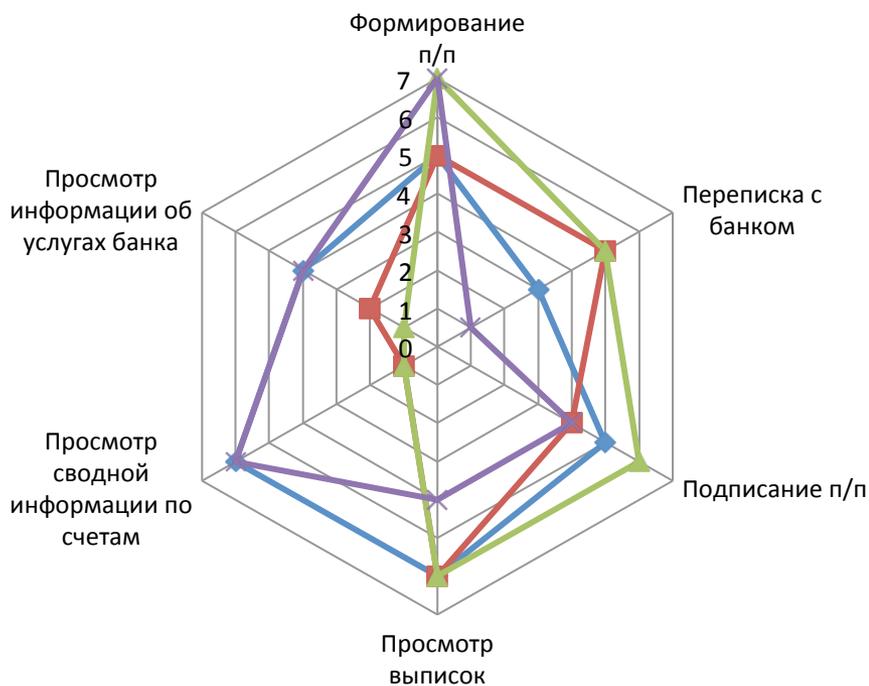


Интервью и опросы

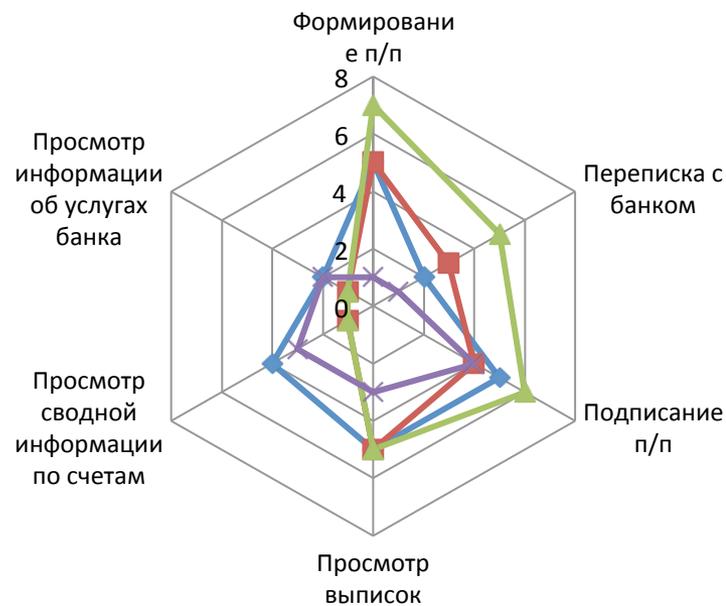


Интервью с пользователями и опросы

Важность задач для разных групп пользователей



Частота задач для разных групп пользователей



Юзабилити-тестирование



Знают своих пользователей



SOCIETE GENERALE GROUP



ТрансКредитБанк



СБЕРБАНК

Всегда рядом



НОМОС
БАНК



БАНК УРАЛЬСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ ДОМ



Альфа-Банк: старая структура раздела


Альфа-Банк Частным лицам 

 [Личный кабинет](#)

Частным лицам

Ваш город
Москва
[Офисы](#) [Банкоматы](#)

 [Опрос посетителей сайта](#) [Оцените работу банка](#) [Часто задаваемые вопросы](#)

Деньги есть

- [Депозиты и вклады](#)
 - [Вклад «Мой сейф»](#)
 - [Сравнение депозитов](#)
 - [Счет «Улётный»](#)
- [Пакеты услуг](#)
- [Пластиковые карты](#)
 - [Скидки и специальные предложения для держателей пластиковых карт](#)
- [«А-КЛУБ» — элитное банковское обслуживание](#)
- [Программа «VIP-клиент»](#)
- [Индивидуальный банковский сейф](#)
- [Интернет-трейдинг от «Альфа-Директ»](#)
- [Валютный рынок «Альфа-Форекс»](#)
- [Паевые фонды](#)
 - [Управление частным капиталом](#)
- [Документы и тарифы](#)

Деньги нужны

- [Автокредитование](#)
- [Ипотечное кредитование](#)
- [Потребительское кредитование](#)
 - [Точки продаж](#)
 - [Информация для партнеров](#)
- [Персональный кредит на любые цели](#)
- [Кредитные карты](#)
- [Полная стоимость кредита](#)
- [Погашение кредита «Альфа-Платеж»](#)
- [Документы и тарифы](#)

