

# Progettare l'app per il mobile banking con i clienti: il caso di studio Credem

## In breve

Il coinvolgimento dei clienti nel progetto della nuova App di Credem per il mobile banking.

In questo case study illustriamo di come **Utlab** ha supportato **Credem** nel percorso che l'ha portata alla progettazione della nuova App per il mobile banking.

Finalista  
al World Experience  
Award 2016

## 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 Utlab

Utlab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione experience centered coinvolgendo persone, processi e servizi. Utlab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.

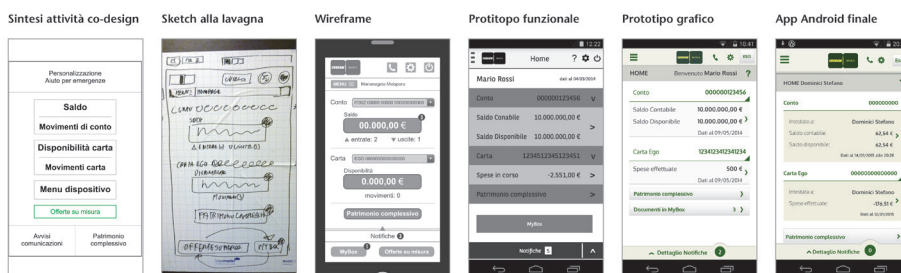
## Il nostro apporto al progetto

Nel brief fornito da **Credem** all'inizio del progetto della nuova App per il mobile banking viene richiesto il coinvolgimento dei loro clienti in tutte le sue fasi. Di concerto con la banca definiamo le attività più adatte per coinvolgerli sia nella fase esplorativa iniziale sia nelle successive fasi di prototipazione.

I punti chiave del progetto nei quali **Utlab** ha collaborato sono:

- **Co-design** con il gruppo di lavoro interno per definire l'App ideale per raggiungere gli obiettivi di business.
- **Co-design** con i clienti della banca per definire l'App ideale per rispondere alle loro esigenze.
- **Linee guida per la progettazione**, ottenute sovrapponendo i risultati di entrambe le attività.
- **Un primo round di test di usabilità su dei prototipi funzionali** per validare le scelte progettuali.
- **Un secondo round di test di usabilità su dei prototipi grafici** per validare le modifiche implementate e l'interfaccia grafica. In questo secondo round sono stati coinvolti anche i partecipanti alle sessioni di co-design per mostrare come il loro contributo era stato recepito dalla banca.
- **Cura dei dettagli dell'interfaccia grafica** per l'ottimizzazione dell'interazione.

Nella immagine che segue vengono mostrati gli stadi evolutivi dell'interfaccia della pagina post-login a partire da quanto definito nelle



sessioni di co-design.

Eccellenti i risultati ottenuti, con valutazioni positive delle App nelle sue tre versioni, iOS, Android e Windows.

## 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.