Ai Ps

BANCON BANCOR

Biasco Gianfranco - Diseño UX / UI Avanzado

¿QUE ES?

Bancon es una aplicación bancaria perteneciente a Banco de Córdoba (Córdoba, Argentina).

Existe versiones tanto de Web como aplicación móvil. En este rediseño nos enfocamos en el de la app.

¿POR QUE EL REDISEÑO?

Descubrimos que contiene mucha sobrecarga de texto, pocas indicaciones sobre el estado del sistema(heurística), y estilo artístico pobre, que podría aprovecharse mejor por la gama de colores que se utiliza.

Además, se detectó que tiene problemas desconectividad ya que suele sufrir caídas del sistema(problemas técnicos).

Esto genera desagrado en las personas y necesitan la mayor atención, tanto en contenido como en rapidez.

CREAMOS UN OBJETIVO

El fin del rediseño es poder mejorar la experiencia del usuario a la hora de tratar con la aplicación, donde sienta que no está cometiendo errores a la hora de hacer alguna transacción, y que sea capaz de poder diferenciar cada apartado.

¿COMO LOGRAREMOS ESTE PROPOSITO?

Los valdremos de los 5 elementos de James Garrett, similar también a los 5 del Design Thinking.

Concreto

- Diseñar Superficie
- Definir Esqueleto
- Definir Estructura
- Definir Alcance
- Formular Estrategia

Abstracto

METODOLOGIA DE INVESTIGACION
ENTREVISTAS

Se realizó entrevistas estructuradas sobre 5 participantes de edades entre los 30 a 50 años.

¿QUE OPINAS SOBRE EL DISEÑO DE INTERFAZ?

"Muchos botones de opciones las cuales presiá a confundir y a perderse ya que uno quiere buscar realizar una tarea específica y no lo encuentra o no sabe."

¿TE GENERA SEGURIDAD?

"No hay información inmediata de los últimos movimientos realizados con las transferencias y/o trámites."

¿CUMPLE UN FUNCIONAMIENTO ADECUADO?

"Muchos problemas técnicos que causan miedo por hacer algun mal movimiento y se puede perder algo, es muy frecuente y molesta."

CONCLUSIONES

De 5 usuarios tuvieron bastantes inconvenientes para poder crear el "TOKEN" que sirve para realizar distintos trámites de dinero.

A todos los usuarios entrevistados les pareció que el master tantas opciones en el drawer les da mucha pereza investigar más sobre la app y por ende se desinforman.

Muchos han tenido inconvenientes técnicos a lo largo de su uso, se reinicia, se cae el sistema, o, incluso la aplicación tarda en cargar distintas secciones que luego no poseen ningún contenido.

ESTRATEGIA

LEAN UX CANVAS

Utilizamos esta herramienta de mapeo interno para encontrar las necesidades del usuario. En esta etapa se establecen los problemas y las posibles soluciones de las mismas.

Problemas de negocio

- Demasiado texto y opciones, el usuario tiende a perder la atención facilmente y genera pereza. Por ende muchas de las CTA no son exploradas o el usuario no conoce nunca su utilidad.

Arquetipo de usuarios

- Rondan los treinta años y quieren depositar sus ahorros en el banco de forma online ya que quiere generar intereses.
- Jóven tiene 40 años y quiere mandar intercambio de moneda porque necesita viajar.

Hipótesis

- Creemos que implicar y aplicar la cantidad de CTA hará que el usuario tarde menos en tomar decisiones y actúe más rápido.
- Creemos que un chat en línea facilitará la navegación del usuario.

Soluciones

- Mejorar la interfaz estética, tanto en gama de los colores originales, como elementos.
- Poder englobar mejor las distintas CTA del drawer.
- Informacion a tiempo real, e historial de últimos movimientos de forma que se vea a simple vista.
- Crear un soporte(chat en línea (atención al cliente).
- Mejorar el sistema.

¿Qué es lo más importante que debemos aprender?

- Leer al usuario, como se desenvuelve con los cambios.
- Aprender a comunicar y escuchar.

