

Proyecto Banca Joven

USER EXPERIENCE IMMERSIVE 2017

UX
ER



Daniél Álvarez González

Diseñador UX/UI

www.danielalvarez.pro

**UX
ER**

I. OBJETIVO

“Ofrecer un servicio bancario
INOVADOR adecuado al cliente más joven”

UX
ER

II. PREMISAS

Contexto Social
Sector Banca Joven
Hipótesis

UX
ER

II. PREMISAS

CONTEXTO SOCIAL

Crisis Económica

I. Paro Juvenil

41,7% de los menores de 25 años están en Paro

II. Viviendo con/de los Padres

Solo el 6'2% de los menores de 24 años está Emancipado

III. Bajo Poder Adquisitivo

Los menores de 25 años cobran de media 11.835 euros brutos al año

II. PREMISAS

CONTEXTO NEGOCIO

Gran Competencia

I. Mucha Oferta, poca Variedad

Todos los Bancos ofrecen cuentas Jóvenes, pero todas son parecidas

II. Nuevas Tecnologías

Banca online. Multitud de Apps y servicios para Mobile.

III. Oportunidad

Los jóvenes son los clientes del futuro. Atraerlos antes es clave

II. PREMISAS

HIPÓTESIS

Innovación y Honestidad

Ofrecer una solución bancaria de éxito para jóvenes pasa por ofrecer un producto que responda realmente a las necesidades de los usuarios y no a la expectativas de negocio, rompiendo con la tendencia de la banca actual

III. INVESTIGACIÓN

Entrevistas
Focus Group +
Entrevistas Cualitativas
Personas

UX
ER

III. INVESTIGACIÓN

Focus Group Cualitativo con Jóvenes

2 Tipos de Perfiles

Jovenes Estudiantes: No trabajan, son los padres quien les sustentan y quienes controlan sus cuentas y dinero. Nativos digitales. Poca o ninguna experiencia en Banca
Buscan la Independencia: Vivir al día con lo que tienen. Ahorrar para gastos mayores

Jovenes Trabajadores: Primeras experiencias profesionales. Toman las primeras decisiones sobre banca. Poco fieles a una marca, les interesan las ofertas
Buscan la Seguridad. Poder ahorrar algo para no volver a depender de los padres.

III. INVESTIGACIÓN

Sesiones de Design Thinking con Stakeholders

I. Los jóvenes tienen una imagen de indiferencia o desconfianza hacia los bancos

II. Perciben que no se adaptan o preocupan por sus necesidades

III. Son los padres quienes toman las decisiones importantes a nivel de banca.

Orientación y Control

IV. Poca educación financiera

V. Es importante la seriedad y fiabilidad del banco, aunque también que les tenga en cuenta, les hable en su lenguaje y su canal

IV. Valorarán la rapidez, el acceso a la información y poder usar las tecnologías móviles

III. INVESTIGACIÓN

Plus: Entrevistas Cualitativas

- I. La elección de productos bancarios la deciden los padres o circustancias como la universidad, estudios en el extrangero, etc.
- II. El mayor temor es tener que recurrir a los padres. Cuando on estudiantes, el temor es gastar la asignación antes de tiempo. Al trabajar, perder su independenci.
- III. Poco ahorro, pensar en el futuro. Se ahorra parampras o viajes, aunque tambiñen para seguridad
- IV. Los viajes o estudios en el extrangero son importantes. Poder hacer trasnferencias o sacar dinero gratis, rápido y de forma trasparante
- V. Importante controlar gasto, tendencia a gastar más. Uso de Apps

