

# Análisis de referentes funcionales

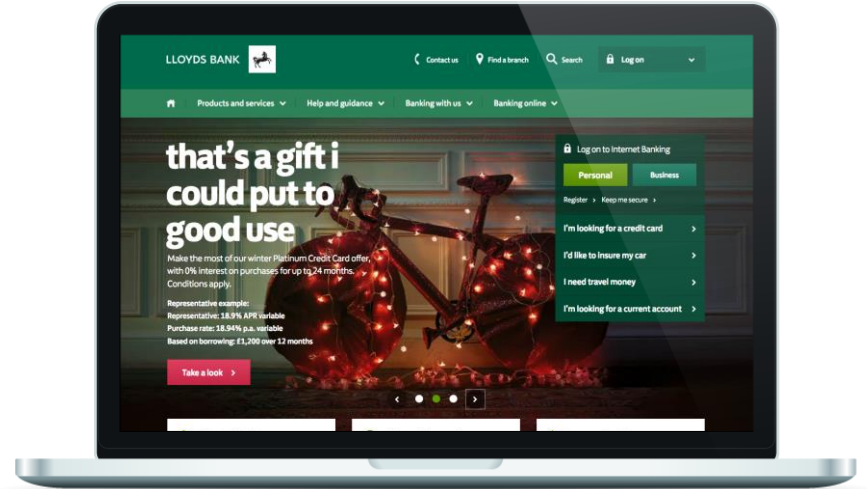
*Anexo*

## ¿De qué se trata?

A lo largo de este documento se encontrará el análisis funcional que se realizó a cuatro Bancos nacionales e internacionales: LLOYDS BANK, BDC, Davivienda y JP MORGAN con el objetivo de identificar qué plataformas cumplen con guías de diseño de usabilidad y cómo son aplicadas para tomar como referentes.

La guía de usabilidad tomada como referencia fue "The 75 GoodUI ideas" (<http://www.goodui.org/#1>)

# LLOYDS BANK



LLOYDS BANK



Contact us

Find a branch

Search

Log on



Products and services

Help and guidance

Banking with us

Banking online

# that's a gift i could put to good use

Make the most of our winter Platinum Credit Card offer, with 0% interest on purchases for up to 24 months. Conditions apply.

Representative example:

Representative: 18.9% APR variable

Purchase rate: 18.94% p.a. variable

Based on borrowing: £1,200 over 12 months

Take a look

Log on to Internet Banking

Personal

Business

Register > Keep me secure >

I'm looking for a credit card >

I'd like to insure my car >

I need travel money >

I'm looking for a current account >



## Agrupación de items relacionados

En su menú superior intentar agrupar varias funciones en vez de fragmentarlas. Lo que le permite, además de aumentar la usabilidad, proveer al usuario items relacionados en proximidad que podrían ser afines al tema que busca.

Además de conservar un mismo *estilo* para cada una de las variables en ese, lo que permite al usuario entender el lenguaje de la navegación de la interfaz, dónde estoy a dónde puedo ir.

LLOYDS BANK



Contact us

Find a branch

Search

Log on



Banking online

## Perfilación de la necesidades de los usuarios por medio de la oferta de sus productos

Permitir a los usuarios sentir que sus necesidades son cubiertas es de vital importancia. Al segmentar los productos por necesidad le hablan a cada uno de los usuarios haciéndolos sentir exclusivos

