

monobank BA case study



Выбор продукта ... и фичи



**Псс, парэнь.
Эсть ідэйка!**



**ФОП в моно – просто и прекрасно!
С блэkdжеком и... котами!**



Мои карты Детские **ФОП**



**Оформите счет ФОП в
monobank за 5 минут**



Хочу счет ФОП



monobank | Universal Bank

**Обслуговування
рахунку ФОП вже
зовсім близько**



**Та що тут думать,
надо брать!**



Описание требований



Пользовательские требования:

1. Я хочу иметь возможность принимать и отправлять денежные средства.
2. Я хочу иметь возможность не привязываться к банкоматам определенного банка.
3. Я хочу иметь возможность подтверждения операции при помощи Touch ID / Face ID.
4. Я хочу иметь не только виртуальную, но и физическую карту для каждой валюты.
5. Я хочу иметь возможность бесконтактной оплаты покупок (PayPass).

Функциональные требования

- 1 Финансовые операции.
- 2 Пополнение телефона.
- 3 Кешбек с выбором категорий.
- 4 Реферальная система.
- 5 Ведение счетов ФОП.
- 6 Кредитные средства, кредитный лимит.
- 7 Депозиты и рассрочка.
- 8 Комуннальные платежи.
- 9 Техподдержка.
- 10 Ачивки.

Нефункциональные для требования “Фин. операции”:

- 1 iOS и Android приложения с простой верификацией владельца.
- 2 Несколько языков интерфейса, включая и русский.
- 3 Доступность техподдержки 24/7.
- 4 Ободок карты должен быть под цвет валюты (зеленый для \$).
- 5 Высокая скорость выполнения операций.

Анкетирование





Мобильный банкинг

5 вопросов, займет ~2 мин. времени

* **Обязательно**

Имя, Фамилия *

Мой ответ

Пользуетесь ли вы услугами мобильного банкинга? От какого банка(ов)? *

- Не пользуюсь
- ПриватБанк
- Monobank
- Другое: _____

Можете вкратце описать почему такой выбор?

Мой ответ

Какими функциями пользуетесь?

- Оплачиваю коммуналку
- Принимаю или отправляю средства
- Покупаю билеты
- Зарплатная карта, ФОП в этом банке
- Пополняю моб. телефон
- Другое: _____

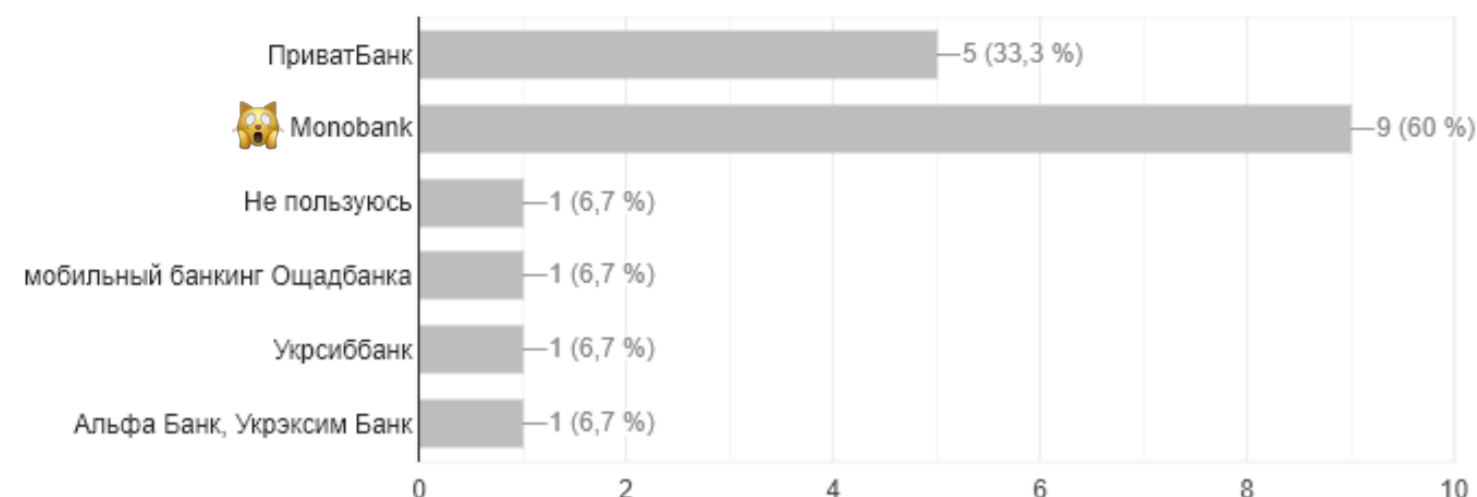
Насколько часто в целом используете мобильный банкинг? *

- Не пользуюсь
- Достаточно часто
- Редко

Отправить

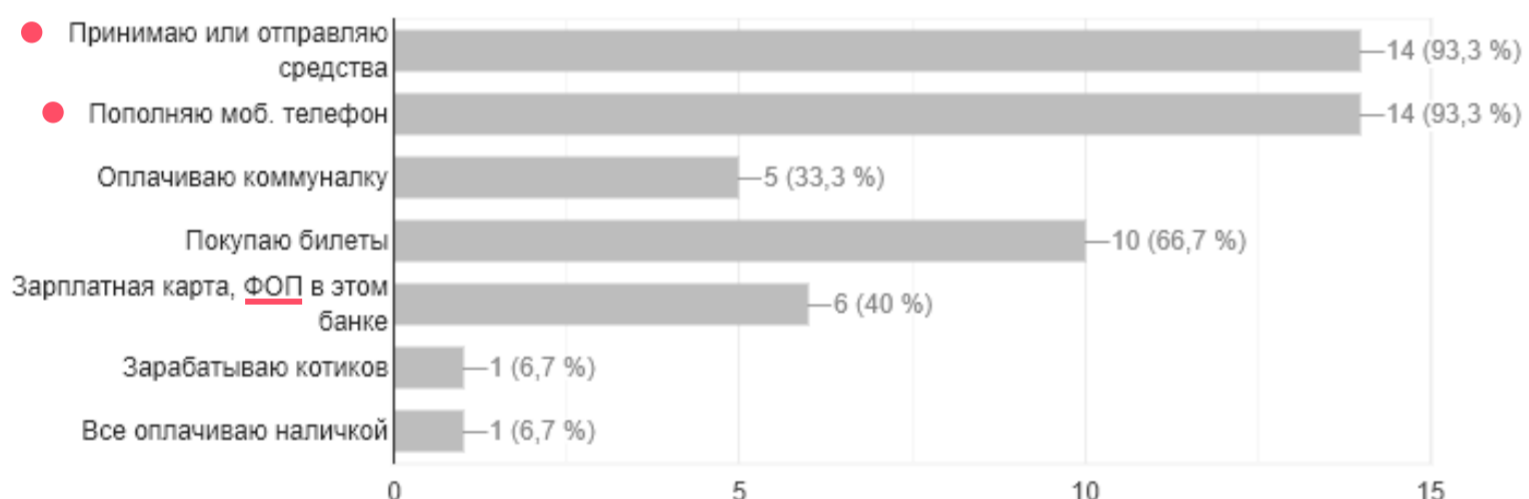
Пользуетесь ли вы услугами мобильного банкинга? От какого банка(ов)?

Верных ответов: 0 из 15



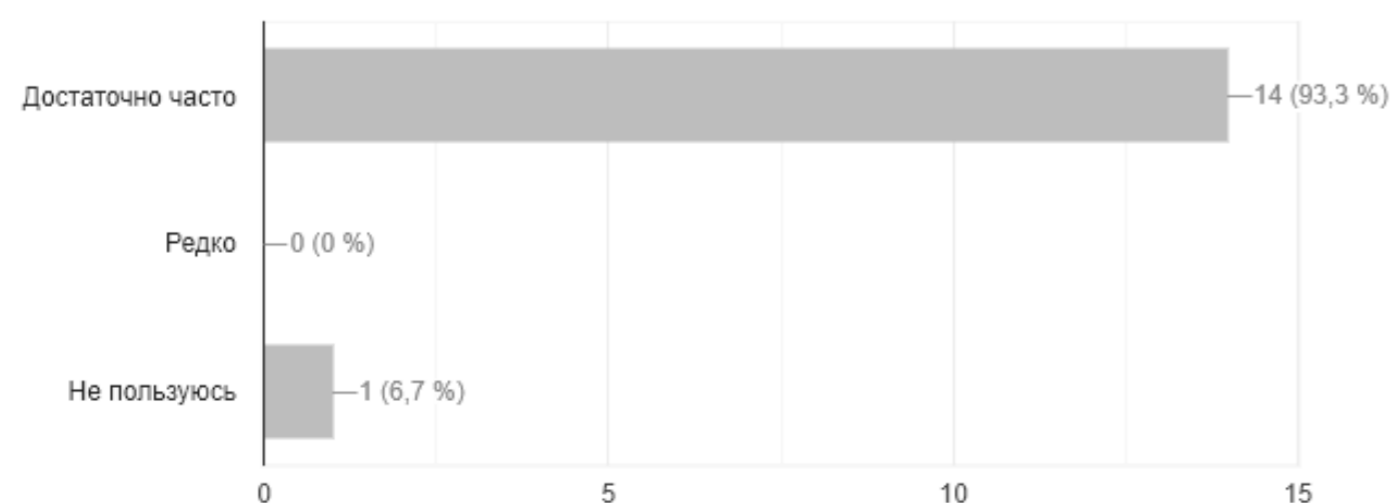
Какими функциями пользуетесь?

Верных ответов: 0 из 15



Насколько часто в целом используете мобильный банкинг?

Верных ответов: 0 из 15



Можете вкратце описать почему такой выбор?

15 ответов

- Зарплатный проект
- Быстро, понятно, все проблемы решают сразу
- Зарплатня карта привязана к этому банку
- Давно начала им пользоваться и уже хорошо привыкла к нему
- Каждый банк используется для особенной цели
- Привычка
- Надёжность
- Просто люблю его)
- Удобное приложение
- Легкость оформления карты
- Удобно
- Давно пользуюсь услугами Приватбанка
- не доверяю банкам
- Не государственный. Удобный
- Легкость в использовании, а еще люблю котиков))

Анализ конкурентов





	A	B	C	D	E	F	G
1	Функция	Monobank	Приват24	Альфа-банк	O.Bank	ПУМБ	Вывод
2	Финиансовые операции	Платежи без комиссий, даже на кред. средства, покупка в рассрочку	Переводы на карту, оплата коммуналки по автошаблонам	Переводы на карту, получение средств	Бесплатные переводы, снятия и пополнения, коммуналка	Переводы на карту, получение средств	Monobank и ПриватБанк имеют больший спектр фин. операций. 🐱
3	Пополнение телефона	✓	✓ более 140 стран	✓	✓	✓ есть шаблоны	Имеют все банки 🐱
4	Кешбек	✓ с выбором категорий	✗	✓ до 20% от каждой покупки	до 30% на музыку, до 5% на онлайн покупки	✗	Monobank и Альфабанк лидируют 🐱
5	Реферальная система	50 грн кешбека за друга	✗	200 грн за каждого друга	✗	✗	Есть только у Monobank и Альфабанк 🐱
6	Ведение счетов ФОП	✗	✓	✗	✗	✗	ПриватБанк лидирует 🐱
7	Кредитный лимит	до 100 000 грн. Рефинансирование	не указан, плавающий	до 200 000 грн	до 200 000 грн	не указан, плавающий	Все банки примерно равны, у Monobank есть рефинансирование 🐱
8	Депозиты	19.58% в грн на год, сложный %, досрочный разрыв	В приложении данный функционал отсутствует	16.75 - 17.5% на срок 3 - 36 мес.	В приложении данный функционал отсутствует	до 17.5% годовых	У monobank заявлен лучший процент 🐱
9	Банкоматы банка	Нет в принципе	Огромное количество	Мало	Нет в принципе	Мало	ПриватБанк лидирует 🐱
10	Системный вывод	Лучший мобильный банк. Очень любим молодежью. Уступает Привату пока только в отсутствии ФОП-счетов и большими комиссиями.	Самый раскрученный и известный, является государственным. Сеть банкоматов, терминалов и отделений по всей стране.	Известен своими программами кредитования и рассрочкой. Много у кого есть карта, но мало кто реально пользуется	Новый и амбициозный, пока нет множества функций. Во многом копирует monobank. Распространен не во всех регионах.	Держится на плаву за счет зарплатных программ во многих организациях. Приложение довольно удобное.	

