

ANEXO B

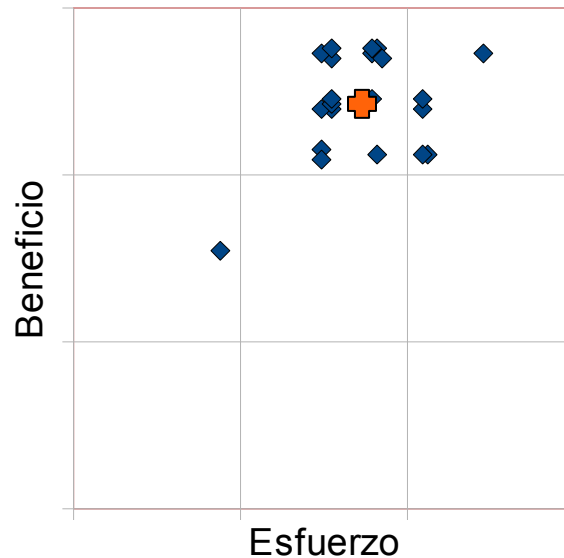
Recomendaciones de Usabilidad

En este anexo se recoge el análisis y las votaciones relacionadas con las mejoras a la usabilidad del sitio.

En los cuadros de dispersión se muestran los votos de todo el equipo. En algunos casos, en que se consideró que no hubo suficiente convergencia, se realizó una segunda votación que se muestra a la derecha de la primera votación.

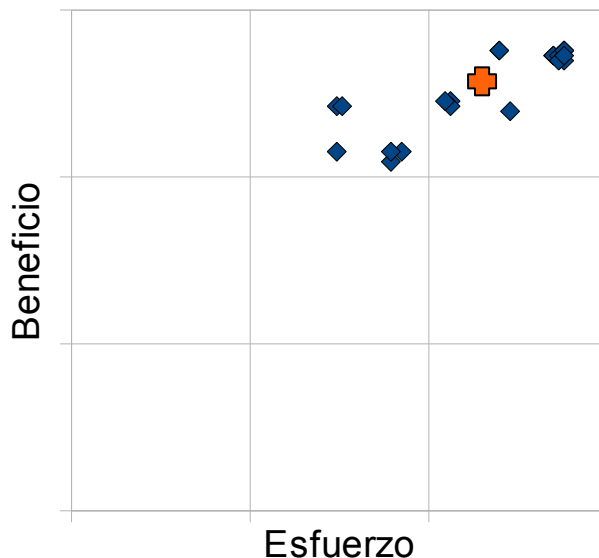
Recomendación B-01: Reestructurar la barra de navegación

Descripción	Tener una sola barra de navegación vertical similar a la de Banesco, pero con marcos como la del Mercantil.
Justificación	Facilita la navegación dentro del sitio. Le da más visibilidad a facilidades que están pasando desapercibidas, mejora de los tiempos de respuesta y disminución del ancho de banda.
Beneficio	Alto (8.0) Reduce costos ya que el cliente estará menos tiempo en la oficina, por cuanto la pagina seria mas amigable lo que permite que los usuarios realice mas operaciones por la web en menor tiempo.
Esfuerzo	Medio (5.7) Seria solo de look and feel.
Prioridad	2
Observaciones	



Recomendación B-02: Reestructuración completa de la página principal

Descripción	Presentar (opcionalmente) los últimos movimientos de todas las cuentas para evitar que se tenga que seguir navegando en muchos casos y buscando la gratificación inmediata. Permitir ciertas operaciones básicas en la misma página (pagos de servicios, transferencias...)
Justificación	Gratificación inmediata al usuario y mejora sus tiempos de respuesta. Reducción de ancho de banda y de la carga en el servidor por exceso de navegación
Beneficio	Alto (8.4) Reduce costos ya que el cliente estará menos tiempo en la oficina, por cuanto la pagina seria mas amigable lo que permite que los usuarios realice mas operaciones por la web en menor tiempo. Por otra parte simplificaría la navegabilidad del cliente.
Esfuerzo	Alto (7.6) Se necesitan recursos altos por la gran implantación tecnología.
Prioridad	3
Observaciones	

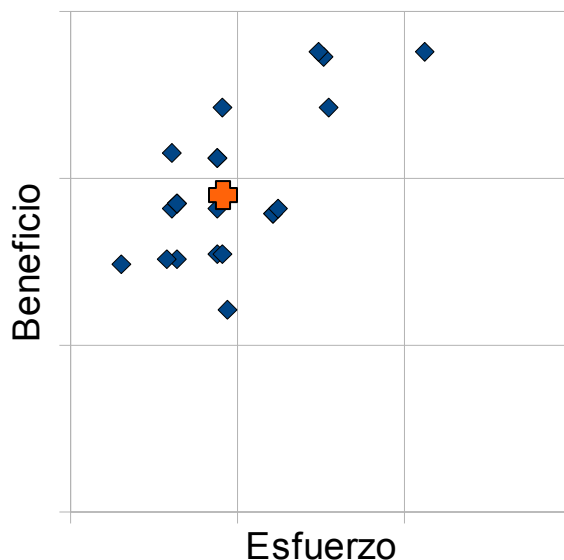


Recomendación B-03: Adaptación de la página principal

Descripción	Permitir que el cliente pueda adaptar la página principal a sus necesidades y a su conocimiento de Internet
Justificación	Enamoramiento de usuarios avanzados
Beneficio	Bajo Se estaría personalizando la interfaz visual del usuario pero solo para un segmento de clientes. Esto estaría a la vanguardia moderna con respecto a la personalización tecnológica.
Esfuerzo	Alto Se necesitan recursos altos por la gran implantación tecnológica.
Prioridad	
Observaciones	Eliminado por estar dentro de la recomendación anterior

