

miBankeep App Design

Mariana Di primio Emma

Project overview



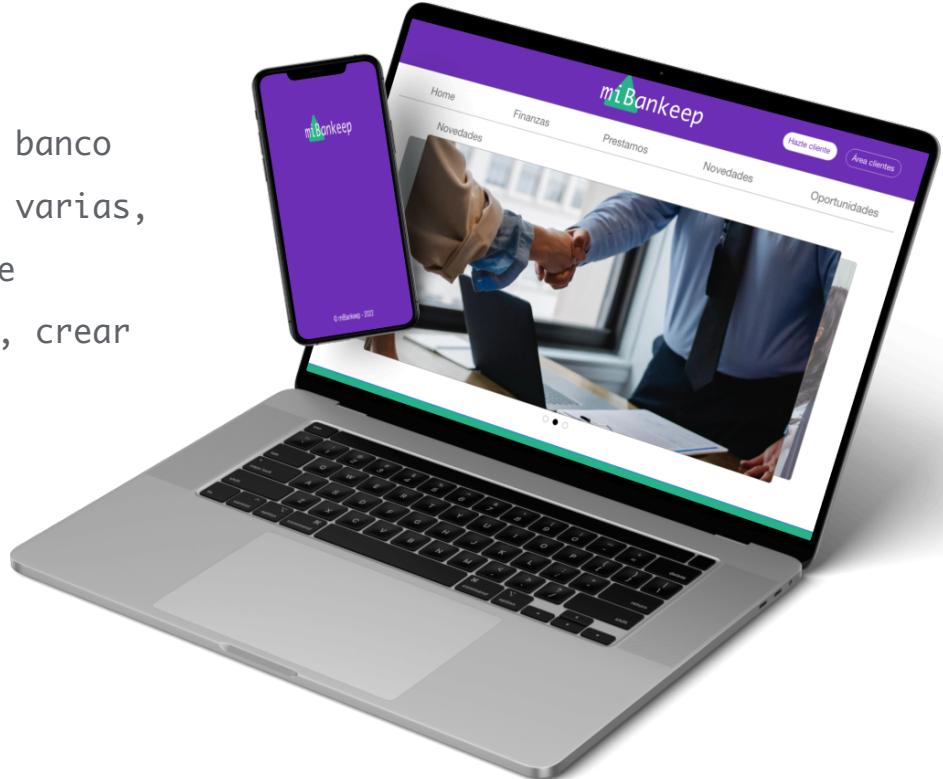
The product:

miBankeep es una aplicación para un banco que te permite realizar operaciones varias, entre ellas hemos desarrollado la de realizar una transferencia bancaria, crear una cuenta y loguearse.



Project duration:

Abril 2022-Mayo 2022



Project overview



The problem:

Muchas aplicaciones de banco son difíciles de utilizar, tienen las funciones ocultas o un proceso tan largo que lleva a que el usuario no complete con éxito la tarea que desea realizar.



The goal:

Lograr una aplicación bancaria práctica y fácil de usar, que sea intuitiva y no lleve al cliente a la frustración.

Project overview



My role:

Diseñadora UX/UI.



Responsibilities:

Desarrollo de ideas, creación y conducción de entrevistas,
Wireframes en papel y digital. Prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de usabilidad con posibles usuarios, pensando en la accesibilidad, e iterando diseños para llegar a uno óptimo.

Understanding the user

- User research
- Personas
- Problem statements
- User journey maps

User research: summary



Realicé entrevistas con 4 usuarios habituales de aplicaciones bancarias para comprender sus necesidades y ver los puntos débiles. El primer grupo ha sido joven, los que tienen el primer contacto con sus finanzas y no tienen tanta experiencia.

La entrevista nos dió mucha información con la que trabajar, sobre todo con los problemas al encontrar una tarea específica y acabarla con éxito.

User research: pain points

1

Tarea no encontrada

Algunos usuarios de apps de este tipo no encuentran tareas específicas y cotidianas como hacer una transferencia y tener opciones como guardar una cuenta como frecuente.