Use Cases



Краткое описание	Перевести деньги родственнику
Первичные актеры	Пользователь monobank
Предусловия	Пользователь авторизовался в системе, знает номер счета родственника и имеет деньги на счету
Пост-условия	Деньги переведены

Основной сценарий

№ шага Действие

- 1 Пользователь нажимает на кнопку “Перевести на карту”
- 2 Пользователь вводит номер карты получателя
- 3 Пользователь нажимает “Создать платеж”
- 4 Пользователь вводит необходимую сумму и нажимает “Продолжить”
- 5 Пользователь видит сумму комиссии
- 6 Перевод отправлен
- 7 Пользователь может сохранить карту для последующей быстрой отправки денег родственнику
- 8 Пользователь нажимает “Продолжить” и возвращается на главный экран

Альтернативный сценарий №1 - отсутствие требуемой суммы на счету

№ шага Действие

- 1 Пользователь нажимает на кнопку “Перевести на карту”
- 2 Пользователь вводит номер карты получателя
- 3 Пользователь нажимает “Создать платеж”
- 4 Пользователь вводит необходимую сумму и нажимает “Продолжить”
- 5 Пользователь видит ошибку о не достаточном количестве средств
- 6 Пользователь вводит меньшую сумму и продолжает операцию, либо отказывается от платежа и возвращается на главный экран

Исключение №1 - номер карты получателя заблокирован

№ шага Действие

- 1 Пользователь нажимает на кнопку “Перевести на карту”
- 2 Пользователь вводит номер карты получателя
- 3 Пользователь нажимает “Создать платеж”
- 4 Пользователь видит ошибку, что данная карта заблокирована
- 5 Пользователь завершает платеж и оповещает родственника о блокировке его карты

Краткое описание	Пополнить собственный счет мобильного телефона
Первичные актеры	Пользователь monobank
Предусловия	Пользователь авторизовался в системе и имеет деньги на одном из счетов
Пост-условия	Счет мобильного пополнен

Основной сценарий

№ шага Действие

- 1 Пользователь нажимает на кнопку “Другие платежи” на главном экране
- 2 Пользователь выбирает из списка пункт “Пополнение мобильного”
- 3 Пользователь вводит номер своего телефона в формате +38
- 4 При необходимости выбирает другую (не основную) карту, нажав на иконку карт
- 5 Пользователь вводит необходимую сумму и нажимает “Продолжить”
- 6 Перевод отправлен!
- 7 При необходимости пользователь может отменить перевод в течении 5 секунд
- 8 Пользователь нажимает “Готово” и возвращается на главный экран

Альтернативный сценарий №1 - выбор номера из списка контактов

№ шага Действие

- 1 Пользователь нажимает на кнопку “Другие платежи” на главном экране
- 2 Пользователь выбирает из списка пункт “Пополнение мобильного”
- 3 Пользователь подтверждает предоставление доступа к списку контактов
- 4 Пользователь выбирает “Мой номер” из списка контактов
- 5 При необходимости выбирает другую карту
- 6 Пользователь вводит необходимую сумму и нажимает “Продолжить”
- 7 Перевод отправлен!
- 8 При необходимости пользователь может отменить перевод в течении 5 секунд
- 9 Пользователь нажимает “Готово” и возвращается на главный экран

User Stories



User stories



Как пользователь monobank (персона Алексей Петренко), я хочу также **иметь счета в долларах и евро** для комфортной оплаты товаров и услуг, будучи за границей. Это позволит мне не платить комиссию при пересчете на гривны при каждой оплате.



Как пользователь monobank (персона Елизавета Марченко), я хочу иметь возможность **оплачивать любые товары online** для того, чтобы совершать покупки, не выходя из дома.



Как пользователь monobank (персона Николай Петров), я хочу оплачивать свои **коммунальные платежи online**, для того, чтобы меньше выходить из дома во время карантина и делать это в любое время суток.



Как пользователь monobank, я хочу иметь возможность **пополнения телефона** со своей карты для того, чтобы общаться с друзьями и родственниками и пользоваться интернетом на смартфоне.



Как пользователь monobank, я хочу **видеть историю счета** на главном экране приложения, чтобы иметь четкое понимание о всех своих тратах и пополнениях своей карты другими людьми, либо через терминал.

User stories в JIRA

Jira Software Рабочий стол ▾ Проекты ▾ Задачи ▾ Доски ▾ Создать

Поиск 🔍 🔊 ? ⚙️ 👤

Уважаемые студенты! После обновления изменились URL. Jira - <https://jira.hillel.it> Confluence - <https://confluence.hillel.it>

Мои открытые задачи Переключить фильтр ▾ Посмотреть все задачи и фильтры

Сортировать по Обновлено ▾ ↓

- BATST-14 Коммунальные платежи
- BATST-16 История счета
- BATST-15 Пополнение телефона
- BATST-10 Открытие счетов в долларах и евро
- BATST-11 Оплата товара online

BATST-14 Hillel_BA_Jun_Test / BATST-14

Коммунальные платежи

Редактировать Комментарий Назначить Еще... ▾ Нужно сделать В работе Выполнено Экспорт ▾

Детали задачи

Тип:	User Story	Статус:	СДЕЛАТЬ
Приоритет:	🔥 Highest	Решение:	(Посмотреть бизнес-процесс)
Затронуты версии:	Не заполнено	Исправлено в версиях:	Нет решения
Компоненты:	Frontend		Не заполнено
Метки:	Не заполнено		
Ссылка на эпик:	Login		
Спринт:	BATST Sprint 1		
Estimate:	4h		
Story Points:	2		

Люди

Исполнитель: Arkadii Atroshyn
Автор: Arkadii Atroshyn
Голоса: 0
Наблюдатели: 1 Прекратить наблюдение за этой задачей

Даты

Создано: 40 мин. назад
Обновлено: 25 мин. назад

Разработка

Создать ветку

Agile

Активный спринт: BATST Sprint 1

Описание

Как Николай Петров, я хочу оплачивать свои коммунальные платежи online, для того, чтобы меньше выходить из дома во время карантина и делать это в любое время суток.

Вложенные файлы

Перенесите файлы, чтобы прикрепить, или обзор.

+ Создать задачу



Story Map



Story map

СЧЕТА В
UAH
USD
EUR

ФИНАНСОВЫЕ
УСЛУГИ

ФОР

ОТПРАВКА
ДЕНЕГ

БЕСКОНТАКТ.
ОПЛАТА (PAYPASS)

ДЕПОЗИТЫ

ОТКРЫТИЕ
СЧЕТА ФОР

ПОВСЧЕТ
НАЛОГОВ

ПРИЕМ
ДЕНЕГ

АВТОРИЗАЦИЯ
ПО TOUCHID/
FACE ID

КРЕДИТНЫЙ
ЛИМИТ

ВЕДЕНИЕ
СЧЕТА ФОР

МОИ АКТЫ
(СКАН-КОПИИ)

ДОБАВЛЕНИЕ
КАРТЫ
(СЧЕТА)

ТЕХПОДДЕР-
ЖКА

КЕШБЕК

ЭЛЕКТРОННЫЙ
КАБИНЕТ

ЭЛЕКТРОННЫЙ
КЛЮЧ

СПИСОК
КАРТ

ПРОСТАЯ
ВЕРИФИКАЦИЯ

РАССРОЧКА

ИНВОЙСИНГ

ПОДАЧА
ДЕКЛАРАЦИИ
(+СТАТУСЫ)

ВЫПУСКА

АВТОРИЗАЦИЯ
В AIR APP

ПОПОЛНЕНИЕ

НАЛОГОВЫЙ

СДАЧА

Целевые группы



Целевые группы пользователей



Офисные работники

Большую часть времени проводят в офисе. Поэтому пользуются практически всеми привилегиями мобильного банкинга. Держат руку на пульсе современных технологий и любых новых веяний.



Любители онлайн-шоппинга

Предпочитают покупать и оплачивать товары и услуги онлайн, наряду с привычным шоппингом. Часто пополняют мобильный телефон картой. Хотят, чтобы все было легко и просто. Часто используют карту в путешествиях.



Банковские сотрудники

Представители финансовой сферы, включая сотрудников как самого монобанка, так и других банков и финансовых организаций. Не редко являются частными предпринимателями. Более возрастная категория.

Портреты пользователей





Интересы:
Путешествия, спорт,
технологии

Развлечения:
Play Station, велосипед

Соц. сети:
Facebook, LinkedIn

ОС:



Android, Windows

Тестировщик ПО
Работает в IT-компании

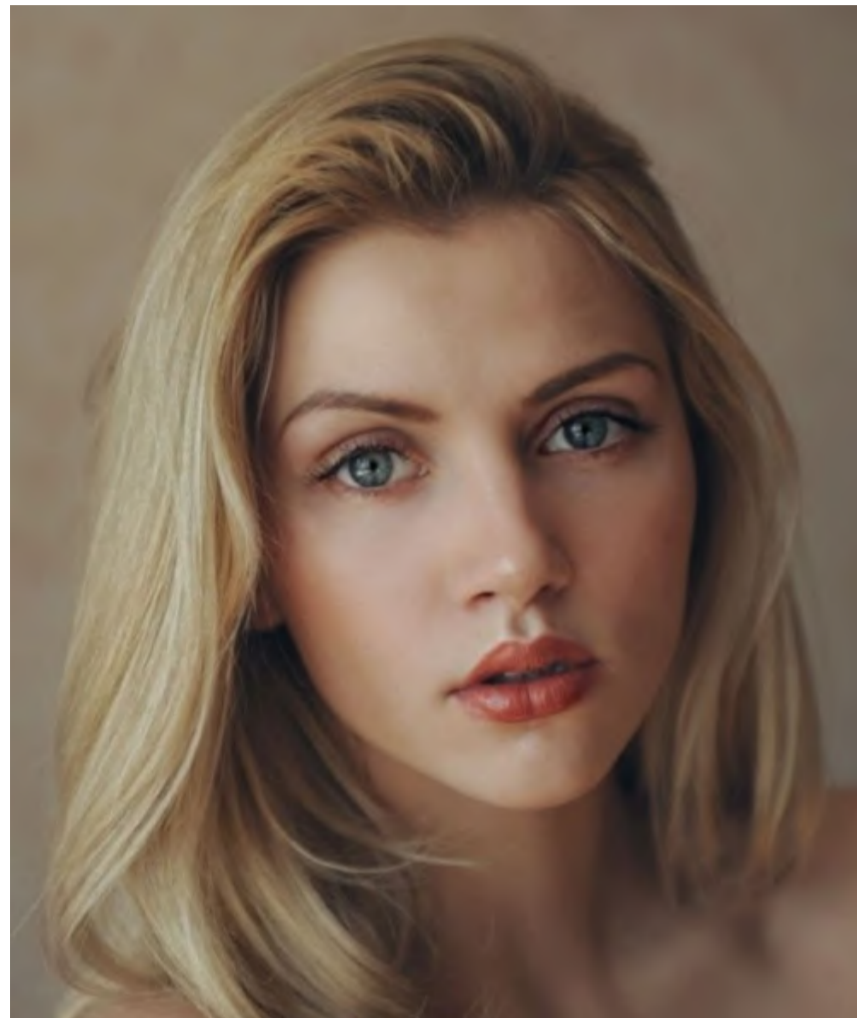
26 лет
Не женат
Город: Одесса

Цели

- Оплата услуг картой за границей
- Перевод денег на счет родственникам
- Оплата коммуналки

Фрустрации

- Нет возможности ведения ФОП
- Рассрочка вызывает страх
- Низкий кредитный лимит



Интересы:
Мода, путешествия,
собаки, здоровье

Развлечения:
Аквапарки, кинотеатры

Соц. сети:
Instagram, TikTok

ОС:

iOS, iOS, Mac OS X

Блогер, модель
Работает в агентстве

24 года
Не замужем
Город: Киев

Цели

- Оплата товаров и услуг картой
- Оплата товаров онлайн, пополнение тел.
- Собирает ачивки с котиками

Фрустрации

- Большой процент за снятие кред. денег
- Выбор категорий для кешбека
- Превышение ограничения трат в месяц



Интересы:
Финансы, трейдинг,
технологии, футуризм

Развлечения:
Netflix, рыбалка

Соц. сети:
Facebook, Twitter

ОС:



Android, Windows

Финансовый аналитик
Работает в банке

34 года
Женат, есть ребенок
Город: Днепр

Цели

- Интересуется депозитами
- Занимается выдачей кредитов
- Оплата коммуналки, пополнение тел.

