

markswebb

Демонстрация

**КОНСАЛТИНГ
ПО СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ
BUSINESS INTERNET
BANKING RANK**

+7 (495) 109-35-05

hello@markswebb.ru

markswebb.ru | ↗ @markswebb



О СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ ФИНТЕХ-СЕРВИСОВ ДЛЯ КРУПНОГО БИЗНЕСА

Business Internet Banking Rank – бенчмарк, который оценивает цифровой опыт в веб-версиях мобильных банков.

Один из продуктов бенчмарка – консалтинг, то есть сопровождение всех изменений специалистами Markswebb. Мы фиксируем цели банка, строим стратегию улучшений, консультируем команду во время их внедрения и проводим постоянный трекинг результатов, чтобы понимать, что дают работы и нужна ли корректировка рекомендаций.

[Подробнее о волне 2024 года](#)

[Видеозапись презентации результатов 2023 года](#)

[Заказать консалтинг](#)



ЧТО ТАКОЕ КОНСАЛТИНГ

Консалтинг – это полное сопровождение нашими исследователями изменений в вашем сервисе. Специалисты Markswebb адаптируют систему оценки под ваши бизнес-задачи, проводят обследование сервиса по чек-листу, изучают ближайших конкурентов, описывают точки роста, составляют рекомендации по изменениям и внедрениям – и консультируют вашу продуктовую команду на протяжении всего проекта, а затем, если необходимо, делают повторный срез данных, чтобы понять, достигнуты ли цели.

Состав документов и количество встреч могут меняться в зависимости от целей проекта – они обговариваются до заключения договора.

Что базово включает консалтинг

1. Рекомендации в Google Таблицах
2. Гэп-анализ всех групп сценариев в Google Таблицах
3. Расчет оценки всех сценариев по критериям в Google Таблицах
4. Примеры лучших практик и референсы в формате JPG и MP4
5. Презентация в формате PDF
6. 10 встреч с заказчиком

аналитическая часть

техническая часть

Заказать консалтинг

РЕКОМЕНДАЦИИ

Список рекомендаций к внедрению.

Формат

Объем

Google Sheets

100+ пунктов

Ценность и использование

Этот документ, фактически, снимает с руководителя продуктовой команды всю работу по формированию бэклога: в «Рекомендациях» подробно описаны все ошибки с весами по задачам и ссылками на референсы. Сюда же входит калькулятор – инструмент, который помогает зафиксировать то, что заказчик берет в бэклог, и показывает в цифрах, какое влияние эти внедрения окажут на пользовательский опыт.

Скачать рекомендации

Критерий	Вес критерия и группы задач	Канальная логика	Оценка актуализирована	Оценка 2024 г	Рекомендации MW	Комментарий Банка
Есть возможность использовать индивидуальный логин вместо номера телефона	0,162103	0,913806	☑	частично	Добавить возможность изменить логин внутри интернет-банка. Может быть актуально, если данные для входа в банк были скомпрометированы или пользователь меняет их периодически в целях безопасности.	Почему частично?
Есть возможность менять расположение блоков или виджетов на главном экране	0,153341	0,864411	☑	частично	Сейчас возможности для кастомизации главного экрана достаточно ограничены. Рекомендуем добавить настройку расположения быстрых действий, остатков по всем счетам, списка счетов и платежей в работе.	
Указывается стоимость уведомлений непосредственно в разделе настройки	0,135816	0,765621	☑	частично	Добавить на страницу бизнес-уведомлений их стоимость по аналогии со стоимостью других. В противном случае пользователь будет тратить время на выяснение цены через другие каналы.	
По каждому из добавленных телефонов можно настроить свой набор уведомлений	0,035049	0,197580	☑	нет	Добавить возможность настроить индивидуальный набор уведомлений для каждого номера телефона. В текущей реализации типы уведомлений настраиваются одинаково для всех подключенных номеров.	
Возможность включить/отключить всплывающие уведомления в браузере (Web-Push)	0,135816	0,765621	☑	нет	Плашка для подключения веб-пушей доступна только в mobile web, поэтому критерий не может быть зачтен. Рекомендуем добавить возможность включить/отключить веб-пуши в интернет-банке.	
Lorem ipsum dolor sit amet	XXX	XXX	☑	нет	Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium	
Lorem ipsum dolor sit amet	XXX	XXX	☑	частично	Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium	Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium
Lorem ipsum dolor sit amet	XXX	XXX	☑	частично	Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium	
Lorem ipsum dolor sit amet	XXX	XXX	☑	частично	Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit	Sed ut perspiciatis unde omnis

