

Знание пользователя — сила разработчика

Несколько лет назад компания R-Style Softlab предложила рынку решение, позволяющее сотрудникам банка существенно упростить расчет показателей для подготовки налоговой отчетности. Это модуль «Автоматизированные регистры налогового учета на прибыль банка по операциям с эмиссионными ценными бумагами и паями» (АРНУ)

Текст:

МИХАИЛ ДРОБЫШЕВСКИЙ,

ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА БАНКОВСКОГО ПО RS-BANK,
R-STYLE SOFTLAB



Фото: R-Style Softlab

Подготовка налоговой отчетности требует от банка расчета и хранения больших объемов мелко детализированной информации. Наша разработка не только позволила решить эту задачу, но и предоставила пользователям возможность получать показатели в виде продуманного набора регистров налогового учета, обеспечивающих необходимую агрегацию и требуемую детализацию информации.

Решение давно работает в ряде крупнейших кредитных учреждений России, и его функциональная наполненность и достаточность сомнений не вызывает. Однако, следуя требованиям стандартов, которым должно удовлетворять современное приложение с точки зрения предоставляемых возможностей и эргономики, мы задумались над дополнительными, но не менее важными задачами — над удобством работы пользователей с подсистемой. И когда компания приняла решение о разработке принципиально нового интерфейса для всего программного комплекса RS-Bank V.6, который включает АРНУ, пилотным стал именно этот модуль.

К участию в проекте компания пригласила специалистов UsabilityLab — крупнейшей российской юзабилити-компании, с которой на тот момент у нас уже был опыт продуктивной совместной работы по созданию «Сбербанк ОнЛ@йн».

Придерживаясь национального стандарта РФ ГОСТ Р ИСО 9241-210–2012 «Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем», мы начали свою работу с опроса банков-клиентов, использующих подсистему АРНУ. На наш призыв отозвались представители банков «Уралсиб» и «Союз». В серии специально подготовленных интервью приняли участие активные пользователи системы из этих кредитных учреждений, а также сотрудники наших клиентских служб, занимающиеся внедрением и сопровождением решения.

Основная задача одного из этапов заключалась в том, чтобы «разговорить» пользователя. С помощью психологов UsabilityLab нам удалось получить желаемый результат: по ходу интервью, выполняя действия в системе, пользователи начали комментировать, что не очень удобно сделано, а что мешает. Мы тщательно

это фиксировали и в результате наряду со списком требований к новому интерфейсу получили еще и обобщенные психологические портреты наших потенциальных пользователей со сценариями их повседневной работы.

В дальнейшем была проделана огромная совместная с UsabilityLab работа, и к концу прошлого года в дистрибутив RS-Bank V.6 release 20.31.17, переданный клиентам, уже вошла подсистема АРНУ с принципиально новым пользовательским интерфейсом.

В результате проекта мы подготовили веб-интерфейс модуля, удовлетворяющий всем современным требованиям к эргономике программного продукта: многооконный интерфейс (MDI), гибкое переключение между различными модулями системы в рамках единой рабочей области, гиперссылки в скроллингах и панелях, контекстные подсказки и системные предупреждения. Кроме того, пользователи получили мощную систему фильтрации и сортировки, удобную и настраиваемую выгрузку в MS Excel, оптимизированное меню и множество прочих преимуществ, позволяющих кардинально преобразовать визуальное рабочее пространство.

В настоящий момент запланирована миграция нескольких банков на последнюю версию продукта с новым интерфейсом модуля. Но главное, что работа над эргономикой подсистем комплекса АРС RS-Bank V.6 продолжается. К концу 2014 года компания планирует использовать новые возможности во всех приложениях комплекса.