Resultados para el negocio

- Generar más confianza en las personas que quieren tratar con un banco.
- Mayor comprension de trámites y menos pérdida de tiempo.
- Mayores inversiones.

Resultados y beneficios del usuario

- Mayor experiencia, no tan tediosa.
- Generar mayor confianza en el usuario a la hora de tratar con Bancor.

Resultados y beneficios del usuario

- Pruebas de usabilidad
- Entrevistas y/o encuestas.
- Prototipos (comparativas).

MAPA DE TRAYECTORIA

Mostramos en esta sección el paso a paso de la interacción de los usuarios con el producto. Sirve para determinar las acciones del usuario y definir las distintas reacciones que generan en la persona que interactua con la aplicacion.

- Pensar
- Actuar
- Punto de dolor

SEBASTIEN

36 años.
Usuario que quiere realizar compra de moneda extranjera.

ESCENARIO HIPOTETICO

Quiere realizar compra de moneda extranjera y no posee cuenta en dólares, necesita realizar el trámite de manera online y, luego pide ir a retirar su compra.

OBJETIVOS Y EXPECTATIVAS DE EXITO DEL USUARIO

Poder realizar la compra de forma rápida y sencilla con toda la seguridad necesaria y sin poder recibir sus actividades con satisfacción.

NECESIDAD DE TRAMITAR

1. Crea la cuenta
2. Inicia sesión

COMPRA DE MONEDA EXTRANJERA

3. Elige el monto de compra extranjera
4. Selecciona el monto

CONFIRMACIÓN DE TURNO P/RETIRO

5. Elegir la cantidad de billetes de moneda y día de turno para retirar
6. Saca captura del turno

RETIRA EL MONTO Y SE YA SATISFACCIÓN

7. Retira su compra físicamente
8. Deja reseña y comentario de satisfacción y se retira del establecimiento.

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 — 8

2 — Tarda en incluir y/o borrar su correo, chocante de información.

3 — La aplicación sufre caídas de sistema complicando el proceso de tramitación, además de que pide cosas y resulta de fastidiosa.

5 — Espera de cola eterna, desconfía de que el trámite no se haya realizado con éxito.

8 — No tiene oportunidad para generar propuestas por parte de los usuarios.

CELULAR

Mejorar especificidades técnicas (digitalizar información) y destacar los principales.

CELULAR

Achicar cantidad de pasos y brindar chat en línea para ayudar.

CELULAR

Suspensión de elementos innecesarios para la aplicación en celular.

CELULAR

Brindar opción de comentarios por la zona en Google (ej por el mal de mesa).

24
LINK
bancor
más
bancor
bancor
Cajeros automáticos
bancor
BANCON
EL NUEVO BANCO DIGITAL
DE TODOS LOS CORDOBESES

ARQUITECTURA DE LA INFORMACION

Aca plasmamos la arquitectura original de la aplicación.

- HOME
  - ESCRITORIO
    - NOTIFICACIONES
      - Listado de transacciones
      - Alerta y notificaciones
    - BUSCADOR
      - ESCRITORIO
      - CUENTAS
        - Consultar cuentas
        - Activá cuenta
        - ECHEQ
        - Extracción sin tarjeta
      - MODO
        - Enviar
        - Pedir
        - Pagar con QR
        - Asociar cuentas a MODO
        - Consultar envios realizados
        - Asocia tus medios de pago
        - Consulta tus pagos
      - TRANSFERENCIAS
        - Cuentas propias bancor
        - Otras cuentas
        - Transferencias multiples
        - Transferencias Judiciales
        - Agenda de Contactos
        - Consulta de transferencias
        - Transferencia de importe superior
        - CREDIN
      - PAGOS
        - Pagos y vencimientos
        - Pagos AFIP
        - Recargas
        - Aceptar DEBIN (enviar dinero)
        - Generar DEBIN (pedir dinero)
      - TARJETAS
      - INVERSIONES
        - Comp/Vent. Moneda Extranjera
        - Plazo fijo
        - Alta cuenta de inversion
        - Perfil inversor
        - Licitaciones
        - Champaqui FCI
        - Bonos y acciones
      - PRESTAMOS
      - SEGUROS
      - SEGURIDAD
        - Gestión TOKEN
        - Seguridad Biometrica
        - Cambio Contraseña
      - OTROS PRODUCTOS
        - Caja de Seguridad
        - PF Instraf. Precancelables
      - CLUB BANCOR
      - OPERACIONES
      - AUTOGESTION
        - Denuncia de tarjeta cred/deb.
        - Seguimiento de tarjeta
        - Claves de cajero autom.
        - Aviso de viaje
        - Repocision de tarjeta debito
        - Consult/ Modificacion de limites
        - Habilitacion de tarjeta deb/cred.
        - Reclamos
      - TRANSPORTES
        - Consulta de viajes
        - Solicitar tarjeta transporte
      - PREFERENCIAS
        - Datos de cuenta BANCON
        - Notifiaciones
        - Cuentas favoritas
        - Declaraciones juradas
      - SALIR

