

Как запустить современное «умное» отделение банка?

О чём этот кейс

Мы продолжаем серию наших статей про интересные проекты, которые мы реализовали в банковском секторе в 2017 году.

В данном кейсе речь пойдёт о том, какие тренды присутствуют в настоящий момент в сегменте классического off-line банковского обслуживания. В частности, мы расскажем про то, как мы помогли запускать совершенное новое «умное» отделение банка РОСБАНК в Нижнем Новгороде в декабре 2017г.

Предыстория

Современное отделение банка уже давно перестало быть просто «окном с операционистом». Свежие веяния диктуют банкам необходимость внедрять новые интерактивные инструменты взаимодействия с клиентами.

Осенью 2017г. к нам пришёл заказ на разработку автоматизированной системы управления взаимодействием с клиентами РОСБАНК, которые обслуживаются в отделениях банка.

РОСБАНК в тот момент планировал открывать дополнительное отделение в Нижнем Новгороде и в рамках данного проекта по новым стандартам банка было предусмотрено внедрение ряда современных элементов, таких как: планшеты с информацией об услугах банка, плазменные панели с важной информацией и проч.

Нам поручили создание мобильного приложения для планшетов, а также программного комплекса для вывода на плазменные панели курсов валют и прогноза погоды.

Нам задача пришлась по душе, и мы со всей ответственностью принялись за её воплощение в жизнь.

Суть задачи

Перед нами поставили задачу разработать автоматизированную систему управления контентом отделения банка.

Заказчик дал чёткие требования по тому, как должно выглядеть мобильное приложения для планшетов и как оно должно работать. Нам нужно было реализовать приложение только под одну платформу Android,

т.к. банк планировал закупить планшеты, работающие именно на этой операционной системе.

Суть заключалась в том, что пока клиент банка ожидает ответа от операциониста, у него должна быть возможность при помощи планшета получить дополнительную информацию о продуктах и услугах банка, таких как: кредиты, карты, депозиты, рефинансирование и проч.

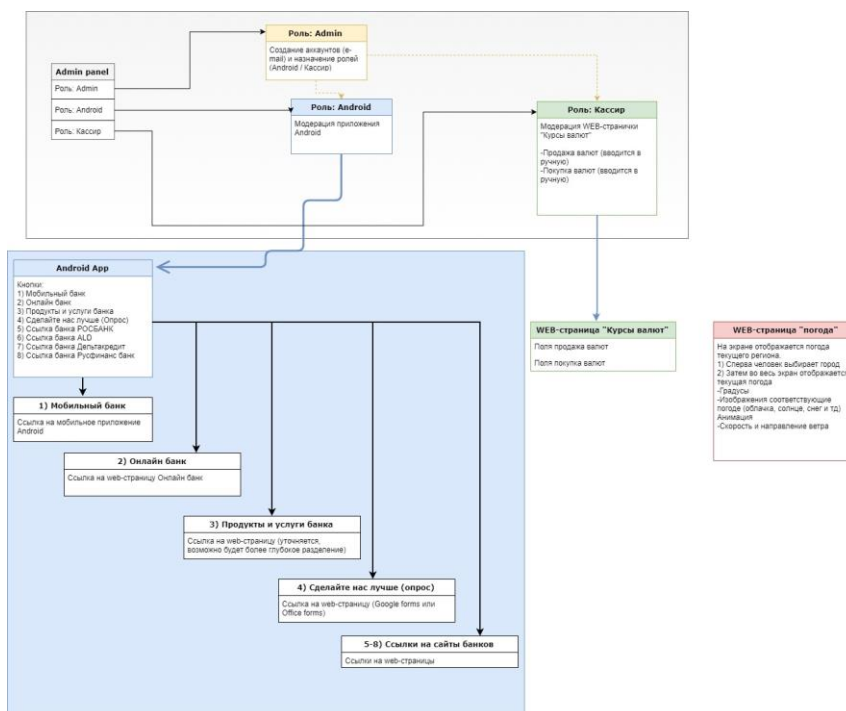
Помимо этого, после окончания обслуживания посетителю отделения предлагается заполнить опросник об удовлетворенности сервисом прямо на планшете. Данные с планшета передаются на сервер и банк имеет возможность в реальном времени отслеживать качество предоставляемых услуг. Это очень круто и современно!