Log on to Internet Banking

Personal

Business

Register > Keep me secure >

I'm looking for a credit card >

I'd like to insure my car >

I need travel money >

I'm looking for a current account >

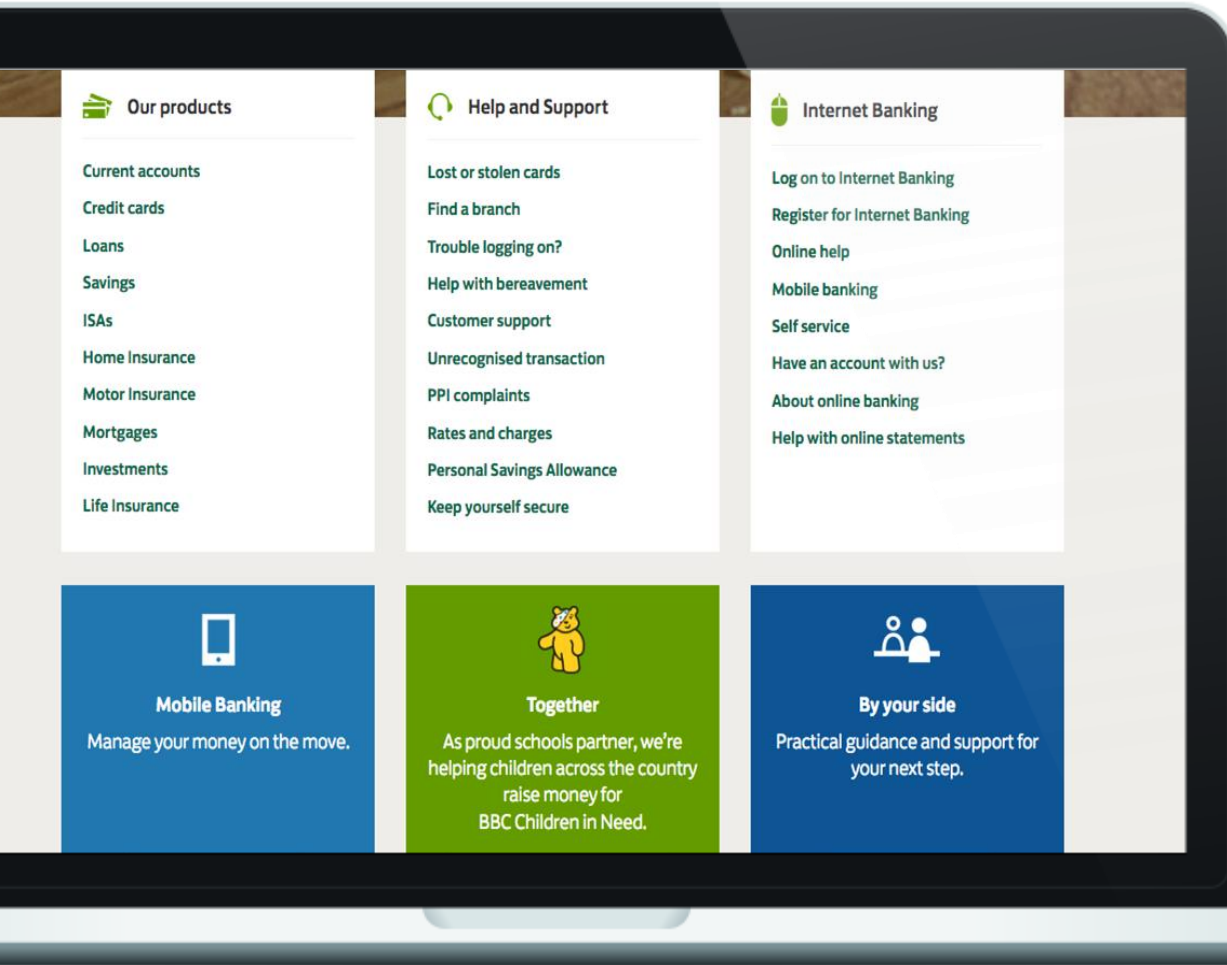
Take a look >

## Productos como un beneficio

Sus productos se muestran destacando sus beneficios y no simplemente la acción que el Banco quiere que realice. La comunicación en sus copias es directa, proyectando seguridad. Lo que invita al cliente a no dudar ante realizar una acción.

## Contraste

El usuario puede entender claramente cómo puede realizar acciones dentro de la página. Destacando por medio del contraste de colores los llamados a la acción.



## Una columna, una narrativa

El diseño se compone de varias columnas lo que genera no poder tener un mayor control de la narrativa. Puesto que una página debería guiar a los lectores de una forma predecible. Tener varias columnas puede distraer al usuario en el cumplimiento del objetivo.