ALCANCE

TREE TESTING

Utilizamos este método de prueba de usabilidad para conocer como los usuarios interactúan con la app.

OPTIMAL WORKSHOP

Utilizamos esta aplicación para realizar dichas tareas y, así, conocer las estadísticas.

VER SLIDE

2 TAREA

- Cambiar contraseña de la cuenta
- Conocer tu agenda de contactos

9 de **10**
participantes

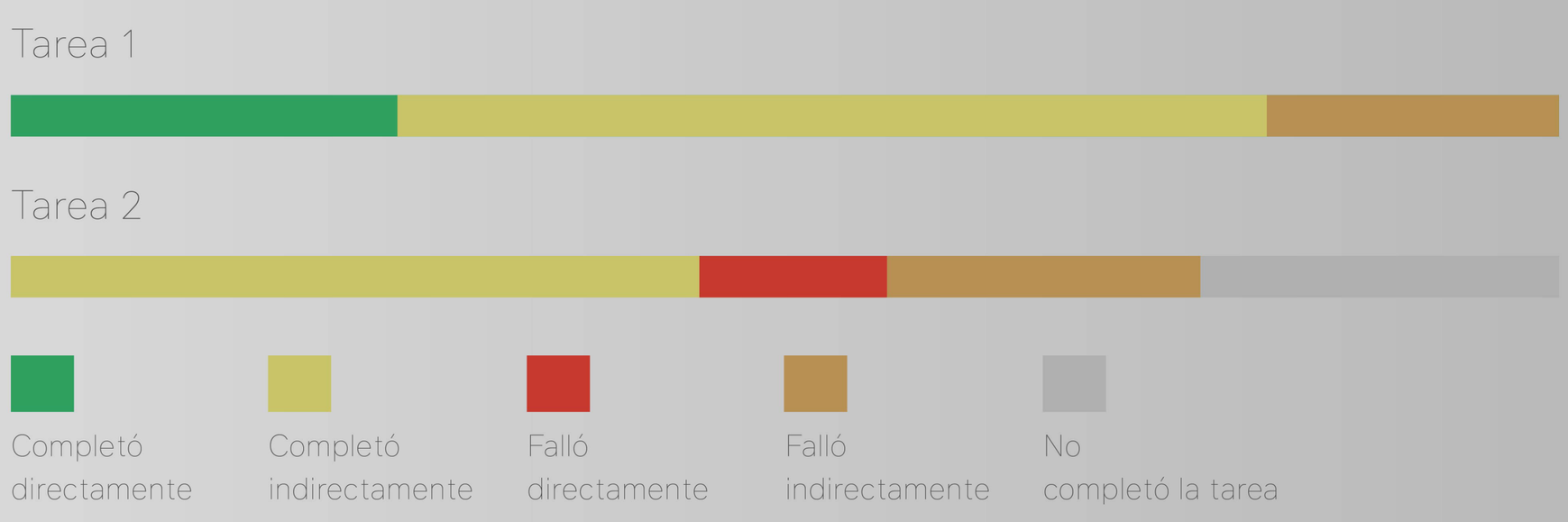
90% de los participantes puedieron completar las pruebas

1m. **13**s.
tiempo promedio

1minuto y 13segundos de tiempo promedio para completar las tareas

ARGENTINA 100%

El 100% de los participantes fueron argentinos.



