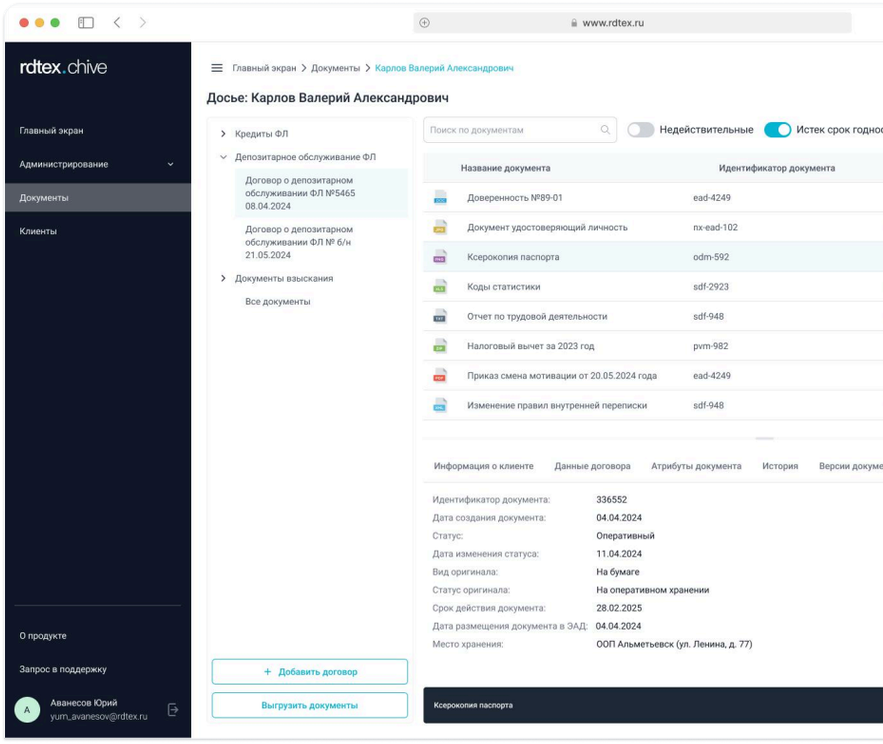
rdtex.chive

Электронный архив документов



передача заказчику в 2024 году

ПРОДУКТ

Электронный Архив - программный продукт, предназначенный для формирования и поддержки единого хранилища документов, с возможностью гибкой адаптации системы под конкретную предметную область на уровне типов документов, структуры хранения данных и правил документооборота.

АУДИТОРИЯ

банки | финансовые | страховые | кадры | производство

КОМАНДА

1 PM, 1 BI, 2 SE, 1 UX/UI, 5 BE, 4 FE, 2 QA, 2 Devops

ПРОБЛЕМА

ПАО “Банк Зенит” столкнулся с серьезными ограничениями в использовании устаревшего решения "Электронный Архив". Основные проблемы включают недостаточную масштабируемость решения, отсутствие гибкости в структуре хранения данных, сложный процесс проверки комплектности документов. Требуемая выгрузка для Центрального банка (ЦБ РФ) не может быть выполнена эффективно, что ставит под сомнение соответствие регуляторным требованиям. Наконец, неудобный интерфейс снижает продуктивность сотрудников и усложняет повседневную работу.

ТАКИМ ОБРАЗОМ, БЫЛИ ПОСТАВЛЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:

- разработать систему, которая легко адаптируется под увеличивающийся объем данных;
- реализовать настройки структуры хранения документов;
- создать интуитивно понятный и функциональный интерфейс, чтобы упростить работу сотрудников и увеличить продуктивность;
- обеспечить возможность быстрой и корректной выгрузки данных по требованию ЦБ РФ из досье клиента;

ДИЗАЙН ПРОЦЕССЫ

1. Сбор требований

Совместно с PM, аналитиками и заказчиком я проводил встречи для выявления слабых мест устаревшего продукта, фокусируясь на проблемах интерфейса, архитектуры и процессах, определяя приоритетные задачи.

2. UX аудит

В рамках UX аудита я анализировал текущий интерфейс и исследовал пользовательский путь, применяя методы пользователей для выявления навигационных проблем и неэффективной работы.

3. Прототипирование

Основываясь на данных из этапа требований и аудита, я создавал прототип нового интерфейса: сначала на бумаге, затем в Figma. На основе результатов я улучшал навигацию и взаимодействие.

4. Тестирование

Тестирование прототипа проводилось с аналитиками и заказчиками. Каждый функционал представлялся в интерактивных прототипах, где я наблюдал за пользователями и оценивал соответствие интерфейса их ожиданиям.

