FRANK RG

Цифровой сервис для малого бизнеса 2022

—

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

Ноябрь 2022

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

- Интернет-банк
- Мобильное приложение

Сервис консультирования микро и малого бизнеса по вопросам банковского обслуживания

Стоимость обслуживания для клиентов микро и малого бизнеса

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.

точка
Райффайзен БАНК
УРАЛСИБ
ВТБ
делобанк
Альфа Банк
Тинькофф Банк
РОСБАНК
МТС БАНК
БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
ГАЗПРОМБАНК
Модульбанк
открытие Банк
МКБ
Уральский Банк реконструкции и развития
СБЕР БАНК
РоссельхозБанк
СОВКОМБАНК
ПСБ
Ак Барс Банк

Как выглядел микро, малый и средний бизнес в 2021 году

Микро, малый и средний бизнес в 2022 году

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

	Директор	Бухгалтер
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

	Директор	Бухгалтер
Микробизнес	10 человек	10 человек
Малый бизнес	10 человек	10 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

Пользовательский сценарий	Директор	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	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**

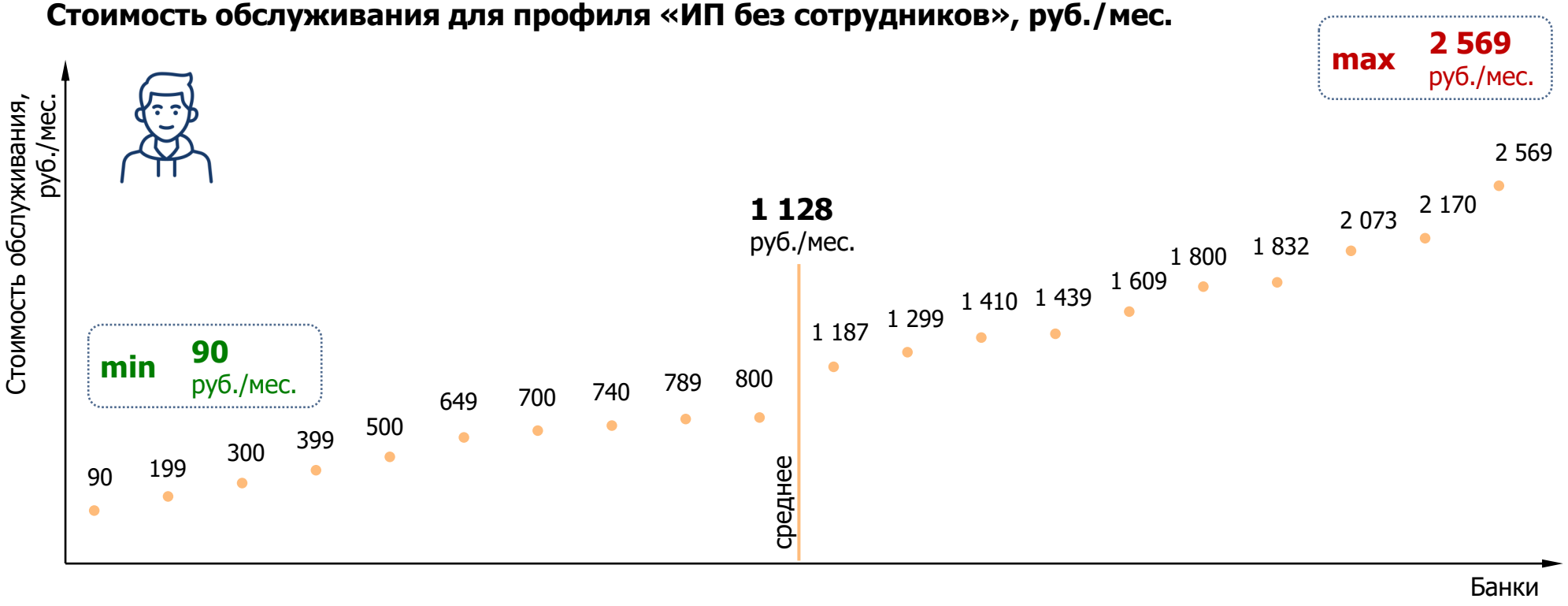
Выручка, **2 500 000** руб./мес.