III. INVESTIGACIÓN

CREANDO PERSONAS

III. INVESTIGACIÓN



EL ESTUDIANTE

Nombre: **Pedro**

Edad: **20**

Ocupación: **Estudiante**

Especialidad: **Diseño Industrial**

Localización: **Sevilla**

Estado Civil: **Novia Formal**

BIOGRAFÍA

Es de un pueblo de Extremadura, pero estudia Diseño Industrial en Sevilla. Comparte piso con 3 estudiantes más. Sus padres son obreros, pero pueden hacer el esfuerzo de enviarle cada mes dinero suficiente para pasar el mes. Con eso y una beca del MEC puede permitirse algunas salidas nocturnas y algún viaje a ver su novia, que estudia de erasmus en Estrasburgo. Tiene 2 cuentas, una anterior a la universidad, donde sus padres le infresan el dinero y otra que tuvo que abrir en la Universidad para cobrar la beca. Usa todo tipo de aplicaciones, le entusiasman las nuevas tecnologías

MOTIVACIONES/OBJETIVOS

Llegar a fin de mes, pero viviendo bien. Poder salir al menos dos veces a la semana con sus compañeros. Coger vuelos baratos para ir a ver a su novia y poder salir con ella si viene a verle. Poder comprar entradas para conciertos o festivales de forma esporádica. Controlar sus gastos para evitar sorpresas y poder incluso ahorrar, para quitarles el peso a sus padres

FRUSTRACIONES/MIEDOS

Quedarse sin dinero antes de fin de mes. Tener que pedirle más a sus padres. No poder ir a ver su novia por falta de ahorro. Gastar más de la cuenta los fines de semana, de fiesta. No poder hacer frente a la matrícula el año siguiente si no le conceden beca.



LA TRABAJADORA

Nombre: **Sara**

Edad: **24**

Ocupación: **Trabajadora**

Oficio: **Estilista/Peluquera**

Localización: **Valencia**

Estado Civil: **Soltera**

BIOGRAFÍA

Vive a las afueras de Valencia, con sus padres. Estudió FP y terminó un grado superior en Estilismo y Peluquería. Tras varios años buscando oportunidades, haciendo pequeños encargos por su cuenta, desde hace unos meses tiene un contrato con un centro de estética en una franquicia. Una amiga suya acaba de irse a vivir al centro a un estudio y ella está pensando en compartir o buscar algo sola. No siempre se lleva bien con sus padres, suele discutir y hasta ahora se sentía frustrada por no poder remediarlo. Usa aplicaciones aunque no es una experta. Se siente insegura con temas de economía o banca, se fia de los grandes nombres que conoce.

MOTIVACIONES/OBJETIVOS

Por primera vez en su vida dispone de un ingreso fijo y suficiente como para mantenerse. Su gran objetivo es independizarse, ser autosuficiente. No necesitar a sus padres y no sentirse controlada por ellos. Ver crecer sus ahorros y sentir que está haciendo lo correcto para crecer y establecerse. Madurar. También le gustaría poder darse algún que otro capricho llegado el momento, y sobre todo, dejar de preocuparse.

FRUSTRACIONES/MIEDOS

La inestabilidad laboral es su mayor temor. En el momento que se independice, volver con sus padres será una catástrofe. El precio del alquiler y la vida y no ganar lo suficiente también le preocupa. Es muy desorganizada. No saber como gestionar su sueldo y su dinero. No entiende de finanzas y no se fia de los bancos. tiene miedo a que la engañen o estafen, incluso a que alguien le robe sus claves de acceso.

IV. BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES

Síntesis y definición del Problema

Encontrar Oportunidad

Definir Objetivos

Ideación

IV. OPORTUNIDADES

CONTROL

CRÉDITO

ESTUDIAR

INMEDIATEZ

PADRES

UX
ER

TRABAJAR

RAPIDEZ

TRANSFERENCIAS

BANCA

EMANCIPARSE

GASTAR

FÁCIL

NUEVAS TECNOLOGÍAS

AHORRAR

PARO

SEGURIDAD

FINTECH

INNOVACIÓN

APPS

DINERO

INCENTIVOS

SEGURIDAD

INDEPENDENCIA

IV. OPORTUNIDADES

Síntesis y Definición del Problema



EL USUARIO

NECESITA

- Tener su propio dinero
- Trasnsferencias sencillas
- No tener costes
- Acceso a Credito
- Controlar el Gasto
- Seguridad y Orientación
- Ahorrar pequeñas cantidades
- Pagar sus estudios

