

Игорь Бутенко (БСПБ): Наш приоритет — сохранить качественный цифровой сервис

Как PWA интернет-банк может стать полноценной заменой мобильному приложению, какой эффект дает сочетание full-stack и экстремального программирования и как обеспечить преемственность клиентского опыта, в интервью «Б.О» рассказал Игорь Бутенко, директор по развитию цифрового бизнеса банка «Санкт-Петербург» (БСПБ)

Текст
ДАНИЛ ПОМИНОВ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

фото: БСПБ

— Игорь, начиная с 2022 года российская банковская отрасль проходит испытание на прочность, и связано это прежде всего с санкционными ограничениями. Какие вызовы пришлось принять цифровому бизнесу банка и как вы на них реагировали?

— Первая и основная задача, которую пришлось решать после введения санкций, — это доступность для клиентов банка наших мобильных приложений из-за ограничения со стороны магазинов Google и Apple. На рынке был опыт удаления приложений только из AppStore, и мы также готовились к такому удалению. Но в нашем случае вначале было удалено Android-приложение, а примерно через полтора месяца — iOS-приложение.

После удаления Android-приложения нашим клиентам стало гораздо сложнее получать новые версии приложения. Клиенты в основном привыкли использовать именно Google Play. Одной из задач, которая появилась в новых условиях, стал диалог с этой аудиторией. Мы рассказываем клиентам, как именно можно обновить приложение, какие новые сервисы и возможности появляются с выходом новой версии, зачем вообще обновляться.

Но если у клиентов Android возникли сложности с получением обновлений, то у клиентов с iOS-устройствами такая возможность пропала. Альтернативных магазинов AppStore нет. Кроме того, на платформе Apple для удаленного приложения перестали ходить push-сообщения, это вызвало неудобство для клиентов и дополнительные затраты для банка на отправку СМС.

Один из популярных вариантов на рынке — создание временных квазибанковских приложений под сторонним брендом. Но такое решение может рассматриваться только как тактическое и закрывать краткосрочные задачи. Как показывает практика, такие приложения существуют очень недолго: день, неделю, месяц.

В этой ситуации мы искали решение, которое было бы защищено от санкционных рисков. В результате мы сделали стратегическую ставку на реализацию адаптивного веб-решения с использованием технологии PWA и в настоящий момент реализуем данное приложение. PWA — это прогрессивное веб-приложение, которое обладает базовым преимуществом веб-версии, т.е. оно доступно через обычную ссылку в браузере. При этом ему не нужны классические магазины приложений для установки на смартфон, хотя уже существуют специальные магазины PWA-приложений. Но в целом им можно легко воспользоваться через браузер, перейдя по ссылке с сайта банка.

С другой стороны, PWA сохраняет не-большой объем информации на устройстве

клиента, что делает его работу более быстрой, а также предоставляет дополнительные возможности, которых нет у обычных веб-приложений. Например, это относится к идентификации клиента, работе с адресной книжкой. Таким образом, клиент получает опыт взаимодействия с веб-приложением, максимально приближенный к тому, что он привык видеть в обычном мобильном приложении.

Если говорить о дополнительных преимуществах для банка, то PWA дает выигрыш в скорости реализации и снижение затрат. Для разработки обычного нативного приложения требуются минимум две отдельные команды разработки фронт-версии (iOS и Android), а также отдельные команды для реализации так называемого Middle-слоя и Back-разработки, где реализуются интеграции с внутренними системами банка. В случае с PWA все упрощается до единого front-end, который подходит для любой операционной системы. Все это в конечном счете отразится на пользователях — клиентах банка: все банковские нововведения дойдут до них гораздо быстрее.

— Насколько такое решение повлияло на работу команды цифрового бизнеса? Потребовалось ли пересматривать структуру подразделения и необходимые компетенции, нанимать новых людей?

— При разработке текущей версии интернет-банка у нас применялась практика full-stack-разработки, то есть в команде нет разделения на разработчиков, занимающихся back-end и front-end. Наши разработчики способны работать на всех уровнях — от программирования бизнес-логики до создания пользовательского интерфейса. По сути, это означает, что у нас универсальные специалисты, способные охватывать все аспекты разработки.

Мы учитывали возможности и компетенции команды при выборе целевого решения для банка. При реализации PWA-приложения мы используем данный подход. За счет него экономим время из-за отсутствия затрат на синхронизацию разных команд разработки.

Также у нас используется одна из методологий разработки, известная как экстремальное программирование (eXtreme Programming, XP). В частности, мы применяем парное программирование. Пара разработчиков работают над одной задачей, каждый из них смотрит в свой монитор, но видят они одну и ту же картинку. Так они совместно разрабатывают различные сервисы. Тут используется подход test-driven development, или

PWA сохраняет небольшой объем информации на устройстве клиента, что делает его работу **более быстрой**, а также предоставляет **дополнительные возможности**, которых нет у обычных веб-приложений

Мы много работаем над тем, чтобы в рамках нашей дизайн-системы **людям с ограниченными возможностями** было удобно пользоваться нашим приложением, **учитываем рекомендации, правила**, а также опыт экспертов на рынке

«разработка через тестирование». Один разработчик начинает с написания тестов, которые автоматически проверяют, корректно ли сервис работает, а затем другой разработчик пишет логику и убеждается, что тесты проходят успешно. Это разделение позволяет повысить качество кода. Кроме снижения количества ошибок парное программирование позволяет передавать компетенции внутри команды. Периодически происходят так называемые свичинги, когда разработчики меняются в парах, что позволяет каждому члену команды понимать работу всего проекта. Таким образом минимизируются риски «узких мест» и зависимость от определенных специалистов. Если кто-то уходит в отпуск или заболевает, команда все равно может продолжать работу. Этот метод также способствует развитию навыков всей команды. Если у кого-то есть больше опыта в бэкенд-разработке, а у другого — во фронтенде, они могут взаимно обогатить друг друга и улучшить свои навыки в нужных областях.