Что касается информации, которая выводится на плазменные панели, то тут всё достаточно просто: в административной панели (бэкенде) кассиром задаются курсы валют на предстоящий операционный день. После сохранения данных сотрудником банка, курсы валют выводятся на плазменную панель.

Помимо курсов валют на отдельные плазменные панели выводится информация о погоде в данном регионе.

Проектирование

Мы начали работу над данным проектом с того, что разработали общую схему взаимодействия всех элементов системы. Далее наш аналитик проработал архитектуру комплекса и структуру административной панели. В итоге получилась наглядная схема потоков данных:

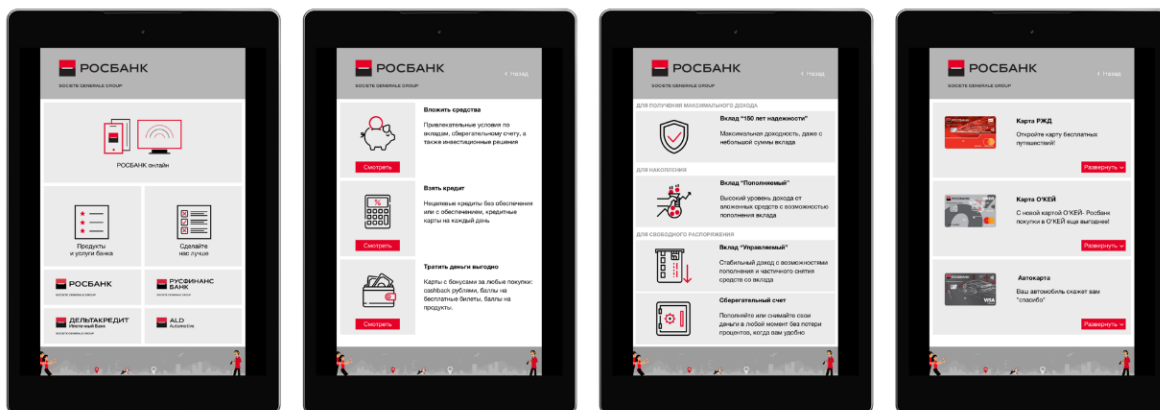
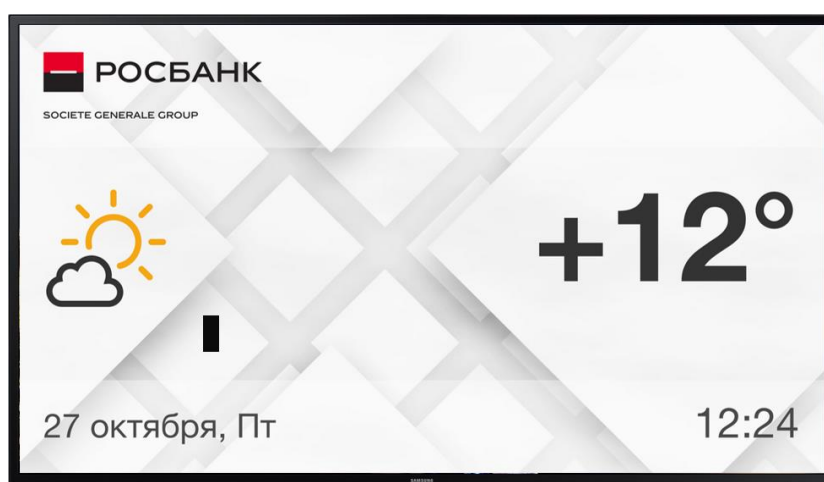


После согласования архитектуры и мокапов экранов с заказчиком мы перешли на стадию дизайна.