POROQUE

- Quiere ser Independiente
- Sus ingresos no son regulares
- Tienen poco poder adquisitivo
- Tienen gastos inesperados
- Tienen poco autocontrol u orden
- Se sienten vulnerables e inexpertos
- Tienen motivaciones muy concretas
- Es su cometido principal

IV. OPORTUNIDADES

Matriz de Necesidades

NECESIDAD

Tener control de su dinero y ahorrar para ser independientes

Los padres como soporte y sustento principal

Poder comprarse lo que quiere

Pagar sus estudios

Orientación para tomar decisiones

DOLOR

Gastar más de lo que debe y no ahorrar para cosas importantes

Depender de los padres, sentirse controlado y tener que pedirles dinero

No tener el dinero suficiente para gastos importantes

Tener que abrir una cuenta solo para cobrar beca o pagar matrícula

No tener conocimiento o experiencia en banca

GANANCIA

Ayudar a controlar el gasto e incentivarles para ser independientes

Facilitar la comunicación y las transferencias entre padres-hijos

Evitar costes y gastos y tener acceso a crédito para compras

Flexibilidad total con instituciones y centros de formación

Facilitar información clara y productos sencillos

IV. OPORTUNIDADES

SINTETIZANDO

- I. Los jóvenes necesitan de sus **padres** como soporte
- II. Su objetivo es precisamente el dejar de necesitarles.
Ser **Independientes económicamente**
- III. Necesitan flexibilidad, rapidez, **inmediatez**, pero a coste 0
- IV. Necesitan **controlar su gasto**, saber cuanto tienen, cuanto han ahorrado y evitar malgastarlo

IV. OPORTUNIDADES

OBJETIVOS

- I.Incentivar a lograr su Independencia
- II. Facilitarles la relación económica con sus Padres
- II.I Ayudarles a controlar sus gastos y a ahorrar

+

NEGOCIO: Captar nuevos clientes jóvenes y no perderlos en el paso a la emancipación

+

INNOVACIÓN - HONESTIDAD

IV. OPORTUNIDADES

IDEA-PROPUESTA

UNA APP PARA JOVENES,
QUE NECESITAN A SUS PADRES PERO QUE
BUSCAN SER INDEPENDIENTE

INDEPENFLY

2 cuentas, padre e hijo, vinculadas y controladas
con una App hasta el momento de la Emancipación

IV. OPORTUNIDADES

Seguridad

Rapidez

Control



INDEPENFLY

Respaldo

Ahorro

Flexibilidad

Incentivos



Cuenta Padres



Cuenta Joven

La cuenta del Padre respalda a la del Hijo

+

Transfencias instantáneas, créditos, control

+

Ayuda al Joven a ahorrar (Control de Gasto, alertas y límites de gasto voluntario)

+

Cuando el joven llega a ser independiente, se le bonifica a él y a sus padres

+

La cuenta evoluciona a una cuenta corriente nómina

V. FUNCIONALIDADES

Ánálisis de Competencia: Fintonic



App Fintech de control de cuentas y gastos, con más de 500.000 descargas en Android

Target: Público joven, aunque con un rango más amplio de edad que nuestro proyecto

Su funcionamiento se basa en vincular cuentas y ofrece información sobre saldo y movimientos

Incluye gráficas de gastos, para conocer fácilmente la evolución de tus finanzas.