CONCLUSIONES

Luego del testeo realizado con 10 personas, hemos concluido que los participantes se encontraron con mas inconvenientes al realizar la segunda tarea, incluso, una persona no completo la prueba.

GRAFICAS DE LAS TAREAS

Tarea 1 - Cambio tu contraseña

En esta prueba los usuarios no se encontraron con grandes inconvenientes, más allá de que en el caso de la prueba full del SIGEP, los usuarios tuvieron dificultades para encontrar la relevancia correcta.

Tarea 2 - Conoce tu agenda de contactos

Encuentro, en este test, los usuarios tendieron a cometer más errores, tanto micro (atinando la prueba pero no poder encontrar la relevancia correcta), como macro (no poder encontrar la relevancia correcta).

FIRST CLICK

Esta estadística muestra donde el usuario hizo su primer "click" sobre la pantalla y si la ejecución es exitosamente intuitiva (si el usuario hizo su primer click sobre lugar buscado, basándose en la experiencia intuitiva).

Tarea 1 - Cambio tu contraseña

Secciones	Visits primero	Porcentaje de clicks
Rechazados	0%	0%
Escritorio	0%	0%
Cuentas	58%	67%
SIGEP	0%	0%
Transferencias	0%	0%
Pagos	0%	0%
Tarjeta	0%	0%
Inversiones	0%	0%
Prestamos	0%	0%
Seguros	0%	0%
Seguridad	42%	33%
Otros productos	0%	0%
Club Banco	0%	0%
Operaciones	0%	0%
Autogestión	0%	0%
Transporte	0%	0%
Preferencias	0%	0%
Salir	0%	0%

ESTRUCTURA

Tarea 2 - Conoce tu agenda de contactos

Secciones	Visits primero	Porcentaje de clicks
Rechazados	33%	67%
Escritorio	0%	0%
Cuentas	22%	33%
SIGEP	0%	0%
Transferencias	0%	33%
Pagos	0%	0%
Tarjeta	0%	0%
Inversiones	0%	0%
Prestamos	0%	0%
Seguros	0%	0%
Seguridad	0%	33%
Otros productos	0%	0%
Club Banco	0%	0%
Operaciones	0%	0%
Autogestión	33%	0%
Transporte	0%	0%
Preferencias	0%	0%
Salir	0%	0%

ESQUELETO

CONCLUSIONES

Qué se ve la determinación de lo poco intuitivo que es la aplicación, ya que hubo, pese decisión de diseño, muchos errores de usuarios en las tareas propuestas. Mucho más, cuando se trata de tareas de "rutina".

En el caso de cambio de contraseña, fue más fácil, ya que todos lo intentaron con seguridad, pero, en embargo, no fue la primera opción de la mayoría.

CARD SORTING

Luego de las conclusiones obtenidas a través de la prueba de usuarios, se procedió a realizar este ejercicio, destinado a: (1) entender y analizar "mejor la coherencia de usuario)

Así, en este que detectamos agrupaciones que podrían resultar al usuario poder manejar mejor (ej: la aplicación, "mirando de manera lo más intuitiva posible).

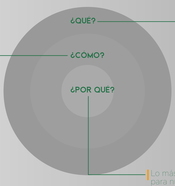
Usuario
Rechazo
Agenda de contactos
Notificaciones
Club Banco
Clasificaciones
Cuentas
Pagos
Pagos Rápidos
Transferencias
Transferencias cuentas propias
Transferencias cuentas ajenas
Tarjeta
Tarjeta Nacional
Tarjeta Internacional
Inversiones
Inversiones
Prestamos
Prestamos
Seguros
Seguros
Seguridad
Cambiar contraseña
Cambiar PIN
Otros productos
Otros productos
Cambiar contraseña
Cambiar PIN
Operaciones
Operaciones
Autogestión
Autogestión
Transporte
Transporte
Preferencias
Preferencias
Salir
Salir
Cambiar contraseña (1 operaciones)
Cambiar PIN
Cambiar PIN
Cambiar PIN

UX WRITING

Aca se plasma todo el contenido escrito de la aplicación, las buenas practicas y las malas, que a la hora de desarrollar todo lo textual, tiene que cumplirse con el fin de que sea un producto que brinde una mejor experiencia de usuario.