Заказать консалтинг

ГЭП-АНАЛИЗ

Документ показывает разницу пользовательского опыта в вашем сервисе и у конкурентов.

Формат

Объем

Google Sheets

14 групп сценариев

Ценность и использование

В этом документе мы подсвечиваем, какие пользовательские задачи проседают и на что лучше сделать упор в первую очередь. Наглядное сравнение в цифрах по разным задачам позволит понять, где именно располагаются точки роста. Это особенно полезно, если общая оценка приложения близка к конкурентной: например, вы находитесь на соседних позициях в рейтинге пользовательского опыта – и вам требуется конкретика по отставаниям и опережениям.

Банковские гарантии	Место в блоке	ВЭД	Место в блоке	Депозиты	Место в блоке	Заплата
Банк 1	4 %%	Банк 1	2 %%	Банк 1	1 %%	Банк 1
Банк 2	1 %%	Банк 2	3 %%	Банк 2	2 %%	Банк 2
Банк 3	2 %%	Банк 3	1 %%	Банк 3	3 %%	Банк 3
Банк 4	3 %%	Банк 4	5 %%	Банк 4	4 %%	Банк 4
Банк 5	5 %%	Банк 5	4 %%	Банк 5	5 %%	Банк 5

Овердрафт	Место в блоке	Нефинансовые сервисы	Место в блоке	Карты и наличные	Место в блоке	Кредитна
Банк 1	1 %%	Банк 1	5 %%	Банк 1	2 %%	Банк 1
Банк 2	2 %%	Банк 2	1 %%	Банк 2	1 %%	Банк 2
Банк 3	3 %%	Банк 3	2 %%	Банк 3	4 %%	Банк 3
Банк 4	4 %%	Банк 4	4 %%	Банк 4	3 %%	Банк 4
Банк 5	5 %%	Банк 5	3 %%	Банк 5	5 %%	Банк 5

Кредит и КП	Место в блоке	Платежи	Место в блоке	Онбординг	Место в блоке	Платфор
Банк 1	3 %%	Банк 1	1 %%	Банк 1	1 %%	Банк 1
Банк 2	1 %%	Банк 2	2 %%	Банк 2	2 %%	Банк 2
Банк 3	2 %%	Банк 3	3 %%	Банк 3	3 %%	Банк 3
Банк 4	4 %%	Банк 4	4 %%	Банк 4	4 %%	Банк 4
Банк 5	5 %%	Банк 5	5 %%	Банк 5	5 %%	Банк 5

Тарифы	Место в блоке	Эквайринг	Место в блоке
Банк 1	1 %%	Банк 1	5 %%
Банк 2	2 %%	Банк 2	1 %%
Банк 3	3 %%	Банк 3	2 %%
Банк 4	4 %%	Банк 4	3 %%
Банк 5	5 %%	Банк 5	4 %%

Скачать гэп-анализ

Заказать консалтинг

РАСЧЕТ ОЦЕНКИ ВСЕХ СЦЕНАРИЕВ

Документ, который демонстрирует полный список пользовательских задач вашего клиента – их список выступает в роли чек-листа при проверке, выполняется ли конкретный сценарий.