2

Transferencias periódicas

Los usuarios no encuentran fácilmente como programar una transferencia frecuente.

3

Nueva cuenta

Se encuentra dificultad a la hora de crear una cuenta y validarla, las contraseñas dan error o los correos de confirmación y validar demoran mucho tiempo en llegar.

4

Diseño

Los usuarios encuentran diseños de bancas difíciles de usar y poco intuitivos, los botones, los flujos de pantallas no están claros o bien definidos.

Persona: Juan López

Problem statement:

Juan López es estudiante de ingeniería y desea encontrar una aplicación de banco que le permita facilitar las tareas cotidianas y acabarlas con éxito.



- ▶ Juan López
- ▶ 23 años
- ▶ Estudiante de ingeniería
- ▶ Madrid, España
- ▶ Soltero

“Soy una persona simple pero estructurada, me gusta el orden. Busco hacer las cosas ágiles y prácticas ”

Goals

- ▲ Poder realizar operaciones cotidianas con facilidad.
- ▲ Encontrar una banca digital donde abrir una cuenta sin costes de mantenimiento.
- ▲ Que me permita pagar con facilidad desde mi teléfono móvil.

Frustrations

- ▼ Perder el tiempo intentando hacer una transacción sin éxito por la complejidad de la misma.
- ▼ No encontrar la manera de conectar la tarjeta al Wallet con facilidad.
- ▼ Tener problemas para contactar con el chat de atención al cliente porque no se encuentra el ícono o el enlace que te conecta con él mismo.

Persona: Carolina Miranda

Problem statement:

Carolina Miranda tiene 26 años es estudiante de medicina y trabaja haciendo prácticas en un hospital, necesita encontrar funciones que le ayuden a agilizar tareas y ahorrar tiempo.



- ▶ Carolina Miranda
- ▶ 26 años
- ▶ Estudiante de medicina
- ▶ Barcelona, España
- ▶ Soltero
- ▶ Prácticas en hospital

“Soy una persona dinámica y alegre. Me encanta que las cosas funcionen a la perfección y te ahorren tiempo del día para poder disfrutar de hacer algún deporte o hobby favorito”

Goals

- ▲ Poder enviar dinero a mi familia periódicamente con facilidad ya que se encuentran en otro país.
- ▲ Sacar el máximo provecho a la aplicación para ganar tiempo ya que mis días son muy intensos.
- ▲ Encontrar funciones para pagar automáticamente servicios y gastos mensuales.

Frustrations

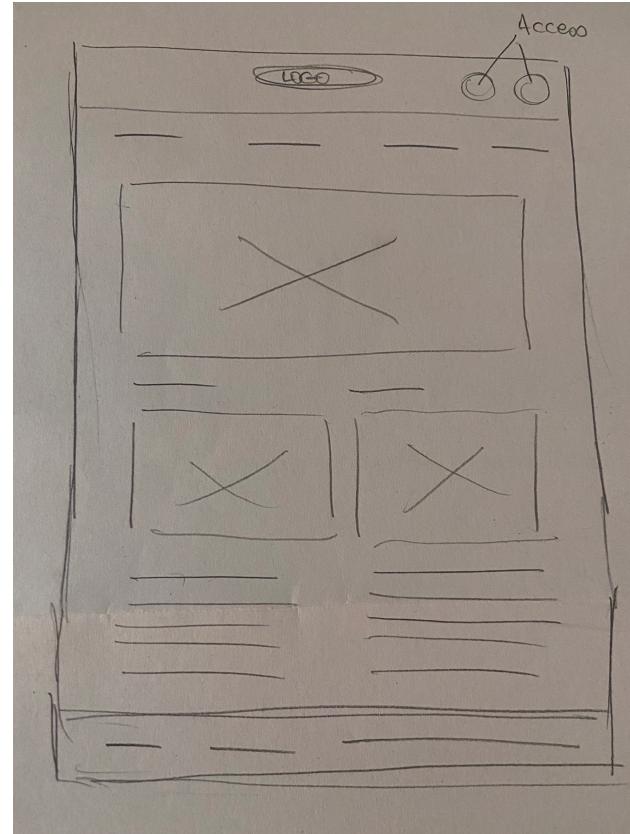
- ▼ Tener que ingresar las credenciales cada día porque no tiene opciones de acceso optimizadas.
- ▼ No encontrar una sección donde estén las comunicaciones importantes y que se me pasen plazos para realizar trámites.
- ▼ Que la app no tenga filtros de búsqueda para facilitar la tarea de encontrar un gasto en particular.