TONO , VOZ Y CIRCULO DE ORO

Definiremos como la marca se comunicará con el usuario. Se definirán las formas de expresión adecuadas a la aplicación para acompañar a la persona que necesita explorar y controlar el uso de la misma. Determinamos nuestra motivación y la expresamos al destinatario para que conozca nuestras intenciones.



Crear cualquier trámite bancario a través de la app, sin necesidad de turnos (salvo para retirar físicamente alguna extracción). Descarga de comprobantes desde la misma aplicación. Agilización de los trámites.

Lo más rápido y sencillo para nuestros usuarios. Queremos que puedan realizar sus trámites de la forma más ágil. Con los menores inconvenientes posibles y que se sientan seguros de lo que están haciendo. Brindar ese confort hará que siempre aputesten a nosotros, sintiéndose orgullosos y ya muy conocidos en el tema bancario.

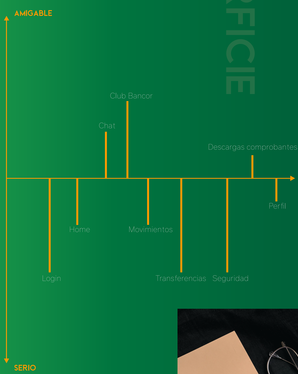
GENERALES: Sistemas de transacciones, mensajería/ atención al cliente, sistemas de seguridad. Todo desde su hogar, a través de los distintos sistemas de comunicación entre usuario/banco.

ESPECIFICAS: Simples, ágil, explicativo, seguro, online.

TEXTO DE IDENTIDAD: la mejor atención para un gran usuario.

DEFINICION DEL TONO

En esta etapa definimos específicamente que impresión generamos en el usuario. En nuestro caso se utiliza un tono más serio, generando más confianza, seguridad y eficiencia.



MATRIZ DE VOZ

Acá definimos 3 aspectos para la comunicación entre la aplicación/usuario. Relacionamos estos conceptos junto con distintas variables que ayudarán a darnos un vistazo más general de cómo se comunicará. Generamos mejor entendimiento (lo que se quiere decir, de que manera, etc.)

	RAPIDO	SEGURO	COMODO
CONCEPTO	Mayor fluidez en la interfaz para poder encontrar lo que necesitamos en el menor tiempo posible.	Todos los tramites se realizan de la forma mas segura.	Facil de identificar procedimientos para los distintos tramites. Todo desde el hogar.
VERBOSIDAD	Escritos breves y entendibles para el usuario promedio.	Terminos claros y de mayor confianza a la hora de realizar distintas acciones.	Simplificando que aumente la rapidez del accionar de parte del usuario.
VOCABULARIO	Directo, con renglones de informacion justa para su entendimiento.	Respaldo con tooltips (info adicional de cada accion que se está por realizar).	De facil tramitación y acceso.
GRAMATICA	Oraciones resumidas para su fluidez.	Oraciones lo suficientemente explicativas.	Informacion facil de comprender.
PUNTUACION	Minimizar uso de comas posibles.	Signos de exclamación y resaltar y prevenir.	Distintos signos de puntuación para resaltar terminos.
USO DE MAYUSCULAS	Uso de mayusculas en la primera letra del comienzo de una oración.	Uso de mayusculas en la primera letra del comienzo de una oración.	Uso de mayusculas en la primera letra del comienzo de una oración.