Дизайн

Банк предоставил нам руководство по фирменному стилю (брендбук) и наглядный визуальный концепт того, как должно выглядеть новейшее отделение РОСБАНКа в Нижнем Новгороде.

Наши дизайнеры внимательно изучили данные материалы, а также прототип интерфейсов и предложили заказчику несколько вариантов дизайна мобильного приложения и веб-страницы, которая будет отображаться на плазменной панели. В итоге заказчик остановил свой выбор на следующем варианте дизайна:



Проектное управление

Этот проект достаточно «компактный», поэтому мы решили не применять полноценную водопадную методологию, чтобы не удлинять сроки и не создавать дополнительные процедуры в рамках управления данным проектом.

Вместо этого мы приняли решение применить гибкую методiku на основе SCRUM-подхода. Со стороны заказчика был выделен владелец продукта. С нашей стороны был назначен руководитель проекта и собрана проектная команда.

Мы сформировали бэклог по задачам, поделили весь проект на двухнедельные спринты и приступили к реализации данного проекта при помощи итераций. Все задачи мы разметили на досках в нашей корпоративной системе управления проектами, а для заказчика подготовили наглядный road-map для того, чтобы ему было удобнее отслеживать и контролировать ход проекта.

RoadMap РОСБАНК

Пункт проекта	02.окт	03.окт	04.окт	05.окт	06.окт	07.окт	08.окт	09.окт	10.окт	11.окт	12.окт	13.окт	14.окт	15.окт	16.окт	17.окт	18.окт	19.окт	20.окт	21.окт	22.окт	23.окт	24.окт	25.окт	26.окт	27.окт	28.окт	29.окт	30.окт	31.окт	01.ноя	
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	
Подготовка и планирование																																
Аналитика																																
Дизайн																																
Back-end																																
Front-end																																
Тестирование																																
Демонстрация																																
Доработка																																
Реализация																																

Такой подход позволил нам завершить проект в минимальные сроки и добиться требуемого качества продукта.

Проектная команда

На этом проекте у нас работала команда в следующей конфигурации:

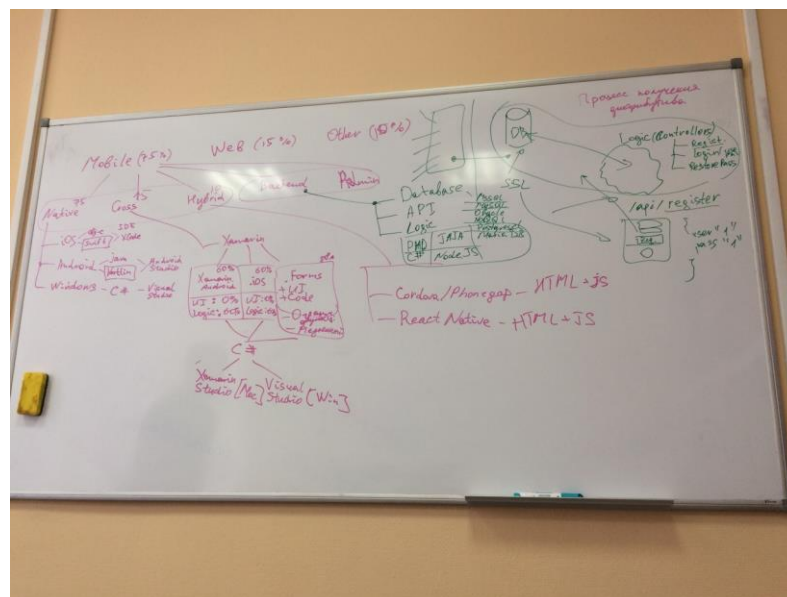


Разработка

На этапе разработки нашим техническим директором был определён стек технологий, который будет оптимально подходить для решения поставленной задачи.

В итоге мы остановили свой выбор на нативной реализации для фронтенд-части мобильного приложения на языке Java.

Фронтенд-часть для отображения веб-страниц на плазменных панелях, бэкенд часть и административную панель было решено реализовывать на фреймворке [Vaadin](https://vaadin.com).