В завершение рассказа о подходах и технологиях стоит упомянуть о нашей дизайн-системе. Вместе с реализацией проекта PWA-приложения мы создаем дизайн-систему. Она определяет и описывает правила создания интерфейсов, а также содержит набор элементов и компонентов, которые мы используем в проекте. Дизайн-система помогает строить для одного приложения клиентские сценарии, работающие по единым правилам, что всегда проще для восприятия клиента. При использовании дизайн-системы не требуется каждый

раз придумывать что-то новое, в большинстве случаев можно использовать существующие элементы из библиотеки. Еще одним преимуществом такого решения является то, что дизайн-система позволяет в случае необходимости быстро изменять внешний вид приложения: мы можем легко изменить вид компонентов, и изменения отразятся сразу во всех его частях. Это значительно упрощает процесс обновления и модификации приложения.

Отмечу, что в рамках построения дизайн-системы мы уделяем особое внимание инклюзивности наших сервисов. Есть рекомендации Центрального банка по построению систем для лиц с ограниченными возможностями. Мы много работаем в том числе и над тем, чтобы в рамках нашей дизайн-системы таким людям было удобно пользоваться нашим приложением, учитываем рекомендации, правила, а также опыт экспертов на рынке.

— Если говорить о клиентском опыте, насколько миграция на веб-версию болезненна для клиента, привыкшего работать с приложением? Насколько для вас была важна проработка UX, когда вы принимали решение о смене парадигмы цифрового банкинга?

— За последний год аудитория текущей мобильной веб-версии значительно увеличилась, примерно в два раза, и активность пользователей этой версии тоже удвоилась. Это можно объяснить и эффектом низкой базы, то есть клиенты, которые ранее не использовали мобильную веб-версию, начали это делать из-за ограничений в доступе к мобильным приложениям. В первую очередь рост связан с ограничениями iOS. Мы видим существенный тренд на увеличение доли клиентов с устройствами Apple среди пользователей мобильной веб-версии.

В общей статистике банка доля пользователей мобильной веб-версии составляет 70%, что существенно выше значений для

При **максимальном внимании к клиенту** мы не забываем про ценность приложения для банка и уделяем большое внимание **организации системы продаж** в цифровых каналах



фото: БСПБ

других платформ. При этом общая база цифровых клиентов продолжает расти.

В целом, наш подход к UX-проектированию в настоящее время ориентирован на мобильные устройства и базируется на концепции «mobile-first». PWA является адаптивным веб-приложением, которое корректно отображается как на мобильных устройствах, так и на десктопах или планшетах. Основное внимание уделяется проработке сценариев и дизайну, прежде всего мобильной версии. После этого дизайн адаптируется для десктоп-браузеров, но приоритет остается у мобильной версии. Это связано с тем, что подавляющее большинство клиентов пользуются цифровым банкингом на мобильных устройствах.

и удобству использования традиционному приложению. Для нас в приоритете — сохранить качественный цифровой сервис, прежде всего для аудитории iOS-пользователей, наиболее пострадавшей от ограничений, предоставив ей мобильную PWA-версию, аналогичную по пользовательскому опыту нативному приложению, а также для клиентов текущих веб-версий интернет-банка, поскольку PWA является новой версией данной системы.

При максимальном внимании к клиенту мы не забываем про ценность приложения для банка и уделяем большое внимание организации системы продаж в цифровых каналах. Тут важны и встроенные в сами приложения инструменты взаимодействия с клиентом, и простой, понятный сценарий для клиента, чтобы он мог закрыть свои потребности, и логика и точность попадания в целевую аудиторию, для которой мы предлагаем тот или иной продукт или сервис. Также здесь важны синхронизация каналов друг с другом и поддержка в обслуживании клиента, если он переходит из одного канала в другой.

Еще один момент: текущая мобильная версия веб-приложения значительно уступает PWA-приложению в части возможностей, например в плане скорости работы, удобства входа. В мобильной версии требуется каждый раз вводить логин и пароль или запоминать его в браузере, а также подтверждать вход кодом из СМС. Кроме того, мобильная версия лишена многих нативных функций, доступных в мобильных приложениях, они будут доступны в PWA-версии, например сканирования QR-кодов. Это делает PWA-приложение более удобным и функциональным для клиентов. Мы будем активно продвигать это приложение, в частности будем стимулировать клиентов установить его иконку на рабочий стол своих устройств. С точки зрения пользовательского опыта значок PWA-приложения на устройстве ничем не будет отличаться от обычного приложения. Клиенту останется придерживаться того же стандартного сценария поведения: нажать на иконку банка, чтобы войти в мобильное приложение.

— Если говорить про стратегию цифрового бизнеса в целом, как бы вы обозначили свои приоритетные задачи?

— Собственно, первая важная задача — закончить разработку и запустить в ближайшее время PWA-решение, о преимуществах которого я рассказывал. Это будет новый интернет-банк с адаптивным дизайном, ориентированный в первую очередь на мобильные устройства и не уступающий по функционалу