Фрустрации

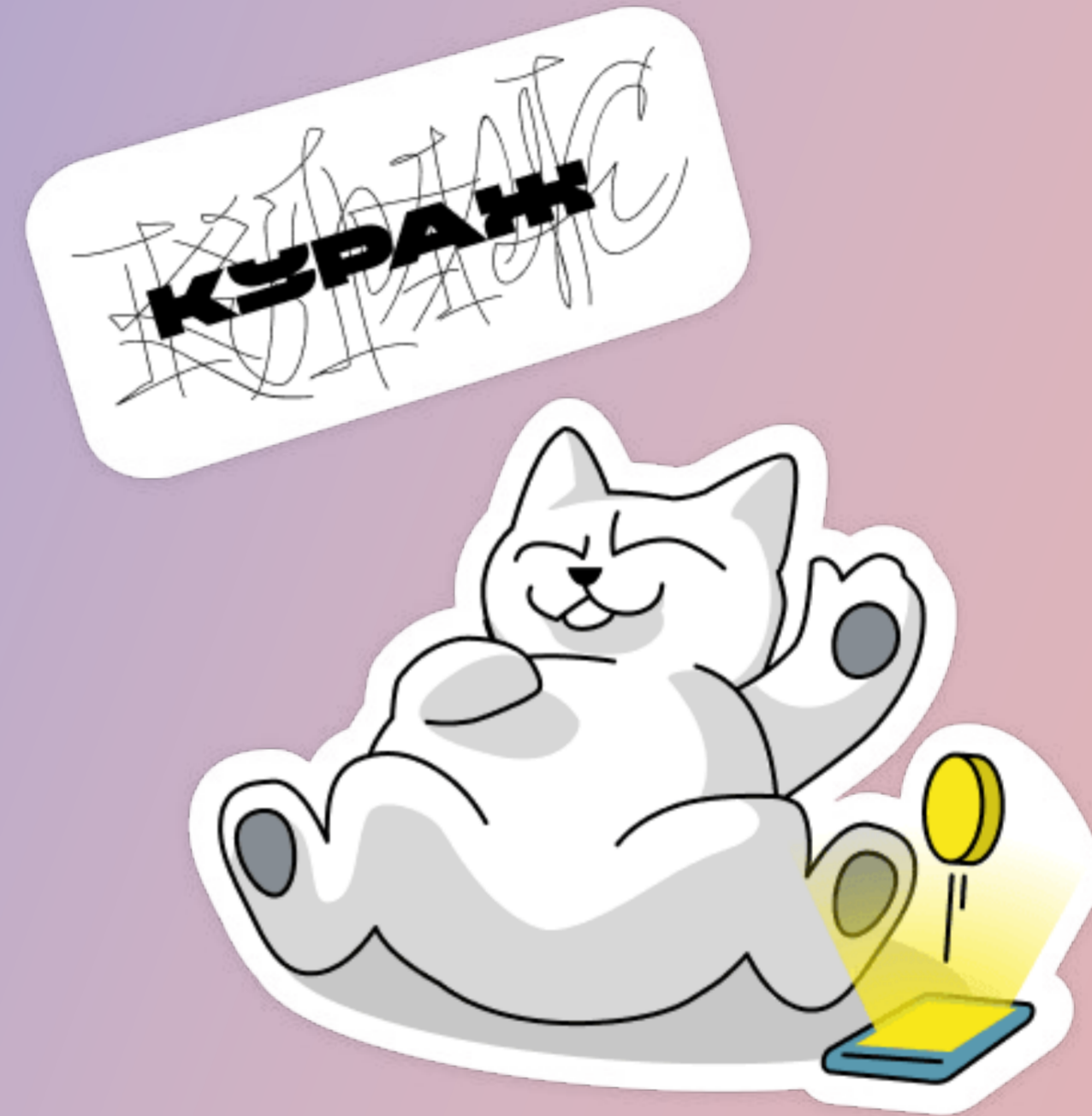
- Нет возможности ведения ФОП
- Нет физической карты в EUR
- Бесконтактная форма оплаты