5. Дизайн

Мы использовали готовую библиотеку UI-компонентов PrimeReact для ускорения разработки, но при этом я самостоятельно адаптировал и дорабатывал каждый элемент, создавал все макеты, описывал их и передавал в разработку для реализации.

6. Дизайн-ревью

Активно участвовал в приемке работ, чтобы убедиться, что конечный продукт соответствует первоначальным требованиям и дизайну. Проверял качество выполнения и соответствие установленным стандартам.

КЛЮЧЕВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проанализировав данные, собранные в ходе сбора требований, UX аудита и живого общения с пользователями электронного архива, я выявил основные проблемы:

Работа с досье, поиск документов

- в досье клиента неочевидный способ добавления нового договора и загрузки документов;
- отсутствие возможности выгрузки документов по заданным параметрам через интерфейс.
- для поиска клиента (физ. или юр.лица) необходимо вводить несколько обязательных полей;
- нет возможности использовать фильтрацию для отображения других результатов поиска;

Гибкость администрирования

- через UI доступно мало административных функций, большинство базовых задач нужно выполнять через код системы или обращаться в техническую поддержку разработчика;
- у нас много объектов для назначения прав ролям, и очень сложно через интерфейс назначать эти права, т.к. нет никакой группировки, разделения.
- в журнале активности нет фильтрации по статусам и пользователям, приходится тратить слишком много времени от ручной фильтр.

“Зачем для поиска обязательно вводить ФИО, ИНН, ID документа, когда я могу ввести просто ИНН (уникальный для всех граждан РФ и юр.лиц) или ввести только фамилию и отфильтровать так, как мне нужно?”

Галкина С.Э., секретарь-логист

“Хоть некоторые действия мы и выполняем редко, но хотелось бы иметь более удобный способ взаимодействия с интерфейсом, а управление некоторыми функциями и вовсе вынести в UI и дать возможность другим ролям пользователей выполнять операции, не затрагивающие код приложения”

