



Gennaro Tufano

Responsabile piattaforme e servizi digitali
Banco Bpm

Esempi nel mondo fisico



Esperienza Utente ?



Prendere l'ascensore ...



Esperienza Utente ?



Pigiare il tasto giusto ...



Nel mondo online non va molto meglio

I live inside my car leasing website all day Monday to Friday 9am-6pm. I lease the cheapest PCP and contract hire cars in the UK! - I am Ling, accept no substitutes

LINGSCARS.com

Leader of the Pack - The UK's favorite car leasing website!
Contract hire cars from Ling Valentine, LINGSCARS is the UK's favourite car leasing website - On 2016 I leased over £85 million in cars! (RRP)

I AM LING YOU CAN TRUST ME

Menu

- Home
- Cars
- Vans
- Customers
- About Ling
- Fun stuff
- Free stuff
- Live staff

CARS A-Z

Stop

"Believe it or not, this Gateshead-based website, featuring Mrs Ling jiggling on her motorbike, is one of the biggest online drivers of car sales in Great Britain" **25th July 2017**

BOCCIATO

Leader of the Pack

*"[Ling Valentine is] Britain's **BIGGEST** individual seller of new cars."* **BREXIT RISK FREE!** February 2017 **the guardian**

22 DELIVERIES IN LAST WEEK

- Renault Captur To Cath PONTEFRACT, WF81
- Mercedes GLC Coupe To Bill BEDLINGTON, NE22
- BMW 2 Series Convert... To Pingu DERBY, DE56
- Nissan Qashqai To Arlene GLASGOW, G11
- Volvo XC60 Estate To Saif MILTON KEYNES, MK8
- Seat Leon To Ben BARNSELY, S70
- Skoda Kodiaq Estate To Hannah HAY-ON-WYE, HR3

Una brutta esperienza crea frustrazione nell'utilizzatore

6





The HUD: esperienza utente ?



Come realizzare un'esperienza soddisfacente ?



Ascoltare gli utenti per capire i loro bisogni

10

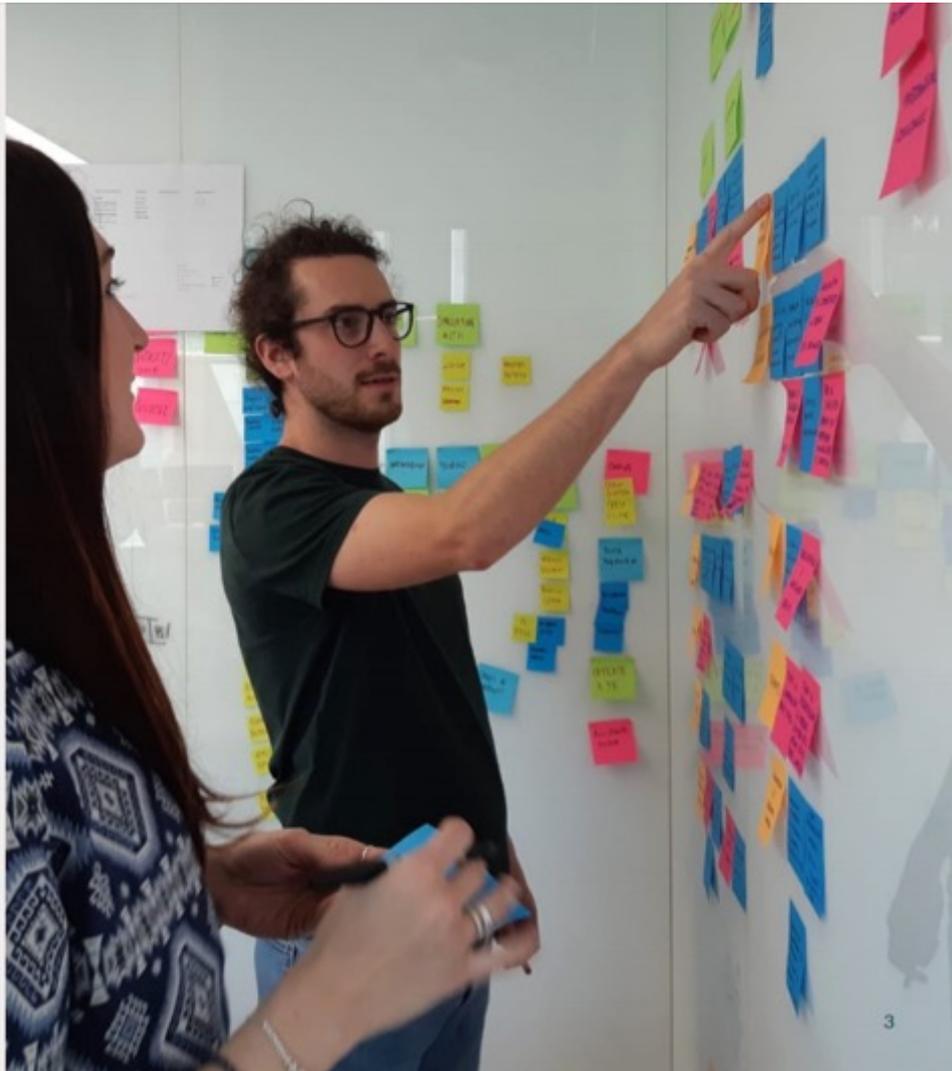
Interviste agli utenti

Secondo un metodo di ricerca di tipo qualitativo, abbiamo svolto delle interviste con traccia guidata e osservazione partecipata.