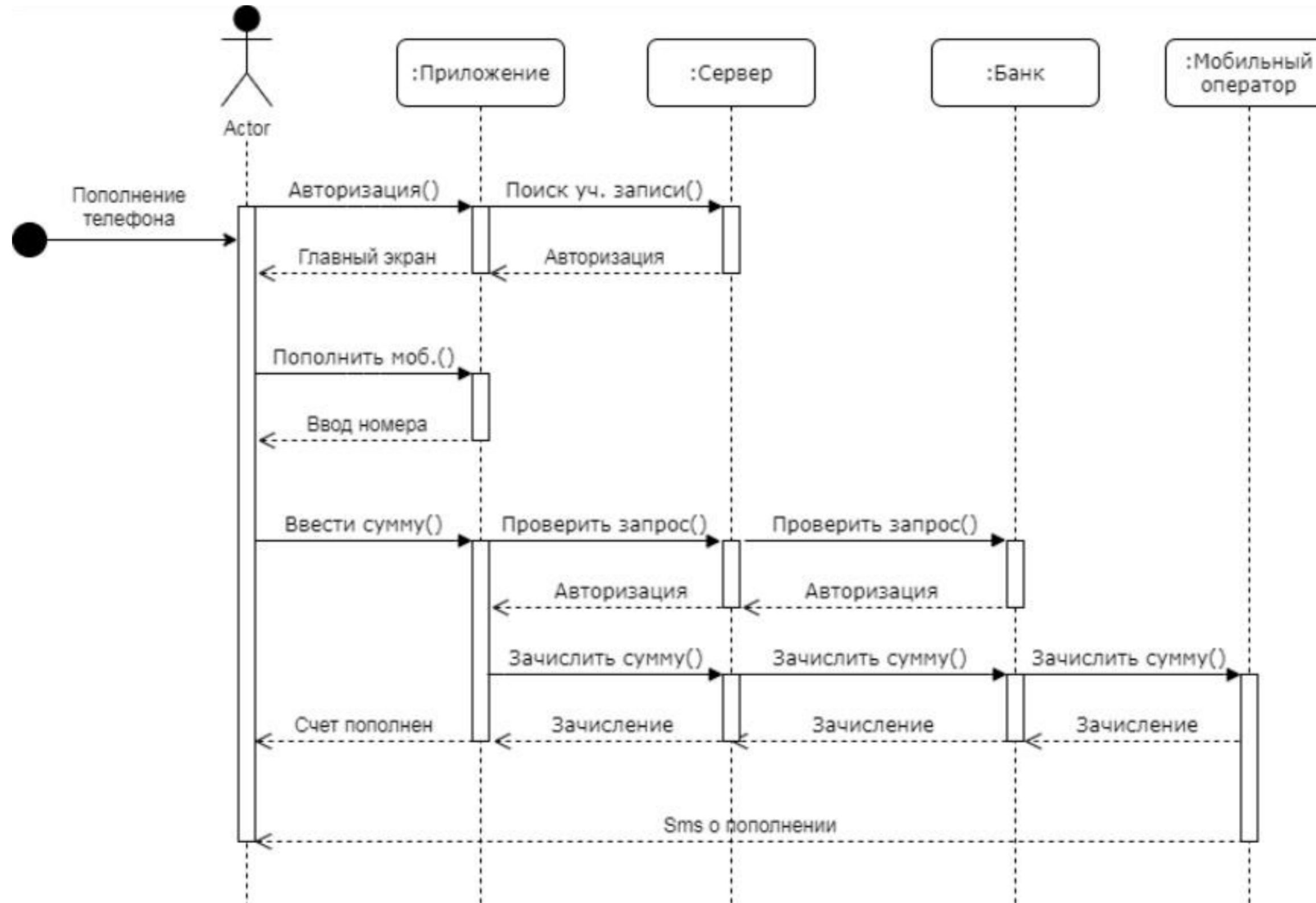


<https://youtu.be/NaQ-CbxSxVU>



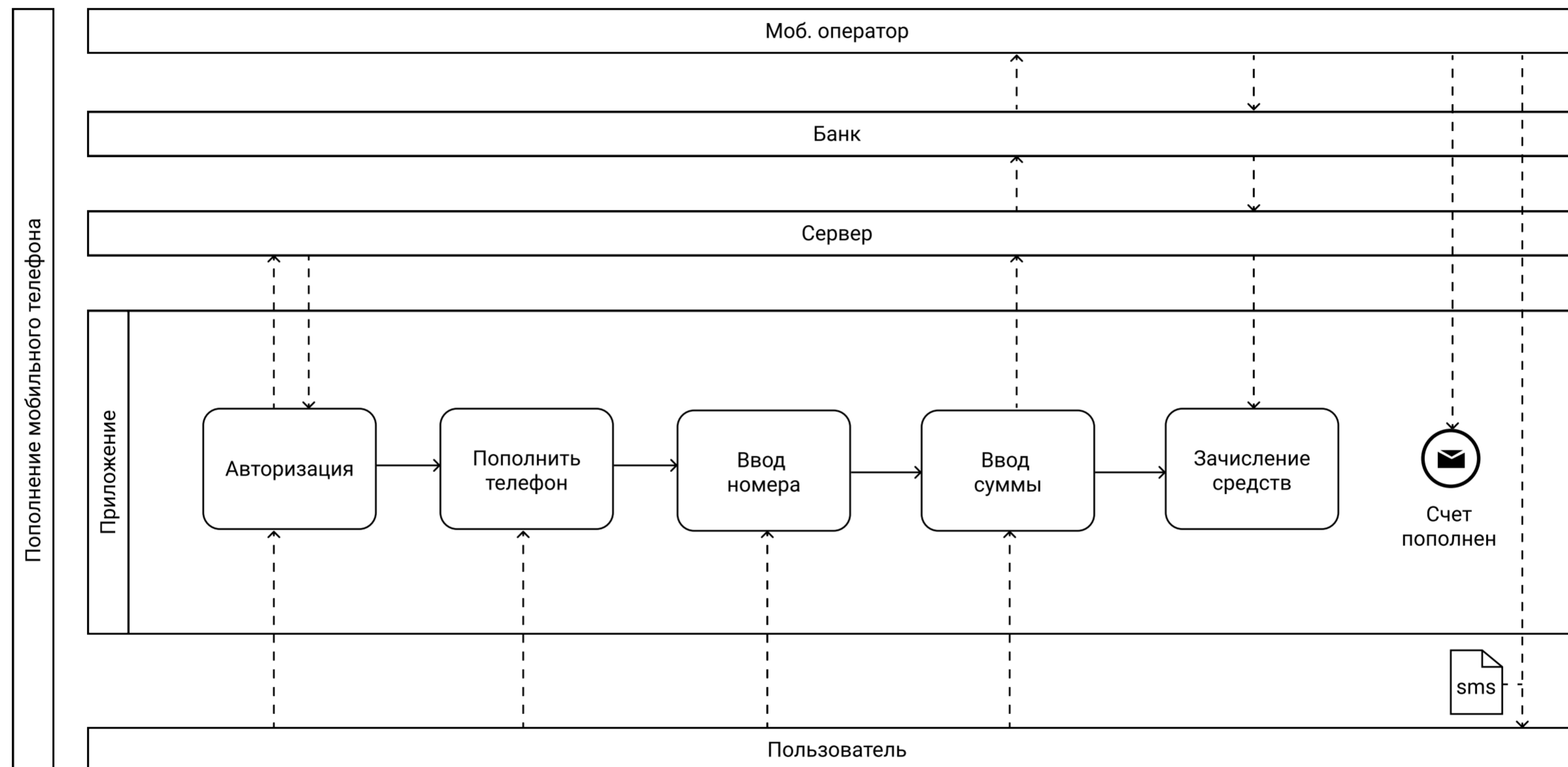
UML



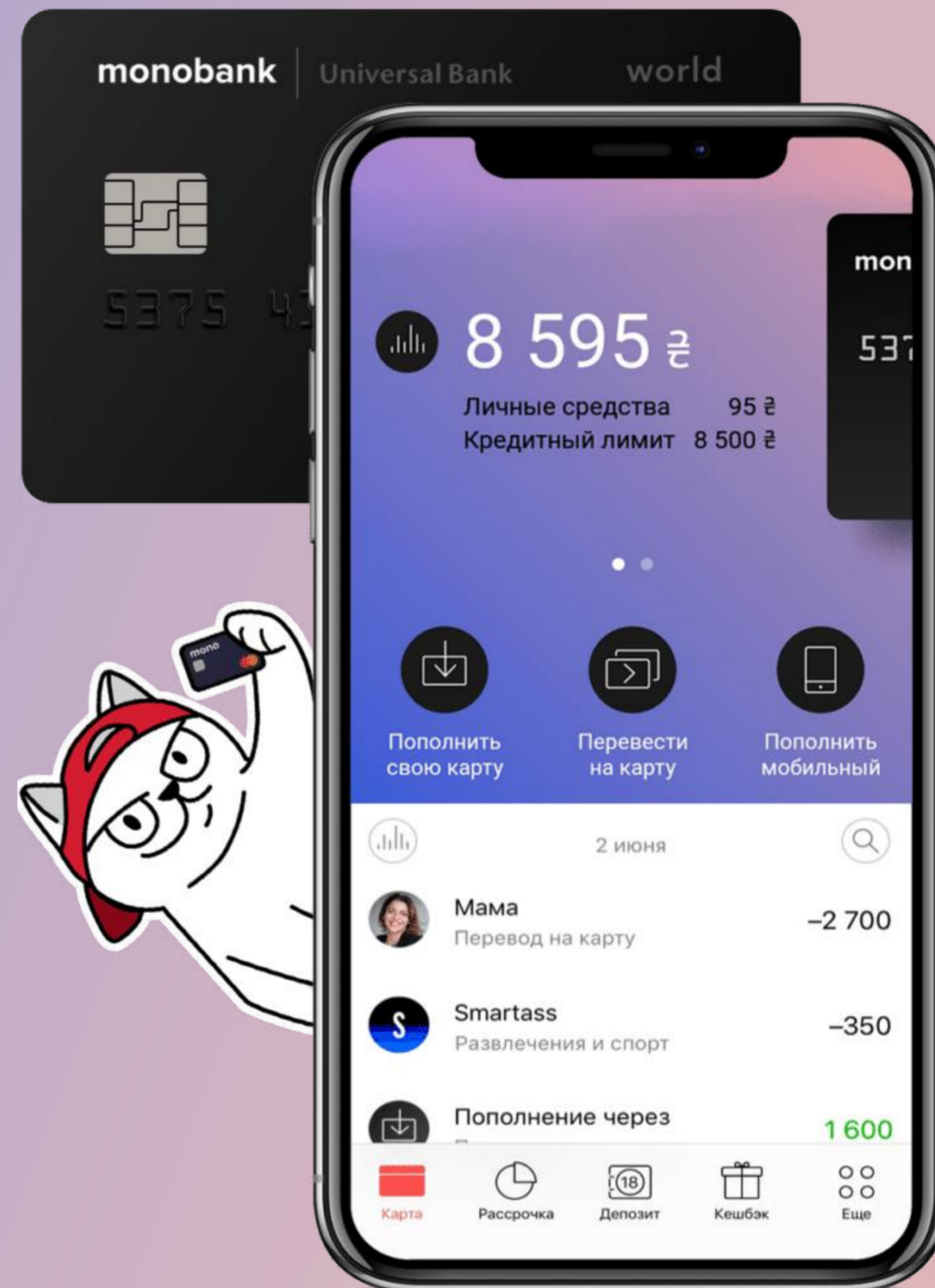


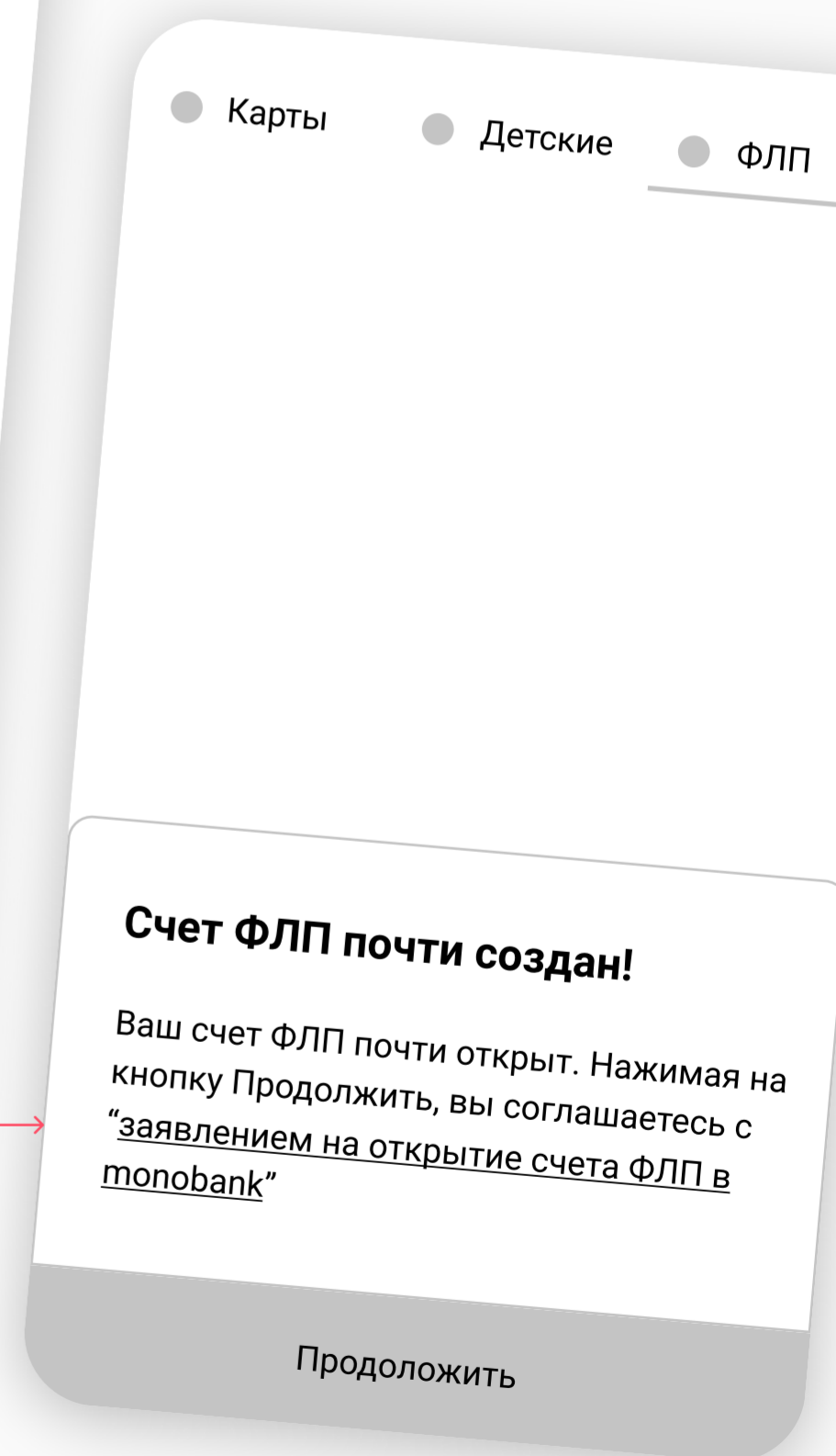
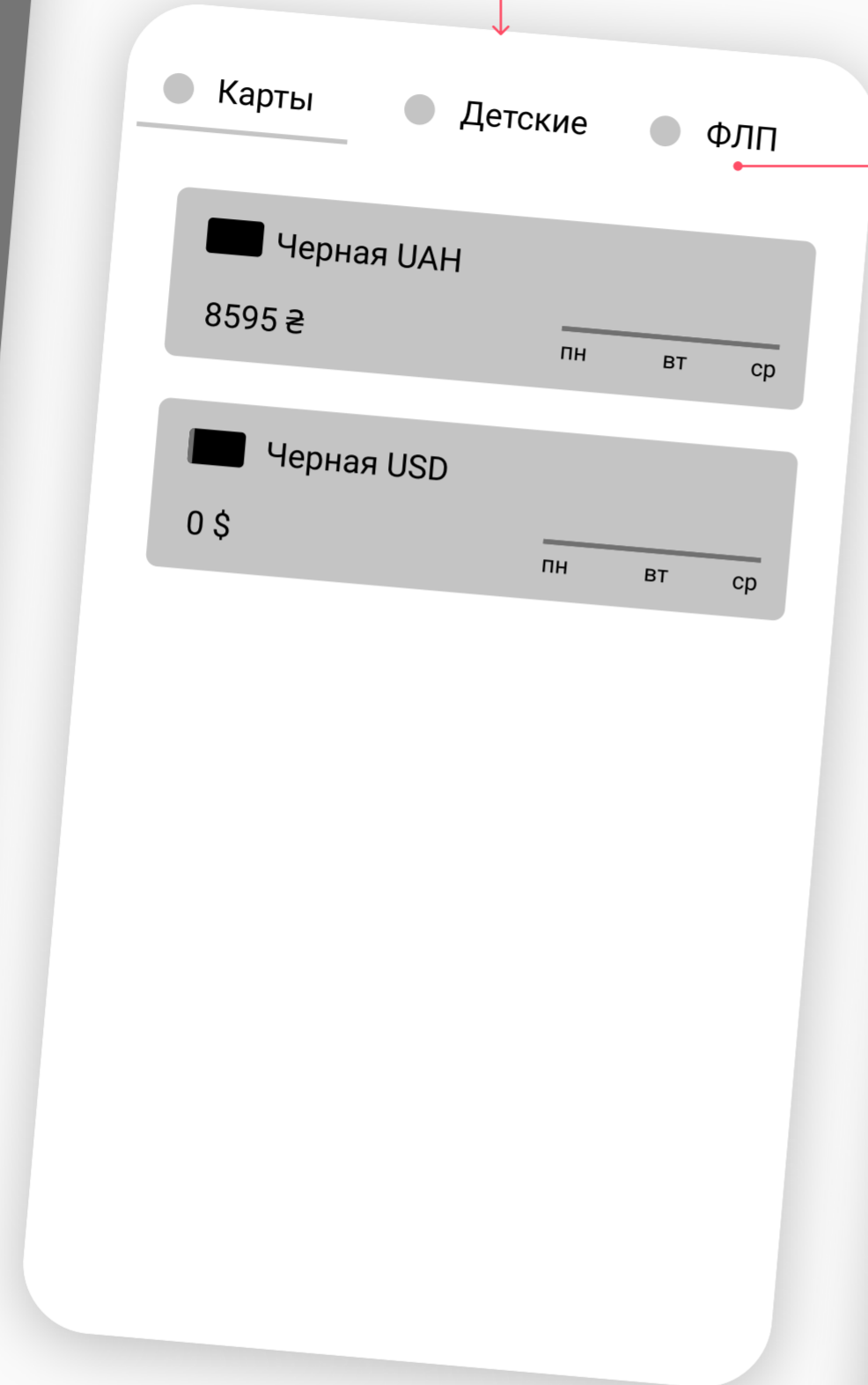
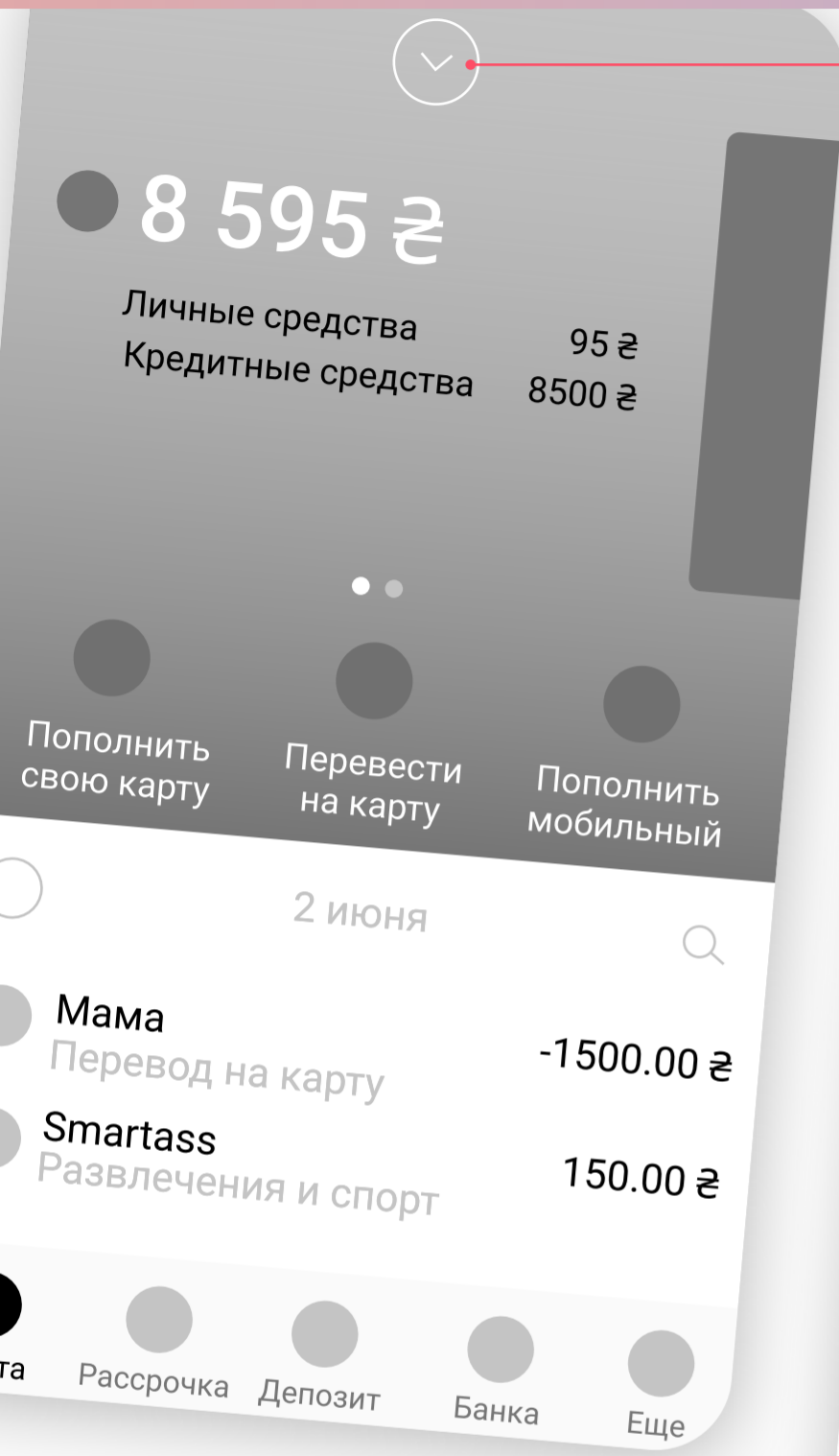
BPMN





Прототип





Ссылка на прототип

←

Заявление на открытие счета ФЛП

monobank

Текст заявления
...