Пьянов А.Д., системный администратор

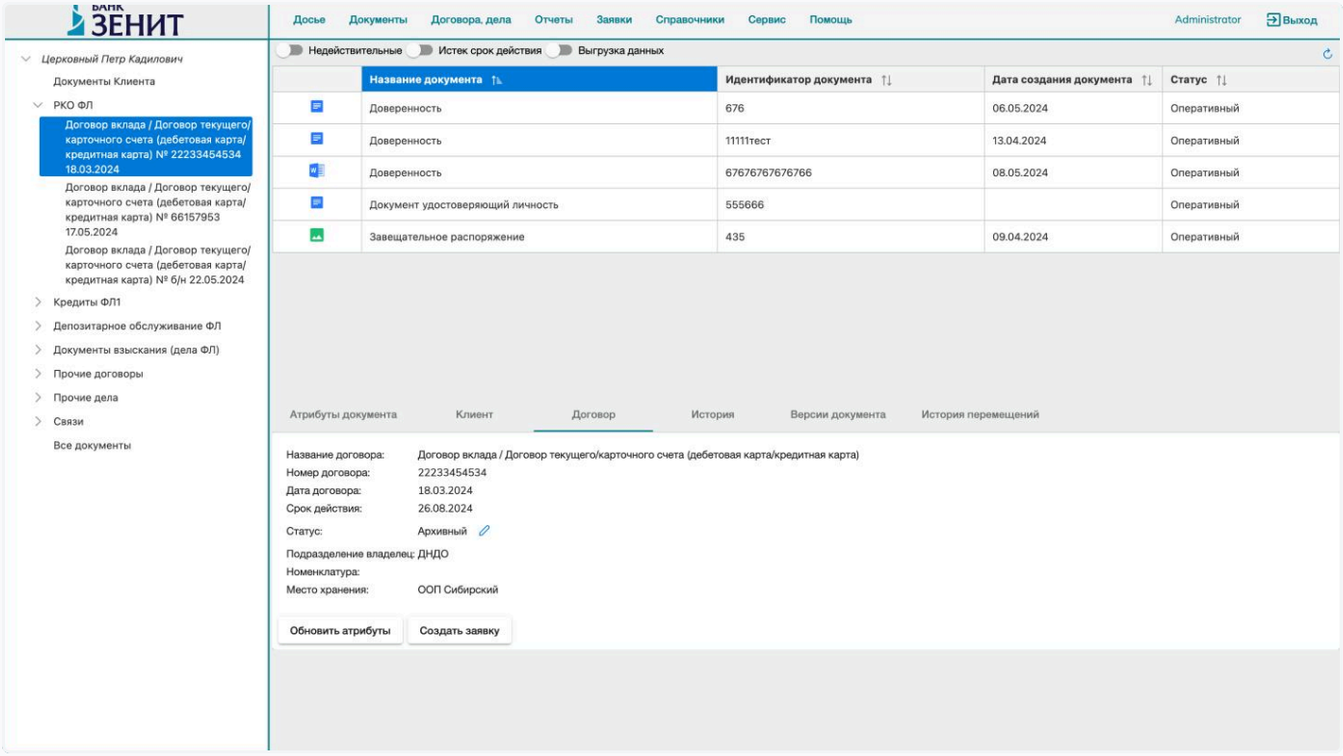
ДИЗАЙН

ПАО "Банк Зенит" осознал важность актуализации устаревшего дизайна своего интерфейса, стремясь создать современное визуальное оформление. Основными задачами обновления стали внедрение здравого минимализма и повышение удобства взаимодействия.

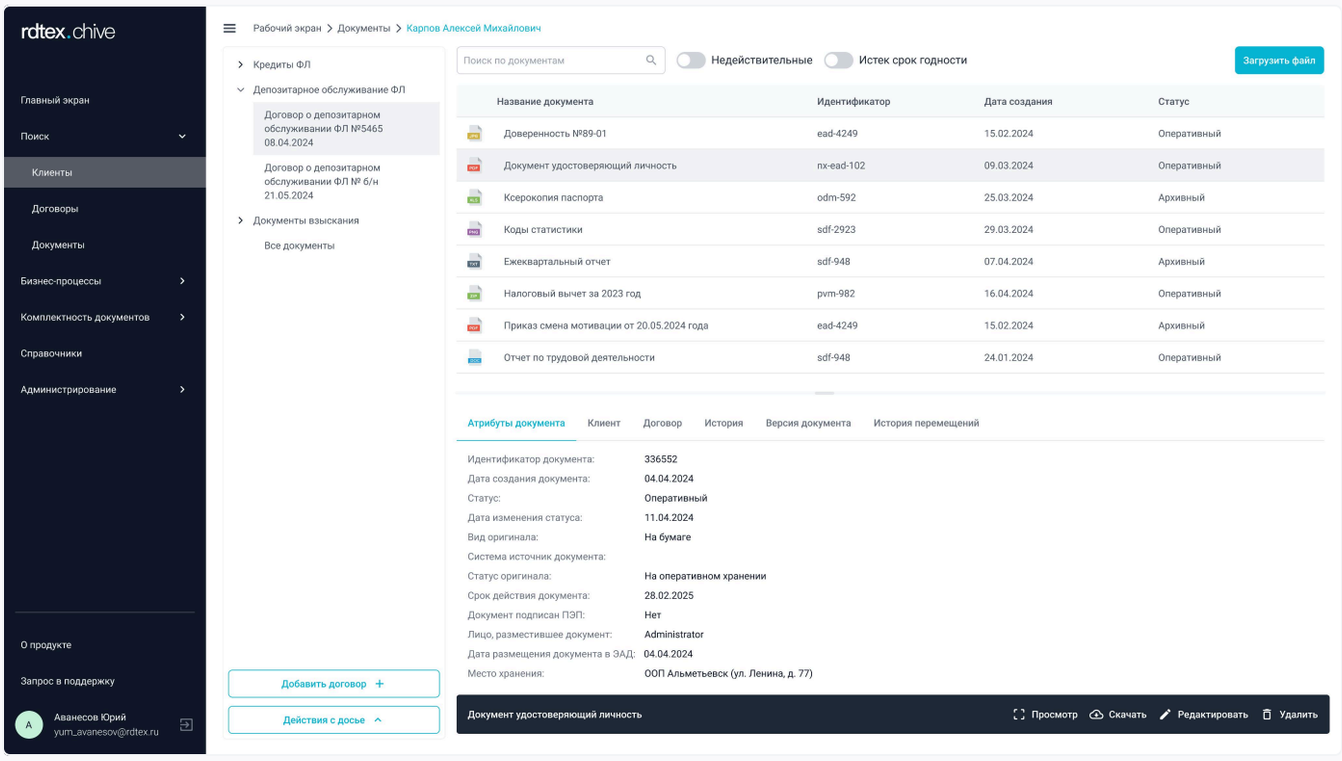
досье клиента

В используемом решении был неочевидный способ создания новых договоров и загрузки файлов, кроме того, при этом структурный вид страницы пользователей устраивал, и они не хотели его комплексно менять.