## Relevancia

A pesar de que recomiendan ciertos productos o proyectan mayor relevancia entre ellos, la página posee mucha información de diferentes categorías que no se asocian entre sí pero se evidencian con igual importancia como lo son “nuestros productos”, “help and support” e “Internet Banking”.

See all Credit cards ▾

Apply now >

LLOYDS BANK PLATINUM CREDIT CARD

## 24 Month Purchase and Balance Transfer

A good all rounder



### Why choose this card?



#### 0% interest on balance transfers

Get 24 months 0% interest on balance transfers made within 90 days of opening your account.



#### 2.5% balance transfer fee

You'll also pay only a 2.5% fee on balances transferred during these 90 days, instead of the standard 3% fee.



#### 0% interest on purchases

### Representative example

Most successful applicants will get:

a variable annual purchase rate of

**18.94%**

and a variable representative

**18.9%APR**

based on borrowing

**£1,200**

over 12 months, with an annual fee of

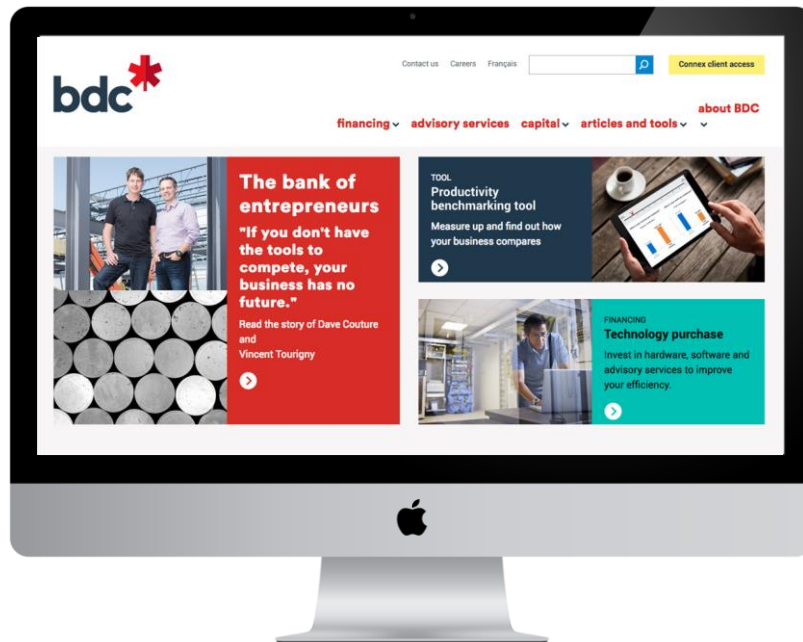
**£0**

## Jerarquía

Aplican jerarquía en la visualización de los productos, donde separan los elementos más importantes de los que no. Por medio de los colores, tamaños, fuentes, etc. para así llamar la atención del usuario a los aspectos vitales de la información.

## Llamados a la acción

Repiten la acción que quieren generar varias veces en la interna de sus productos puesto que suelen ser de una extensión considerable. Lo que permite al usuario tener un referentes del paso a seguir.





## The bank of entrepreneurs

"If you don't have the tools to compete, your business has no future."

Read the story of Dave Couture and Vincent Tourigny



TOOL

### Productivity benchmarking tool

Measure up and find out how your business compares



FINANCING

### Technology purchase

Invest in hardware, software and advisory services to improve your efficiency.



## Agrupación de items relacionados

A pesar que agrupa items relacionados, algunas secciones como "artículos y herramientas" suele ser confusa puesto que su función suele ser diferente. Sin embargo su menú logra ser claro especificando cada uno de sus productos y servicios.

## Agrupación de funcionalidades relacionadas

Agrupa diferentes funcionalidades en una proveyendo mayor claridad de las acciones que puede realizar al usuario.

## Contraste

Por medio del uso de colores y fuentes logra marcar la diferencia entre las diferentes categorías y llamados a la acción. Sin embargo podría resaltarse más el idioma, ya que es una funcionalidad diferente.