Формат

Google Sheets

Объем

900+ пунктов

Ценность и использование

Изучая этот документ, вы увидите обоснование нашей оценки пользовательского опыта в вашем сервисе. Например, если клиент получает множество интересных и нетипичных для рынка решений, но не имеет возможности пройти по одному из важных сценариев, приложение получит низкую оценку.

Сама организация чек-листа как бинарной системы дает возможность сделать оценку действительно объективной и выразить ее в цифрах. Это полезно для понимания, на каких сценариях нужно фокусироваться команде.

Скачать расчет оценки

Критерий	Блок задач	ВЕС ИП Группа задач %	ВЕС МСБ Группа задач %	Канальная логика веса
Интернет-банк как платформа	ИБ как платформа			
Войти в банк и настроить систему	ИБ как платформа			624,90
Настроить ПО (Ограничения интернет-банка)	ИБ как платформа			
Интернет-банк работает на Windows и MacOS последних версии	ИБ как платформа	0,28%	0,24%	0,90%
Есть возможность восстановления логина на странице авторизации	ИБ как платформа	0,14%	0,13%	0,48%
Интернет-банк работает в основных браузерах последних версий	ИБ как платформа	0,28%	0,26%	0,96%
Можно работать одновременно в ИБ и МП под одной учетной записью	ИБ как платформа	0,11%	0,10%	0,38%
Восстановить доступ в интернет-банк	ИБ как платформа			
Есть возможность восстановления пароля на странице авторизации	ИБ как платформа	0,23%	0,23%	0,88%
Войти в интернет-банк	ИБ как платформа			
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа	%%	%%	%%
>Lorem ipsum dolor sit amet	ИБ как платформа			

Заказать консалтинг

ЧЕК-ЛИСТ ПО СЦЕНАРИЯМ

Документ, который демонстрирует полный список пользовательских задач вашего клиента – их список выступает в роли чек-листа при проверке, выполняется ли конкретный сценарий.

Формат

Google Sheets

Объем

2700+ пунктов

Ценность и использование

Изучая этот документ, вы увидите обоснование нашей оценки пользовательского опыта в вашем сервисе. Например, если клиент получает множество интересных и нетипичных для рынка решений, но не имеет возможности пройти по одному из важных сценариев, приложение получит низкую оценку.

Сама организация чек-листа как бинарной системы дает возможность сделать оценку действительно объективной и выразить ее в цифрах. Это полезно для понимания, на каких сценариях нужно фокусироваться команде.

Скачать чек-лист

Разделение блоков от MW	Критерий	ВЕС ИП
Мобильный банк как платформа	Мобильный банк как платформа	
Мобильный банк как платформа	Войти в банк и настроить систему	
Мобильный банк как платформа	Первый запуск МБ	
Мобильный банк как платформа	В прелогин-зоне есть возможность оставить заявку на обратный звонок	0,06%
Мобильный банк как платформа	В прелогин-зоне есть возможность написать в чат	0,06%
Мобильный банк как платформа	Из прелогин-зоны можно перейти к открытию счета через приложение	0,06%
Мобильный банк как платформа	Из прелогин-зоны можно перейти к открытию ИП/ООО	0,04%
Мобильный банк как платформа	Восстановить доступ в мобильный банк	
Мобильный банк как платформа	Есть возможность восстановления логина в прелогин-зоне	0,13%
Мобильный банк как платформа	Есть возможность восстановления пароля в прелогин-зоне	0,18%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%
Мобильный банк как платформа	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	%%

Заказать консалтинг

ПРИМЕРЫ ЛУЧШИХ ПРАКТИК И РЕФЕРЕНСЫ

Папка с изображениями и видеофайлами, которая прикладывается к документу с рекомендациями.