БЫЛО:



СТАЛО:



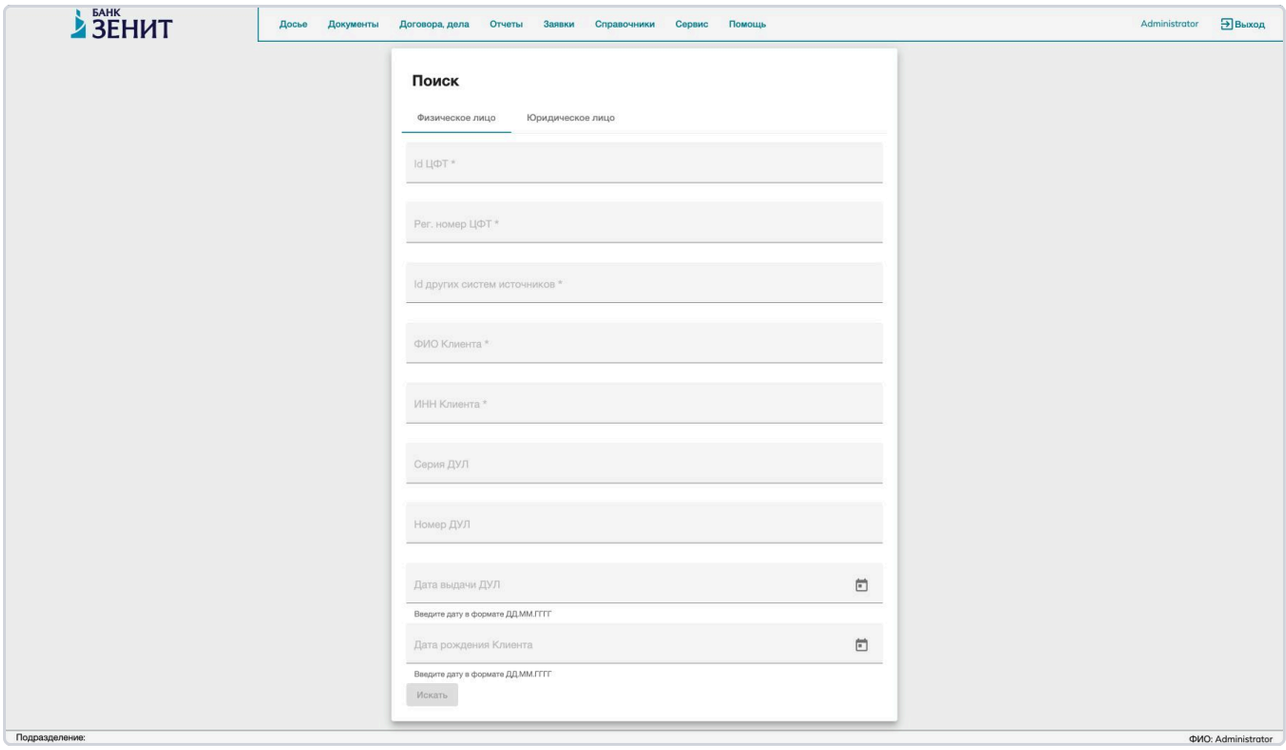
РЕЗУЛЬТАТ:

Переработал дизайн досье клиента, сохранив привычный для пользователей паттерн, сделал видимые кнопки добавления договора, загрузки файла и действий с досье. Выбранному файлу добавил панель с быстрыми действиями.