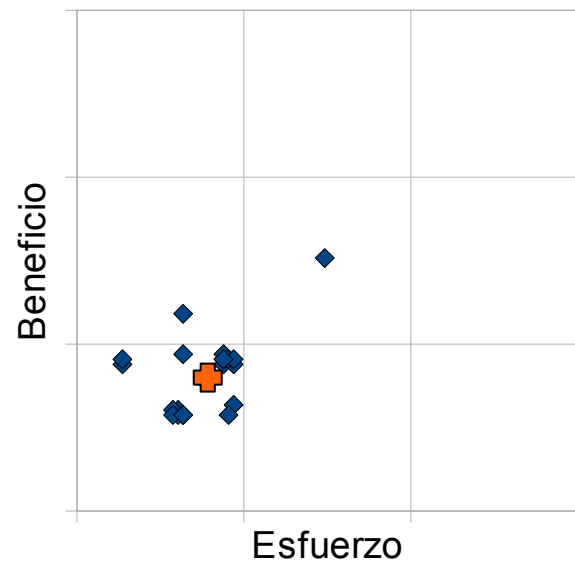
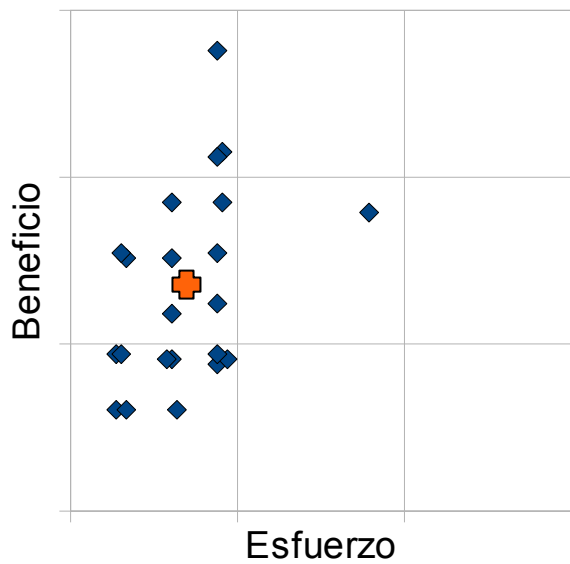
Recomendación B-04: No limitar las consultas a 30 días

Descripción	La limitación de no poder hacer consultas de más de 30 días molesta y es poco funcional. Es una gran desmejora en comparación con Banesco que tiene toda la información del año en curso y anterior y del Mercantil que tiene siempre 12 meses
Justificación	Gran limitación con respecto a competidores
Beneficio	Medio (6.4) estará mejorando a nivel de navegabilidad para las consultas del cliente.
Esfuerzo	Bajo (3.2) No es una limitante a nivel tecnológico
Prioridad	2
Observaciones	



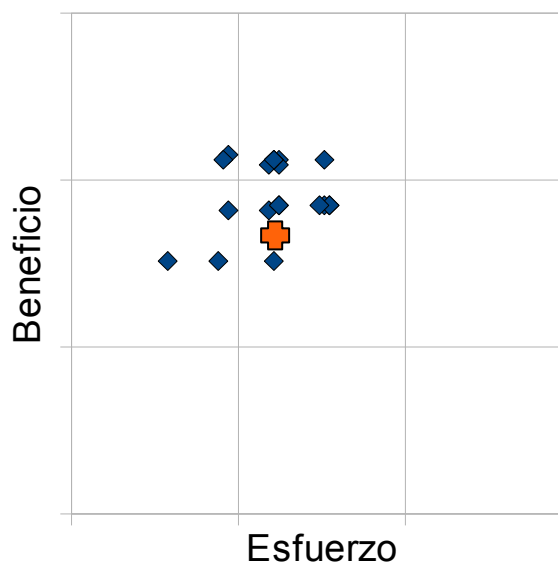
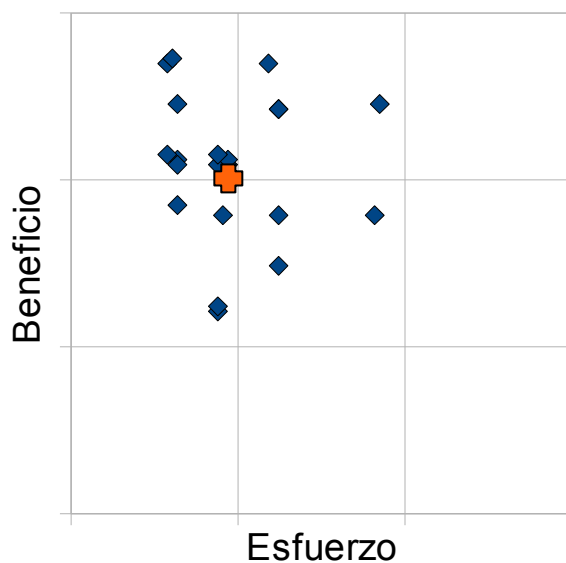
Recomendación B-05: Tener botones de regreso