Questa metodologia consente al ricercatore di esplorare bisogni reali, latenti ed espliciti.

Brainstorming..

11



**Creare con gli utenti
il prodotto che gli
utenti stessi
utilizzeranno domani**

Ascoltare l'azienda per capire le aspettative

12

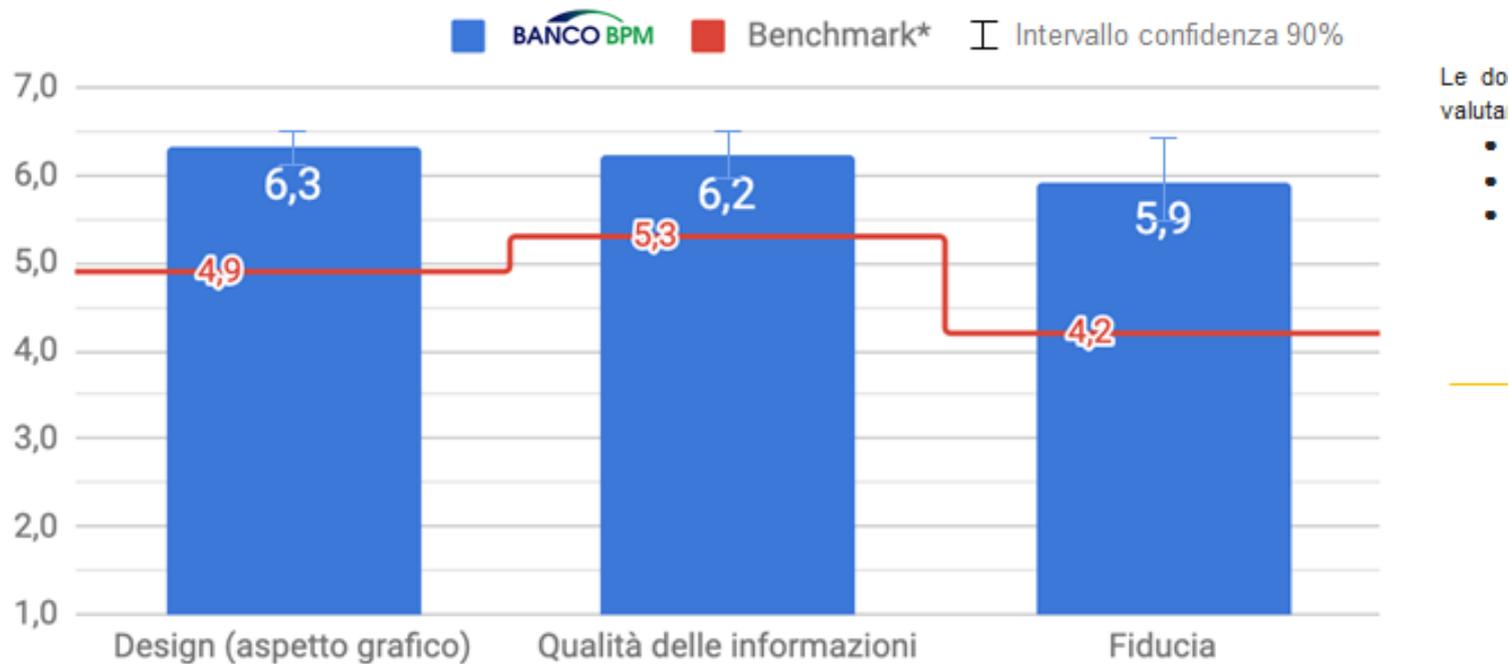
Interviste agli stakeholder

Abbiamo intervistato gli Stakeholder chiave del progetto.

L'obiettivo era quello di ottenere una visione comune sulle tematiche rilevanti, raccogliere obiettivi, aspettative, punti di vista e esplorare aree di opportunità che fanno parte della visione strategica del Management.

Testare il prototipo realizzato

Soddisfazione – Design, qualità delle Informazioni e fiducia



Le valutazioni degli utenti si collocano, in media, al di sopra o in linea con i benchmark di mercato [4,9 - 5,3 - 4,2].

Nello specifico, gli utenti apprezzano gli elementi grafici [6,3], giudicano le informazioni fornite [6,2] come comprensibili, precise e/o rilevanti e si sentono molto sicuri rispetto alla gestione dei loro dati e della loro privacy [5,9]

Le nostre app di Mobile Banking

Accedi con Face ID o Touch ID

Disponi con i comandi vocali

Tieni tutto sotto controllo

Personalizza la tua App

Hai le tue carte a portata di tap

Gestisci i tuoi investimenti

C/C: 00000000012345 EUR	
PATRIMONIO TOTALE	35.440,00 €
SALDO C/C	20.440,00 €
DEPOSITO RISPARMIO	10.000,00 €
PORT. TITOLI	5.000,00 €

MTA	CONTINUA			
MERCATO	STATO			
10 48,68	2,127	2,128	12,171	13
9 44,934	2,124	2,129	48,338	12
10 35,341	2,125	2,13	42,061	10
9 40,598	2,124	2,131	63,553	13
10 51,622	2,123	2,132	163,340	20

Le nostre app di Mobile Banking





Design

User Experience