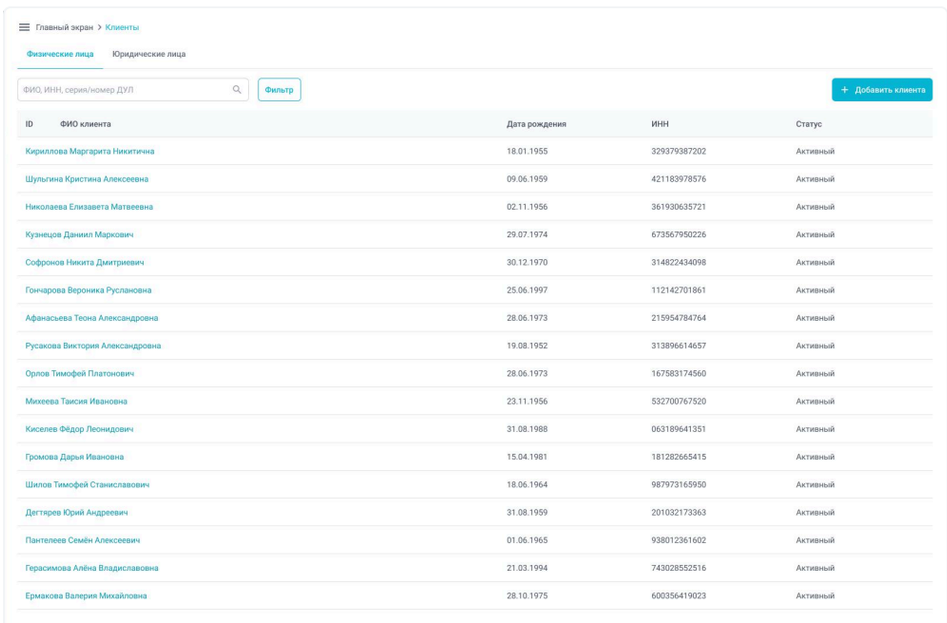
поиск досье и договоров

Поиск и просмотр досье клиентов возможен только после заполнения нескольких обязательных полей, что выглядит не логичным, ведь можно вписать только ИНН (он уникальный для всех), и получить нужный результат, или ввести фамилию физ.лица, а после - отфильтровать поиск по выбранным параметрам.

БЫЛО:



СТАЛО:



РЕЗУЛЬТАТ:

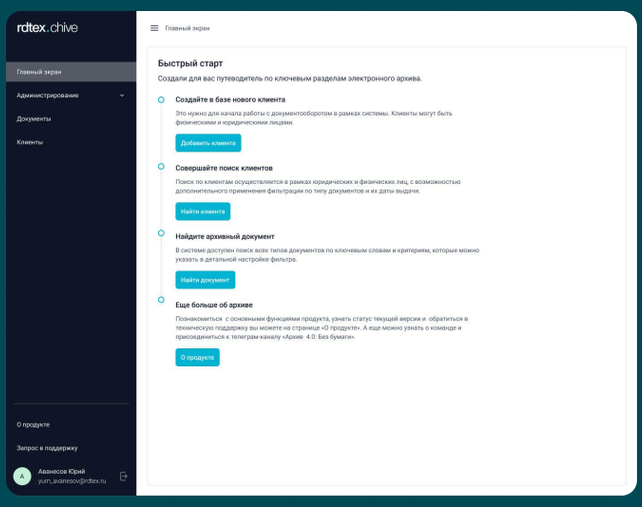
Переработал вывод списка клиентов, при котором теперь нет необходимо заполнять несколько обязательных полей, а полученный результат можно отсортировать. К тому же, кнопка “Добавить клиента” позволит через интерфейс добавлять новых клиентов (sidebar можно скрывать, при клике на иконку burger меню, это будет полезно, если размер экрана пользователя небольшой)

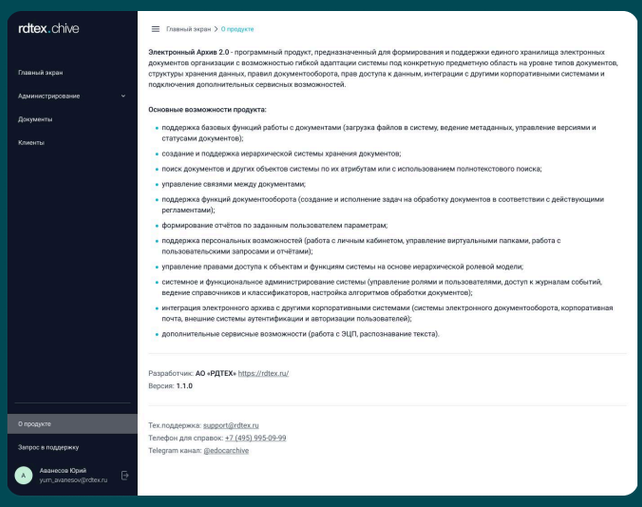
ЗАДАЧИ ПО ДИЗАЙНУ:

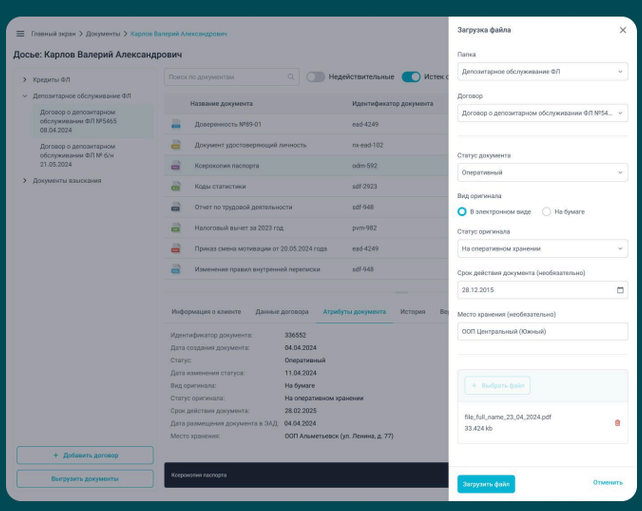
- на основе имеющихся бизнес требований построить пользовательский путь (User flow), (UX, BA, SA, PM);
- реализовать удобный интерфейс по работе с ролями и группами: создание, редактирование, удаление, назначение прав на выбранный функционал действий, добавление существующих пользователей в группы;
- отобразить в интерфейсе управление метаданными, которые представляют собой информацию о типах объектов, полях этих объектов и их характеристиках; используется для: динамического построения форм ввода данных, их валидации и отображения данных в соответствии с их типами и ограничениями;
- формирование удобного интерфейса для просмотра\создания\редактирования справочников и их атрибутов, а также добавления новых значений, что позволит адаптировать систему под любые бизнес-процессы и поддерживать актуальность данных;