Descripción	Poner la ruta de la página (bread crumb) y como no se tiene el botón de regreso del navegador, tener botones de regreso que parezcan botones de acción (en vez de la flechita verde oscura) facilitaría el regreso.
Justificación	Usabilidad, evitar que el usuario se pierda
Beneficio	Bajo Mejoraría la navegabilidad del cliente pero no en gran sentido.
Esfuerzo	Bajo Es cuestión de diseño.
Prioridad	3
Observaciones	



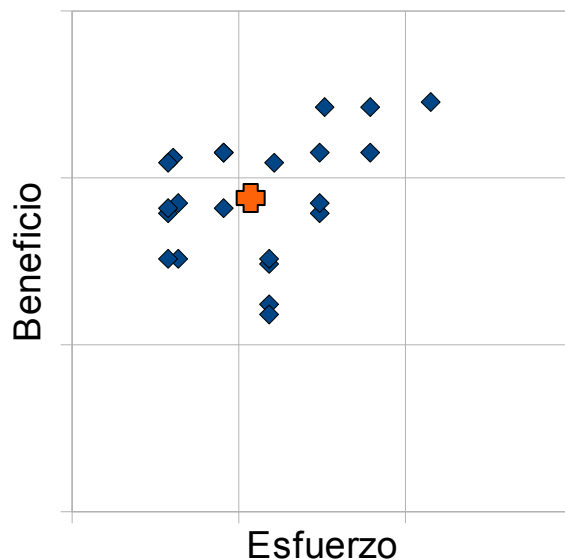
Recomendación B-06: Revisión y mejora de todas las instrucciones y ayudas

Descripción	Revisar todas las ayudas que hay en el sitio asegurándose que sean significativas
Justificación	Facilita el contacto a personas que estén conectados por dial up y les ahorra el costo de la llamada. Es un mecanismo natural en Internet. Se puede ayudar más efectivamente.
Beneficio	Medio (6.0) Disminución de llamadas a Contacto amigo, reclamos y satisfacción de ayuda para el cliente, se vería mucho mas amigable el uso de la transacción N y J.
Esfuerzo	Medio (4.0) Ya existe la información solo seria mejorar y plasmar la información
Prioridad	3
Observaciones	



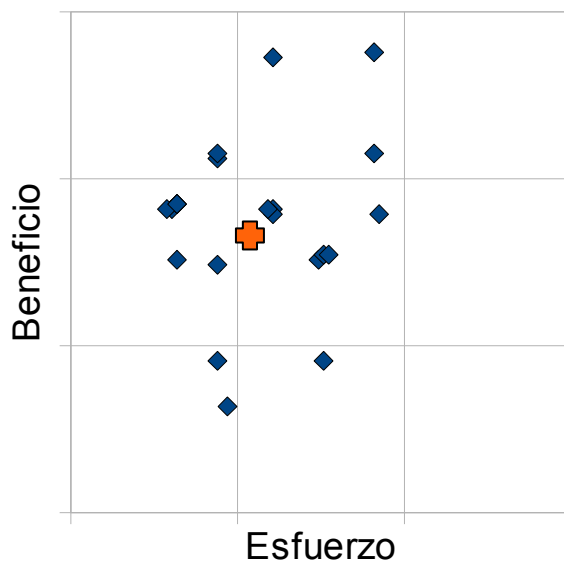
Recomendación B-07: Potenciar las consultas de transacciones virtuales

Descripción	Esta facilidad no la ofrecen otros bancos y es un elemento diferenciador, pero hay que mejorarla para que se muestren todas las transacciones juntas sin tener que escoger el tipo
Justificación	Diferenciación, disminución de la navegación
Beneficio	Medio (6.2) Sería un mayor elemento diferenciador y facilitaría la navegabilidad del cliente
Esfuerzo	Medio (3.7) Ya existe solo tendría que mejorarse
Prioridad	3
Observaciones	



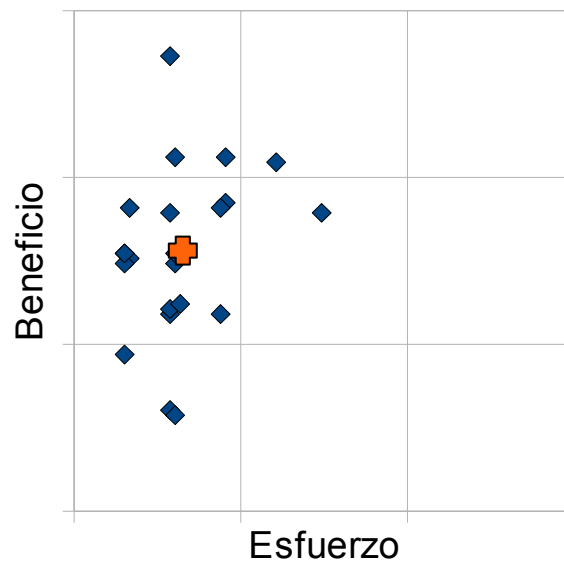
Recomendación B-08: Definir estándares para simbología y colores

Descripción	Definir las reglas para los botones, colores de pantallas activas, pase de una página a otra
Justificación	Estética, coherencia, evita confusiones
Beneficio	Medio (5.7) Facilitaría la visualización de información y la imagen se fortalecería
Esfuerzo	Medio (3.7) Cambiar todas las pantallas realizando revision y unificación de información total
Prioridad	3
Observaciones	



