

# Dall'approccio top-down a quello human-centered: il caso di studio Credem

## In breve

A partire dal progetto del nuovo Internet Banking, Credem ha fatto dell'approccio human-centered uno dei principali driver per l'innovazione.

## 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.

In questo case study illustriamo come **Utlab** ha supportato **Credem** nel percorso che l'ha portata dall'approccio top-down ai progetti digitali a quello human-centered.

## Il nostro coinvolgimento e gli obiettivi

Nel giugno 2012 **Credem**, con l'obiettivo di coinvolgere i propri clienti nello sviluppo dell'Internet Banking, ci contatta per dei test di usabilità. Dopo un'attenta analisi del brief fornito, di concerto con la banca definiamo un approccio ampio e articolato al progetto.

Il risultato è quello di procedere con un completo re-design dell'architettura informativa, dei flussi funzionali e della struttura dell'interfaccia, inserendo, come parte integrante del progetto, interviste e test di usabilità nelle sue fasi strategiche.

I punti chiave del progetto definito sono:

- **Formazione**, con un corso sull'experience design per spiegare l'approccio human-centered in tutti i suoi aspetti e di fornire una mappa delle attività pianificate nel progetto.
- **Linee guida per la progettazione**, sviluppate a partire dai risultati della prima fase di ricerca per validare le prime soluzioni progettate.
- **Test di usabilità sui prototipi cartacei** per validare precocemente le scelte progettuali.
- **Documentazione di progetto** molto dettagliata per una produzione senza ricicli.
- **Coinvolgimento** del gruppo di lavoro interno in workshop decisionali sulle scelte progettuali.

Tutte le fasi sono state scandite da una pianificazione serrata che, almeno nella prima parte, ha integrato e sovrapposto molte delle attività svolte.

Eccellenti i risultati ottenuti, con un indice di soddisfazione per il nuovo Internet Banking superiore all'80%, con un minore numero di chiamate al supporto tecnico riguardanti le problematiche d'uso del sistema.

## L'approccio human-centered come driver dell'innovazione

Tutti i prodotti digitali successivi, dalle nuove App al portale pubblico, hanno visto Utlab al fianco di **Credem** nella scelta degli strumenti e delle tecniche più adatte al coinvolgimento dei clienti e nel definire le soluzioni progettuali più adatte alle loro esigenze e a quelle della banca. In questo modo, **Credem** ha fatto dell'approccio human-centered uno dei principali driver per l'innovazione.