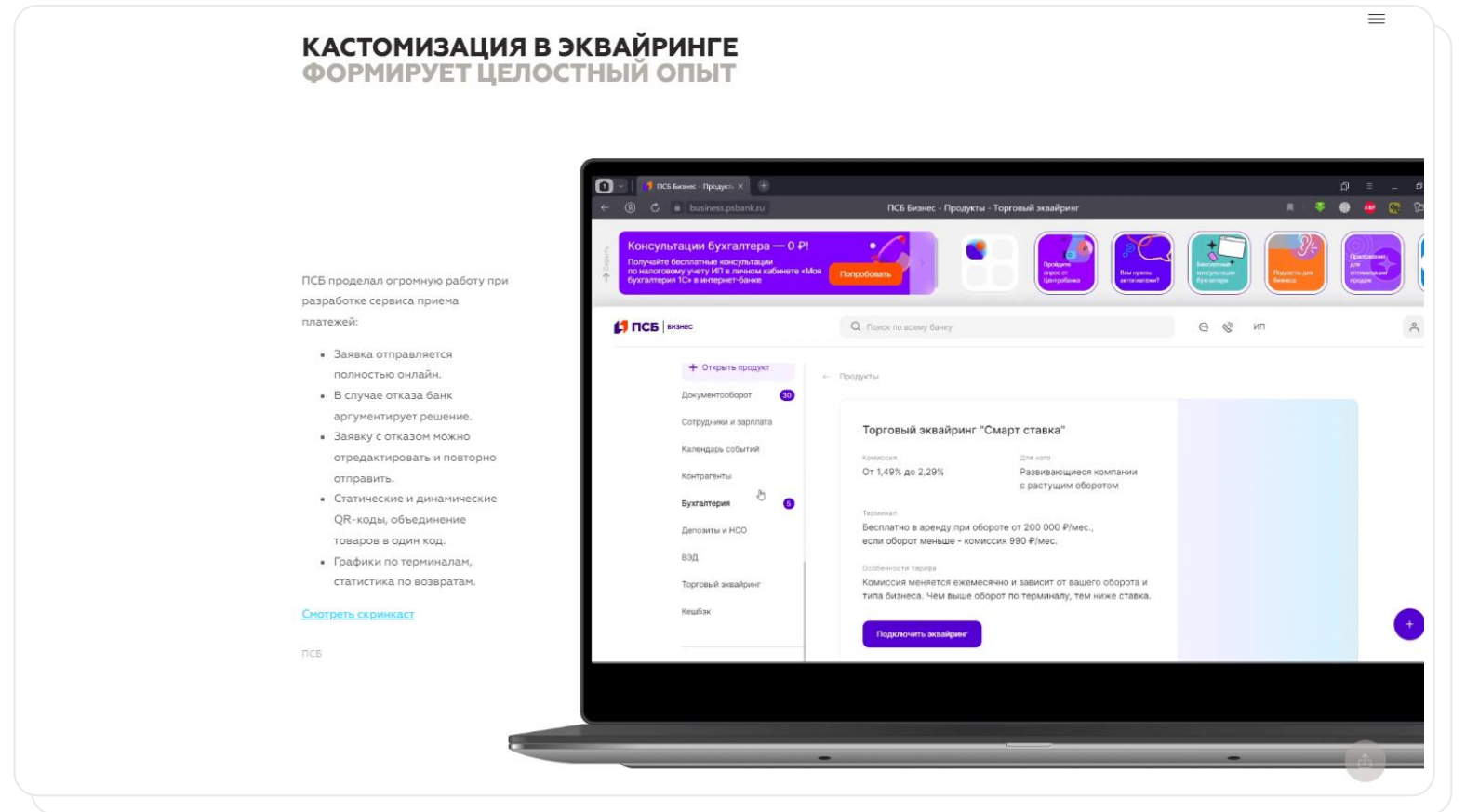
Формат
JPEG и MP4

Объем
100+

Ценность и использование

Примеры особенно ценны для вашей продуктовой команды – продакт-менеджера и UX-специалистов, потому что они дают реальные примеры того, что заложено в бэклог. Можно переиспользовать решения, найденные другими – а можно просто отталкиваться от них как от источника вдохновения.