Реквизиты сторон

_____	_____
-------	-------

● Карты ● Детские ● ФЛП

Заполните все поля

Выбор типа счета

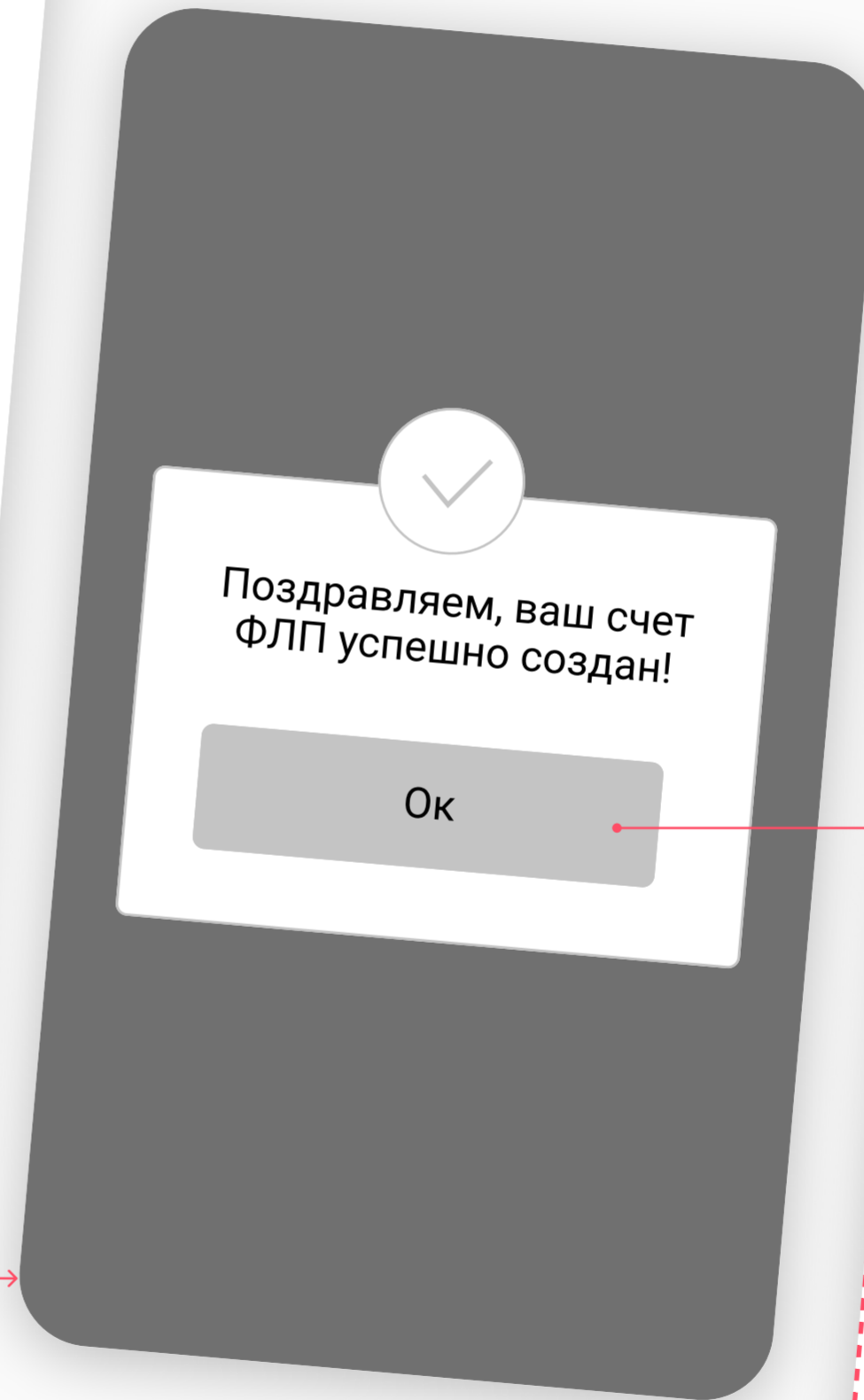
Сфера деятельности

Есть ли счета в других банках?

Да Нет

...

Продолжить



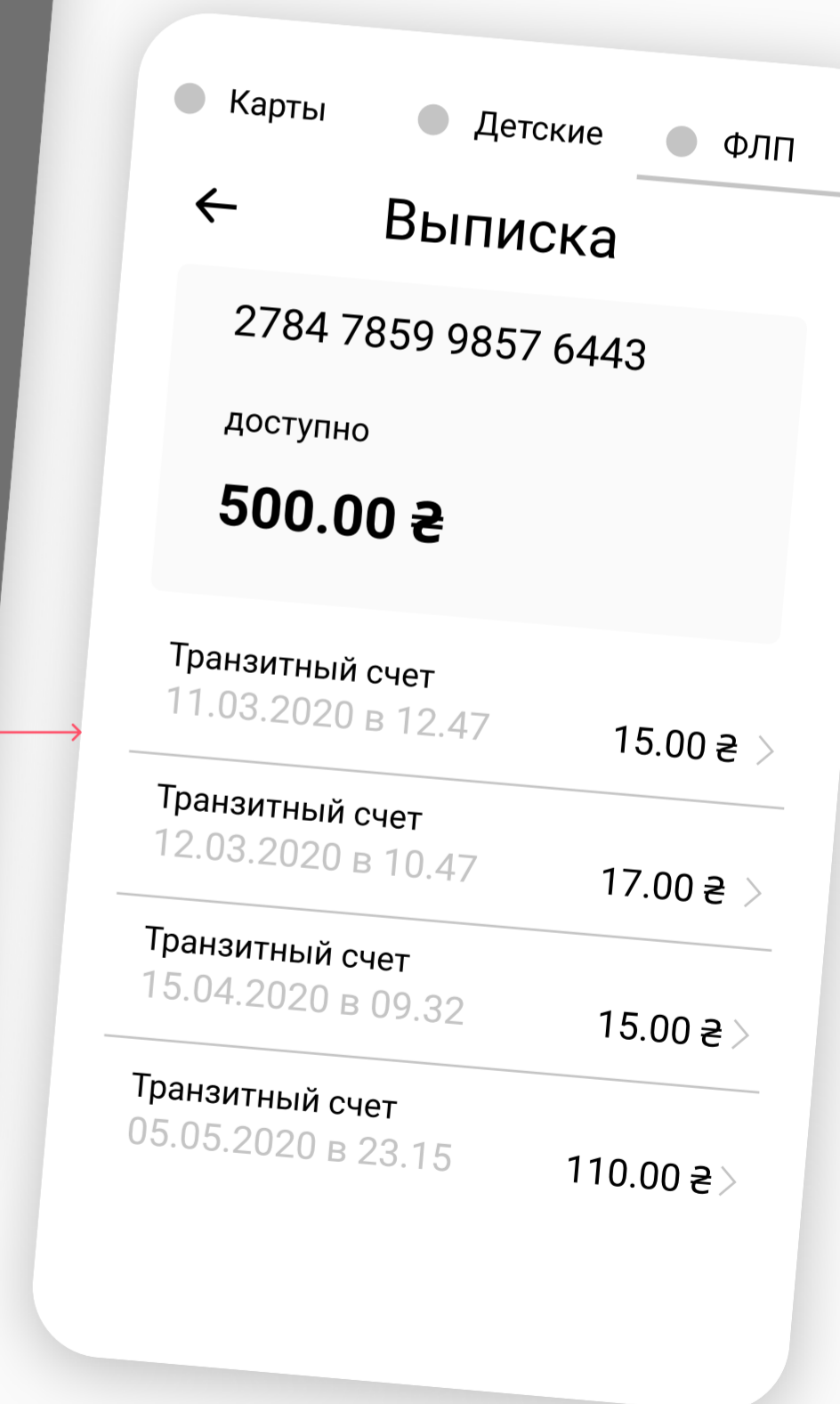
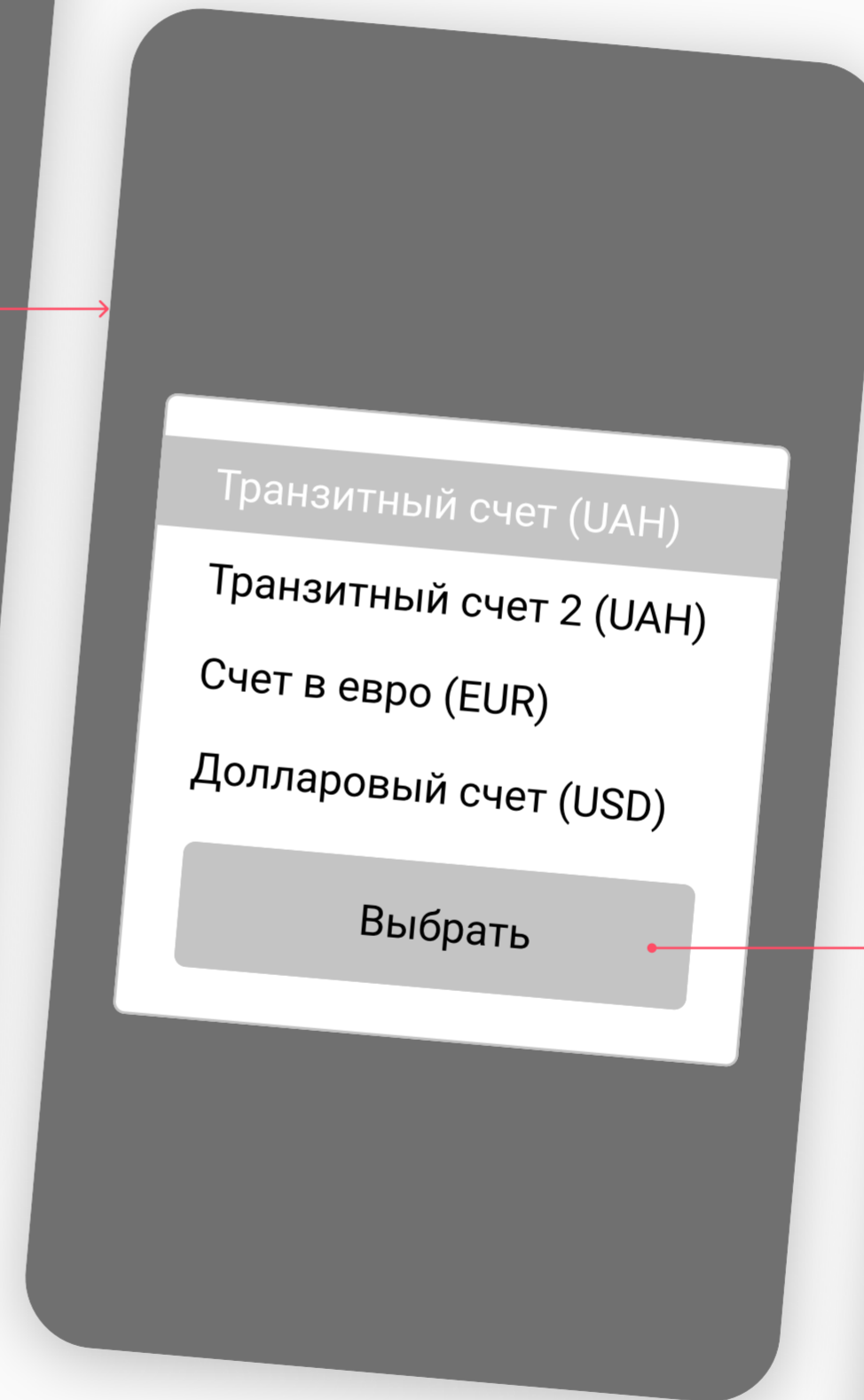
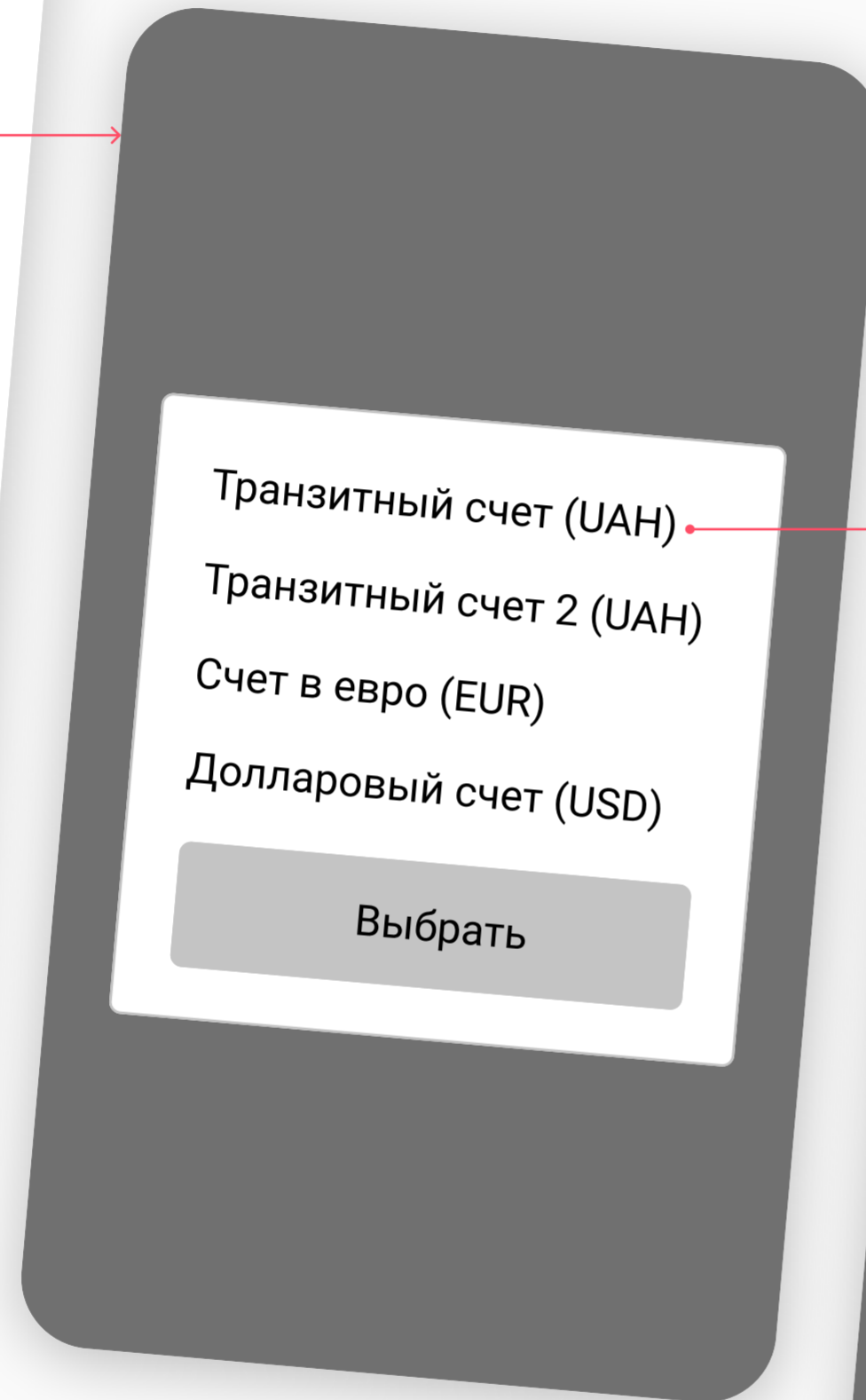
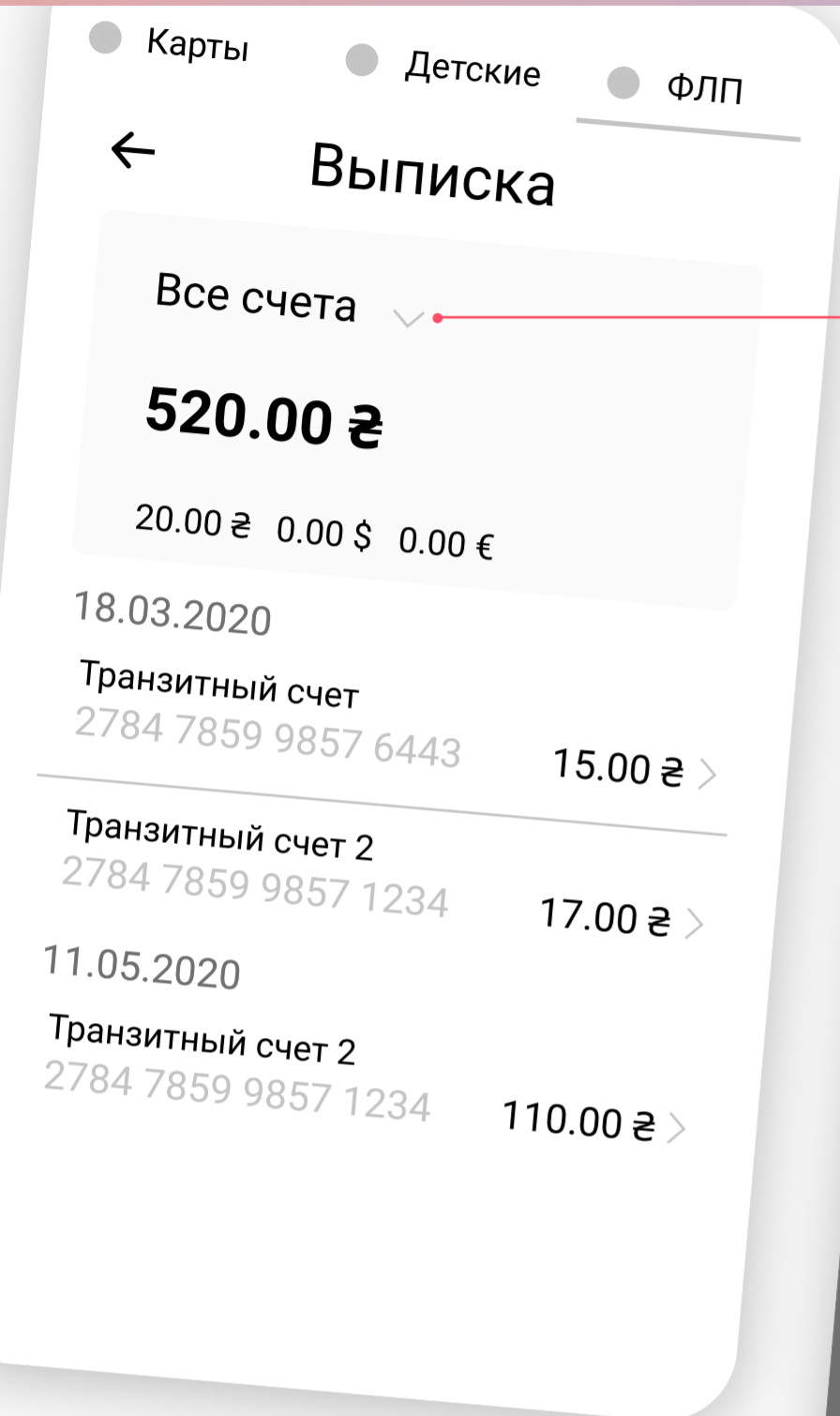
● Карты ● Детские ● ФЛП

