

# Цифровой сервис для малого бизнеса 2022

---

Банковский сервис, клиентские пути и стоимость обслуживания для микро и малого бизнеса

## Мы посмотрели на банковское обслуживание микро и малого бизнеса с 3 точек зрения



## Для этого мы использовали 6 инструментов



**Экспертные интервью с банками**

**Клиентские интервью с предпринимателями**

**Исследование функционала ДБО для бизнеса**

**Mystery Shopping.** Изучение процесса открытия р/с и сервиса в банках-участниках

**Сбор и анализ тарифов.** Изучение тарифов РКО

**UX-тестирование.** Изучение клиентского пути в интернет-банках для юрлиц

**7 месяцев**

## Объектами исследования стали наиболее популярные банки у микро и малого бизнеса

В качестве объектов исследования были выбраны банки из ТОП-15 по величине остатков средств на счетах юридических лиц, а также 5 банков-финтехов.



## Как выглядел микро, малый и средний бизнес в 2021 году

Малый бизнес

Средний бизнес

Микробизнес





## Микро, малый и средний бизнес в 2022 году




Малый бизнес

Средний бизнес

Микробизнес



## Чем больше бизнес, тем больше людей в нем пользуются интернет-банком и мобильным приложением

	Генеральный директор	Бухгалтер	Финансовый директор
 Микробизнес	✓	+/-	✗
 Малый бизнес	✓	+/-	+/-
 Средний бизнес	✓	✓	✓

## При этом сценарии использования у сотрудников отличаются в зависимости от должности

	 <b>Директор</b>	 <b>Бухгалтер</b>
Проверка баланса счета	✓	✓
Просмотр движений по счету	✓	✓
Консультация в чате банка	✓	✓
Подпись платежных поручений, ведомостей	✓	+/-
Выгрузка выписок	✓	✓
Просмотр предложений от банка и его партнеров	+/-	✓
Подключение и отключение банковских сервисов	+/-	✓
Создание платежных поручений	✗	✓
Оплата налогов	✗	✓
Импорт документов из 1С	✗	✓
Действия в зарплатном проекте	✗	✓



## Для проведения UX-тестов мы пригласили 40 действующих генеральных директоров и бухгалтеров

	 <b>Директор</b>	 <b>Бухгалтер</b>
 <b>Микробизнес</b>	<b>10</b> человек	<b>10</b> человек
 <b>Малый бизнес</b>	<b>10</b> человек	<b>10</b> человек



**20** личных кабинетов банков для бизнеса



каждый пользователь проходит сценарии в **2** банках



пользовательские сценарии в интернет-банке на ПК для малого бизнеса



пользовательские сценарии в мобильном приложении для микро и малого бизнеса



длительность UX-тестирования для одного пользователя **≈ 60** минут

## Генеральные директора протестировали 6 сценариев в интернет-банке и мобильном приложении



**Директор**

Пользовательский сценарий	Количество шагов для прохождения сценария* 		Время, затраченное для выполнения сценария* 	
	min	max	min	max
Проверка баланса счета	0	0	30 сек.	30 сек.
Просмотр движений по счету, выгрузка выписок	4	11	30 сек.	3 мин. 30 сек.
Консультация в чате банка	1	2	1 мин.	1 мин.
Подпись платежных поручений, ведомостей	3	7	30 сек.	2 мин.
Просмотр предложений от банка и его партнеров	0	2	30 сек.	2 мин.
Подключение и отключение банковских сервисов	3	4	30 сек.	2 мин.

\*При расчете не учитывались результаты тестов, когда респондент не смог пройти сценарий

## Бухгалтеры прошли 9 сценариев в интернет-банках



### Пользовательский сценарий Бухгалтер

Пользовательский сценарий	Количество шагов для прохождения сценария* 		Время, затраченное для выполнения сценария* 	
	min	max	min	max
Проверка баланса счета	0	1	0 сек.	1 мин.
Просмотр движений по счету, выгрузка выписок	4	12	30 сек.	4 мин.
Консультация в чате банка	1	1	1 мин.	1 мин.
Просмотр предложений от банка и его партнеров	0	1	30 сек.	2 мин. 30 сек.
Подключение и отключение банковских сервисов	2	6	30 сек.	3 мин. 30 сек.
Создание платежных поручений	3	5	30 сек.	4 мин.
Оплата налогов	3	6	30 сек.	3 мин.
Импорт документов из 1С	4	6	30 сек.	4. мин.
Действия в зарплатном проекте	1	2	30 сек.	12 мин.