Для зарплатных и корпоративных клиентов

- [Специальные предложения для зарплатных корпоративных клиентов](#)
- [Специальные предложения для незарплатных корпоративных клиентов](#)
- [Для юридических лиц: как стать корпоративным клиентом](#)
- [Для юридических лиц: как завести зарплатный проект](#)

Удобство и безопасность

- [Интернет-банк «Альфа-Клик»](#)
 - [Виртуальная карта MasterCard Virtual для безопасных покупок в интернете](#)
 - [Онлайн переводы между Альфа-Банком и Яндекс.Деньгами](#)
 - [Мультимедиа-презентация Интернет-банка «Альфа-Клик»](#)
- [Телефонный Центр «Альфа-Консультант»](#)
- [SMS-банк «Альфа-Чек»](#)
- [Мобильный банк «Альфа-Мобайл»](#)
- [Приложение Альфа-Банка для iPhone](#)
- [Банкоматы «Альфа-Кэш»](#)
- [«Альфа-Хранитель»](#)
- [Повседневные операции](#)
 - [Денежные переводы Western Union](#)
- [Страхование](#)
- [Депозитарные услуги](#)
- [Зарплатные проекты](#)
- [Документы и тарифы](#)
- [Услуги в торговых центрах](#)
- [Банковские переводы и платежи](#)

- [Карта с индивидуальным дизайном «Моя Альфа»](#)
- [Услуги для корпоративных и зарплатных клиентов](#)
-  [Заявки и калькуляторы](#)
-  [Акции и скидки](#)

Интернет-банк Альфа-Клик 

 [Узнайте больше](#)

[Карта сайта](#)

 [Обратная связь](#)

Альфа-Консультант 
 (+7 495) 78-888-78
 для Москвы и Московской области
 8 800 2000-000
 с кодом 8 800 звонок из регионов России бесплатный

Альфа-Банк: новая структура раздела


Альфа-Банк
Частным лицам ▾

Личный кабинет

Ваш город
Москва
Отделения Банкоматы

Стать клиентом быстро и удобно:

 Заявки и калькуляторы
 Акции и скидки
 Карта продуктов

Частным лицам

Кредитование

- ★ [Кредитные карты](#)
- [Кредит наличными](#)
- ★ [Кредит наличными «Десятка»](#)
- [Кредит «Быстро»](#)
- [Потребительское кредитование](#)
- [Какой кредит вам подходит?](#)
- [Ипотечное кредитование](#)
- [Автокредитование](#)
- [Онлайн-оформление кредита](#)
- [Погашение кредита «Альфа-Платеж»](#)

Продукты и услуги

- [Пластиковые карты](#)
- [Вклады, накопительные счета и депозиты](#)
- [Пакеты услуг](#)
- ★ [Перевод с карты на карту онлайн](#)
- ★ [Онлайн-платежи](#)
- [«Альфа-Форекс»](#)
- [Инвестиционные услуги](#)
- [Страховые услуги](#)
- [Индивидуальный банковский сейф](#)

Работа со счетом

- [Интернет-банк «Альфа-Клик»](#)
- [Мобильный банк «Альфа-Мобайл»](#)
- [SMS-банк «Альфа-Чек»](#)
- [Телефонный Центр «Альфа-Консультант»](#)
- [Банкоматы «Альфа-Кэш»](#)
- [Перевод средств](#)
- [Конвертация валюты](#)

Зарплатным клиентам

- [Зарплатные карты](#)
- [Зарплатный проект](#)
- [Специальные предложения для зарплатных и корпоративных клиентов](#)

Информационная поддержка

- ★ [Документы и тарифы](#)
- [Подписка на новости](#)
- [Ваша безопасность](#)
- [Часто задаваемые вопросы](#)
- [Альфа-Банк в социальных сетях](#)
- [Информация для иностранных граждан](#)

Элитное обслуживание

- [А-КЛУБ — элитное банковское обслуживание](#)
- [Программа «VIP-клиент»](#)
- [Банковские карты премиум-класса](#)

- ▢ [Обратная связь](#)
- ▢ [Сделайте свой банк еще лучше!](#)
- ▢ [Оцените работу банка](#)


[Альфа-Идея: мы вас слышим!](#)

[Вход в Интернет-банк Альфа-Клик](#)

↳ [Демо-доступ](#)

✕ ↵

[Карта сайта](#)

Альфа-Консультант [Как пользоваться?](#)

Для частных лиц
 Для Москвы и Московской области
 (+7 495) 78-888-78

Для регионов
 8 800 2000-000

Мы понимаем, что банк существует только потому, что он нужен клиентам — вам, вашим близким, вашим друзьям.

Сбербанк Онл@йн: старый интерфейс



The screenshot shows the old Sberbank Online interface. At the top, there is a green header with the Sberbank logo and the text "Сбербанк Онл@йн" and "8 800 555 5550". Below the header, there are four main navigation buttons: "ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КАБИНЕТ", "ПЕРЕНАЧИСЛ", "СЕРВИСЫ, ЖИТАРИИ И СЕРВИСЫ", and "ВКЛАДЫ".