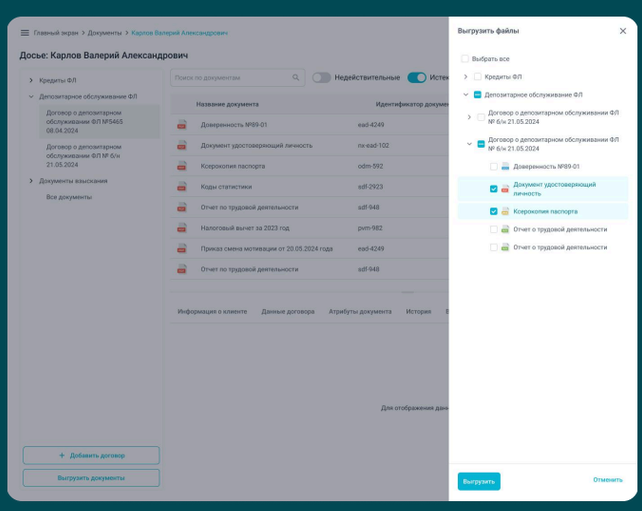
- отобразить журнал активности с данными: дата\время, событие, имя\логин пользователя, результат запроса, объект, с которым произошло действие и путь к нему; помимо списка, пользователь должен иметь возможность найти интересующее события по ключевым словам: название объекта, событие, имя\логин пользователя, который совершил действие;
- проработка интерфейса с функционалом для эффективного управления клиентами: вывод списка физических и юридических лиц, добавление нового клиента, предоставление инструментов поиска и фильтрации клиентов, обеспечить доступ к досье клиента с подробной информацией;
- через интерфейс предоставить пользователям возможности работы с документами: находить, фильтровать и просматривать список документов, загруженных в электронный архив, релизовать возможность предварительного просмотра документа;
- спроектировать интерфейс досье клиента: отображение структуры папок с возможностью навигации, обеспечить просмотр списка документов в выбранной папке, предоставить возможность предпросмотра, редактирования атрибутов, скачивания и удаления документа;