## The bank of entrepreneurs

**"If you don't have the tools to compete, your business has no future."**

Read the story of Dave Couture and Vincent Tourigny



TOOL

### Productivity benchmarking tool

Measure up and find out how your business compares



FINANCING

### Technology purchase

Invest in hardware, software and advisory services to improve your efficiency.



## Rápida navegación

Permite al usuario tener un panorama de cada una de las secciones al realizar hover en el menú. Esto provee al usuario una dimensión de la categoría y su contenido.

## No exalta ningún tipo de producto

Es de vital importancia entender el objetivo del usuario al entrar a la página. En este caso su home no exalta ninguno de sus productos, ni beneficios. Si este es el objetivo final del usuario, se podría aprovechar el espacio al hacer evidente una necesidad al este destacando las características y valores de los productos en vez de otras secciones como herramientas y artículos.



## The bank of entrepreneurs

**"If you don't have the tools to compete, your business has no future."**

Read the story of Dave Couture and Vincent Tourigny



TOOL  
**Productivity benchmarking tool**  
Measure up and find out how your business compares



FINANCING  
**Technology purchase**

Invest in hardware, software and advisory services to improve your efficiency.



## Segmenta a sus usuarios por medio de la caracterización

Provee diferentes accesos a la plataforma dependiendo el tipo de usuario que ingrese. Permitiendo visualizar información puntual sobre los productos y servicios que potencialmente puede necesitar un segmento.

## Consistencia

Es consistente en el diseño de sus internas lo que le permite al usuario no tener que aprender de nuevo la navegación puesto que ya está familiarizado