Starting the design

- Paper wireframes
- Digital wireframes
- Low-fidelity prototype
- Usability studies

Paper wireframes

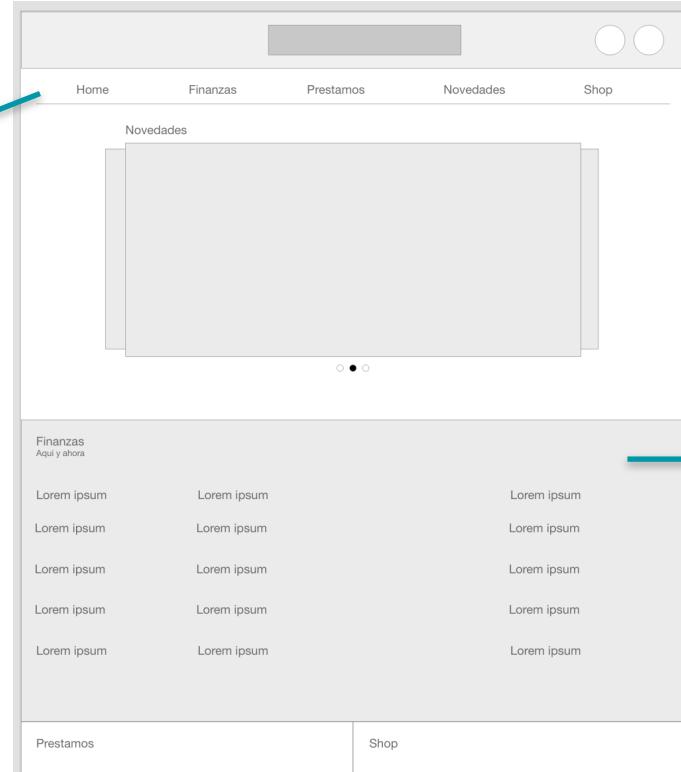
Antes de crear el prototipo digital he probado varias opciones en papel y esta ha sido la versión final que he llevado a digital, con el logo, acceso y una barra con pestañas para las secciones.



Digital wireframes

Para la primera fase del diseño digital apliqué lo que he observado que los usuarios demostraron que era necesario en los estudios realizados

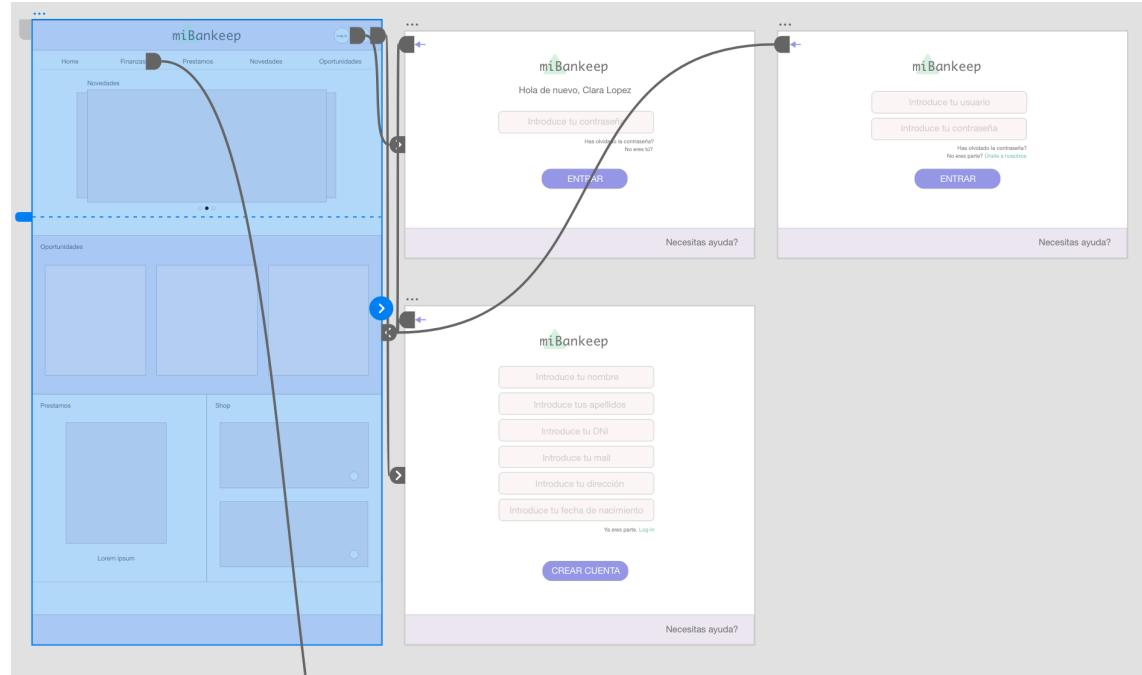
La barra de acceso permite conducir rápidamente a la sección que se desea