Permite activas avisos y notificaciones de ingresos y sobre todo de gasto

Ofrece una puntuación a tu situación económica, con previsiones de futuro y consejos

OBJETIVO: Publicidad, ofrece la posibilidad de contratar nuevos productos bancarios, como seguros o préstamos

No permite la operación directa a través de la aplicación: Ni transferencias ni pagos

V. FUNCIONALIDADES

INNOVAR: Buscando la Diferencia

Aprovechar la tendencia de APPs Fintech y sus principales servicios de información

+

Servicios propios de las cuentas Online
Transferencias y Operaciones

+

Cuenta Vinculada Padre-Hijo.
Flexibilidad y Seguridad de Crédito

INNOVACIÓN

V. RECOPILACIÓN Y VALIDACIÓN DE FUNCIONALIDADES

Recopilación de Funcionalidades
Análisis de Competencia
Validación de Funcionalidades

UX
ER

V. FUNCIONALIDADES

Clasificación de Funcionalidades

MUST BE

Acceso con Seguridad
Consulta de Saldo
Consulta de Movimientos
Trasferencias
Pagos
Geston de Datos y Cuenta

PERFORMANCE

Trasnferencias Rápidas y Sencillas
Notificaciones Bloqueo de Gasto
Establecer Objetivos
Plus de Objetivo Cumplido
Plus por Emancipación

ATRACTIVE

Vinculación de Cuenta Padres
Trasnferencias Instantaneas entre cuentas Vinculadas
Solicitud de Ingreso Automático de Cuenta Padres
Compra a Crédito de Cuenta Padres