# DAVIVIENDA



Aquí puedo

Atención en línea

Con el App Davivienda Móvil puede  
**hacer retiros sin tarjeta**

Quiero conocer más



Bienvenido



Retiro sin tarjeta



Canales de atención



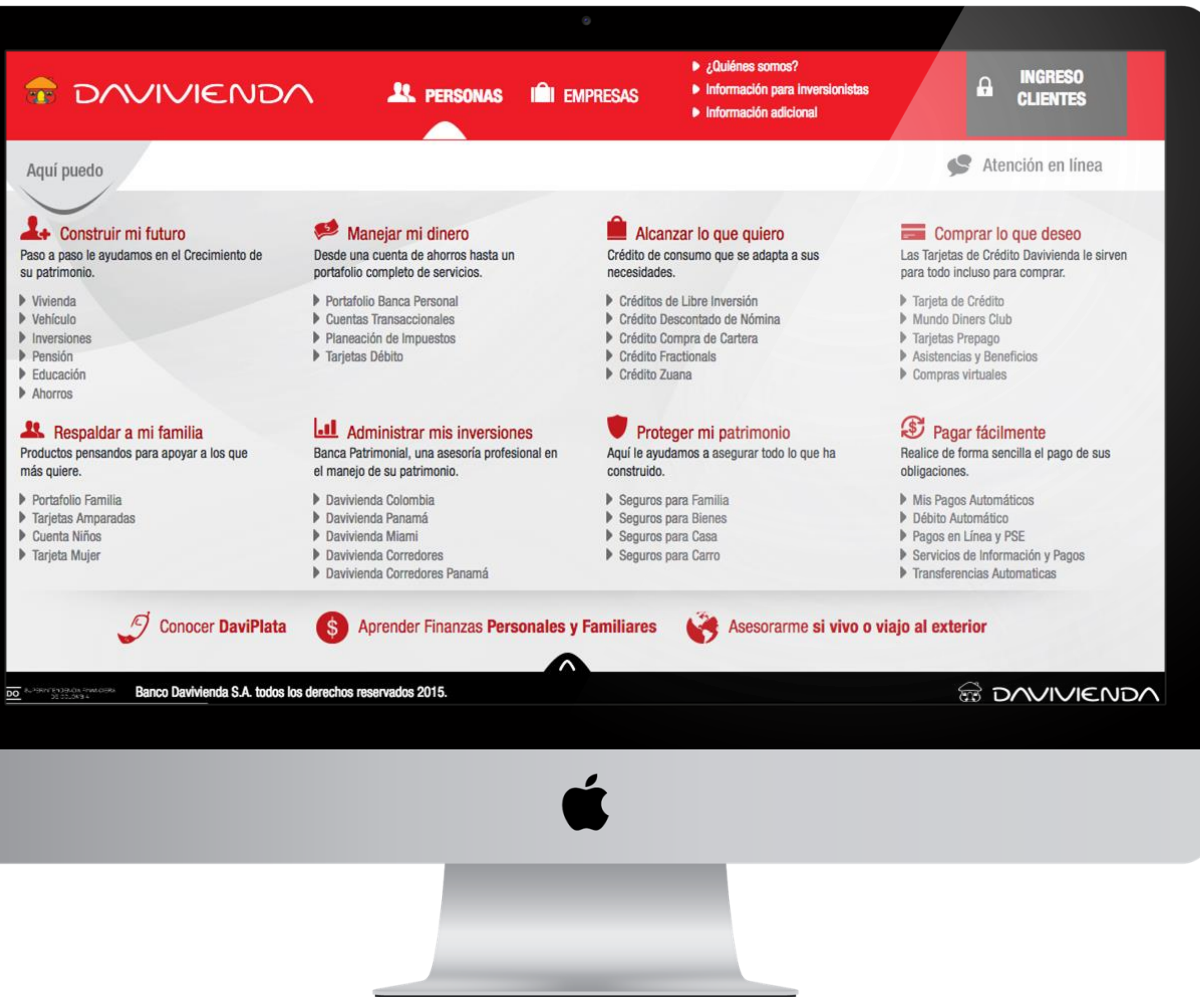
Seguridad Davivienda

## Productos y servicios destacados

Resalta de forma clara productos y servicios destacados por medio de frases llamativas y el uso de llamados a la acción claros.

## Agrupación de items

Su menú es claro y conciso evidenciando la posibilidad de acciones a realizar por medio de la segmentación de los perfiles de usuarios como lo son personas, empresas, clientes e inversionistas.



## Menú atiende a necesidades puntuales

Segmentan cada uno de sus productos lo que permite al usuario lograr encontrar la solución que espera.

## Jerarquiza sus opciones

Por medio del uso de colores, y tamaños logra jerarquizar cada uno de sus contenidos donde establece relevancia en su menú. A pesar de ello logra ser poco escalable porque cada una de las secciones del éste tiene un límite de opciones.

Aquí puedo

Atención en línea

### Tarjeta Débito Davivienda Maestro

Acceda a más de 135.000 establecimientos comerciales en Colombia sin costos adicionales.

Quiero conocer más

### Tarjeta Débito Davivienda Portafolio

Esta tarjeta visa posee entre otros beneficios un seguro contra fraude y un seguro por accidente, diseñada exclusivamente para los clientes preferenciales.

Quiero conocer más

### Tarjeta Débito Davivienda para comprar y transportarse

Una tarjeta, un chip y dos funcionalidades: La Tarjeta Débito Davivienda para comprar y transportarse cuenta con 2 nuevas funcionalidades: \* Funcionalidad de Transporte \* Funcionalidad de compras rápidas.

Quiero conocer más

### Tarjeta Débito Davivienda Megabus

Toda la comodidad de una tarjeta débito más la posibilidad de administrar sus pasajes de Megabus.

Quiero conocer más

## Barra de menú no colapsable

La barra del menú ocupa 1/7 de la pantalla lo cual dificulta la narrativa de páginas internas puesto que la información no es distribuida para que se encuentre en un mismo fold.

## Realiza un comparativo de sus productos

Compara sus productos con descripciones claras y llamados al acción para cada una de ellas, además del uso de la jerarquía de la información por medio del tamaño de los títulos y referenciación por imágenes. A pesar de ello podrían resaltar los beneficios de cada uno de estos por categorías de características para que el usuario tenga una rápida visualización de sus diferencias.