[Посмотреть примеры практик](#)



[Заказать консалтинг](#)

НЕСКОЛЬКО ВСТРЕЧ ПО ВИДЕОСВЯЗИ

В течение проекта мы встречаемся с командой заказчика несколько раз: обсуждаем статус проекта, обновления, макеты, потенциальные реализации, вопросы и уточнения по ним.

Формат

Google Meet

Ценность и использование

Мы синхронизируемся и фиксируем: сколько рекомендаций реализовано, нужны ли корректировки в бэклоге – например, из-за технической невозможности воплотить какие-то практики, появились ли новые точки роста и рекомендации. На финальной встрече мы также обсуждаем, добились ли мы поставленных целей, как прошел проект и что можно улучшить – на проекте в целом и в будущей совместной работе в частности.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Файл, который мы демонстрируем на встрече с обсуждением результатов и затем рассылаем всем участникам встречи.

Формат

PDF

Ценность и использование

Это саммари финальной встречи, которое помогает всем участникам подготовиться должным образом, сформулировать вопросы. Документ фиксирует итог всей работы – и может пригодиться при планировании дальнейшего взаимодействия.

[Посмотреть презентацию](#)

[Заказать консалтинг](#)

КАК УСТРОЕН ПРОЦЕСС

КАК УСТРОЕН ПРОЦЕСС

Брифование

Установочная встреча

Обсуждаем цели, погружаемся в процессы на стороне заказчика

Согласование брифа

Фиксируем результаты встречи в письменной форме

Составление сметы

Оцениваем ресурсы и согласовываем смету

Планирование и подготовка

Составляем план работ

Определяем сроки выполнения задач и предоставления артефактов. Утверждаем внутри команды и с заказчиком.

Экспертная оценка

Открываем продукты, необходимые для осуществления проекта. Если речь о тестовом стенде, запрашиваем демо-доступы или макеты.

Аудит

Обследование сервиса

Выявление конкурентного положения и проблем интернет-банка, аудит бэклога.

Рекомендации

Обсуждаем с заказчиком результаты аудита и предлагаем комплекс действий, которые помогут достичь желаемого уровня развития интернет-банка.

КАК УСТРОЕН ПРОЦЕСС

Формирование бэклога

Воркшопы

В несколько итераций фиксируем, какие рекомендации команда заказчика готова реализовать, а какие нет и почему.

Отвечаем на все вопросы и при необходимости добавляем рекомендации.

Поддержка внедрения

Микроаудиты макетов, формирование дополнительных требований по отдельным элементам бэклога.

Трекинг изменений

В режиме реального времени

Проверяем реализацию рекомендаций и даем комментарии. Рассчитываем текущую реальную оценку интернет-банка по методике Business Internet Banking Rank.

Оценка перед использованием

Проводим кабинетное обследование и дополнительные юзабилити-тесты по методике Business Internet Banking Rank. чтобы рассчитать актуальную оценку цифрового сервиса.

Подведение итогов

Обновляем расчет оценки

Если с момента последнего расчета интернет-банк заметно изменился, считаем итоговую оценку заново.