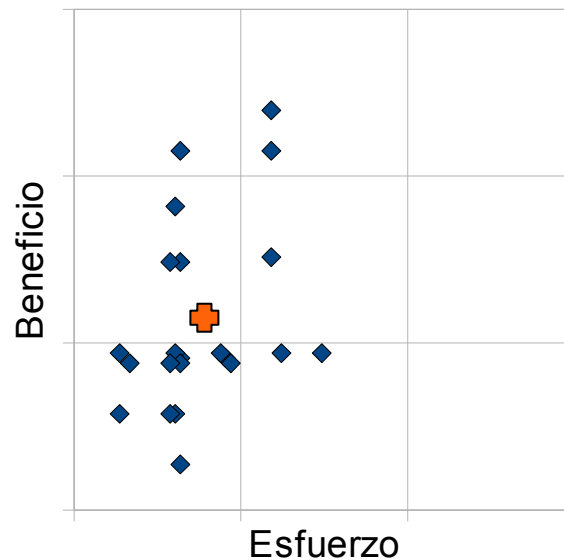
Recomendación B-09: Numerar las pantallas

Descripción	Ponerle un número a todas las pantallas, para facilitar la comunicación con el escritorio de ayuda
Justificación	Mejor servicio, menos tiempo de atención al cliente
Beneficio	Medio (5.1) Menos tiempo de atención a los clientes en cuanto asesoría por centro de contacto y la percepción del cliente mejoraría
Esfuerzo	Bajo (2.1) Es cuestión de diseño.
Prioridad	2
Observaciones	



Recomendación B-10: Inicializar las fechas de autorización de usuarios autorizados

Descripción	Hacer que, por defecto, los usuarios estén autorizados desde el mismo día hasta el año 99 (indefinidamente)
Justificación	Sencillez de uso
Beneficio	Medio (3.8) mejoraría la visualización del cliente brindando esto mayor calidad a la configuración.
Esfuerzo	Bajo (2.5) No sería un gran inversion a nivel tecnológico
Prioridad	2
Observaciones	

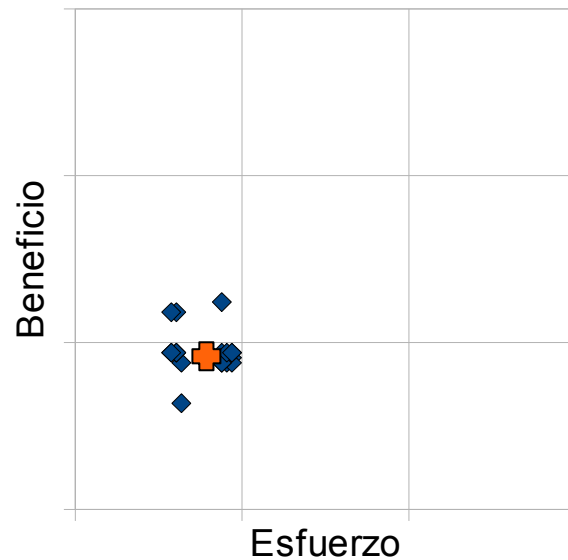
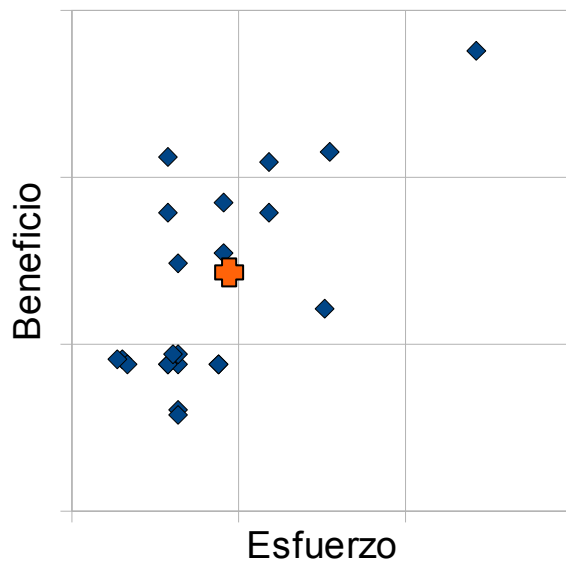


Recomendación B-11: Cambios en la página principal

Descripción	Se integró con el rediseño de la página principal
Justificación	
Beneficio	
Esfuerzo	
Prioridad	
Observaciones	

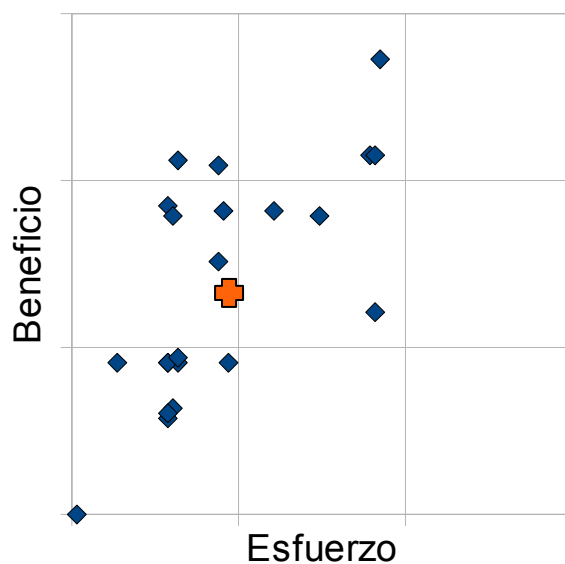
Recomendación B-12: Ordenar las listas de bancos y de agencias