## Consistencia

Es consistente en el diseño para cada uno de sus productos y servicios lo que le permite al usuario una rápida apropiación de su navegación

# J.P.Morgan



Acerca de Nosotros

Perspectivas (Insights)

Soluciones



## J.P. MORGAN EN COLOMBIA

J.P. Morgan en Colombia



### No provee información

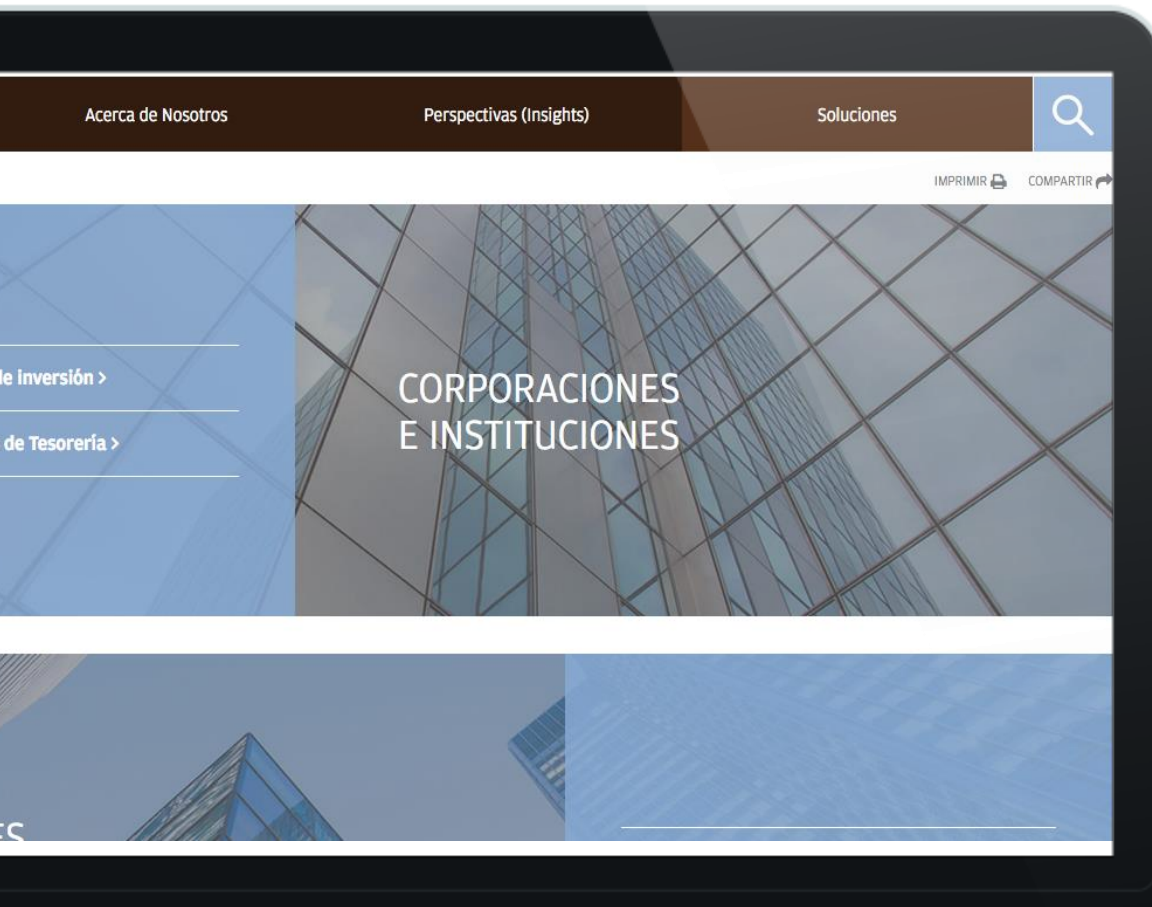
En su inicio no brinda ninguna información al usuario sobre ningún producto o servicio además de imágenes del contexto Colombiano.

A pesar que posee un diseño de sólo una columna es poco llamativo, pues tiene pocos textos que me invitan a realizar acciones.

### Menú claro

Logra agrupar por categorías items relacionados. Evidenciando funcionalidades como el buscador.





## **Incertidumbre**

Dificulta el proceso para encontrar la información puntual que el usuario necesita, puesto que no cuenta con menús desplegables que permitan agilizar la búsqueda.