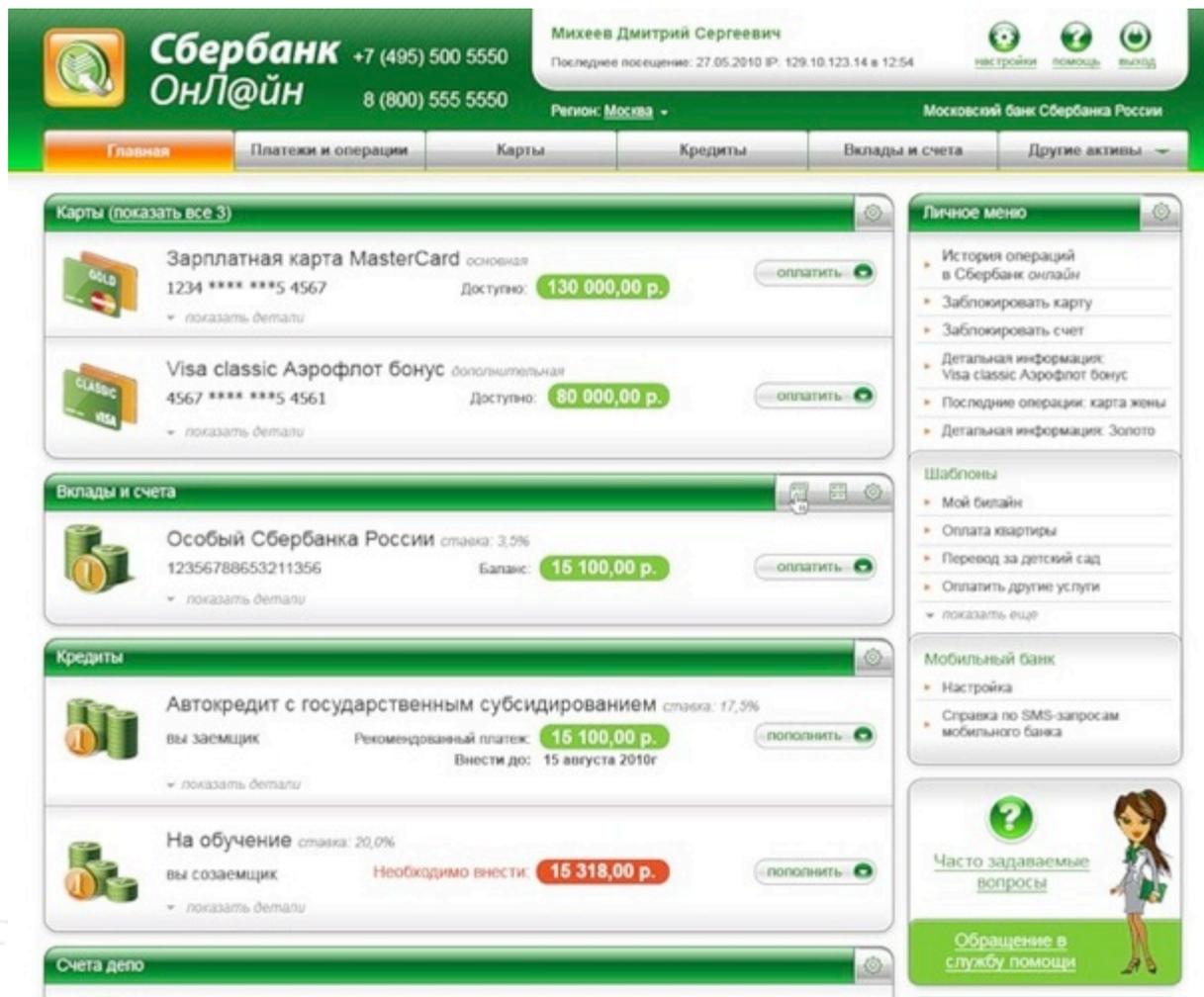
A central banner advertises "Потребительский КРЕДИТ: поменяйте всё за 2 часа" (Consumer Credit: change everything in 2 hours). Below the banner, there are several service tiles:

- Мои банковские карты**: A section for managing cards, showing two cards with their details.
- Мои счета и вклады**: A section for managing accounts and deposits, showing a list of accounts.
- Мои шаблоны**: A section for managing templates, showing a list of templates.
- Платежи**: A section for managing payments, showing a list of payments.
- Перевести на карту**: A button for transferring money to a card.
- Перевести на счет**: A button for transferring money to an account.

On the left side, there is a sidebar with navigation links: "Мои банковские карты", "Мои счета и вклады", "Мои шаблоны", "Платежи", "Перевести на карту", and "Перевести на счет".

At the bottom left, there is a "СПРАВКА ПО СТРАНЕ" (Country Reference) section with a cartoon character and a question mark.