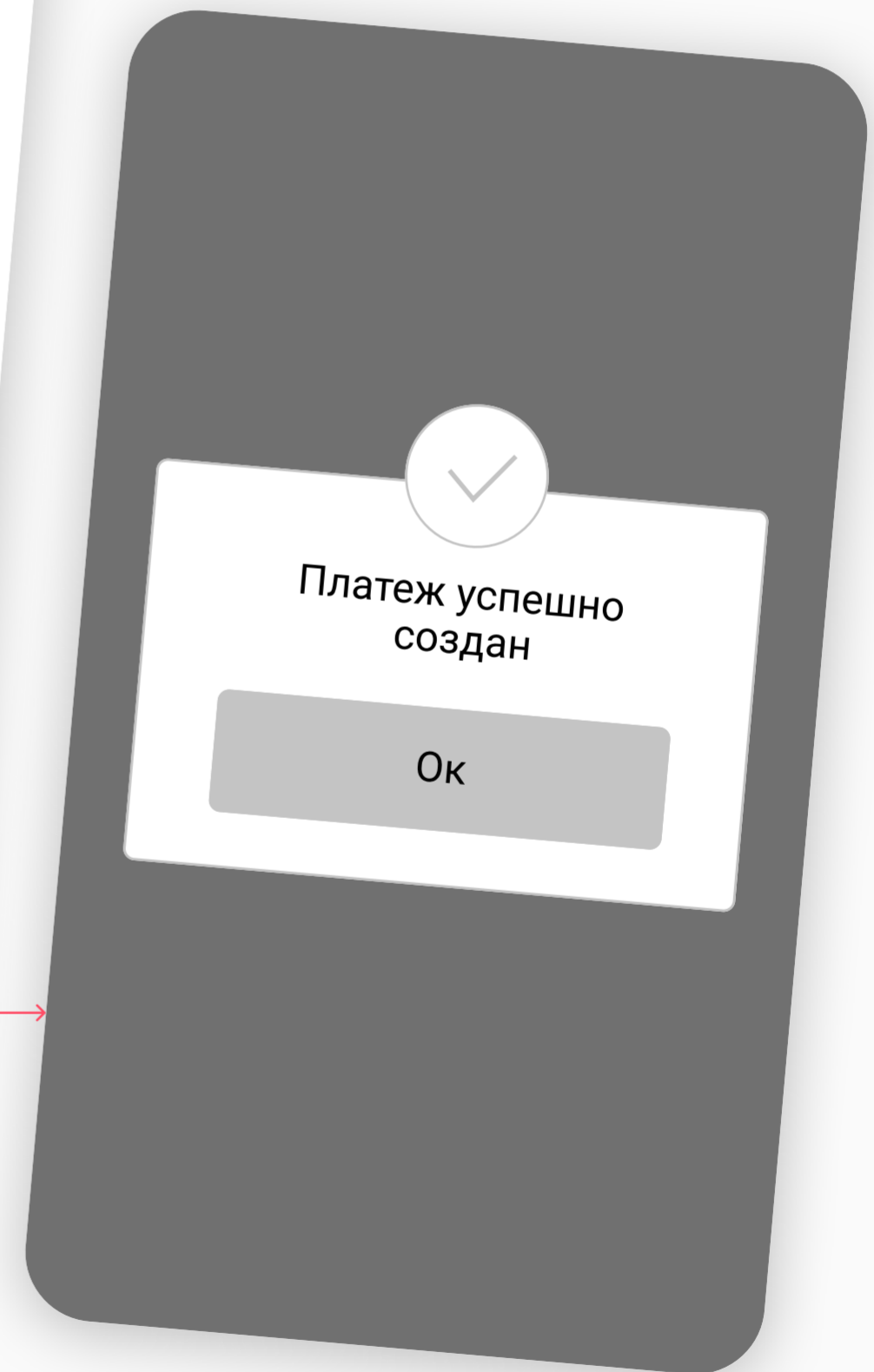
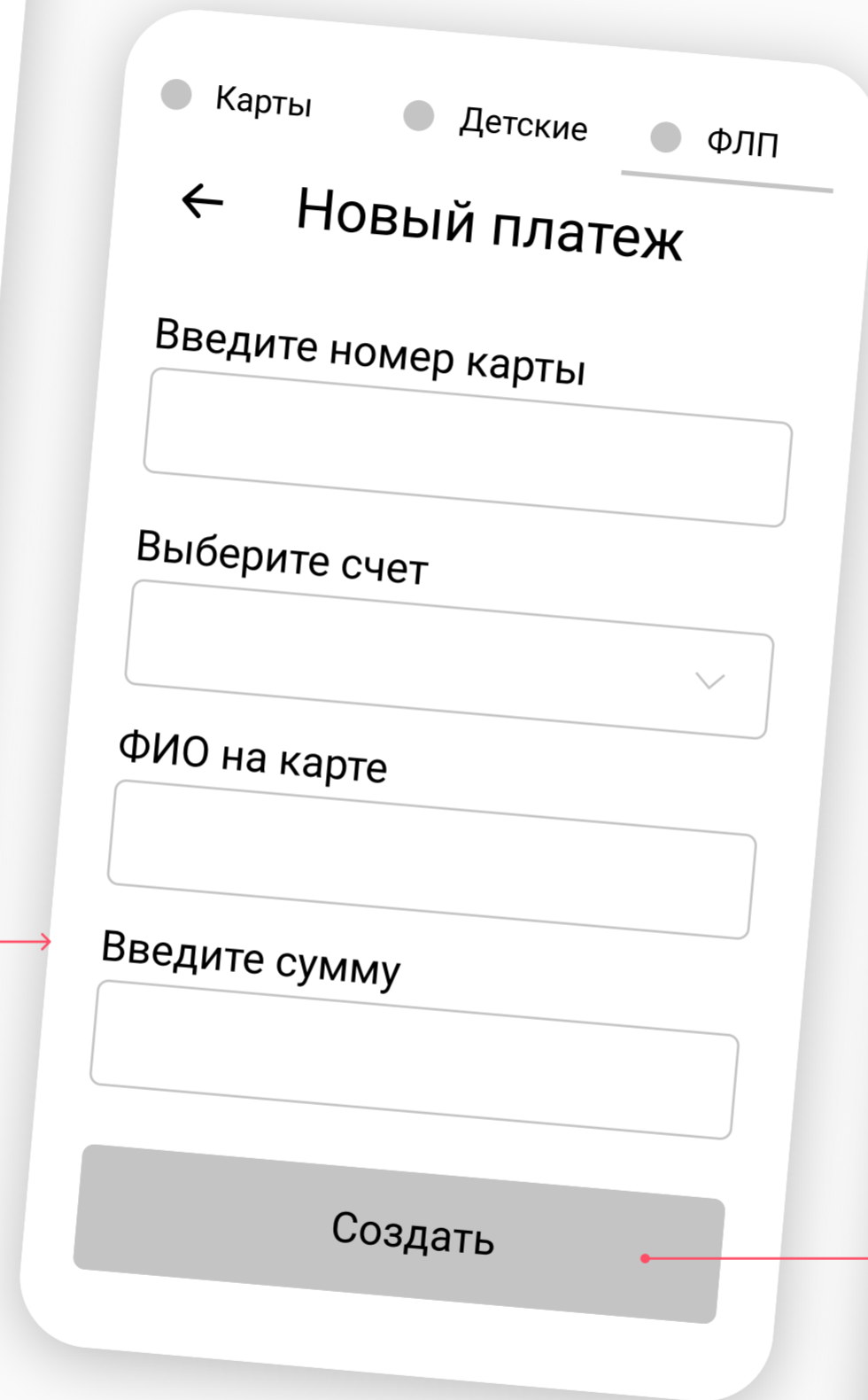
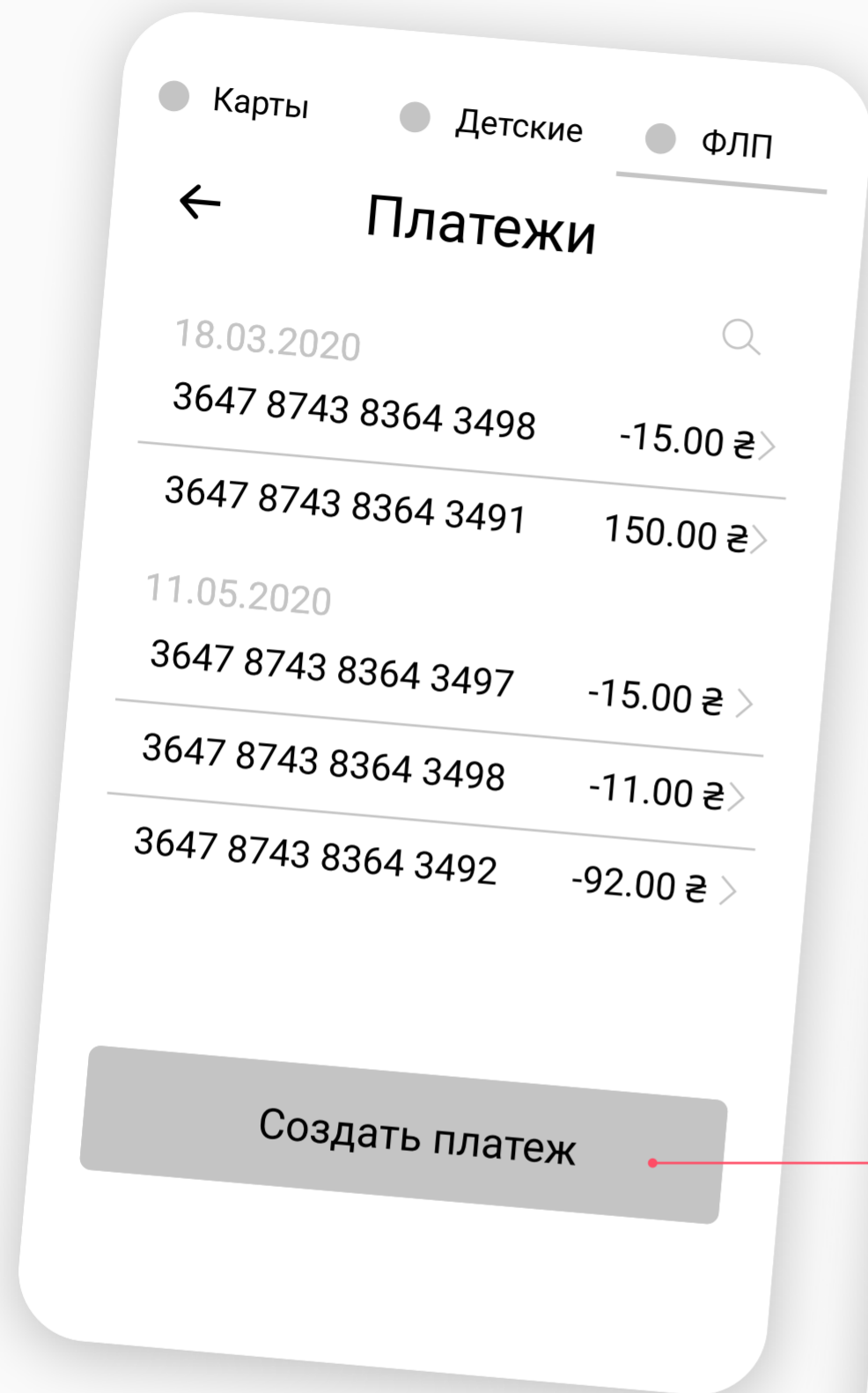
Выписка