## **Mezcla idiomas**

En la selección de productos específicos remite a contenido en inglés.

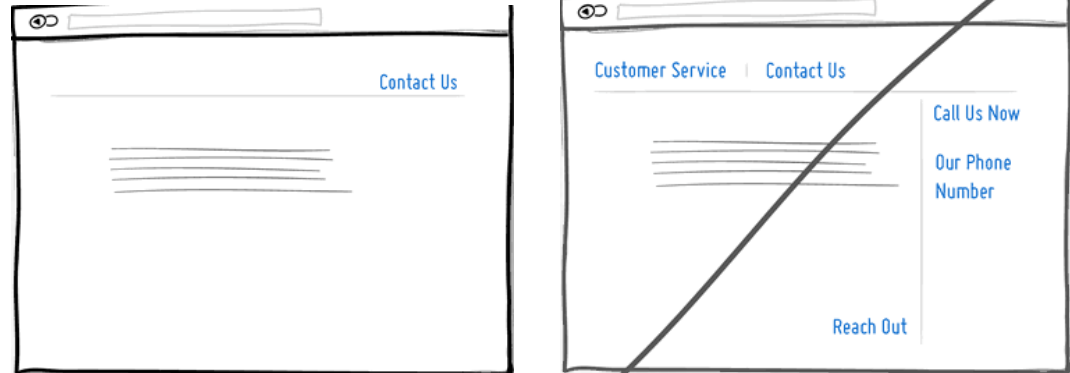
# Conclusiones

## Análisis de referencias funcionales

Las conclusiones extraídas hacen parte de la guía tomada como referencia “The 75 GoodUI ideas (<http://www.goodui.org/#1>)

## Categorizar los elementos

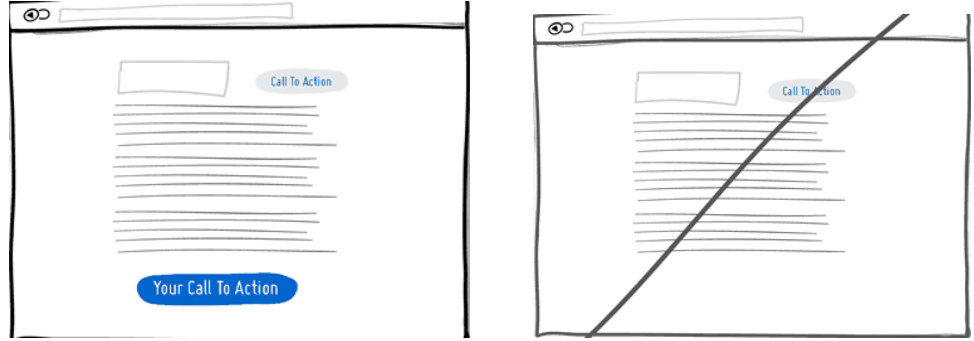
Una buena categorización no va a permitir al usuario una navegación precisa. Agrupar entendiendo las necesidades puntuales del usuario y darles jerarquía en distintos menús con diferente relevancia podrá mejorar la experiencia.



Imágenes extraídas de <http://www.goodui.org/#1>

## Repetir llamados a la acción

Es importante dejar claro cuál es el paso a seguir por medio de los llamados a la acción, que siempre deben estar presentes con textos llamativos a modo de invitación. Estos deben poseer contraste en color y letra.



Imágenes extraídas de <http://www.goodui.org/#1>

---

## Consistencia

A pesar que haya mucha información almacenada en una plataforma digital es posible que el usuario pueda apropiarse de la navegación de la página por medio de la consistencia en el diseño, donde se replica la misma estructura en secciones con cierto nivel de relación, lo que garantizará no tener que volver a aprender cómo usarla.

## Recomendar en vez de dar muchas opciones

Destacar información es de vital importancia para que el usuario logre tomar una decisión, ya que ante muchas opciones hay un mayor nivel de incertidumbre. Gracias a resaltar lo importante se construirá una ruta en la experiencia del usuario teniendo como objetivo llamar su atención a ciertas soluciones particulares.