\*При расчете не учитывались результаты тестов, когда респондент не смог пройти сценарий

## Болевые точки участников UX-тестов

Некликабельные кнопки  
и ссылки для перехода  
в другие разделы



Отсутствие чата с банком



Отсутствие мобильного  
приложения на IOS



Использование  
двусмысленных  
формулировок в  
интерфейсе



Отсутствие ленты  
операций на главной  
странице



Интуитивно непонятное  
расположение часто  
используемых опций в  
интернет-банке и  
мобильном  
приложении



## Для оценки качества консультирования мы позвонили в 20 банков от лица 3 разных компаний



**3 профиля компаний**



**20 банков**



**60 звонков**

**1** – такое количество переключений потребовалось для того, чтобы получить консультацию

(мин. 0, макс. 2)

**1:12** – среднее время ожидания ответа оператора

(мин. 20 сек., макс. 10 минут)

в **53%** случаев оператор порекомендовал неоптимальный тариф, который оказался дороже в обслуживании



## Для оценки стоимости обслуживания мы взяли 3 профиля характерных для микро и малого бизнеса



### ИП без сотрудников

Аренда и управление недвижимостью (68.20 ОКВЭД)

Нет сотрудников в штате

Выручка, **200 000** руб./мес.

Нет бухгалтера

Прибыль выводит на свою карту физлица



### ИП, работающий на маркетплейсах

Розничная торговля (47.91 ОКВЭД)

Бизнес состоит из 3 ИП

У каждого ИП собственные счет и бизнес-карта.

Выручка, **6 500 000** руб./мес. на весь бизнес

Зарплатный проект не используется



### ООО с эквайрингом

Рестораны, общепит, фастфуд (56.10 ОКВЭД)

Количество человек в штате **9**

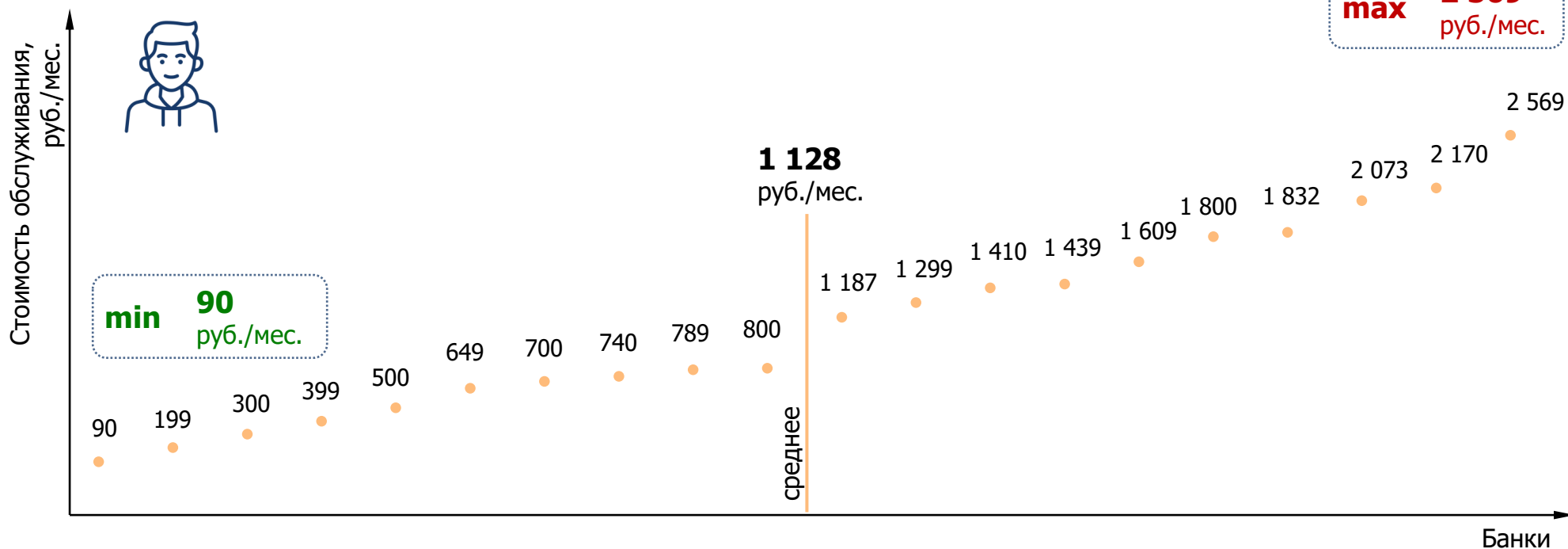
Выручка, **2 500 000** руб./мес.