Descripción	No ordenar por código, sino alfabéticamente los drop-down que tienen las lista de bancos (cuando se va a hacer una transferencia, por ejemplo) y de agencias (cuando se solicita un cheque de gerencia)
Justificación	Facilidad de uso de la página
Beneficio	Bajo (3.1) Ya lo tienen los clientes solo seria una mejora visual para el cliente y la adaptación a la modificación seria rápida.
Esfuerzo	Bajo (2.6) Es cuestión de diseño y adaptación.
Prioridad	3
Observaciones	



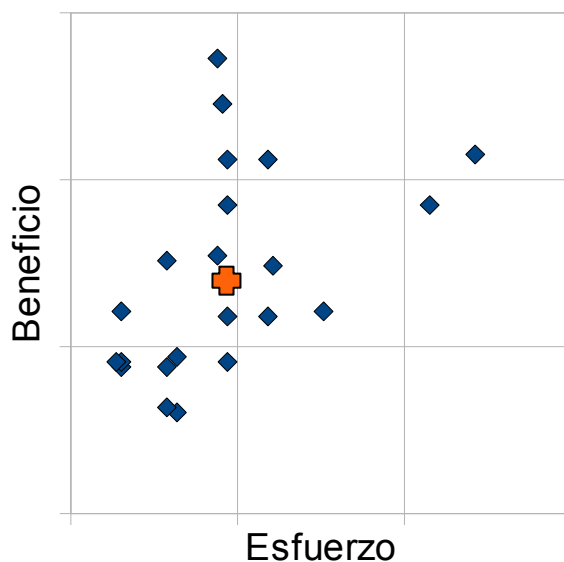
Recomendación B-13: Mejorar las ventanas de ayuda

Descripción	Ventanas de ayuda sin pop-ups y que se puedan activar con un clic (además del mouse over)
Justificación	Tiempo de respuesta, velocidad
Beneficio	Medio (4.8) No impactaría la navegabilidad del cliente
Esfuerzo	Bajo (3.1) Es cuestión de diseñar y el costo sería posiblemente bajo
Prioridad	2
Observaciones	



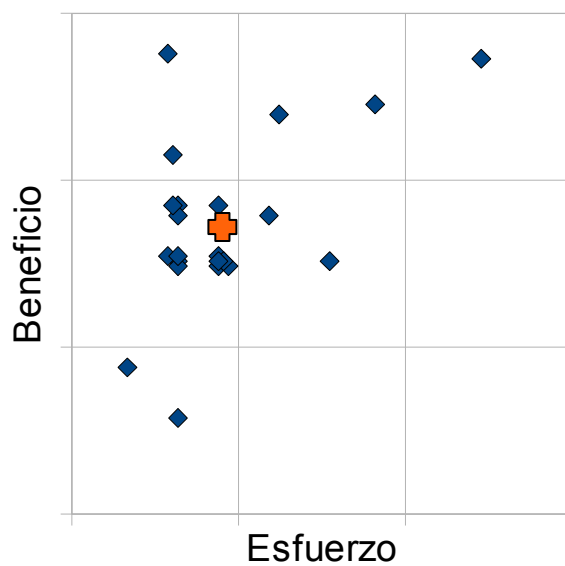
Recomendación B-14: Mostrar todas las fechas en formato Dia/Mes/Año

Descripción	A lo largo del sitio, las fechas están en formatos distintos, lo cual puede crear confusiones. Se deben mostrar todas en el mismo formato.
Justificación	No confundir a los usuarios
Beneficio	Medio (4.7) Actualmente no hay clientes afectados con esto,pero si seria una buena mejora a la imagen y que es necesaria
Esfuerzo	Bajo (3.0) Es realizar revision y unificación de información total
Prioridad	2
Observaciones	



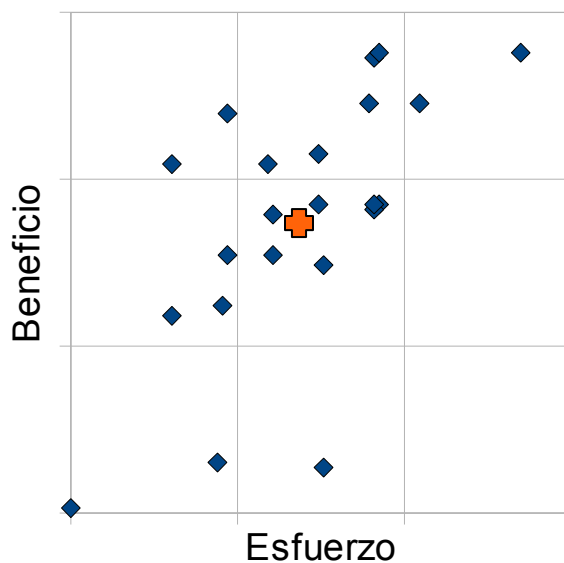
Recomendación B-15: Explicación en cada página de la facilidad

Descripción	Breve explicación de que consiste cada página y que se puede hacer en ella
Justificación	Facilidad de uso de la página, disminución de llamadas al centro de atención
Beneficio	Medio (5.7) Facilitaría mucho al usuario con la navegabilidad
Esfuerzo	Bajo (3.0) No requiere muchas modificaciones a nivel tecnológica
Prioridad	2
Observaciones	