GUIA DE ESTILO

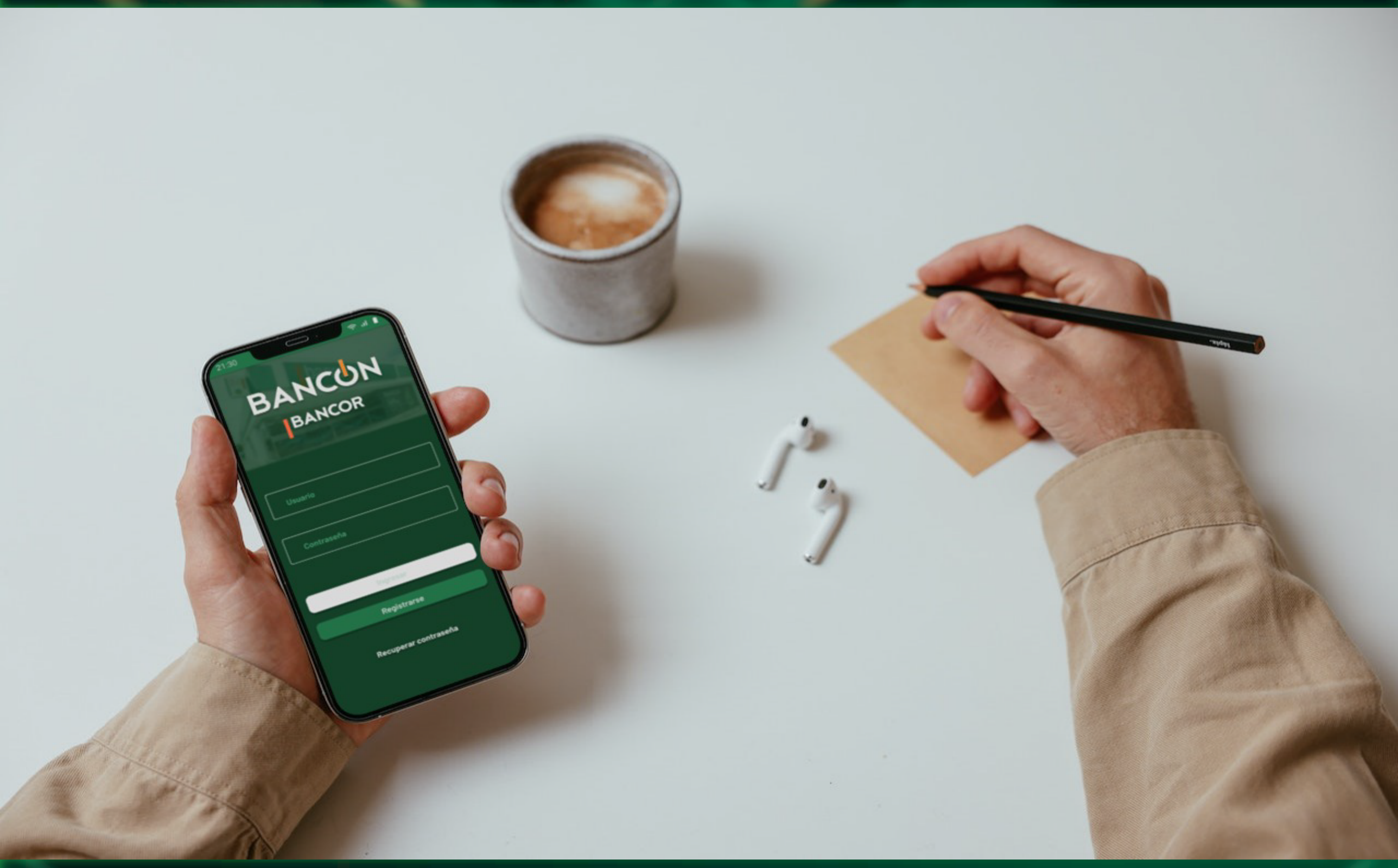
En este punto se determinan las reglas a seguir para las buenas y malas practicas en lo que refiere a textos dentro de la aplicación. Se determina la guia de texto luego de haber definido la matriz de voz.