Вывод денег со счета ООО происходит в форме дивидендов на счёт ФЛ.

Зарплатный проект не используется

# Стоимость обслуживания для ИП без сотрудников

Стоимость обслуживания для профиля «ИП без сотрудников», руб./мес.

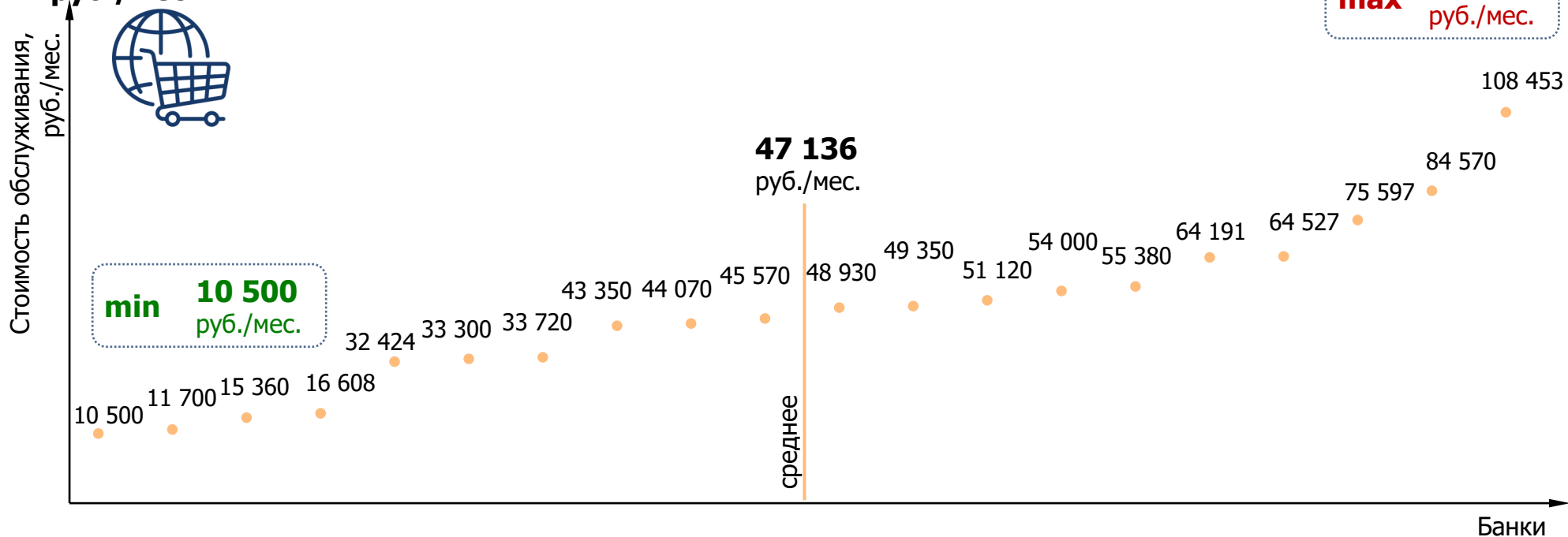


Средняя стоимость обслуживания, руб. **1 128**  
 Минимальная стоимость обслуживания, руб. **90**  
 Максимальная стоимость обслуживания, руб. **2 569**

Аренда и управление недвижимостью  
 Нет сотрудников в штате  
 Выручка, **200 000** руб./мес.  
 Нет бухгалтера  
 Прибыль выводит на свою карту физлица

# Стоимость обслуживания для ИП, работающего на маркетплейсах

Стоимость обслуживания для профиля «ИП, работающий на маркетплейсе»,  
руб./мес.