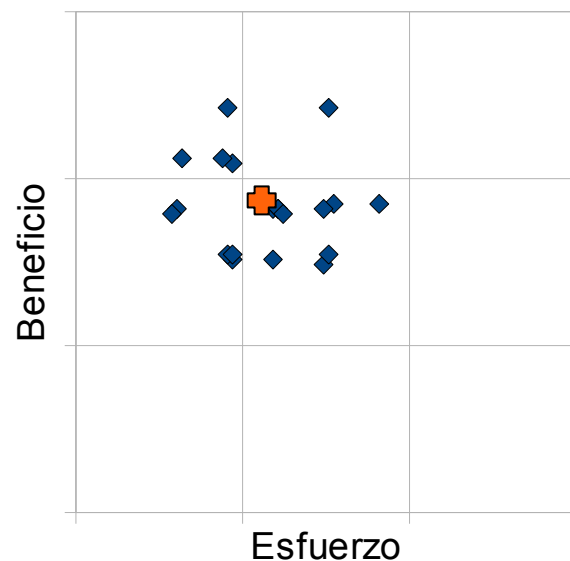
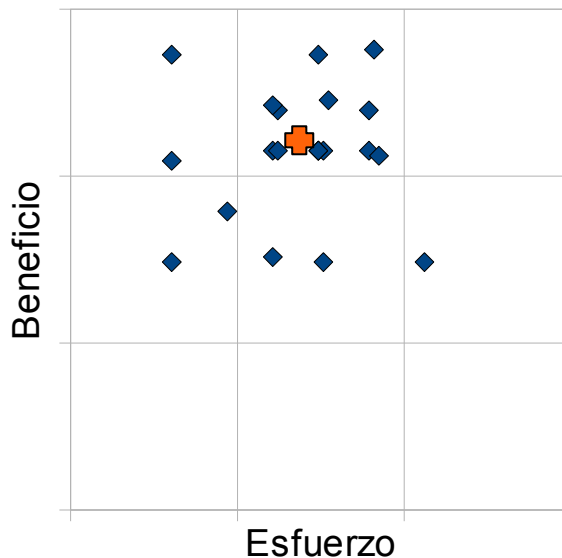
Recomendación B-16: Cambiar la pantalla de pagos

Descripción	Lograr que todos los pagos estén en una misma página y sin iconos
Justificación	Navegación más breve, mejores tiempos de respuesta, homogeneidad en el aspecto visual
Beneficio	Medio (5.8) Es conveniente separar por opciones de Pagos de Servicios y Transferencias, se recomienda se utilice una lista desplegable de servicios de pagos y te envíe a la misma pantalla actual. Un beneficio importante ya que mejoraría la navegabilidad.
Esfuerzo	Medio (4.5) Se requiere de un nuevo desarrollo y altos costos para la implementación
Prioridad	3
Observaciones	



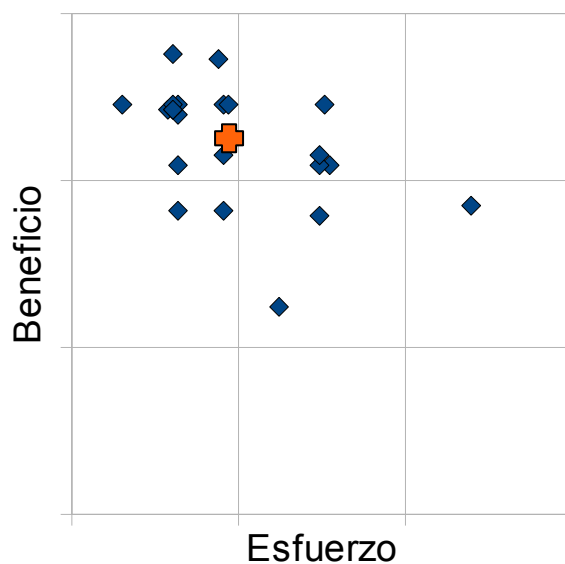
Recomendación B-17: Mensajes de error más llamativos

Descripción	Muchos de los mensajes de error se dan en gris y no resaltan, haciendo que el cliente no los vea. Debería tener una iconografía más llamativa (pero sobria) y algunos de los mensajes deben darse con un "alert" (Ventana emergente que obliga a tener una confirmación)
Justificación	Evitar errores, bloqueo de cuentas y mejorar la estética del sitio
Beneficio	Medio (6.1) ayudaría a la detección de errores para el cliente y el asesoramiento seria mucho mas sencillo para el cliente.
Esfuerzo	Medio (3.8) Se debe revisar todos los mensajes de error posible y la intervención de recurso humano seria alto.
Prioridad	3
Observaciones	