Las secciones están bien distinguidas por un cambio de color en el fondo para que sea más claro

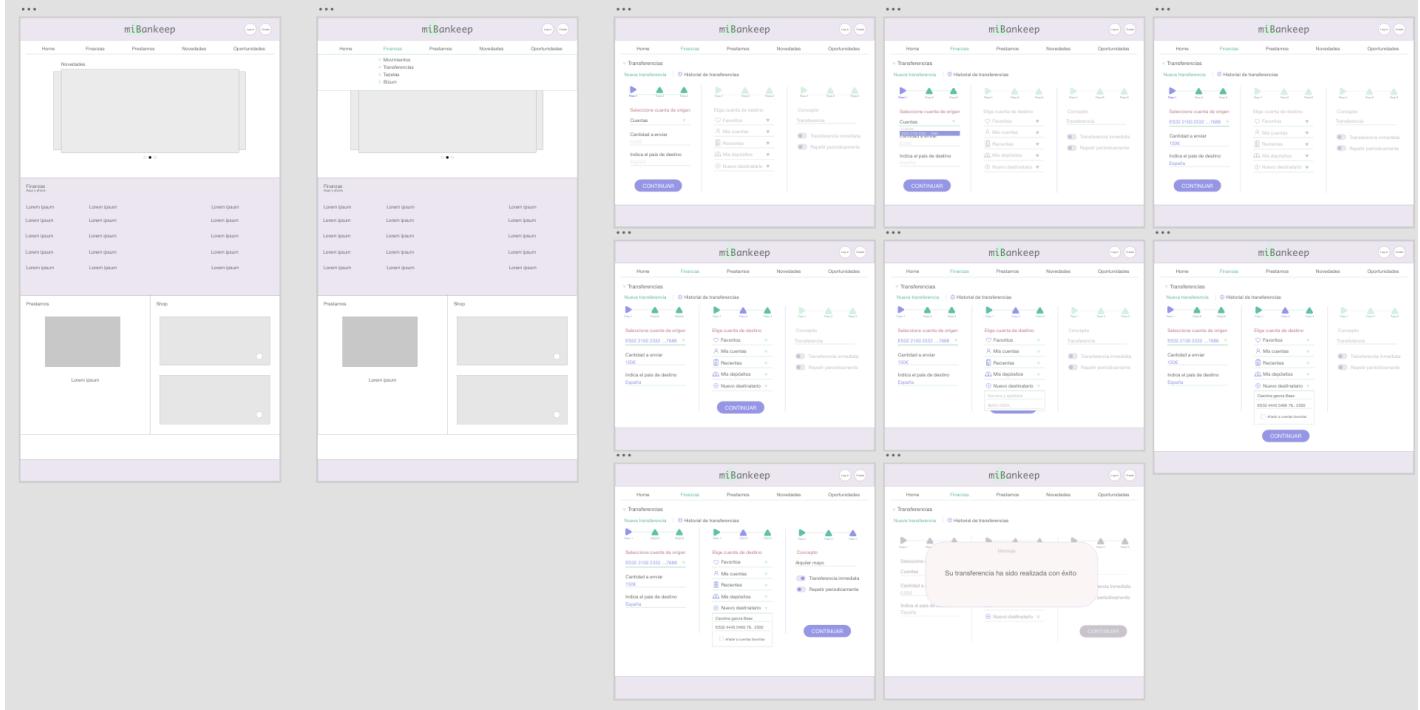
Low-fidelity prototype

En una primera etapa realicé un prototipo de baja fidelidad, donde se probaron conexiones entre pantallas y transiciones de navegación. En ella estaba presentado un esquema de cómo sería el proyecto final.



Low-fidelity prototype

Con él se hicieron pruebas y se ajustaron detalles como pantallas de confirmación de realización de tareas con éxito y se revisó la paleta de color.



Usability study - findings

En este estudio de usabilidad he analizado el comportamiento de 5 participantes al usar la aplicación miBankeep