Средняя стоимость обслуживания, руб. **47 136**  
 Минимальная стоимость обслуживания, руб. **10 500**  
 Максимальная стоимость обслуживания, руб. **108 543**

Розничная торговля

Бизнес состоит из 3 ИП

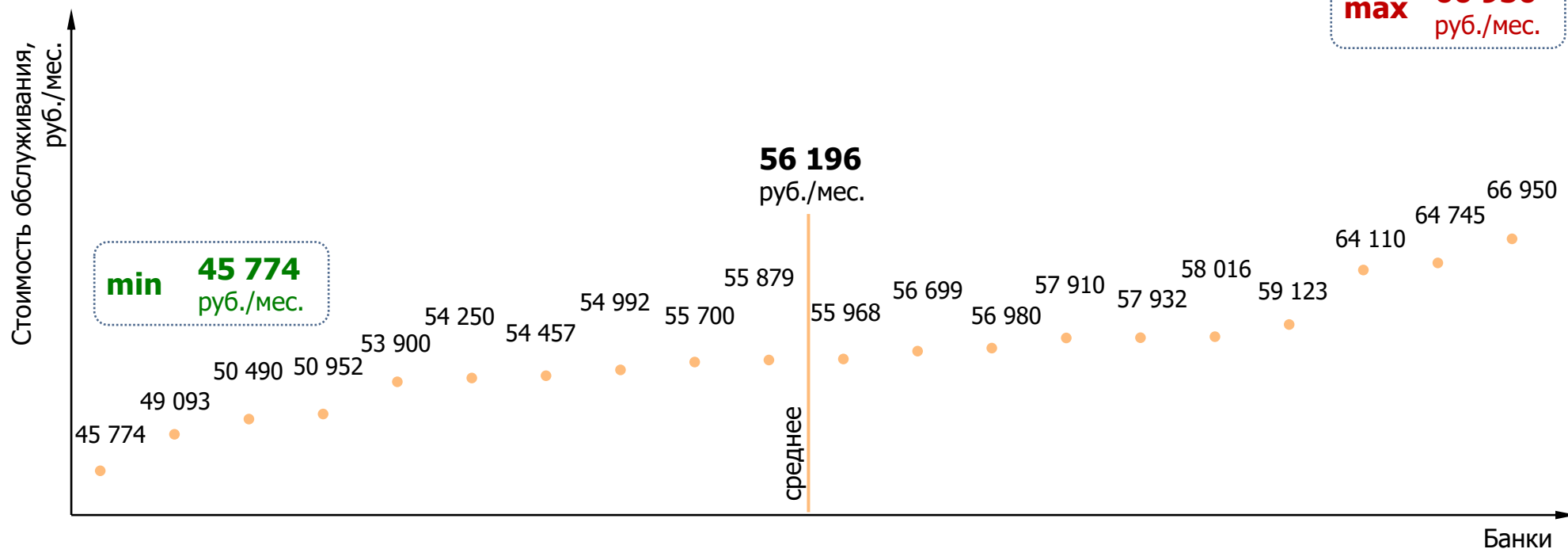
У каждого ИП собственные счет и бизнес-карта

Выручка, **6 500 000** руб./мес. на весь бизнес

Зарплатный проект не используется

## Стоимость обслуживания для ООО с эквайрингом

Стоимость обслуживания для профиля «ООО с эквайрингом», руб./мес.



Средняя стоимость обслуживания, руб. **56 196**  
 Минимальная стоимость обслуживания, руб. **45 774**  
 Максимальная стоимость обслуживания, руб. **66 950**

Рестораны, общепит, фастфуд

Количество человек в штате **9**

Выручка, **2 500 000** руб./мес.

Вывод денег со счета ООО происходит в форме дивидендов на счёт ФЛ.