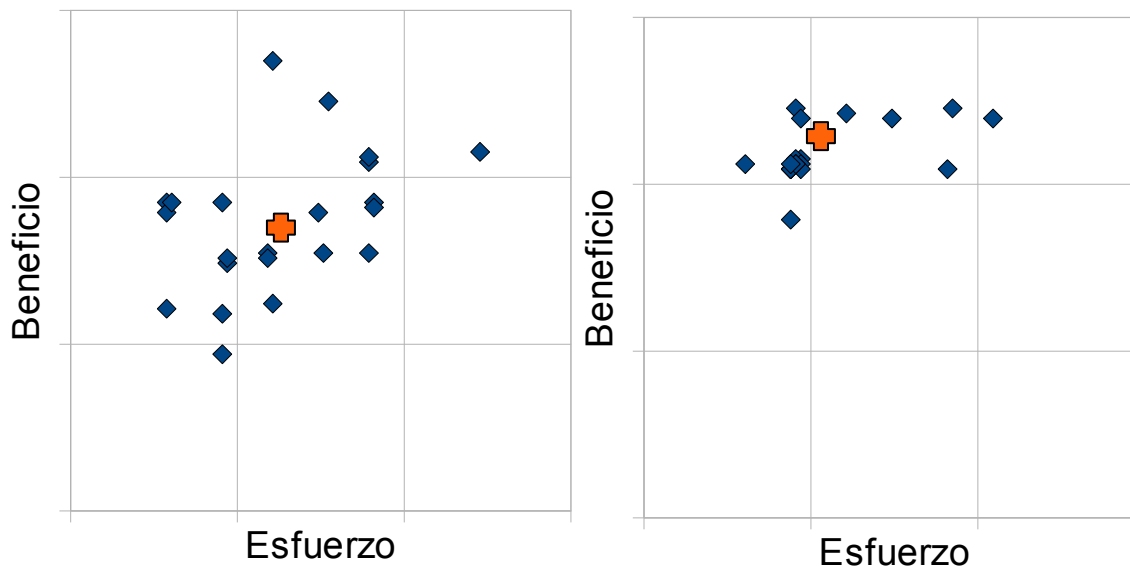
Recomendación B-18: Cuando hay un error, no borrar todo lo escrito

Descripción	Cuando se está haciendo esto, se corre el riesgo que se dañe lo que ya estaba bien escrito, al tratar de arreglar los errores.
Justificación	Facilita el login, mejora tiempos de respuesta, evita molestias.
Beneficio	Alto(7.3) No va tener necesidad de volver a escribir lo datos cuando se equivoque.
Esfuerzo	Bajo (3.2) Es solo un cambio de programa
Prioridad	1
Observaciones	



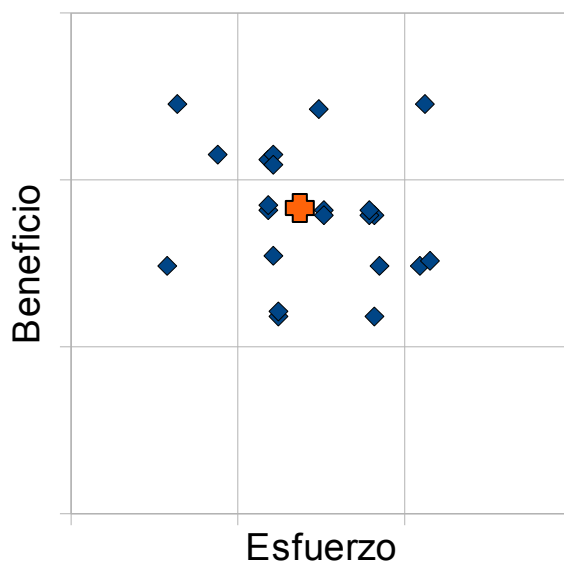
Recomendación B-19: Crear un mapa del sitio

Descripción	Crear un mapa del sitio que incluya todas las facilidades disponibles, no solo en la parte transaccional, sino comercial.
Justificación	Ofrece la oportunidad de promover servicios y productos
Beneficio	Alto (7.2) Ayudar a la ubicación mas rápida de la información parar todos los clientes.
Esfuerzo	Medio (3.6) Unificar toda la información en uno lugar. Cabe destacar que esta información ya existe.
Prioridad	2
Observaciones	



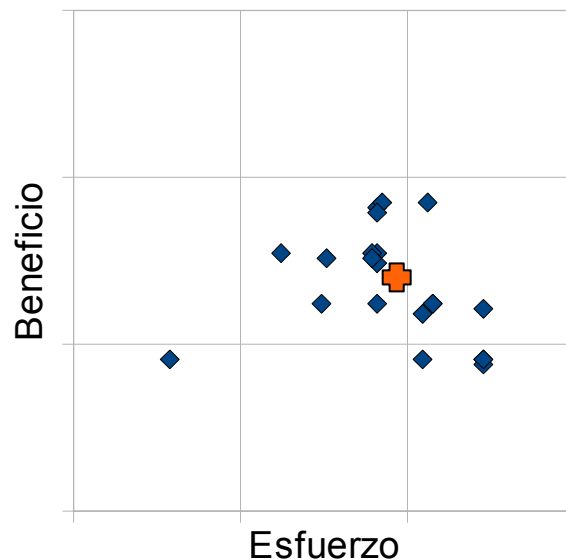
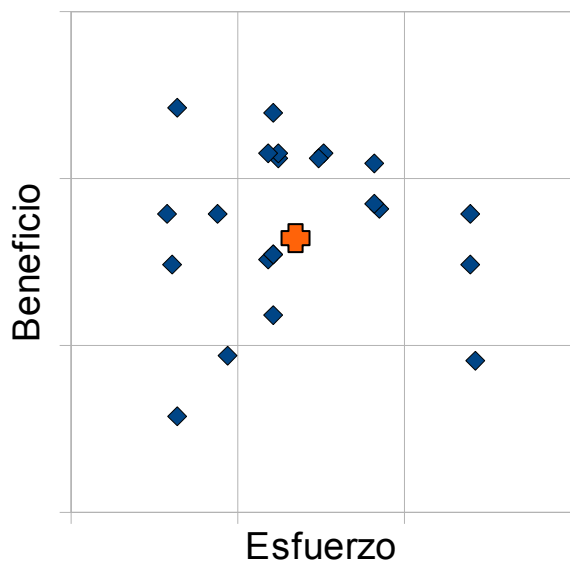
Recomendación B-20: Aprovechar mejor el espacio cuando el cliente tiene pantallas más anchas