Round 1 - Findings

- Los usuarios necesitan mensajes de confirmación de las tareas exitosamente
- Los usuarios desean tener secciones claras bien marcadas para poder encontrar lo que necesitan
- Los usuarios priorizan la rapidez y eficacia con la que realizan la tarea deseada

Round 2 - Findings

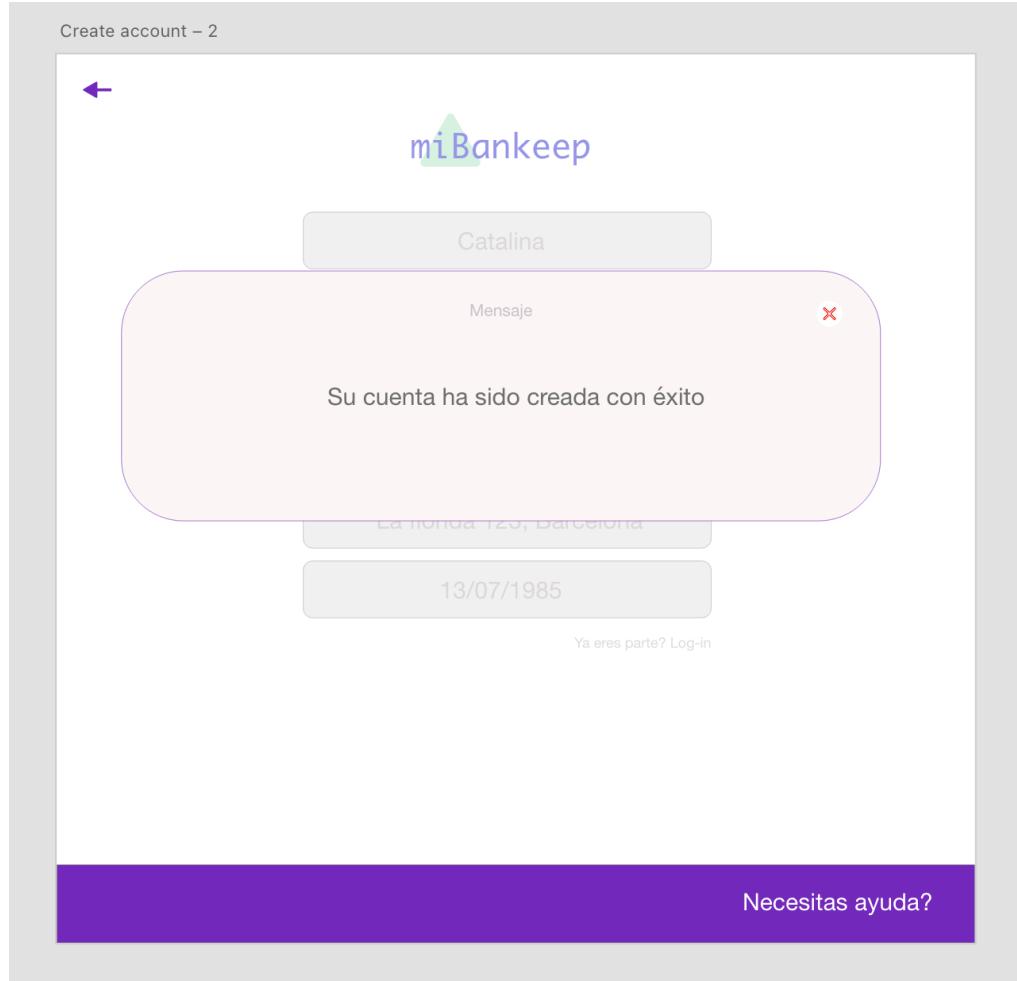
- Los usuarios necesitan Poder visualizar y controlar sus cuentas en diferentes dispositivos
- Los usuarios desean poder instalar fácilmente las tarjetas en el Wallet del móvil
- Los usuarios necesitan un apartado que contenga instrucciones de ayuda o un chat para poder contactar con atención al cliente