Зарплатный проект не используется

## Подбор тарифа – боль для клиента. Ему нужно помочь с этим

### Результаты теста на подбор тарифа, чел.



**2 910**  
руб./мес.

Самая большая ошибка при подсчете стоимости обслуживания

**665**  
руб./мес.

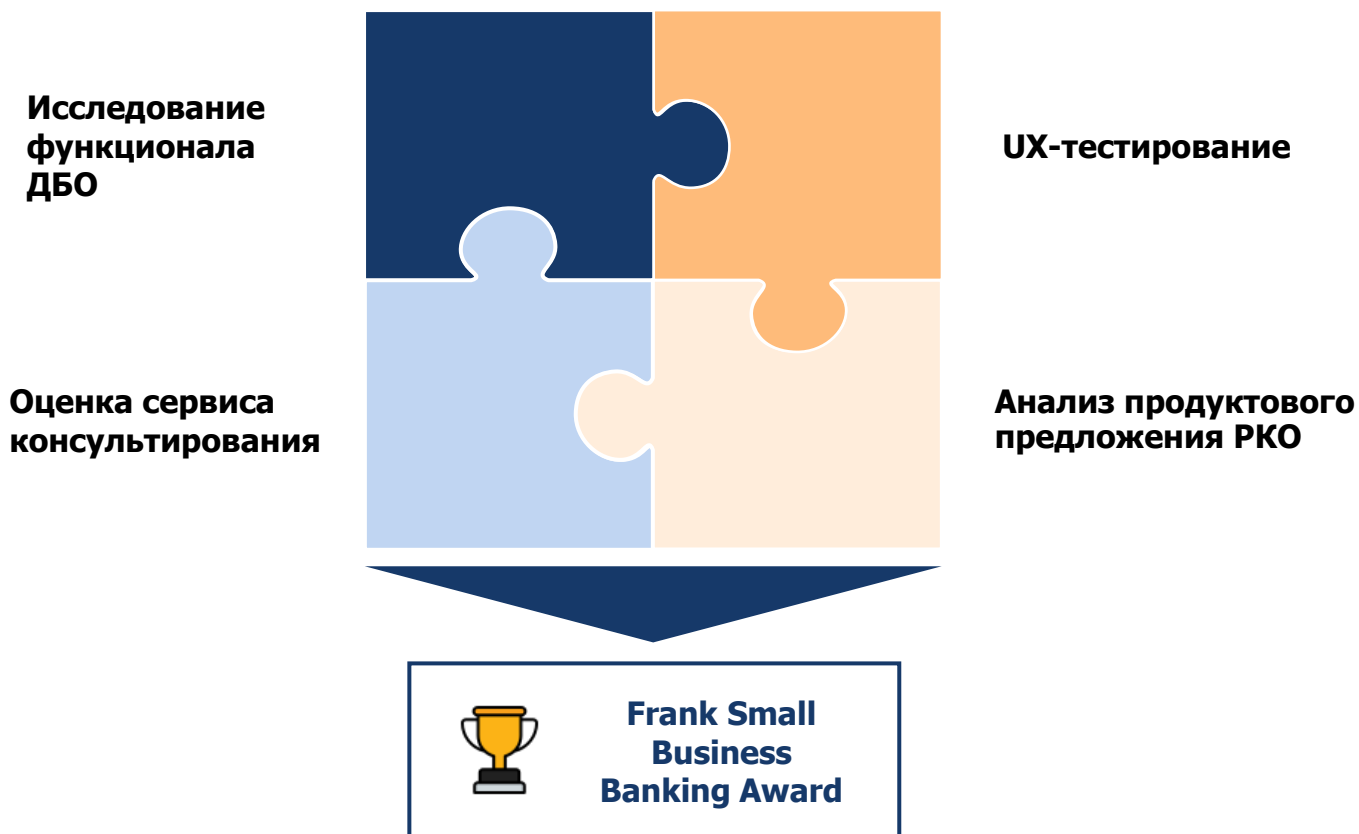
На эту сумму в среднем ошиблись пользователи, рассчитывая стоимость обслуживания в банке

**5/20**

Банков предлагают воспользоваться на сайте калькулятором для подбора тарифа



# На основе собранных показателей мы сделали интегральный рейтинг и оценили банки



## Основные болевые точки пользователей



Пользователи негативно реагировали, когда в банке можно было получить информацию о тарифах только указав свои личные данные.

---



Открытие расчетного счета производится дистанционно или с выездом в офис клиентского менеджера почти во всех банках. Однако, если есть необходимость добавления доступа для сотрудников помимо генерального директора, в некоторых банках для этого придется съездить в офис и генеральному директору и сотрудникам.

---



Некоторые банки предоставляют только 1 доступ на всю организацию, это доставляет неудобства и создает проблемы с безопасностью. Т.к. отсутствует возможность разграничения прав доступа.

---



В некоторых банках всплывающие окна мешали подобрать тариф, потому что закрывали текст. Убрать такое окно было невозможно.

## Вызовы для банков при работе с микро и малым бизнесом

1. Работа в условиях неопределенности
2. Сужение горизонта планирования
3. Сохранение привычного для предпринимателей клиентского опыта на фоне ухода зарубежных вендоров
4. Неопределенность с ВЭД и валютами
5. Удаление банковских приложений из магазинов приложений



**Дмитрий Новиченко**  
**Проектный лидер Frank RG**

[novichenko@frankrg.com](mailto:novichenko@frankrg.com)



**FRANK** RG

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 517

+7 (495) 280 7051  
info@frankrg.com

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)