

# 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 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 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

Utlab 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.