Сбербанк Онл@йн: новый интерфейс



Сбербанк Онл@йн +7 (495) 500 5550
8 (800) 555 5550

Михеев Дмитрий Сергеевич
Последнее посещение: 27.05.2010 IP: 129.10.123.14 в 12:54

настройки помощь выход

Регион: Москва - Московский банк: Сбербанка России

Главная Платежи и операции Карты Кредиты Вклады и счета Другие активы

Карты (показать все 3)

- Зарплатная карта MasterCard** основная
1234 **** *5 4567 Доступно: **130 000,00 р.**
показать детали
- Visa classic Аэрофлот бонус** дополнительная
4567 **** *5 4561 Доступно: **80 000,00 р.**
показать детали

Вклады и счета

- Особый Сбербанка России** ставка: 3,0%
12356788653211356 Баланс: **15 100,00 р.**
показать детали

Кредиты

- Автокредит с государственным субсидированием** ставка: 17,0%
вы заемщик Рекомендованный платеж: **15 100,00 р.**
Внести до: 15 августа 2010г.
пополнить
- На обучение** ставка: 20,0%
вы созаемщик Необходимо внести: **15 318,00 р.**
пополнить

Счета депозитов

Личное меню

- История операций в Сбербанк онлайн
- Заблокировать карту
- Заблокировать счет
- Детальная информация: Visa classic Аэрофлот бонус
- Последние операции: карта жены
- Детальная информация: Золото

Шаблоны

- Мой биллинг
- Оплата квартиры
- Перевод за детский сад
- Оплатить другие услуги
- показать еще

Мобильный банк

- Настройка
- Справка по SMS-запросам мобильного банка

Часто задаваемые вопросы

Обращение в службу помощи

Росбанк – сайт объединенного банка

ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ



SOCIETE GENERALE GROUP

8 800-200-66-33
Информация об услугах

RU EN

Москва и Московская область

Банкоматы Отделения

8 800-200-54-34
Поддержка клиентов

Физ. лицам Юр. лицам

Интернет-Банк Подробнее

ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ

МАЛОМУ И СРЕДНЕМУ БИЗНЕСУ

КОРПОРАТИВНЫМ

ФИНАНСОВЫМ

PRIVATE BANKING

О БАНКЕ

КАРТЫ ПАКЕТЫ КРЕДИТЫ ИПОТЕКА

Малому и среднему бизнесу
СБЕРЕЖЕНИЯ И ИНВЕСТИЦИИ

БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ВКЛАДЫ



Эталон+

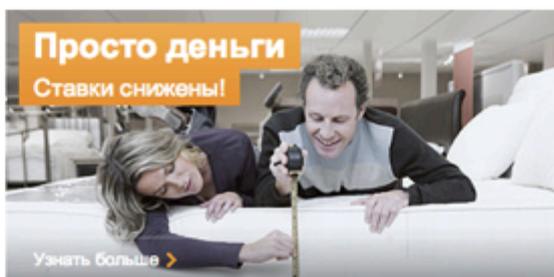
Узнать больше

«Специальный»

«Оптимальный»

+ Все вклады

КРЕДИТЫ



Просто деньги

Ставки снижены!

Узнать больше

Автокредиты

Большие деньги

+ Все кредиты

БОЛЬШЕ ПОКУПОК – БОЛЬШЕ РАДОСТИ!

Потратите наибольшую сумму по кредитной карте Visa с 01 октября по 30 ноября и получите шанс выиграть планшетный компьютер!

[Узнайте подробнее](#)

Банкоматы Отделения

НОВОСТИ

АНАЛИТИКА

19.10.2012

[Росбанк запустил рефинансирование потребительских и автокредитов](#)

09.10.2012

[Клиенты Росбанка к кредитной карте могут получить подарочный сертификат](#)

09.10.2012

[Росбанк запустил «Экспресс-лизинг» для малого бизнеса](#)