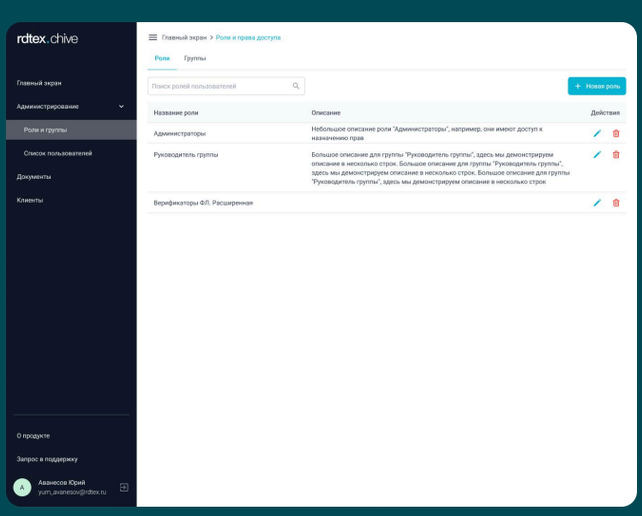
ГАЛЕРЕЯ ИНТЕРФЕЙСА ПРОДУКТА

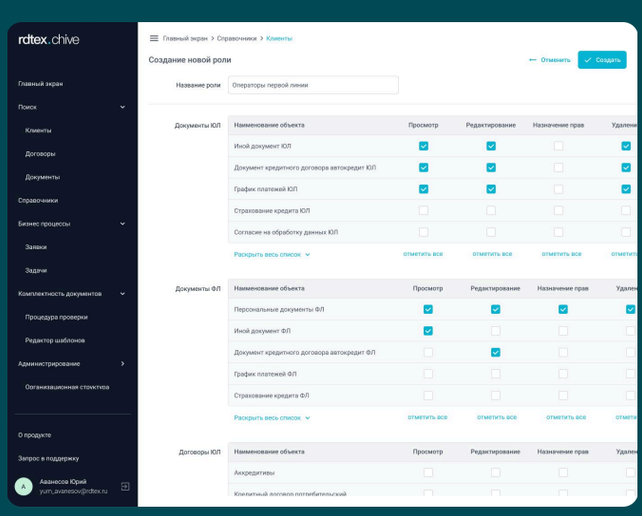


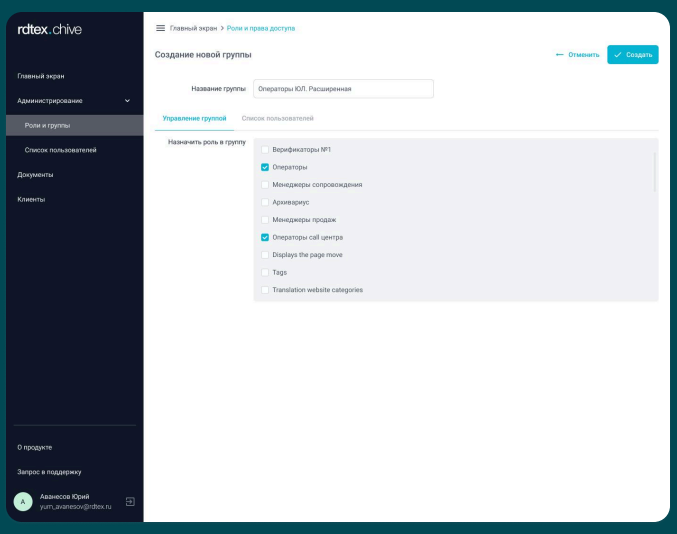


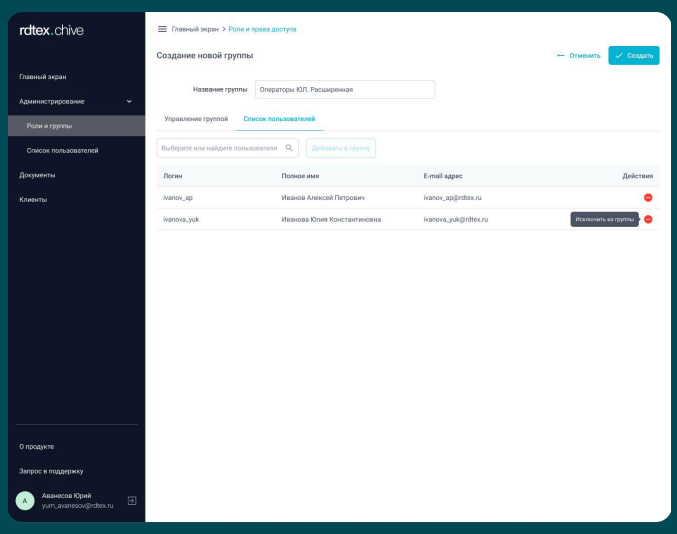


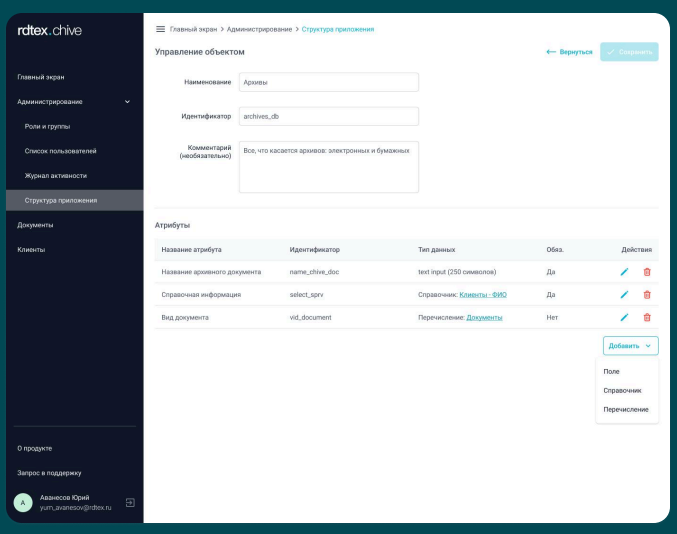


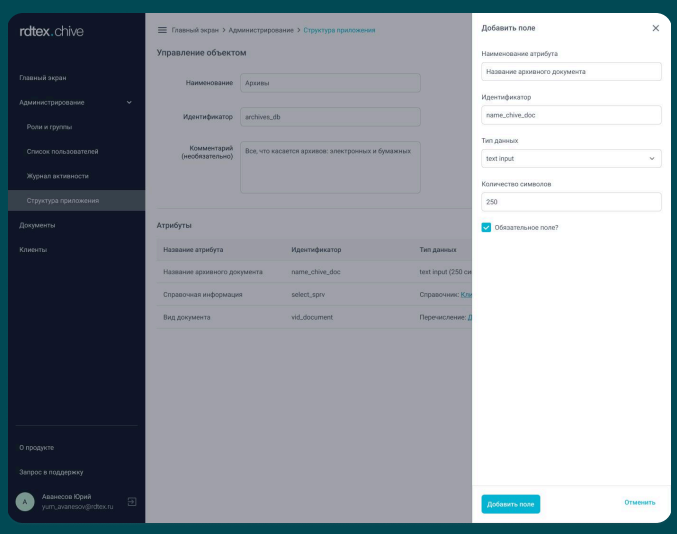


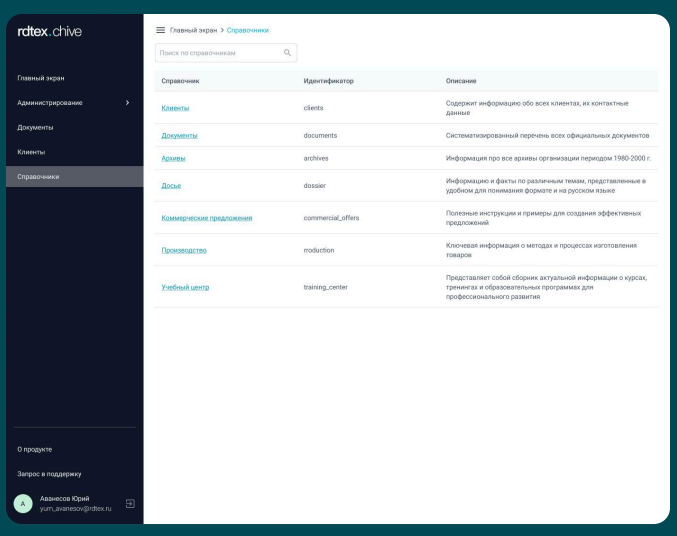


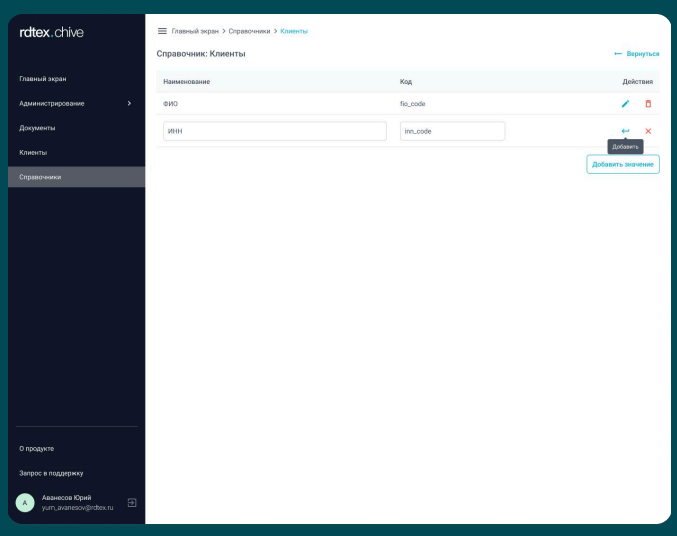












ЧЕМУ Я НАУЧИЛСЯ НА ПРОЕКТЕ

- выступил в качестве единственного дизайнера интерфейса и отвечал за все дизайн-решения, используемые в проекте;
- в момент старта продукта предлагал улучшение бизнес-процессов, которые потом были перенесены в пользовательский путь и отображены в интерфейсе;
- совместно с frontend разработчиками определил и выбрал дизайн-систему, которая позволила быстро создать единый язык визуальных компонентов, без необходимости тратить время на верстку;
- защита решений перед командой развила уверенность в своих взглядах и принятых решений, а также позволила создать коллективный подход к улучшению проекта;
- презентовал все дизайн-макеты в интерактивном прототипе в Figma, это обеспечило понимание и видение пользовательского пути для всех участников проекта: команды, реальных пользователей банка, заказчика и дирекции;
- проводил дизайн-ревью работы frontend разработчиков, что привело к улучшению качества интерфейса и повысило общую производительность команды;
- подготавливал презентации продукта для PR отдела, которые помогли создать правильный имидж продукта на внешнем рынке.

АВАНЕСОВ ЮРИЙ МИХАЙЛОВИЧ

UX/UI дизайнер, продуктовый дизайнер

+7 (964) 916-53-45

@avanesov89