



Usabilidade de canais eletrônicos

Terminais de auto-atendimento Unibanco



Usabilidade do sistema de Auto-atendimento (ATM), visando maior eficácia na comunicação, melhor oferta de produtos e serviços, alinhamento com a estratégia do Banco e otimização da experiência dos usuários com maior satisfação no uso do canal pelos usuários.



Consultoria
Design
Arquitetura
Gerenciamento
Usabilidade



Cenário do projeto:

O Unibanco necessitava analisar do ponto de vista de usabilidade sua plataforma de auto-atendimento (ATM's) comparando-a com outros *players* do mercado financeiro. Esta era uma questão vital, pois a cada dia o canal recebia mais interesse pela instituição visto o aumento significativo de usuários e seu potencial de negócios.

A Signum em parceria com a ActiveOne, implementou sua metodologia de usabilidade, levando para o banco um arcabouço de novas informações, sugestões de implementação, possibilidades técnicas, de negócio e inclusive um novo *look and feel* para o ambiente.



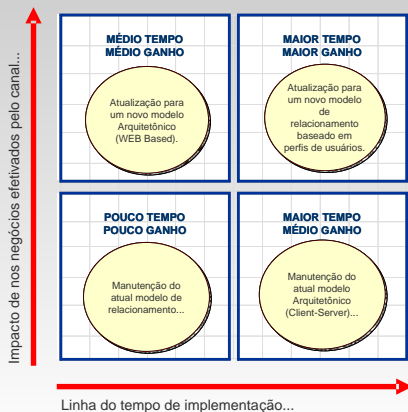
Desafio do projeto:

Mais do que simplesmente analisar a plataforma ATM do cliente era necessário analisar também os outros concorrentes. Nós implementamos nossa metodologia em parceria com a ActiveOne, visitando todos os concorrentes para termos uma real noção das possibilidades, plataformas envolvidas e apelos. Nesse trabalho também consideramos aspectos de comunicação visual tanto dos ATM's como das agências identificando fraquezas e fortalezas de todas as plataformas analisadas.



Nossa entrega:

Relatórios completos com a avaliação heurística das interfaces com critérios e *scripts* de campo, interpretando as descobertas com sugestões de alterações e prioridades para a nova plataforma. Além disso, também disponibilizamos ao cliente um completo manual de identidade visual para a nova plataforma com requintes de perfilização: para cada tipo de cliente, uma interface. Também foi entregue ao cliente protótipos de aplicações de gerenciamento do canal para automatizar a gestão das ofertas, campanhas e demais variáveis perfil-a-perfl.



Resultados alcançados:

Com base na nossa consultoria de usabilidade o Unibanco pode desenvolver sua nova plataforma contemporizando todas as necessidades sistêmicas, tecnológicas e de negócio. A vantagem competitiva levada pela nossa consultoria possibilita hoje a instituição definir mais claramente o foco de atuação do canal, estratégias de oferta e principalmente os passos dos concorrentes.