Ako testovať onboarding nového klienta v bankovej aplikácii

**Príklad**  
Predstav si, že si nový klient a chceš si založiť účet cez mobilnú aplikáciu. Stiahneš si ju, otvoríš a čakáš, že proces bude rýchly a intuitívny. Namiesto toho sa zasekneš už pri nahrávaní dokladu totožnosti – aplikácia padne a musíš začať odznova. Takéto zlé skúsenosti odradia ľudí hneď na začiatku a banka prichádza o potenciálneho zákazníka. Testovanie onboardingu je preto kritické – ide o prvý kontakt klienta s bankou a ten rozhoduje o dôvere aj lojalite.

# Ako otestovať onboarding (praktické kroky)

1. **Inštalácia a prvé spustenie**
   * Otestuj aplikáciu na rôznych platformách (iOS, Android, rôzne verzie OS).
   * Over prístupnosť – či sa aplikácia dá otvoriť aj pri slabom internete alebo po prerušení pripojenia.
2. **Registrácia a overenie identity**
   * Skontroluj formuláre – validácie povinných polí (meno, rodné číslo, e-mail, telefón).
   * Testuj OCR funkcie a čítanie dokladov (občiansky preukaz, pas).
   * Over biometrické overenie (tvárová biometria, video selfie) – aj negatívne scenáre (iné foto, nečitateľný doklad).
3. **Bezpečnosť**
   * Kontroluj, či sú citlivé dáta prenášané šifrovane (HTTPS, TLS).
   * Pri opakovanom zadaní nesprávneho kódu over blokovanie pokusu a hlásenie používateľovi.
   * Skontroluj, či aplikácia nenecháva screenshoty alebo cache citlivých údajov.
4. **Podpis a súhlasy**
   * Over, či sa zobrazia všetky potrebné dokumenty (zmluvy, GDPR, súhlasy).
   * Skontroluj rôzne formy elektronického podpisu (napr. PAdES).
   * Testuj potvrdenie súhlasu v rôznych jazykoch, ak ich banka podporuje.
5. **Dokončenie a aktivácia účtu**
   * Otestuj generovanie IBAN-u a priradenie účtu ku klientovi.
   * Over doručenie potvrdzovacieho e-mailu alebo SMS.
   * Skontroluj, či po dokončení onboarding procesu je možné prihlásiť sa a používať základné funkcie účtu.
6. **Negatívne a hraničné scenáre**
   * Slabý alebo prerušovaný internet počas registrácie.
   * Pokus o registráciu už existujúceho klienta.
   * Neplatný doklad, expirovaný pas alebo iné neočakávané vstupy.
7. **Použiteľnosť a UX**
   * Proces musí byť zrozumiteľný, bez zbytočných krokov.
   * Testuj čitateľnosť textov a navigáciu (či klient vie, kde sa nachádza a čo má spraviť).
   * Skontroluj viacjazyčnú podporu a prispôsobenie pre rôzne zariadenia (mobil, tablet).

**#testing #qa #banking #onboarding #mobileapps #security #ux**