Одной из проблем, с которой мы столкнулись на этапе разработки стала особенность, при которой веб-сессия пользователя управлялась полностью на веб-странице банка, а не через Rest API. Также после определенного времени неактивности, необходимо было отправлять пользователя на главную страницу. И так как логика времени была разработана на веб-странице на стороне банка, то наша задача заключалась в перехвате данного вызова и перенаправление на основную страницу внутри приложения. Наши разработчики нашли решение данной проблемы и мы смогли преодолеть эту техническую особенность.

Оборудование

Поставщиком оборудования по данному проекту выступил наш партнер - компания АБП. Они же осуществляли доставку и монтаж планшетов и плазменных панелей, а также развёртывание и настройку разработанного нами программного обеспечения на площадке заказчика.

Управление качеством

В силу того, что данным продуктом должны пользоваться клиенты банка и сбои в работоспособности системы недопустимы, мы существенную часть времени отвели на тестирование и обеспечение качества работы программного комплекса.

Наши тестировщики проверили все функции, а наши специалисты по развёртыванию (DevOps) обеспечили необходимую оперативность бэкапирования данных и резервные серверные мощности.

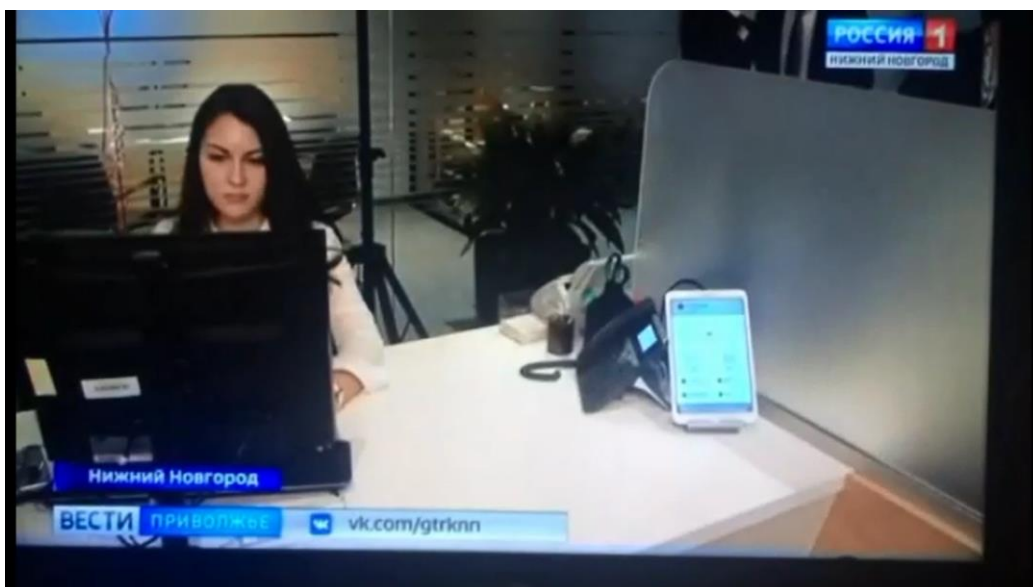
В итоге всё равно без накладок не обошлось и за несколько дней до релиза пришлось срочно менять дата-центр для размещения серверной части системы. Но несмотря на это мы вырулили ситуацию и не подвели нашего заказчика. Система была развёрнута в срок.

Запуск проекта

Мы уложились в срок и разработали продукт с необходимым запасом по времени до официального открытия отделения банка.

Само торжественно открытие отделения РОСБАНК нового образца в Нижнем Новгороде даже показали в телевизионном сюжете, в котором засветился и наш продукт!





Заключение

Нам доставило удовольствием работать над современным решением, которое выводит на новый уровень стандарты качества банковского обслуживания клиентов.

Данный проект также запомнился нам интересным сочетанием программно-аппаратного решения.

Ещё раз поздравляем коллег из РОСБАНКа с успешной реализацией данного проекта!