ИПОТЕКА



Рублевый

Узнать больше

КАРТЫ



Кредитные карты

Узнать больше

Доверие



Ведение бюджета

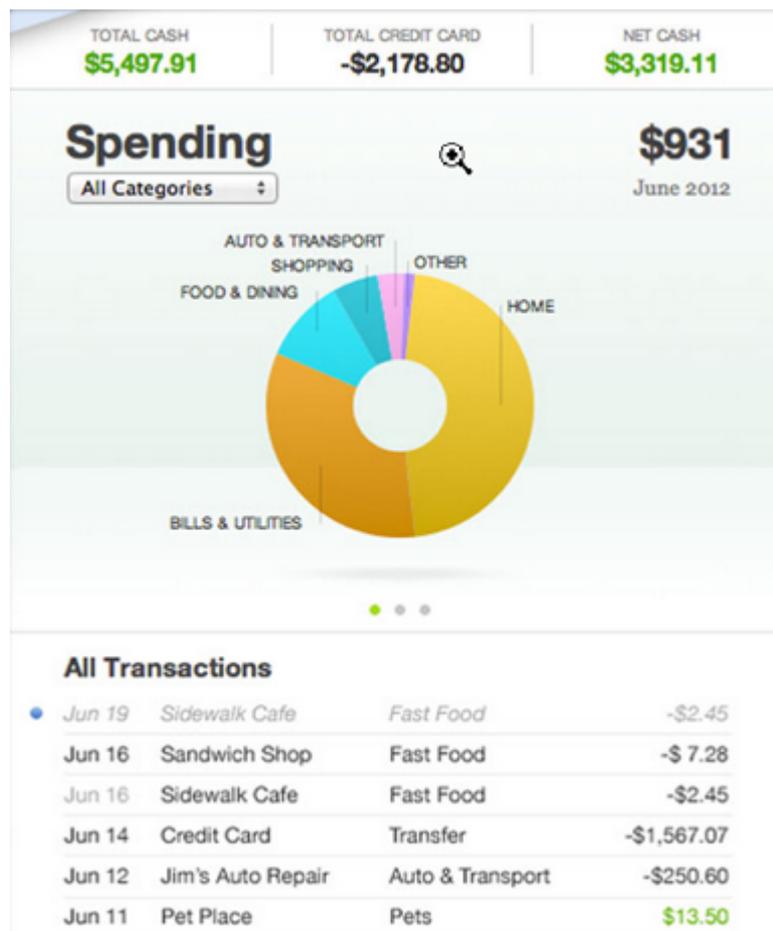


Потребность клиентов



- Контролировать личные доходы и расходы.
- Многие используют для этого блокноты или специализированные приложения.
- При этом большое количество информации приходится вводить вручную (перепечатывать с чеков).
- Это долго и скучно, мелкие траты не учитываются, поэтому точность анализа страдает.

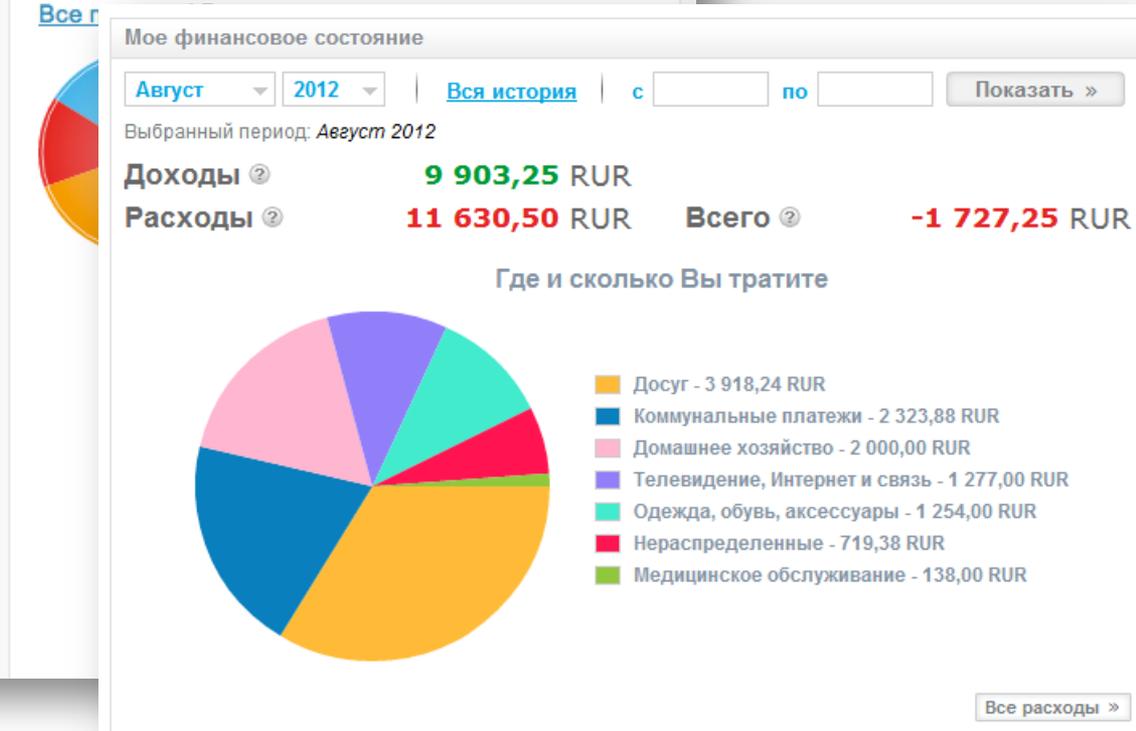
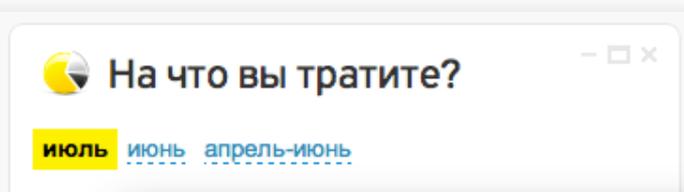
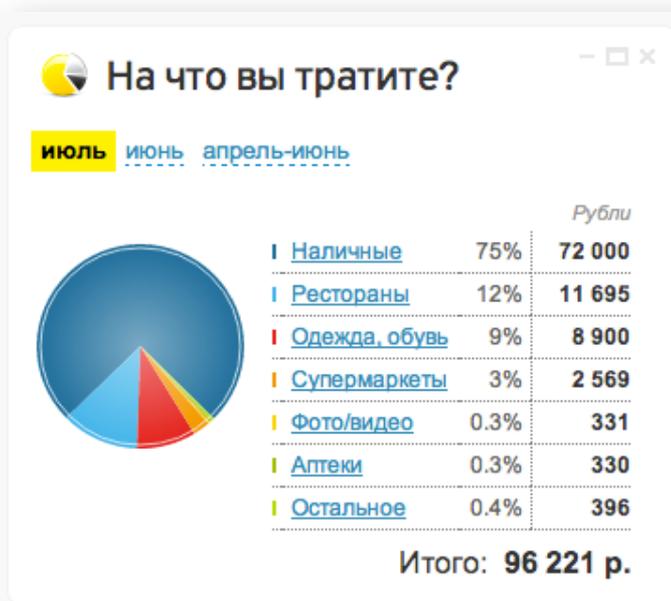
Решение



- Вести автоматический анализ бюджета пользователя.
- Избавлять пользователя от ручной работы – например, распознавать категорию и сумму платежа с фотографии чека, которую пользователь делает через смартфон.