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

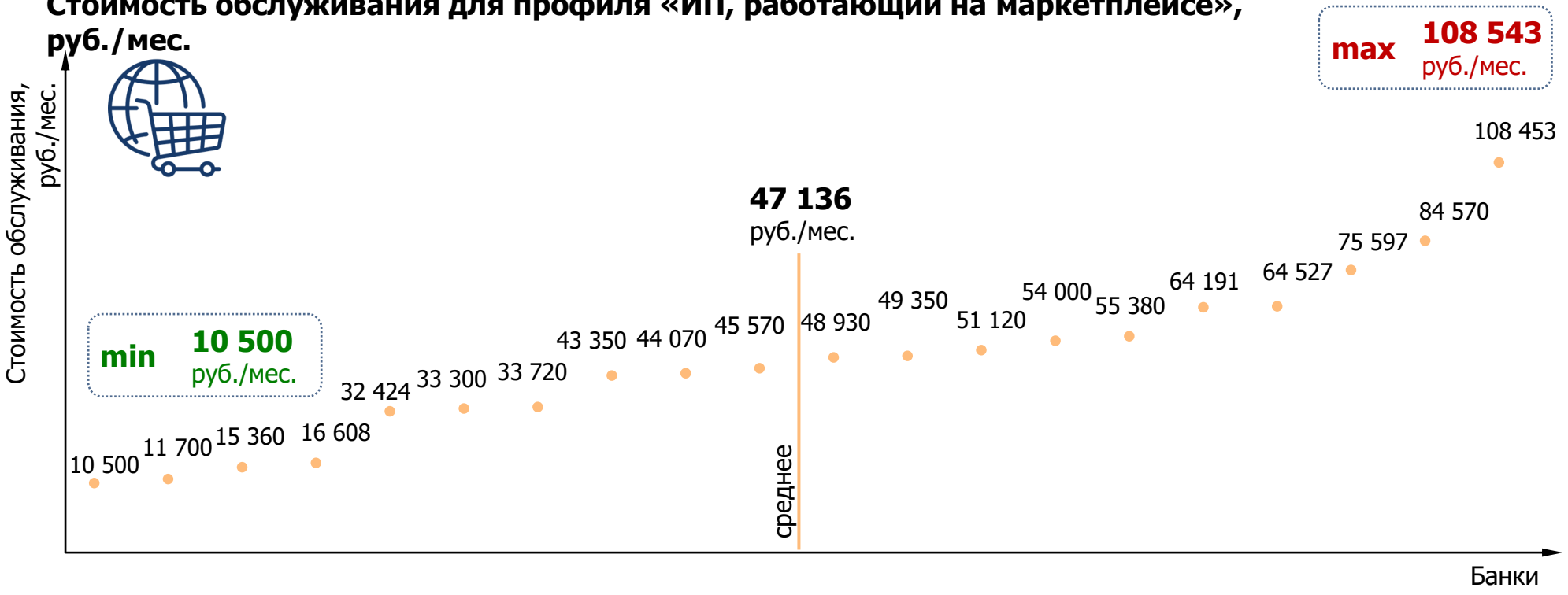
Выручка, **200 000** руб./мес.

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

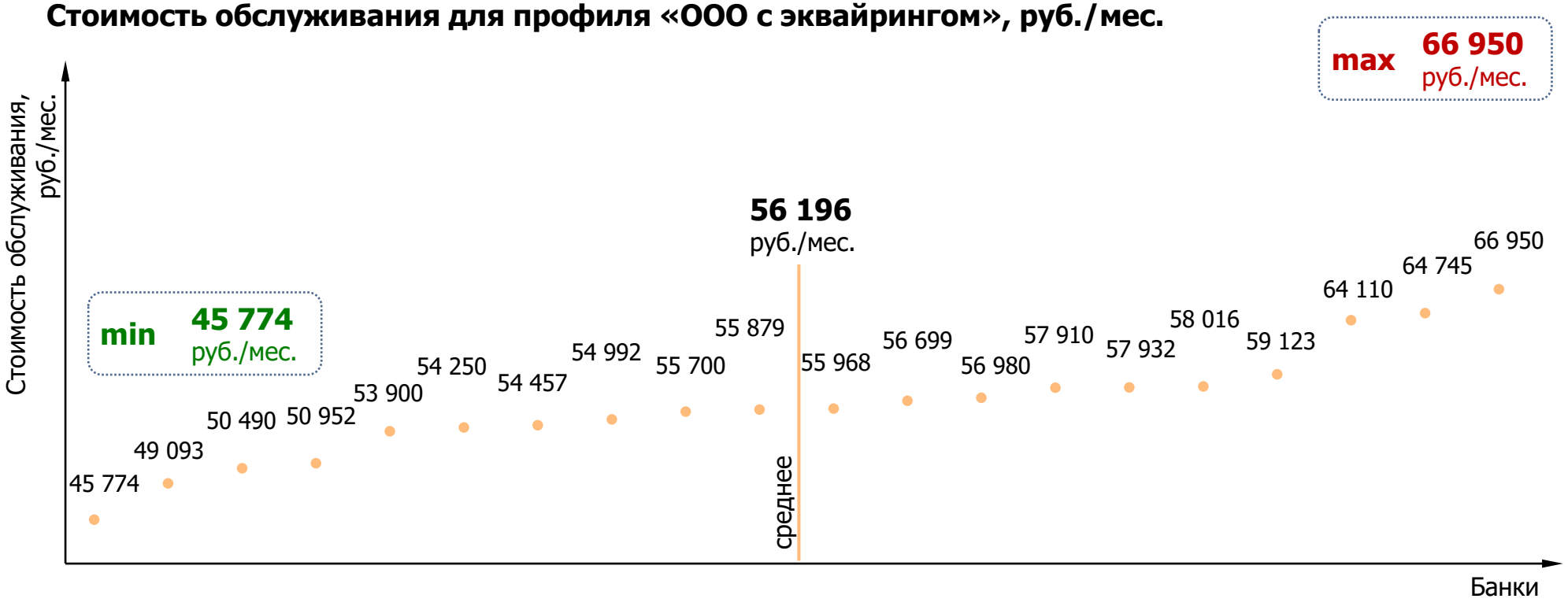
У каждого ИП собственные счет и бизнес-карта

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

Исследование функционала ДБО

UX-тестирование

Оценка сервиса консультирования

Анализ продуктового предложения РКО

Frank Small Business Banking Award

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 Новоченко
Проектный лидер Frank RG

novochenko@frankrg.com

FRANK RG

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

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

www.frankrg.com