Организуем очную встречу

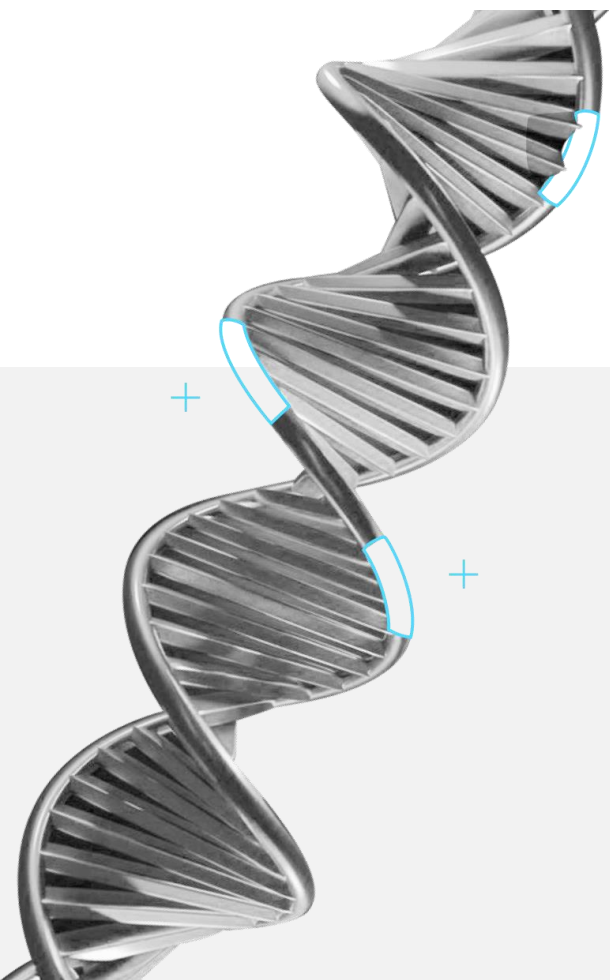
Обсуждаем, как консалтинг повлиял на качество цифрового сервиса, обозначаем вектор для развития.

КЕЙСЫ: КОМУ УЖЕ ПОМОГЛА СИСТЕМА ОЦЕНКИ BUSINESS INTERNET BANKING RANK

markswebb

Заказать консалтинг

КАК ЦИФРОВОМУ СЕРВИСУ ДЛЯ КОРПОРАЦИЙ СОХРАНИТЬ ПОНЯТНОСТЬ И УДОБСТВО



Клиент Национальный Расчетный
Депозитарий
Сроки 3 месяцев
Команда 4 человека

Найти и внедрить практики,
которые снизят риски расчетных
операций и будут способствовать
росту транзакций.

- Сравнили личный кабинет заказчика с интернет-банками лидеров Business Internet Banking Rank 2022.
- Провели аудит бэклога нового личного кабинета: изучали прототипы в Figma, тестировали макеты и технические описания.
- Описали потребности и ожидания разных бизнес-пользователей с помощью материалов исследования [Digital Corporate Banking Rank 2022](#).
- Составили карту разрывов (гэпов) в клиентском опыте, подобрали лучшие практики рынка для их устранения: всего более 60 улучшений сервиса.

РЕЗУЛЬТАТ

Новая стратегия развития личного кабинета с обновленным бэклогом, закрывающим потребности корпоративных казначеев, бухгалтеров, финансовых контролеров.

Почитать на сайте [Markswebb](#)

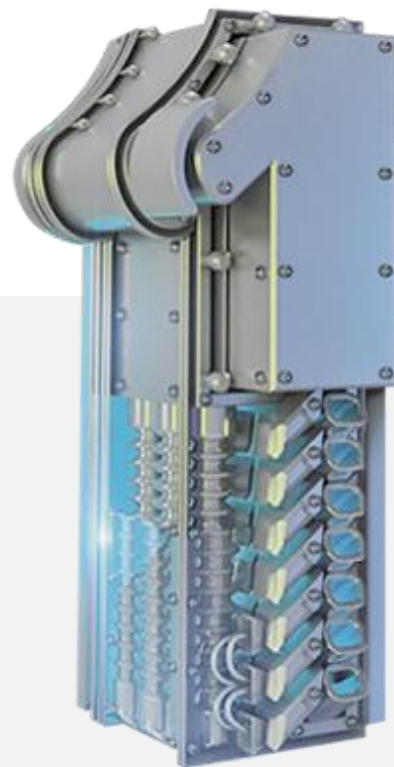
Заказать консалтинг

КАК СОЗДАТЬ ЛУЧШИЙ ЦИФРОВОЙ БАНК ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