Refining the design

- Mockups
- High-fidelity prototype
- Accessibility

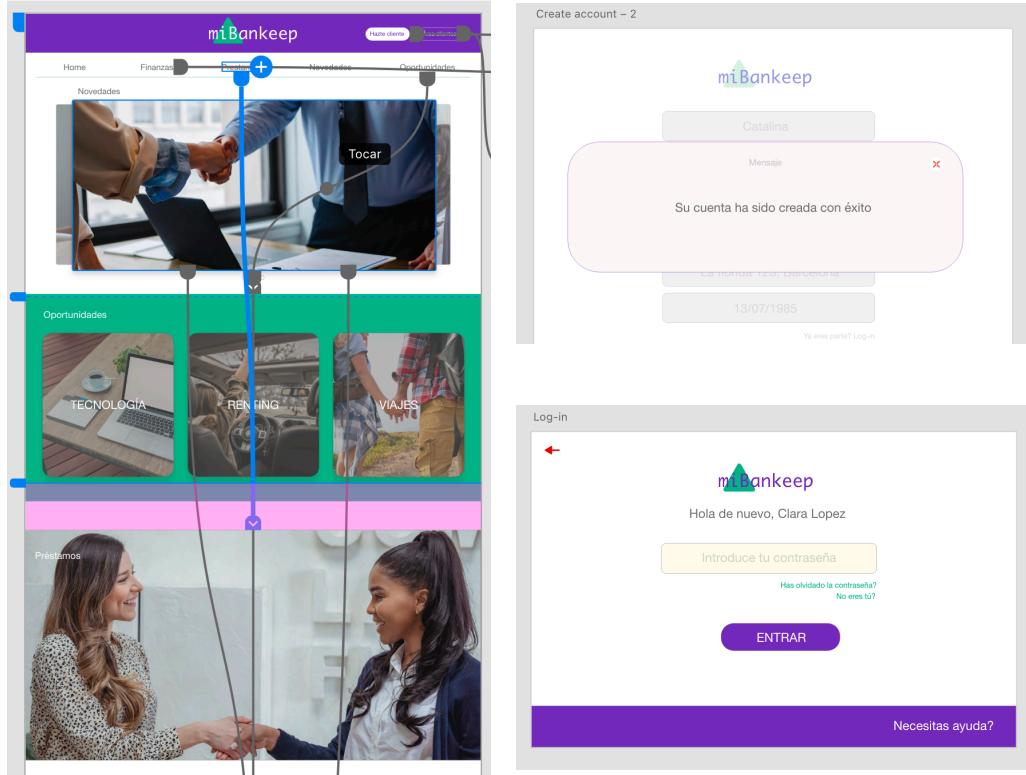
Mockups

Después del estudio de usabilidad he creado la pantalla de confirmación de creación de usuario, porque el usuario necesita saber que la tarea ha sido completada para continuar con la interacción de la web.