Существующие решения: Тинькофф, СМП

Многие отечественные и зарубежные интернет-банки вводят систему анализа расходов. Все операции, проведенные при помощи пластиковой карты или через интернет-банк, учитываются в системе и автоматически распределяются по категориям.



Существующие решения: недостатки



- Пользователь по-прежнему не избавлен от ручной работы.
- Все платежи наличными приходится вносить вручную.
- Автоматическая разбивка по категориям работает не всегда корректно.
- Невозможно настроить автоматическое отнесение платежа в определенную категорию. Если категория для определенного магазина определяется неверно, корректировки придется вносить каждый раз вручную.



Записи о долгах

Потребность клиентов

Расписка
 Настоящим подтверждаю, что я
 Сухоруков Игорь Геннадьевич, 28 марта
 2006 года получил в долг от Червошенко
 Евгения Александровича 1.000.000 гривен
 (один миллион гривен)
 указанную сумму одобряю все условия
 Червошенко Е.А. не позже конца
 2006 года

 И. Сухоруков И.Г.

- Возвращать долги в срок.
- Не забывать о выданных долгах.
- Избавиться от множества бумажек или блокнотных записей о долгах.
- Планировать свой бюджет.

Решение



- Интернет-банк превращается в средство для учета и ведения записей о долгах.

Существующее решение: СМП-банк

В СМП-банке можно вручную добавлять записи о своих и чужих долгах. Система подсказывает, как распорядиться средствами, чтобы получить или вернуть долг в срок.

Долги [Добавить долг](#)

Кредиты Я должен **Мне должны**

Илье до зарплаты **5 000,00** RUR к 15.09.2012

Чтобы вернуть долг в срок, получайте по **416,67** RUR в день (**5 000,00** RUR в месяц) + ✎ ×

Выплачено: **0,00** RUR Осталось: **5 000,00** RUR

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
проценты от цели

За консультацию **2 000,00** RUR к 30.09.2012

Чтобы вернуть долг в срок, получайте по **74,07** RUR в день (**2 000,00** RUR в месяц) + ✎ ×

Выплачено: **0,00** RUR Осталось: **2 000,00** RUR

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
проценты от цели

Существующее решение: недостатки

Информация о долгах вносится исключительно вручную. Невозможно создать запись на основе информации, которая есть в интернет-банке (выписка по карте или по счету). Невозможно быстро дать деньги в долг через интернет-банк.

Информация о долге

Название долга: За билеты в театр

Сколько нужно выплатить: 2 000,00 RUR

Когда я взял деньги в долг:

Когда нужно вернуть деньги:

Отменить ×

Информация о долге

Название долга: За консультацию

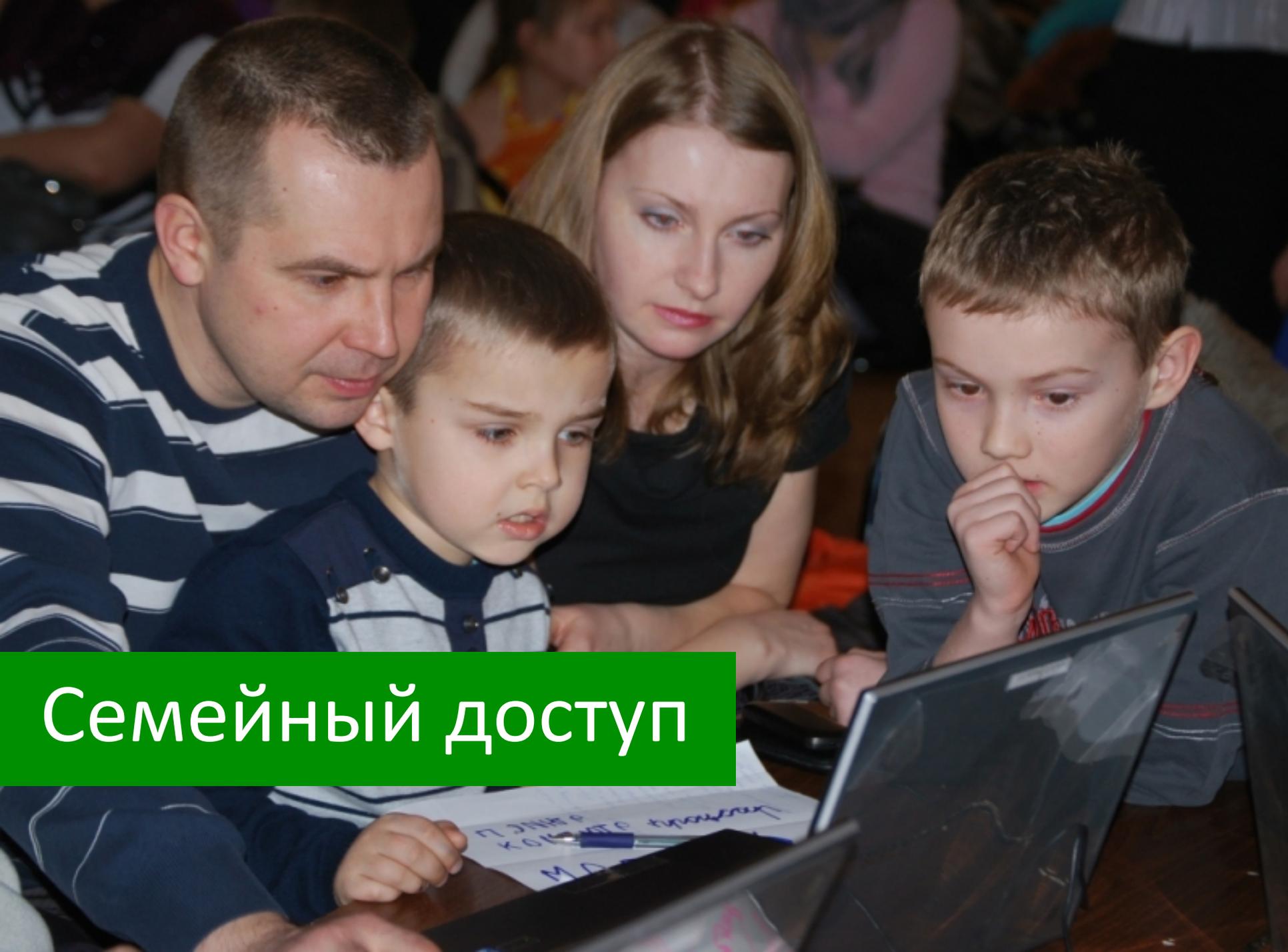
Сколько будет выплачено: 2 000,00 RUR

Когда я дал деньги в долг: 03.09.2012

Когда будут возвращены деньги: 30.09.2012

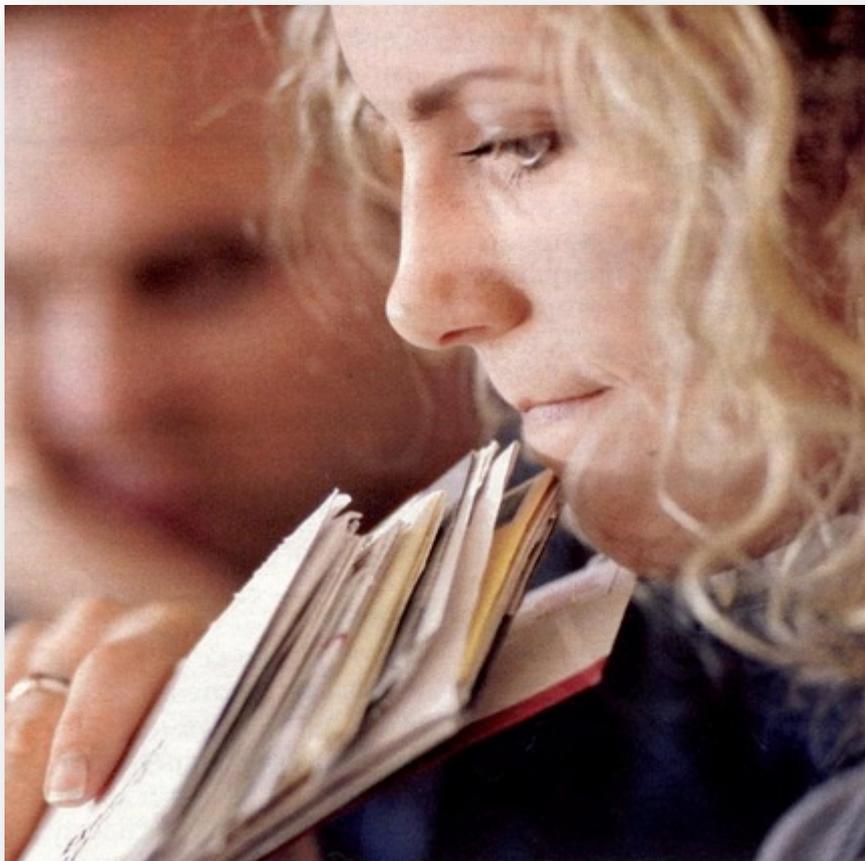
Отменить ×

Изменить >>



Семейный доступ

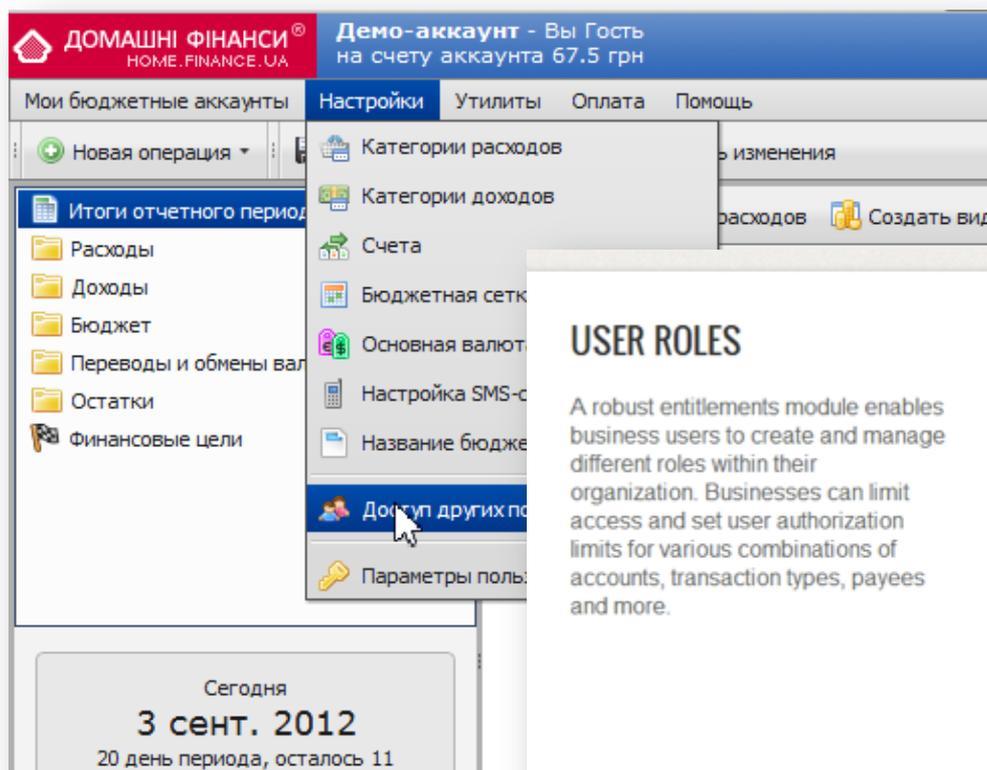
Потребность клиентов



- Управлять своим счетом и счетами своих близких (жены, детей, родителей).
- Иметь инструмент для работы с общим семейным бюджетом.
- Защищать свои личные счета от несанкционированного доступа других членов семьи.
- Пример: семья с работающим мужем и женой-домохозяйкой. Жена ведет хозяйство, в том числе платит за квартиру. Для этого муж может дать ей доступ в свой интернет-банк, но он не хочет, чтобы она имела доступ к детализации расходов по одной из его карт.

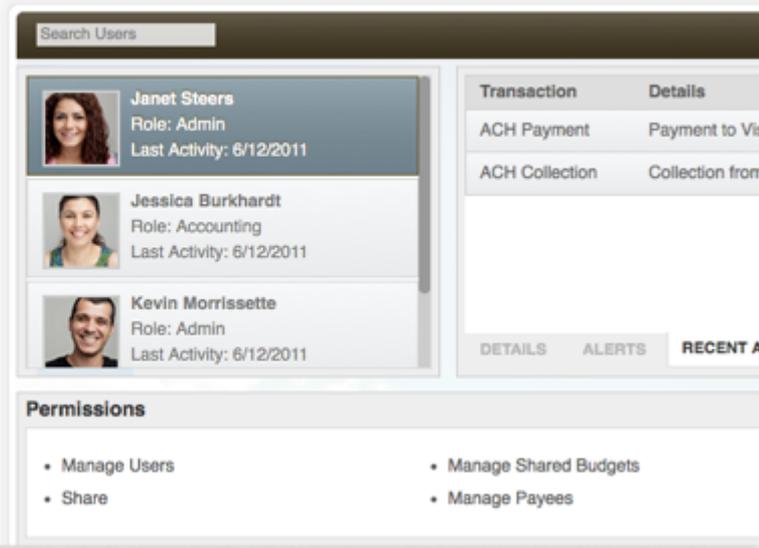
Существующие решения

В области интернет-банков – отсутствуют. Похожее решение можно наблюдать в некоторых сервисах домашней бухгалтерии или в банк-клиентах: доступ к одному аккаунту под разными ролями и с разными правами.



USER ROLES

A robust entitlements module enables business users to create and manage different roles within their organization. Businesses can limit access and set user authorization limits for various combinations of accounts, transaction types, payees and more.



Transaction	Details
ACH Payment	Payment to Visa
ACH Collection	Collection from

DETAILS ALERTS RECENT A

Permissions

- Manage Users
- Share
- Manage Shared Budgets
- Manage Payees

A baby wearing a colorful knit hat and scarf, sitting in a field of yellow autumn leaves. The baby is looking to the left. The background is a soft, out-of-focus yellow and green, suggesting an autumn setting.

Хороших интерфейсов и теплой зимы

Маргарита Титова,
ведущий специалист USABILITYLAB
m.titova@usabilityab.net
facebook.com/titova.margarita

A snowboarder is captured in mid-air, performing a trick. The snowboarder is wearing a white jacket with green and brown horizontal stripes, a yellow helmet with a Red Bull logo, and yellow goggles. The snowboard is white with a black and white graphic design and a Red Bull logo. The background is a bright blue sky with scattered white snowflakes and a snowy mountain range in the distance.

... но снежной)

Маргарита Титова,
ведущий специалист USABILITYLAB
m.titova@usabilityab.net
facebook.com/titova.margarita