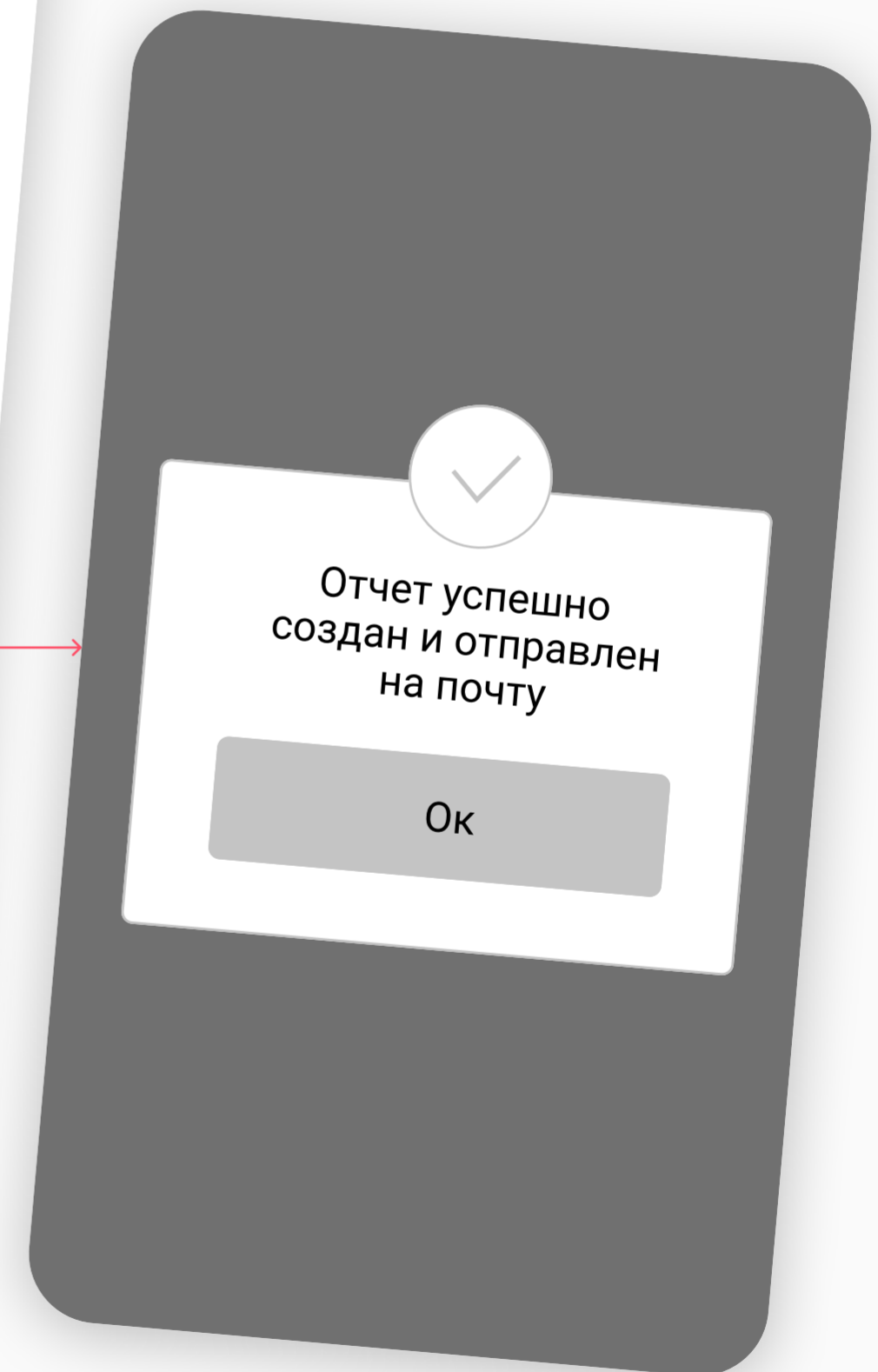
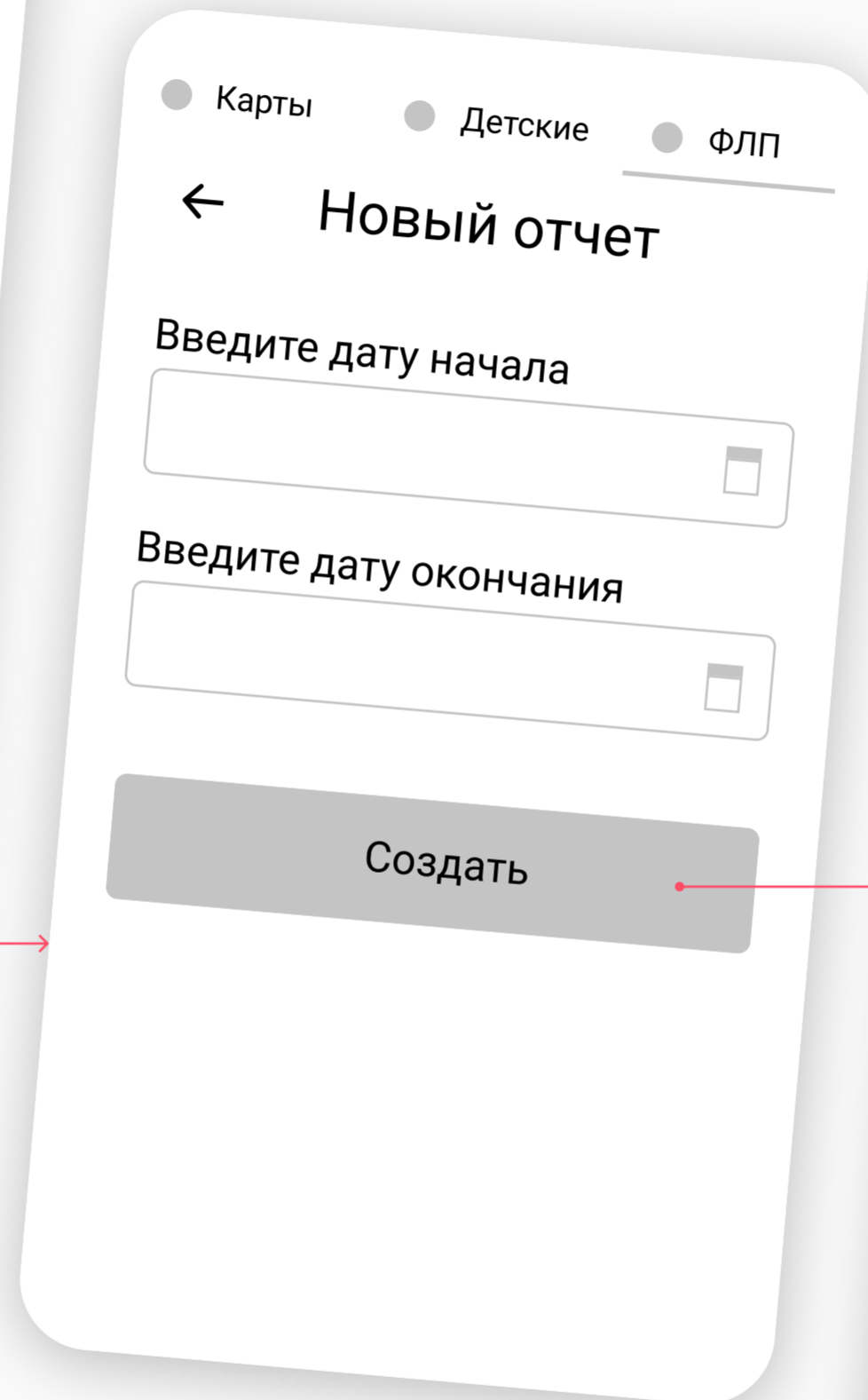
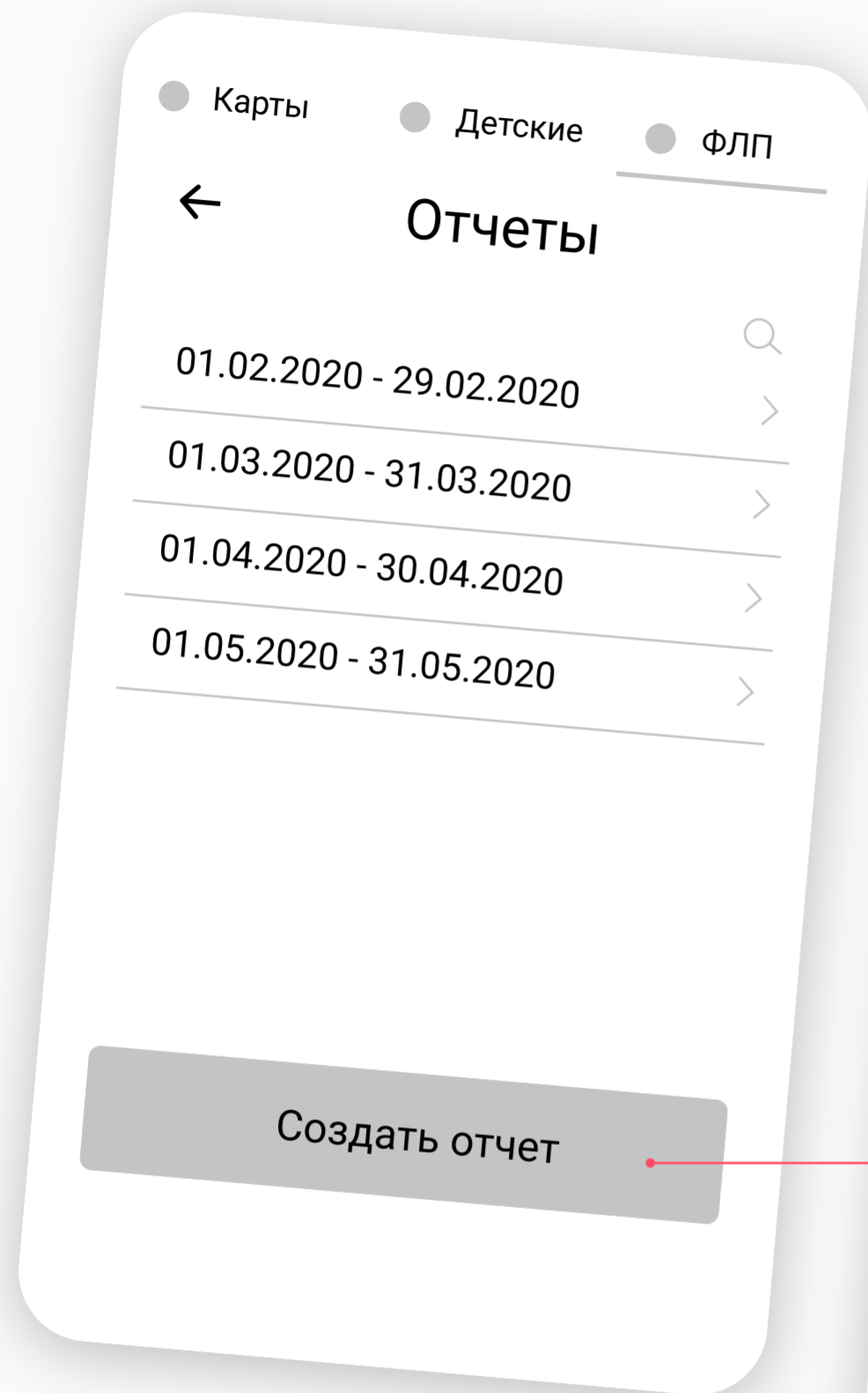
Платежи