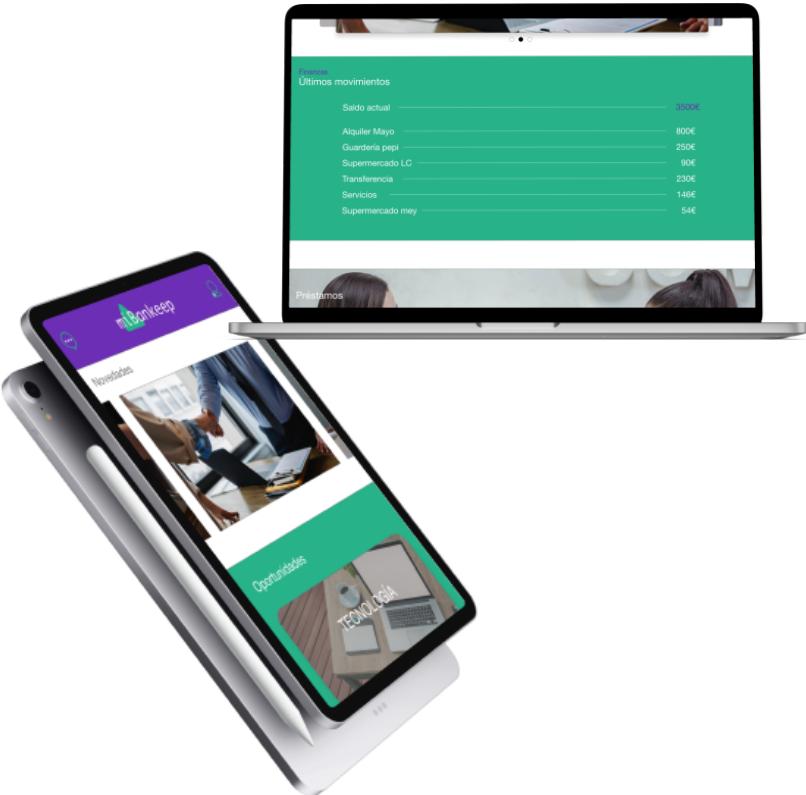


Mockups

Los usuarios en el estudio de usabilidad han planteado que necesitaban poder volver a pantallas anteriores, salir de ellas, volver al inicio, ir a puntos específicos de la página con accesos rápidos. Por lo que he incorporado scroll interno y botones en color contrastado para salir y volver a un paso anterior.



Mockups



A 4x3 grid of 12 screenshots illustrating the mBankeep web interface for a 'Transferencia' (Transfer) process. The columns represent different steps in the workflow:

- Column 1:** Shows the initial transfer setup screen with fields for 'Cuenta de origen' (Origin account), 'Cantidad a enviar' (Amount to send), and 'Indica el país de destino' (Specify destination country). It includes a 'CONTINUAR' (Continue) button and a progress bar.
- Column 2:** Shows the selection of the destination account ('Elige cuenta de destino') and the transfer concept ('Concepto Transferencia'). It also includes a 'CONTINUAR' button and a progress bar.
- Column 3:** Shows the final transfer details summary ('Resumen de transferencia') before sending. It includes a 'CONTINUAR' button and a progress bar.

The rows show the progression of the transfer process:

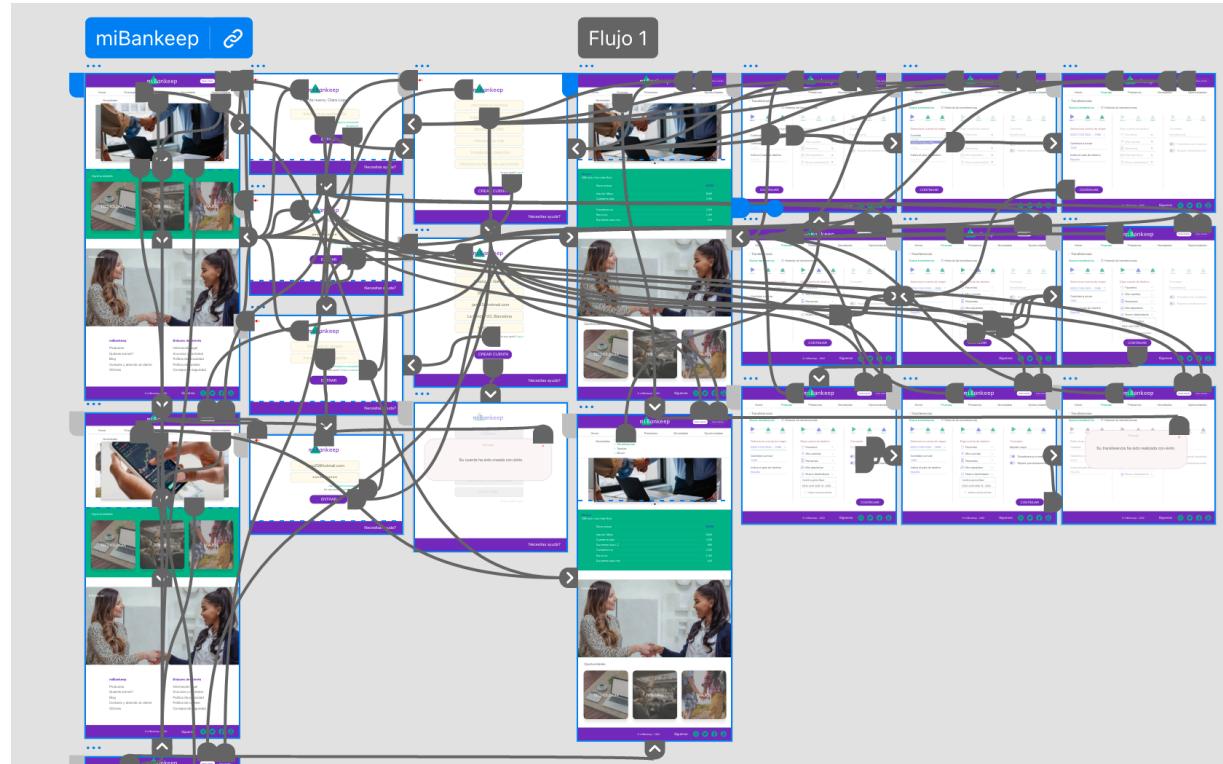
- Row 1:** Initial transfer setup.
- Row 2:** Destination account selection.
- Row 3:** Transfer concept selection.
- Row 4:** Final transfer details summary.

Each screenshot includes a small watermark '© mBankeep - 2022' and a 'Siguientes' (Next) button at the bottom right.

High-fidelity prototype

El prototipo de alta fidelidad final se presenta mucho más gráfico y claro para el usuario, su flujo de navegación es amplio e intuitivo. Se puede realizar la creación de una cuenta, el log-in y una transferencia.

[Échale un vistazo al prototipo completo aquí](#)



Accessibility considerations

1

Los colores y los contrastes están pensados y adaptados para personas con baja visibilidad.

2

Se han usado iconos claros para hacer más fácil la navegación.

3

Las etiquetas fueron usadas en cada paso para adaptar la app para lectores de pantallas.

Design system

Paleta de color

Primary colors



Neutral colors



Desactivated colors



Logo



Tipografía

Helvetica Neue 50

Helvetica Neue 40

Helvetica Neue 35

Helvetica Neue 30

Botones

Salir



Atrás



Desactivado

Área clientes

Activado

Hazte cliente

Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Impact:

miBankeep propone una aplicación bancaria fácil de usar, dinámica, intuitiva, donde el usuario pueda interactuar con fluidez y pueda realizar lo que se propone con éxito.

“He logrado realizar una transferencia periódica con facilidad y rapidez”



What I learned:

Al trabajar en la aplicación miBankeep, aprendí que es clave enriquecerse del feedback y la información que te dan los posibles usuarios, para así iterar los prototipos y lograr la mejor versión posible.

Next steps

1

Conduct another round of usability studies to validate whether the pain points users experienced have been effectively addressed.

2

Conduct more user research to determine any new areas of need.

Let's connect!



Thank you for your time reviewing my work on miBankeep app! If
you'd like to
see more or get in touch, my contact information is provided
below.

Email: mariana.diprimio@gmail.com

Website: <https://marinadiprimio.wixsite.com/immarudiprimio>

Thank you!