	DESCRIPCION	BUENAS PRACTICAS	MALAS PRACTICAS
TITULOS	Breves y claros.	Transferencias multiples.	¿Realizar transferencias multiples. ¿Como realizamos transferencias?
SECCIONES	Directo y corto primera letra mayuscula.	Pagos.	PAGOS. ¿Realice un pago.
DESCRIPCIONES	Breve texto informativo.	Transferencia realizada.	Usted ya realizó su transferencia. Puede ver el comprobante de su pago en nuestro sector. PAGO REALIZADO. PAGO REALIZADO.
NOTIFICACIONES	Tono seguro y conciso.	Nuevo mensaje de soporte. Nuevo mensaje de Juan.	Tienes un nuevo mensaje! Hmamos quien es!.
ERRORES	Explicativo, que el usuario pueda resolverlo.	Tramite estancado, intente de nuevo.	-ERROR 404. Lamentamos no poder realizar su tramite. Intente en otro momento
ACCIONES	Corto y claro.	Transferir. Continuar. Cancelar.	¿Toque aqui para realizar la transferencia. -ENVIAR.
MENSAJES	Explicativos con la informacion necesaria entendiendo el inconveniente.	-Hola(nombre) . texto). ¿Gracias por su paciencia?	-Excesos en mensajes automaticos. -Excesos en simbologia (emojis que puedan confundir al usuario)
FECHAS	Numerico, tal cual un banco, de Argentina no habrá confusion con el orden de la fecha (como el calendario de EE.UU. por ejemplo)	25/11/2023 10:30 a.m.	dia/año 25 de Nov. 2023 -FECHA: 25 Nov 2023 a las 10 de la mañana
ICONOS	Iconos sencillos y notables, con un significado global		Tu perfil Mensajes

SISTEMA DE DISEÑO

Podemos determinar la simbología que se apreciará en la aplicación, todo lo visual, desde fuente de letra, hasta colores y formas. Toda la escencia visual de la marca.

SISTEMA DE DISEÑO



MOTION UI

Representación de las distintas animaciones que se desarrollarán en la aplicación.

VER ANIMACIONES

INSIGHTS

Llegamos al punto de los descubrimientos, luego de haber realizado los testeos(pruebas) de usabilidad. En este apartado describimos las distintas con conclusiones luego de los hallazgos presenciados a través de los diferentes testeos.

“ ”

DESCUBRIMOS...

DESCUBRIMOS...
DESCUBRIMOS...
DESCUBRIMOS...

“ ”

Tuvimos que realizar unas correcciones en la parte de transferencias múltiples ya que justamente no permitia realizar transferencias de 2 a más usuarios.

Hubo modificaciones en el estado de sistema ya que los usuarios desconfiaban de si realizaron con éxito alguna transacción.

La gama de colores eran correctas como también los contrastes que lograba mejorar la vision general y los usuarios diferenciaban notoriamente los distintos apartados en la navegación de la aplicación

Gracias a todo esto, se iteró y pudimos pulir toda la mecánica que esto requiere para el funcionamiento.

RESTROSPECTIVA

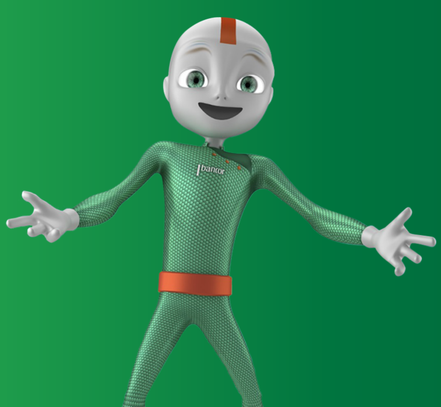
Lamentablemente hubo inconvenientes para grabar, pero percatamos de realizar anotaciones y buen uso de memoria para remarcar los distintos insights del testeo.

Haber realizado mas testeos hubiera sido útil, pero por suerte se pudieron realizar varias iteraciones con respecto a los prototipos.

A FUTURO

Siempre es bien vista la modificacion estética, para ello seria conveniente agradar en el equipo de desarrollo.

Por supuesto, la constante actualización de funcionalidad es lo primordial para la mejor experiencia de usuario posible.



BANCOR

MUCHAS GRACIAS