Pagar con QR: una nueva experiencia

Rediseño de la App Santander para lograr que los clientes incorporen el hábito de pagar con esta nueva funcionalidad.

01 Introducción al proyecto

Problema

Actualmente el mercado bancario argentino presenta nuevos competidores que buscan cambiar el paradigma sobre el uso del dinero.

Objetivo

Los bancos necesitan transformarse para ser más competitivos y poder brindarle a sus clientes mejores herramientas que agilicen la administración de su dinero.

02 ¿Qué dicen los usuarios?

Entrevisté a 10 personas que me dieron detalles y entendí los principales puntos de dolor.

COSTUMBRE	RIESGOS
Francisco G. "Pago con QR desde Mercado Pago porque estoy acostumbrado y es rápido y muy sencillo."	**Gimena N.** "Tengo miedo de pasar mis datos personales y tarjetas en otra App que no sea la de mi banco."

INTERES	DESCONOCIMIENTO	
José Luis R. "Empecé a usar la App de Mercado Pago porque me daba muchos Beneficios."	**Florencia A.** "No pago con QR desde la APP porque prefiero los puntos SC que genera por pagar con otra tarjeta."	**Julian R.** "No sabía que el código QR de Mercado Pago servía también para otras aplicaciones."

¡Datos y más datos!

Pude describir algunos patrones y comprender mejor ciertas necesidades de los usuarios.

7 de 10
Están muy familiarizados a pagar con QR desde Mercado Pago.

6 de 10
Tienen desconfianza al tener que ingresar datos personales y tarjetas en otra App que no sea la de su banco.

8 de 10
No saben que los QRs son promociones, dentro y por fuera. Las billeteras virtuales.

9 de 10
Prefieren realizar todas sus operaciones bancarias en una misma App.

6 de 10
No saben si nunca vieron que la App de Santander tiene la Funcionalidad de Pago con QR.

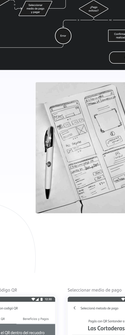
8 de 10
No saben cómo pagar con QR desde la App Santander.

10 de 10
Utilizarían a aumentarían el uso de Rewards de pago con QR si se les brindara beneficios, ya puestos SC.

03 Arquetipo de personas

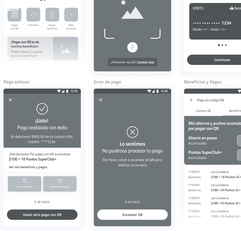
Con los datos que obtuve definí arquetipos para poder conocer en profundidad sus motivaciones, comportamientos, Frustraciones y su personalidad.

Los tuve presente en todo el desarrollo del proyecto.



04 UserFlow

Pago con QR

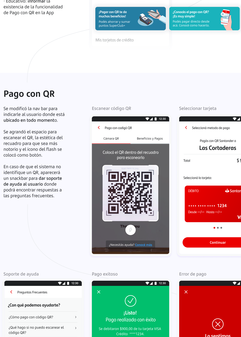


05 Prototipo en baja

Boceté el prototipo en baja para coordinar y testear el flujo principal.

06 Wireframe

Ya con un flujo consistente y varias decisiones tomadas, generé el prototipo en media fidelidad.



07 Prototipo en alta

Siguiendo **Flame**, el diseño system de Santander, generé el prototipo en alta fidelidad.

Home

Se modificó la jerarquía de los elementos para mejorar la visibilidad de la nueva funcionalidad, siguiendo principalmente la funcionalidad de Pago con QR. Asimismo, se destacó este botón con una paletilla diferenciándolo del resto.

Los banners se diferencian por distintos propósitos, ambos orientados a generar el hábito de uso por parte del cliente:

- Comercial: **Incentivar** el uso comunicando beneficios.
- Educativo: Informar la existencia de la Funcionalidad de Pago con QR en la App

Mis tarjetas de crédito

Pago con QR

Se modificó la vista bar para indicarle al usuario donde está ubicado en todo momento.

Se agrandó el espacio para escanear el QR, la estética del recuadro para que sea más notorio y el icono del flash se colocó como botón.

En caso de que el sistema no pueda escanear el QR, se le da un crackear para **dar soporte de ayuda al usuario** donde pueda encontrar respuestas a las preguntas Frecuentes.

Beneficios y Pagos

Para brindarle la **conveniencia** de cada pago realizado con QR, se asocia a cada uno la información del monto del ahorro obtenido y de los puntos SuperCuba+ acumulados.

También, se indica el total de estos beneficios acumulados para potenciar el sentimiento de satisfacción e incentivar aún más el uso de la funcionalidad de Pago con QR.

¡Muchas gracias por ver!

Delfina Rigoli

Santander Tecnología

Rediseño - Pagar con QR: una nueva experiencia