Descripción	Actualmente, el sitio está optimizado para anchos de 800 píxeles. Definir un esquema variable y que permita que los que navegan con pantallas más anchas tengan una mejor experiencia
Justificación	Mejora la experiencia del cliente
Beneficio	Medio (6.0) ayudaría la mejor visualización de la pagina y se estará aprovechando espacio inutilizado.
Esfuerzo	Medio (4.8) Se deben realizar varios ajustes tecnológicos.
Prioridad	3
Observaciones	



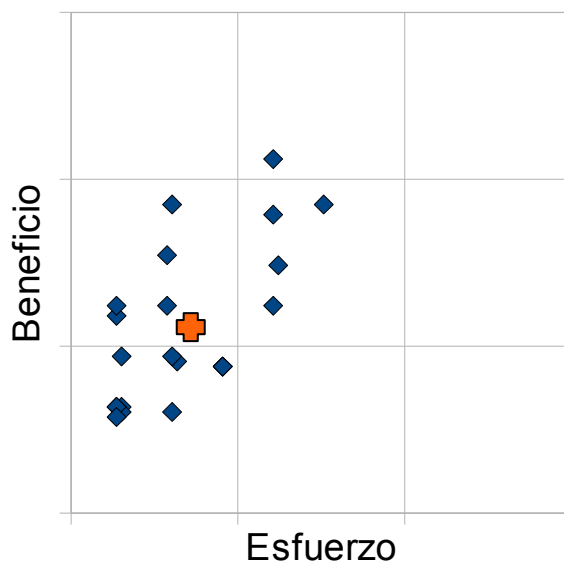
Recomendación B-21: Permitir escoger el tamaño de las letras

Descripción	Permitir que el cliente pueda escoger el tamaño de la letra y recordarlo para que siempre consiga la letra del tamaño que prefiere
Justificación	Enamoramiento de usuarios con mala vista, diferencia el sitio
Beneficio	Medio (5.7) Como medida de seguridad seria excelente ya que si la configuración es permanente serviría para alertar al usuario de manera que si en algún momento entra al sitio y no esta del modo que el mismo lo configuro detectaría el sitio no valido.
Esfuerzo	Medio (6.2) Se deben realizar varios ajustes tecnológicos.
Prioridad	3
Observaciones	



Recomendación B-22: Link en el logo a la página principal

Descripción	El Logo de “Bod Internet” que está en el marco superior debería tener un enlace a la página principal
Justificación	Estándares.
Beneficio	Medio (3.7) Fidelización del cliente y mejora visual.
Esfuerzo	Bajo (2.3) No amerita tiempo para el desarrollo e implantación
Prioridad	2
Observaciones	

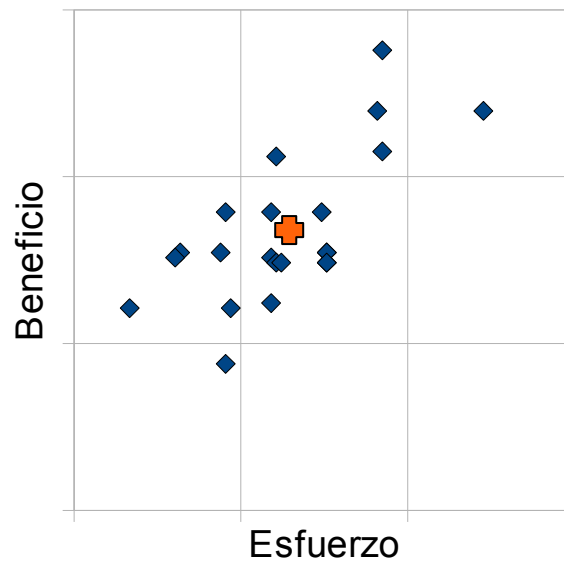


Descripción	Cada vez que haya un botón de imprimir, dar un mensaje conservacionista al lado que invite a no imprimir, a menos que sea realmente necesario
Justificación	Contribución institucional con el ambiente.
Beneficio	Medio (4.8) Mejora visual y ahorro para el medio ambiente
Esfuerzo	Bajo (3.1) Se debe revisar todos las pantallas y la intervención de recurso humano seria alto.
Prioridad	2
Observaciones	



Recomendación B-24: Definir y aplicar estándar para las fechas y números de cuenta

Descripción	Asegurarse que en todo el sitio las fechas se escriban con el mismo formato. Igualmente con los números de cuenta que a veces usan 7 cifras, a veces 10, otras 12...
Justificación	Evita errores y confusiones
Beneficio	Medio (5.5) A nivel de consulta tomar un campo de 20 caracteres.
Esfuerzo	Medio (4.2) Se debe revisar todos las pantallas y la intervención de recurso humano seria alto.
Prioridad	3
Observaciones	



Recomendación B-25: Elaborar tutoriales con demostraciones y sonidos

Descripción	Elaborar en todas las secciones del sitio un tutorial que explique con sonido y con imágenes cual es la facilidad y como funciona.
Justificación	Mayor facilidad de uso, incremento de la cantidad de usuarios de bodinternet, disminución de tiempo de apoyo en el centro de contacto y en las agencias
Beneficio	Alto (6.6) ayudaría al usu del usuario del sitio transaccional.
Esfuerzo	Medio (5.3) Implementar la información ya existe.
Prioridad	2
Observaciones	

