

Un Remote Banking su misura per le aziende: il caso di studio Credem

In breve

Coinvolgere i clienti per progettare un Remote Banking con una bassa curva di apprendimento

Chi è Credem



Fondata nel 1910 con sede a Reggio Emilia, Credem è una banca privata con circa 600 filiali, 36 centri per le aziende e circa 5600 dipendenti. Presente in 16 delle 20 regioni italiane, la banca offre una vasta gamma di servizi e prodotti finanziari.

Chi è usertest/lab

usertest/lab nasce nell'ottobre 2004 ed è l'hub di un network di professionisti specializzato nella ricerca qualitativa, nella progettazione human-centered e nella valutazione di software, siti web e app per dispositivi mobili.

In questo case study illustriamo come usertest/lab ha supportato Credem nel percorso che l'ha portata al rilascio di un nuovo sistema di Remote Banking per tutte le tipologie di aziende - individuali, Small business e Corporate - in sostituzione dei due sistemi prima utilizzati, molto diversi per funzionalità e user experience.

Il nostro coinvolgimento

usertest/lab è stata coinvolta in tutte le fasi di progettazione del nuovo Remote Banking.

I punti chiave della collaborazione sono stati:

- **Linee guida per la progettazione**, sviluppate a partire dai risultati di una prima fase di ricerca esplorativa sulla versione precedente per validare le prime soluzioni progettate.
- **Co-progettazione** con il team di progetto delle funzionalità chiave.
- **Test di usabilità sui prototipi cartacei** per validare precocemente le scelte progettuali più significative.
- **Documentazione di progetto** molto dettagliata per una produzione senza ricicli.
- **Test di usabilità su una versione beta** per validare le modifiche implementate e l'interfaccia grafica.

Eccellenti i risultati ottenuti, con un indice di soddisfazione per il nuovo Remote Banking intorno all'85%.

Il risultato del coinvolgimento dei clienti è stato anche quello di un Remote Banking dalla bassa curva di apprendimento e questo ha permesso una migrazione senza problemi con un ridotto numero di chiamate al supporto tecnico riguardanti le problematiche d'uso del nuovo sistema.

Rispondere alle reali esigenze dei clienti con l'approccio human-centered

Con questo progetto Credem ha di nuovo utilizzato l'approccio human-centered come driver per l'innovazione e ha risposto alle reali esigenze dei propri clienti.