Отчеты

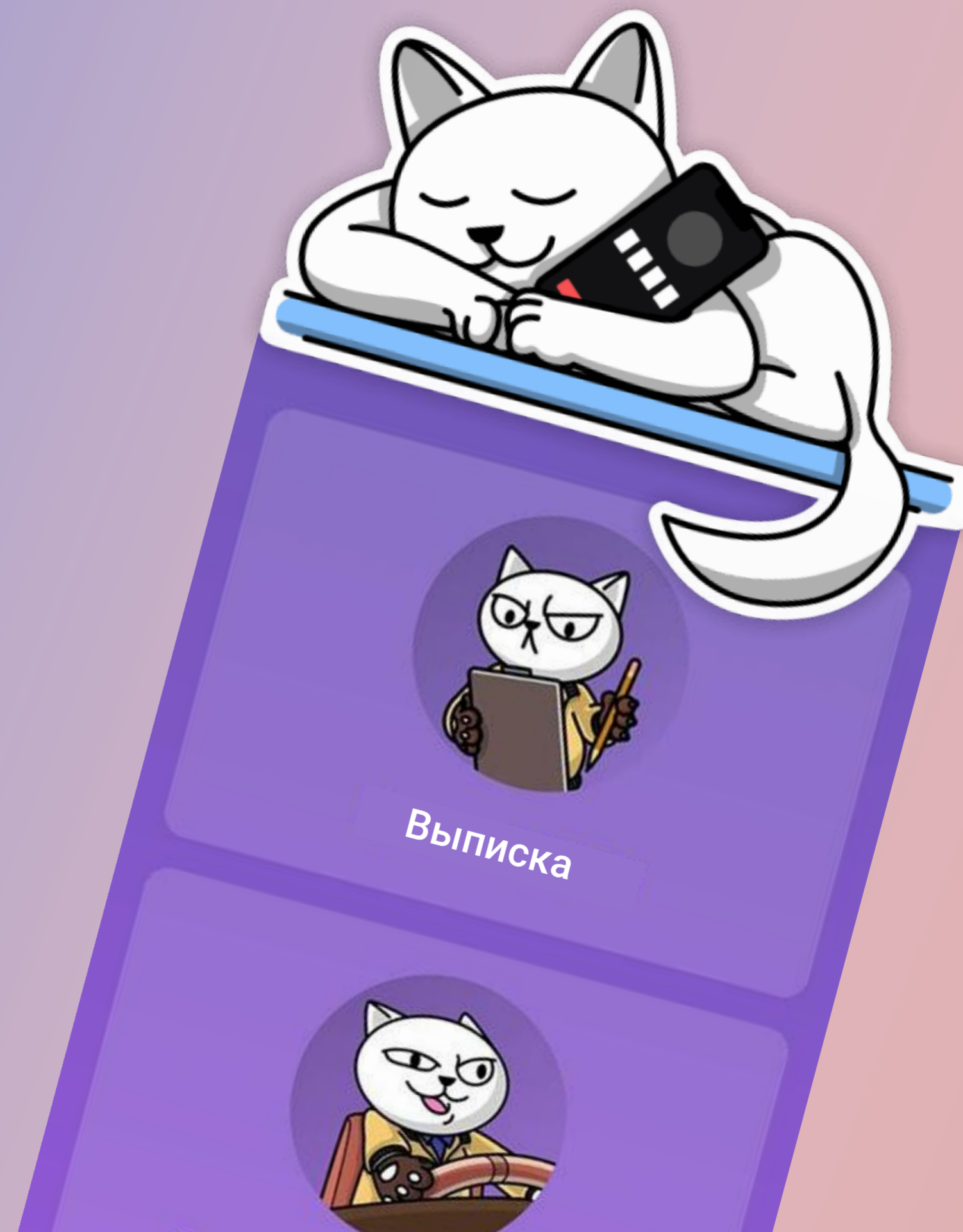
A white screen with a red dashed border. It features three grey buttons with circular icons and text labels: "Выписка", "Платежи", and "Отчеты". A red arrow points from the "Ок" button of the previous dialog to the "Выписка" button.







MVP



v.0



Старт предзаказов. Маркетинговые активности

Объявление о старте предзаказов на ведение счетов ФЛП в monobank. Получение заявок и изучение ЦА на их основе. Параллельно - проведение тестирования прототипов на сформированных фокус-группах из потенциальной ЦА (то есть людей с открытым ФЛП и счетом в другом банке).

Ограничения: получение предзаказов должно быть максимально простым для пользователя. Маркетинговые активности с максимальным охватом рекламных площадок.

v.1



Успешный первый запуск с минимальной функциональностью

Сбор первичной аналитики и статистики использования. Сбор и изучение фидбека от пользователей. Устранение не обнаруженных ранее багов и неточностей в работе.

Функционал включает в себя такие подфичи, как Регистрация, Выписка с возможностью выбора счета + создание новой выписки, Платежи + создание нового платежа, Отчеты + создание нового отчета, Модальные окна для всех операций.

Ограничения: весь функционал должен быть органично вписан внутри имеющегося приложения. Никаких новых приложений!

v.2



Улучшенная функциональность на основании фидбека

Добавление новых подфичей:

- Функционал для бухгалтеров
- Пуш-уведомления для ФОП
- Покупка и продажа валюты.

Доработка и улучшение имеющихся подфичей:

- Выписка
- Платежи
- Отчеты.

Ограничения: весь новый функционал должен обладать теми же паттернами взаимодействия, что и основной функционал всего приложения. Минимум бумажной волокиты - максимум пользы и простоты!

BRD



Business Requirements Document (BRD)

для

создания и ведения счетов ФОП в molobank

версия 1.0

июнь 2020

Содержание документа

1. Вводная
2. Обзор проекта
 - 2.1. Постановка проблемы и целей
 - 2.2. Видение проекта
3. Требование к программному продукту
 - 3.1. Цели к первому запуску
 - 3.2. Основные предположения
 - 3.3. Требования к первому запуску
 - 3.4. Мокеры и прочие артефакты к первому запуску
4. Скоуп проекта (разбивка на 1, 2 и дальнейшие фазы)
5. Передача продукта и план запуска в пром эксплуатацию
6. Риски и стратегии их устранения.

1. Вводная

Основная задача данного документа - описать результаты проделанной бизнес-аналитической работы в наиболее приемлемом, то есть кратком и понятном виде для всех заинтересованных сторон, причастных к разработке. Необходимо предоставить в одном документе ссылки на все артефакты, сопутствующие материалы и исследования для ознакомления перед стартом процесса разработки.

Цель данного документа - первичное ознакомление и введение в курс дела по предстоящей работе внедрения нового функционала, которого прежде не было в приложении, а именно создания и ведения счетов ФОП.

2. Обзор проекта

2.1. Постановка проблемы и целей

Дать возможность всем пользователям molobank, оформленным, как физическое лицо-предприниматель открывать и вести свои счета ФОП в локальной и иностранной валюте.

2.2. Видение проекта

Необходимо предоставить клиентам molobank наиболее удобный функционал для создания и ведения своих ФОП-счетов.

Олег Гороховский выделил несколько основных характеристик нового продукта для ФОП. По его словам, обслуживание физлиц-предпринимателей в Molobank будет:

- простым;
- оно будет доступно в приложении для физических лиц. Никаких отдельных приложений;
- для бухгалтеров будет доступна десктопная версия;
- с лучшими тарифами на рынке;
- с человеческой поддержкой;
- с огромной любовью к клиентам;
- и еще раз простым.

3. Требование к программному продукту

3.1. Цели к первому запуску

Первым этапом должен стать старт продаж на оформление ФОП-счета и связанных с этим маркетинговых активностей. Определиться с ориентировочной датой официального запуска филиала.

Следует провести первоначальное изучение ЦА на основе поступивших заявок. Возможно, внести коррективы в дизайн-концепцию. Параллельно провести тестирование прототипов на различных фокус-группах из потенциальной ЦА (то есть людей с открытым ФЛП и счетом в другом банке, опросить о проблемах использования текущего решения).

Затем следует выпустить первый релиз (MVP) и начать обслуживание ФОП-счетов, согласно поступившим заявкам в крупных городах с открытыми полноценными представительствами Universal bank.

3.2. Основные предположения

Более 100 000 поступивших заявок, из них приблизительно половина будет готова оформить счет сразу же после первого официального релиза. Ожидаемое количество регистраций в месяц - 8000 - 10000 человек, соответственно, обработка всех заявок может занять примерно пол года.

3.3. Требования к первому запуску

Весь новый функционал должен быть предоставлен внутри имеющегося приложения, новое приложение для нужд ведения ФОП-счетов не предусмотрено. Функционал должен быть простым и понятным, несмотря на всю сложность задачи. Доступ к ФЛП-счетам должен быть не затруднен, фишка должна быть на виду. Однако, это не должно никоим образом мешать остальным пользователям пользоваться своими повседневными задачами, будь то оплата коммунальных платежей или переводы между картами.

3.4. Мокеры и прочие артефакты к первому запуску

[Кликабельный прототип](#)

4. Скоуп проекта (разбивка на 1, 2 и дальнейшие фазы)

Полноценный выпуск проекта на рынок планируется разделить на три фазы:

1. Запуск продаж. Маркетинговые активности (весна 2020).
2. Выпуск MVP. Открытие первых 10000 ФЛП-счетов, сбор фидбека (начало лета 2020).
3. Обработка заявок, выпуск улучшенной версии 2.0 с сайтом для бухгалтеров (зима 2021). Далее выпуск всех последующих версий.

5. Передача продукта и план запуска в пром эксплуатацию

Демо-версия продукта разрабатывается и тестируется на внутренних серверах компании. После внесения всех необходимых правок следует перенести новый функционал на облачные сервера самого продукта, после чего следует провести ряд маркетинговых активностей, повествующих о непосредственном внедрении нового функционала и старта обработки предварительных заявок, чтобы клиенты были готовы к началу оформления и ведения счетов. После чего сразу же заняться подтверждением и обработкой полученных ранее заявок от клиентов.

6. Риски и стратегии их устранения

К возможным рискам можно отнести следующие аспекты:

- сложности с закрытием (заморозкой) старых счетов в других банках;
- сложности, связанные с низким кредитным рейтингом или судимостями физлиц-предпринимателей, подавших заявку. Необходим доступ к таким данным и возможность их проверки сотрудником банка;
- возможные налоговые сложности для лиц, прописанных в другой области и для ФЛП без прописки на данный момент. Необходимо иметь скрипты поведенки для всех подобных ситуаций;
- некорректная работа любых других функций приложения, как-то связанных с внедрением нового функционала;
- проблемы с покупкой и продажей валюты, комиссией и выводом наличных с ФЛП-счетов;
- предоставление клиентами налоговых, регистрационных и прочих документов не в полном объеме, также необходимы скрипты поведенки в таких ситуациях.

Спасибо, коллеги!

Атрошин Аркадий
fb, linkedin @arc76⁺