VI.ARQUITECTURA

Jerarquía de Contenido
Workflow

UX
ER

VI. ARQUITECTURA

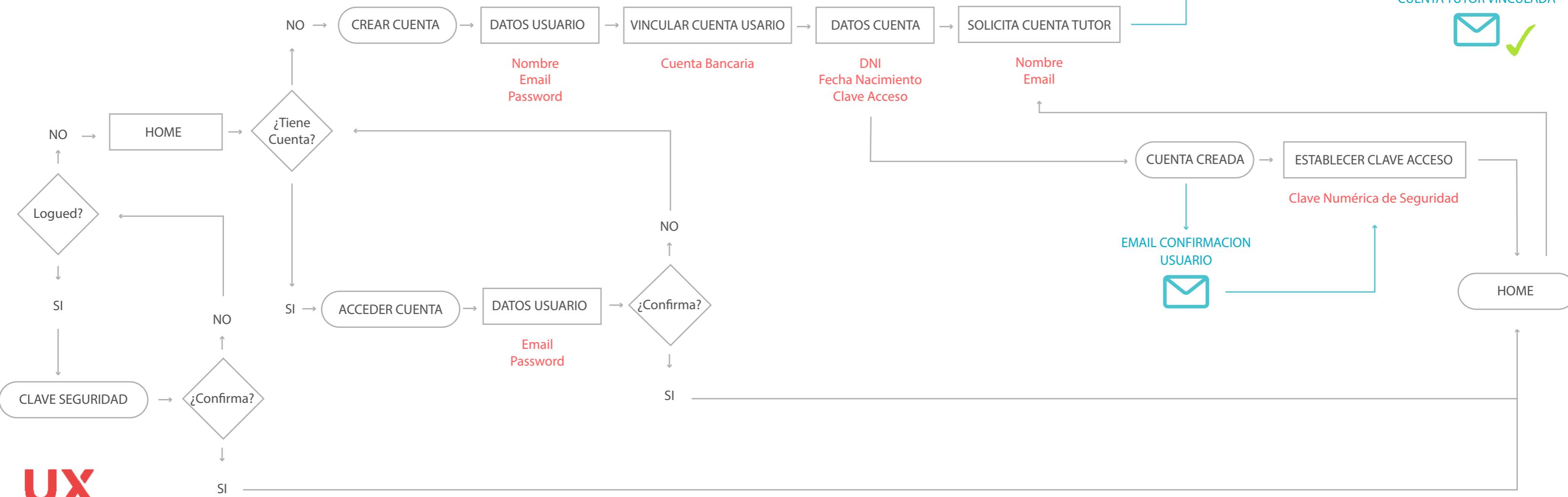
Jerarquía de Contenido



VI. ARQUITECTURA

Workflow

1. SIGN IN /SIGN UP



VII. PROTOTIPADO

Sketch Previo

Wireframe

Identidad Visual

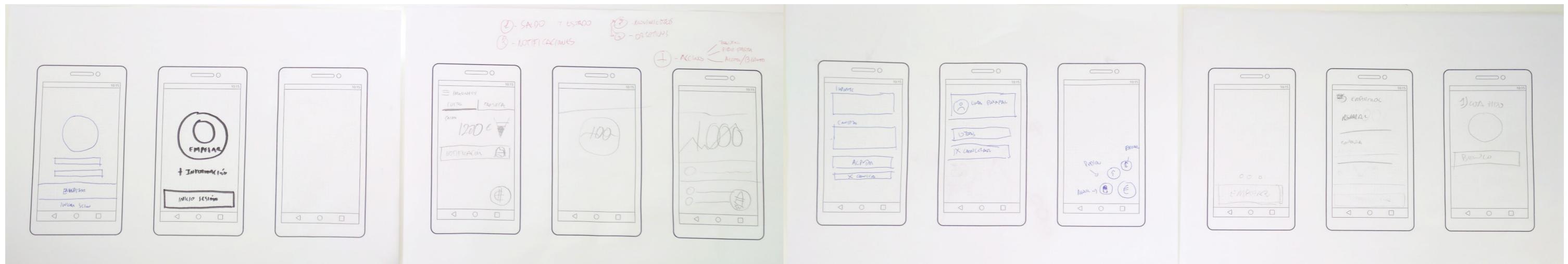
Prototipado Alta Fidelidad

UX
ER

VI. ARQUITECTURA

Sketch Previo

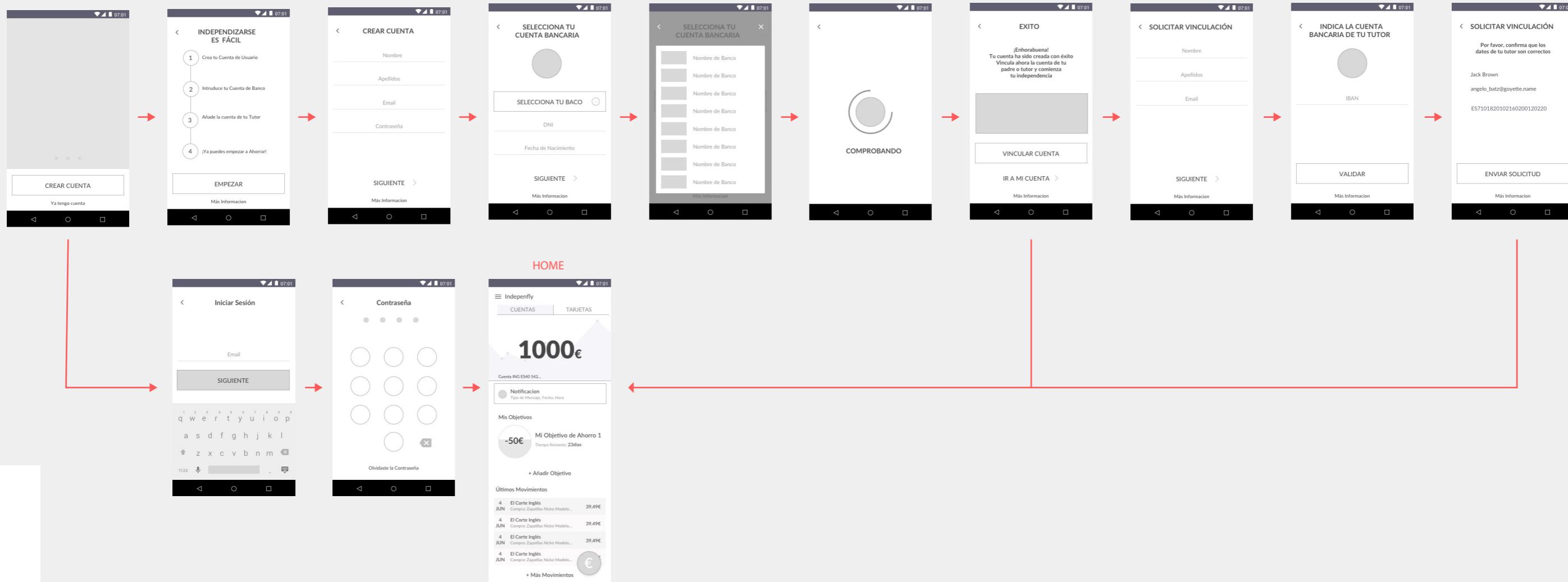
PAPEL



VII. PROTOTIPADO

Wireframe

1. SIGN IN /SIGN UP



VII. PROTOTIPADO

Identidad Visual



INDEPENFLY

Flyberate



INDEPENFLY

Flyberate

SISTEM FONT
Lato



VIII. DISEÑO UI

Prototipado

The image displays a grid of 15 mobile phone screens, each representing a different screen of the INDEPENFLY app's user interface. The screens are arranged in three rows:

- Row 1 (Account Creation):**
 - Screen 1: Welcome screen with the tagline "Te ayudamos a romper el cascarón" and "INDEPENFLY Flyberate". Includes a "CREAR CUENTA" button.
 - Screen 2: Onboarding step titled "INDEPENDIZARTE AHORA ES MÁS FÁCIL" with 4 steps: 1. Crea tu Cuenta de Usuario, 2. Introduce tu Cuenta de Banco, 3. Añade la cuenta de tu Tutor, 4. ¡Ya puedes empezar a Ahorrar!. Includes a "¡VAMOS ALLÁ!" button.
 - Screen 3: "CREAR CUENTA" form with fields for Nombre (Daniel), Apellidos, Email, and Contraseña. Includes a "SIGUIENTE >" button.
 - Screen 4: "SELECCIONA TU CUENTA BANCARIA" form with fields for Email and Contraseña. Includes a "SIGUIENTE >" button.