Клиент Делобанк

Сроки 2 года

Команда 4 человека



Создать принципиально новый онлайн-сервис для предпринимателей — единую платформу для управления личными и бизнес-финансами

- Продуктовый мониторинг рынка: детально анализировали конкурентов.
- Создавали большие UX-бэклоги для существующих и новых сервисов, тестировали прототипы.
- Комплексно оценивали развитие цифровых сервисов Делобанка с помощью понятной метрики, которая учитывает сотни параметров.
- Сопровождали развитие продуктов два года: проецировали исследования на бэклог цифровых сервисов и помогали расставить приоритеты.

РЕЗУЛЬТАТ

В 2019 году и 2020 году мобильный банк лидировал по качеству UX на рынке. Интернет-банк стал лучшим для ЦА розничного бизнеса и вошел в топ-3 для других.

Почитать на [сайте Markswebb](#)

Заказать консалтинг

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ДЛЯ БАНКА: КЕЙС КОМПЛЕКСНОЙ РАБОТЫ НАД ВСЕМИ СЕРВИСАМИ



Клиент казахстанский банк
Сроки 4 месяца
Команда 9 человек

Банк-заказчик работает на казахстанском рынке, развивает там сервисы и для физических лиц, и для малого и среднего бизнеса (далее МСБ). К нам пришел за помощью в развитии сразу всех.

- Адаптировали методику Markswebb к рынку Казахстана.
- Самостоятельно прошли все сценарии, чтобы увидеть плюсы и минусы реализаций.
- Визуализировали все рекомендации.
- Собрали лучшие реализации на рынке.

РЕЗУЛЬТАТ

2 системы оценки – отдельная для каждого направления, результаты отставаний от конкурентов, рекомендации по устранению проблем и подборка лучших практик рынка.

[Почитать на сайте Markswebb](#)

Заказать консалтинг

ОБ АГЕНТСТВЕ

markswobb

Заказать консалтинг

MARKSWOBB.RU

ОБ АГЕНТСТВЕ

Markswebb помогает крупным компаниям создавать цифровые продукты, которые несут пользу клиентам и бизнесу. Основная сфера компетенции агентства — электронные финансовые сервисы: уже 14 лет мы способствуем развитию лучших сервисов для управления личными и корпоративными финансами в России и странах СНГ.

Ежегодно мы проводим ряд независимых исследований цифровых сервисов. Каждое из них — рыночный бенчмарк, результаты которого помогают нам оценить влияние произошедших за год событий на рынок, увидеть тренды, новые и лучшие способы решений пользовательских задач. У инициативных исследований нет спонсоров и внешних заказчиков, они проводятся по уникальной методике, в основе которой лежит качественный сравнительный анализ участников по нескольким сотням критериев.

Для решения индивидуальных бизнес-задач клиентов мы инициируем заказные проекты: анализируем пользователей и конкурентов, ищем лучшие практики и проблемы пользовательского опыта, проектируем интерфейсы, помогаем настроить систему аналитики и разработать стратегию для достижения сложных высокоуровневых целей. Например, увеличить долю цифровых каналов или создать лучший на рынке сервис.

Мы понимаем бизнес-задачи брендов в цифровой среде и владеем всеми современными методиками пользовательских исследований и онлайн-аналитики, применяем дизайн-мышление, глубинные интервью, customer journey mapping, юзабилити-тестирования, умеем создавать индустриальные стандарты качества.

Все это — ради одной цели: сделать цифровое будущее комфортнее, понятнее и полезнее.

markswebb

ДАВАЙТЕ ОБСУДИМ ВАШИ ЗАДАЧИ



Иван Варнаков

ip@markswebb.ru

+7 (495) 109-35-05

hello@markswebb.ru

markswebb.ru | [📍 @markswebb](#)

MARKSWEBB.RU

