

markswebb

ДемOVERсия

# КОНСАЛТИНГ ПО СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ MOBILE WEB BANKING RANK

+7 (495) 109-35-05

hello@markswebb.ru

markswebb.ru | 📍 @markswebb





# О СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ ФИНТЕХ-СЕРВИСОВ ДЛЯ КРУПНОГО БИЗНЕСА

Mobile Web 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

Google Sheets

Объем

50+ 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

	Рекомендации	Прирост оценки	Приоритет	Комментарий Markswebb	Комментарий заказчика
Список продуктов и статус по ним	Отображать сохраненные карты других банков в отдельном блоке продуктов на главной странице. Например, отдельный блок "Сохранённые карты", "Привязанные карты" или "Карты других банков"	0,105	1 приоритет		
Список продуктов и статус по ним	Отображать логотип банка привязанных карт, непосредственно в списке карт других банков	0,105	1 приоритет	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	
Список продуктов и статус по ним	Отображать последние 4 цифры номера привязанных карт и лого платёжной системы непосредственно в списке карт других банков	0,090	1 приоритет	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
Лимиты	Добавить возможность запрещать/разрешать использование карты за рубежом	XXX	3 приоритет	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
Лимиты	Реализовать возможность уведомлять банк о поездке за рубеж	XXX	3 приоритет		
Лимиты	Реализовать возможность выбора страны при уведомлении банка о поездке за рубеж	XXX	3 приоритет		
Лимиты	Реализовать возможность выбора даты начала и окончания поездки при уведомлении банка о поездке за рубеж	XXX	3 приоритет		
Настройки карты и экран карты	Реализовать возможность привязать карту к другому текущему счету	XXX	3 приоритет		
Настройки карты и экран карты	Указатм статус минимального платежа по кредитной карте. Например, "Оплачен"	XXX	XXX	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
Настройки карты и экран карты	Добавить логотип платежной системы карты в списке продуктов	XXX	XXX	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	XXX	XXX	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Заказать консалтинг



# ГЭП-АНАЛИЗ

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

Формат

Google Sheets

Объем

10 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.

	Приоритет	Вес	Максимум по всем банкам	Минимум по всем банкам	Медиана по всем банкам	Обследуемый банк	Топ-15	Топ-10	Топ-5	Топ-3	Ниже максимума
Входить в мобильный банк	2	4%	84%	66%	81%	79%					XXX
Быстро находить нужную информацию	3	1%	59%	44%	52%	44%					XXX
Проверить статус по своим продуктам	1	10%	88%	28%	77%	88%					XXX
Проверить статус по инвестиционным продуктам, управлению	3	1%	97%	15%	31%	31%					XXX
Контролировать условия обслуживания и комиссии банка	2	3%	67%	9%	51%	51%					XXX
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	3	2%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	1	9%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	1	12%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	4%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	3%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	1	12%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	6%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	3%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	6%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	4%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	3	2%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	3	2%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	2	4%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Оценка удобства по задачам ЮТ		7%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Оценка времени по задачам ЮТ		5%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Стать клиентом банка	2	6%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Подключать и восстанавливать доступ	1	10%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Открывать новые продукты	1	18%	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX
Управлять продуктом и доступом	2	7%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Закрывать и прекращать использование продукта	2	7%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	3	3%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	1	12%	XXX	XXX	XXX	XXX					0
Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error	1	10%	XXX	XXX	XXX	XXX					0

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

Объем

Google Sheets

450+ 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

Группа задач	Задача	Критерий	
Регулярный вход	Форма входа и настройка формы входа		
Регулярный вход		Есть возможность создать ярлык интернет-версии мобильного банка на экране смартфона	
Регулярный вход			На странице ИБ (информация о то экран мобильного
Регулярный вход			Ярлык ИБ на экране содержит логотип, быстро идентифицирует иконка.
Регулярный вход			При создании ярлыка мобильного телефона подставляется то
Lorem ipsum dolor sit amet		Lorem ipsum dolor sit amet	
Lorem ipsum dolor sit amet		Lorem ipsum dolor sit amet	
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet		Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet		Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet			Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	.	.
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet		
		Есть форма заказа продуктов НЕ клиентом из	

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

Объем

Google Sheets

200+ 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

		Среднее значение	
		WMBR	
DAILY BANKING		Daily Banking	XXX
Входить в мобильный банк	да	Daily Banking	XXX
Форма входа и настройка формы входа	да	Daily Banking	XXX
Персональные настройки мобильного банка	да	Daily Banking	XXX
Быстро находить нужную информацию	нет	Daily Banking	XXX
Навигация и поиск по ИБ	нет	Daily Banking	XXX
Проверить статус по своим продуктам	да	Daily Banking	XXX
Статус по дебетовым счетам: баланс по счетам и суммарные остатки	нет	Daily Banking	XXX
Статус по вкладу: условия	нет	Daily Banking	XXX
Статус по кредиту наличными: задолженность, график платежей и др.	да	Daily Banking	XXX
Статус по кредитной карте: задолженность, грейс-период, статус платежей и др.	да	Daily Banking	XXX
Список продуктов и переключение между продуктами	нет	Daily Banking	XXX
Статус по картам банка	нет	Daily Banking	XXX
Статус по картам других банков	да	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	да	Daily Banking	XXX
Nemo enim ipsam voluptatem		Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Nemo enim ipsam voluptatem	да	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	да	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	да	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	да	Daily Banking	XXX
Nemo enim ipsam voluptatem	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	нет	Daily Banking	XXX

Заказать консалтинг

# ПРИМЕРЫ ЛУЧШИХ ПРАКТИК И РЕФЕРЕНСЫ

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

Формат

Объем

JPEG и MP4

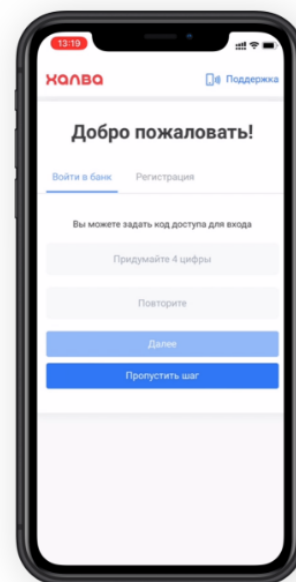
100+

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](#)

## УДОБНЫЙ РЕГУЛЯРНЫЙ ВХОД ПОВЫШАЕТ АКТИВНОСТЬ



Скорость входа в веб-приложения в среднем в 4 раза дольше, чем в нативных — 1:02 минуты против 0:25 минуты соответственно. Чем удобнее входить в сервис, тем чаще это делают, и это напрямую отражается на метриках MAU и DAU.

На момент обследования возможность входить по короткому коду или через Touch ID или Face ID доступна только у Альфа-Банка и Совкомбанка. У последнего есть преимущество: не нужно устанавливать программу AKEY, в которой хранятся пароли.

[Смотреть скринкаст](#)

Совкомбанк

[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

## 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 Mobile Web Banking Rank.

### Оценка перед использованием

Проводим кабинетное обследование и дополнительные юзабилити-тесты по методике Mobile Web 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.



# 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

MARKSWEBB.RU

# ДАВАЙТЕ ОБСУДИМ ВАШИ ЗАДАЧИ



Иван Варнаков

[ip@markswebb.ru](mailto:ip@markswebb.ru)

+7 (495) 109-35-05

[hello@markswebb.ru](mailto:hello@markswebb.ru)

[markswebb.ru](http://markswebb.ru) | [📍 @markswebb](#)