 - Screen 5: "SELECCIONA TU CUENTA BANCARIA" list of banks: Santander, Bankia, BNM, CaixaBank, Banco Popular, Catalunya Caixa, Banco Sabadell, and ING Direct. Includes a "SIGUIENTE >" button.
- Row 2 (Banking Account Selection and Linking):**
 - Screen 6: "COMPROBANDO" screen with a green checkmark icon.
 - Screen 7: "CUENTA CREADA" screen with a green checkmark icon and the message "LA AYUDA QUE NECESITAS, MÁS FÁCIL QUE NUNCA". Includes a "VINCULAR CUENTA" button.
 - Screen 8: "SOLICITAR VINCULACIÓN" form with fields for Nombre (Jack Brown), Apellidos (angelo_batz@goyette.name), Email (ES7101820102160200120220), and IBAN. Includes a "SIGUIENTE >" button.
 - Screen 9: "INDICA LA CUENTA BANCARIA DE TU TUTOR" form with fields for Nombre, Apellidos, Email, Contraseña, and IBAN. Includes a "SIGUIENTE >" button.
 - Screen 10: "SOLICITAR VINCULACIÓN" confirmation screen with a "CONFIRMAR" button.
- Row 3 (Session Initiation and Dashboard):**
 - Screen 11: "INICIAR SESIÓN" form with fields for Email and Contraseña. Includes a "INICIAR SESIÓN" button.
 - Screen 12: "CONTRASEÑA" numeric keypad for entering a password.
 - Screen 13: "INDEPENFLY" dashboard screen showing a balance of 1000€, a notification for a pending deposit, a savings goal of -50€, and recent transactions.

UX ER

<https://invis.io/4AC6GK8GX>

¡¡GRACIAS!!

UX
ER

danielalvarez.pro
d.alvarezg27@gmail.com
660931617