JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية

18 – 22 يناير 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية

المرجع: 92898_2457 **التاريخ:** 18 – 22 يناير 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 6500

تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمالكي المنتجات الرقمية ومصممي الواجهات في البنوك وشركات التقنية المالية، تنتهي بإعداد تقرير اختبار قابلية استخدام النموذج الأولي لتطبيق مالي. يحكم العملاء اليوم على البنك من خلال تطبيقه، فأي تعقيد في فتح الحساب أو تنفيذ التحويل يتحول إلى طلبات متروكة واتصالات متكررة بمركز الخدمة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للفرق التي ترسم هذه الرحلات.

لماذا تهم تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية الآن

تتشكل تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية اليوم تحت ثلاث قوى. يقارن العملاء تطبيق بنكهم بأسهل التطبيقات الاستهلاكية التي يستخدمونها يوميا، لا بتطبيقات البنوك الأخرى. وتطلب فرق مكافحة الاحتيال تحققا أقوى من الهوية، وهو ما يضيف خطوات قد تدفع المتقدمين إلى الانسحاب. كما اتسعت توقعات إمكانية الوصول لتشمل كبار السن وضعاف البصر ومستخدمي الأجهزة الصغيرة أو البطيئة. الموازنة بين هذه القوى تعني تسجيلا مكتملا واستخداما متكررا، وإهمالها يعني انسحابا وفقدانا للثقة. وتستند الدورة إلى ممارسات التصميم المتمحور حول الإنسان وإرشادات إمكانية الوصول المعتمدة على الويب.

المستفيدون من تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية

- مالكو المنتجات المسؤولون عن رحلات فتح الحساب والمدفوعات والبطاقات
- مصممو الواجهات والتفاعل الذين ينتجون المخططات الهيكلية والنماذج الأولية ومكتبات المكونات للتطبيقات المالية
- باحثو المستخدمين الذين يخططون جلسات اختبار موجهة وذاتية مع عملاء البنوك
- المحللون الرقميون الذين يتابعون معدلات التحويل في مسار التسجيل ونقاط الانسحاب
- شركاء مكافحة الاحتيال والامتثال الذين يعتمدون خطوات التحقق وشاشات الموافقة

يستفيد الفريق الرقمي أكثر عندما يحضر مالك المنتج والمصمم والمحلل معا، إذ تصبح النتائج والإصلاحات بلغة واحدة.

قدرات تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية

يحول المشاركون نموذجا أوليا بسيطا لتطبيق بنكي إلى شاشات مختبرة تدعمها الأدلة.

- رسم رحلة فتح الحساب من تنزيل التطبيق حتى أول إيداع — لتحديد نقطة الانسحاب التي تعالج أولا
- تصميم إشارات الثقة للأرصدة والرسوم وتنبيهات الأمان — لطمأنة العميل في لحظات التردد
- تحديد تباين الألوان وأحجام مناطق اللمس وتسميات قارئ الشاشة — لنيل موافقة مراجعي إمكانية الوصول
- بناء نص اختبار قابلية الاستخدام بمهام بنكية واقعية — لتقديم أدلة يعمل بها مالكو المنتجات
- حساب نسبة نجاح المهمة وزمن إنجازها ومعدل التحويل — لتبرير تغييرات التصميم أمام رعاة الأعمال
- عرض النتائج مصنفة حسب الخطورة مع إصلاحات لكل شاشة — لتوحيد رؤية المصممين والمهندسين وشركاء مكافحة الاحتيال

مصطلحات تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية الأساسية

- اختبار قابلية الاستخدام — مراقبة مستخدمين حقيقيين يحاولون إنجاز مهام محددة على التطبيق لمعرفة مواضع تعثرهم.
- إشارة الثقة — علامة مثل شارة الأمان أو سطر رسوم واضح تطمئن العميل وتشجعه على المتابعة.
- الإفصاح التدريجي — إظهار حقول النموذج خطوة بخطوة حتى يبدو الطلب الطويل سهل الإنجاز.
- نسبة نجاح المهمة — حصة المشاركين في الاختبار الذين ينجزون مهمة محددة دون مساعدة.
- نظام التصميم — مكتبة مشتركة من المكونات والقواعد تحافظ على اتساق شاشات التطبيق.
- عبء التحقق من هوية العميل — الجهد الذي تضيفه إجراءات التحقق إلى فتح الحساب مقابل الحد من الاحتيال.

تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية يوما بيوم

اليوم 1: توقعات العملاء والرحلات البنكية

- رسم خريطة رحلة العميل — مواضع تردد العملاء أو انسحابهم من التطبيق
- مقابلات المهام المطلوب إنجازها — المهام المالية التي يجب أن يخدمها التطبيق
- تفكيك تطبيقات المنافسين — وضع معيار مقارنة للرحلات الرئيسية
- الشخصيات الافتراضية وسياقات الاستخدام — التصميم للمتنقلين والمتداولين وكبار السن
- قائمة التقييم الاستدلالي — اكتشاف مشكلات الاستخدام قبل الاختبار

اليوم 2: فتح الحساب وأنماط الواجهات

- تصميم مسار فتح الحساب — الموازنة بين التحقق من الهوية وانسحاب المتقدمين
- الإفصاح التدريجي في النماذج — تقليل الجهد المدرك في تعبئة الطلبات
- مكونات نظام التصميم — اتساق الأزرار وحقول الإدخال ورسائل الخطأ
- النصوص المصغرة للرسوم والموافقات — صياغة واضحة يثق بها العملاء
- من المخطط الهيكلي إلى النموذج التفاعلي — اختيار الدقة المناسبة للاختبار المبكر

اليوم 3: الثقة والأمان وإمكانية الوصول

- مواضع إشارات الثقة — الطمأنة عند تأكيد الدفع والتحويل
- شاشات المصادقة القوية — خطوات أمان دون إحباط قفل الحساب
- تدقيق إمكانية الوصول للشاشات — التباين ومناطق اللمس وقارئات الشاشة
- أنماط التعافي من الأخطاء — مساعدة العملاء على معالجة الدفعات المتعثرة بسرعة
- التصميم الجامع لمحدودي القراءة — الأيقونات واللغة ووضوح الأرقام

اليوم 4: اختبار قابلية الاستخدام ومقاييس التحويل

- خطة الاختبار وسيناريوهات المهام — مهام بنكية واقعية للمشاركين
- الجلسات الموجهة مقابل الجلسات عن بعد — اختيار الأسلوب والعينة والاستقطاب
- نجاح المهمة وزمن إنجازها — قياس مواضع إخفاق النموذج الأولي
- تحليلات مسار التحويل وتصميم التجارب — ربط الشاشات بمعدلات التحويل
- تصنيف خطورة النتائج — ترتيب المشكلات في قائمة أعمال التصميم

اليوم 5: ممارسة اختبار النموذج الأولي لتطبيق مالي

- تحديث خريطة الرحلة — اختيار مسار فتح الحساب المراد اختباره
- جولة مراجعة النموذج الأولي — تطبيق إشارات الثقة وإصلاحات إمكانية الوصول
- جلسات اختبار حية مع الزملاء — الملاحظة وتدوين الملاحظات والتجميع
- عرض النتائج على الرعاة — الدفاع عن الإصلاحات بأدلة التحويل
- تقرير اختبار قابلية استخدام النموذج الأولي لتطبيق مالي — النتائج والخطورة والإصلاحات

تطبيق تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية بعد الدورة

- إجراء اختبار قابلية استخدام مع خمسة مشاركين على رحلة فتح حساب قائمة، وتسجيل النتائج مصنفة حسب الخطورة.
- تدقيق عشر شاشات عالية الاستخدام من حيث التباين وتسميات قارئ الشاشة، والاتفاق على الإصلاحات مع مالك نظام التصميم.

أسئلة حول تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية

ما تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة تشكيل طريقة تنقل العملاء داخل تطبيق البنك وما يرونه على شاشاته. وتهم الآن لأن العملاء يقارنون التطبيقات البنكية بأسهل التطبيقات الاستهلاكية، وكل خطوة مربكة تكلف طلبات تسجيل مكتملة.

من أكثر الأدوار استفادة من دورة تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية؟

يستفيد أكثر مالكو المنتجات ومصممو الواجهات وباحثو المستخدمين والمحللون الرقميون. كما يستفيد شركاء مكافحة الاحتيال حين يرون أثر شاشات التحقق في إكمال التسجيل.

بم تختلف دورة تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية عن دورة عامة في التفكير التصميمي؟

هي أضيق نطاقا ومطبقة على التطبيقات المالية. تعمل فيها على شاشات فتح الحساب والدفع وإمكانية الوصول، وتقيسها بنسبة نجاح المهمة ومعدل التحويل.

ماذا تعود به من دورة تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية؟

تعود بنموذج أولي مختبر وتقرير مكتوب. يضم التقرير نتائج مصنفة حسب الخطورة وإصلاحات لكل شاشة ومقاييس تحويل جاهزة لقائمة أعمال التصميم لديك.

تجربة المستخدم وتصميم واجهات التطبيقات البنكية: الطريق إلى الأمام

يمثل تقرير اختبار قابلية استخدام النموذج الأولي لتطبيق مالي نقطة الانطلاق. أول استخدام له هو تحديد إصلاح فتح الحساب أو الدفع الذي يدخل الإصدار القادم. ويعتمد عليه مالكو المنتجات والمصممون وشركاء مكافحة الاحتيال للاتفاق على الأولويات. وبعد ذلك تستحق العلاقة بين إشارات الثقة وخطوات التحقق المراجعة مع تغير أنماط الاحتيال وعادات العملاء.