

Interfície de l'eina de reporting d'un sistema d'informació de gestió

Ricardo Ezcurra Ruiz

ETIG

Javier Darriba Fernández

Índex

1	<i>Pla de treball</i>	5
1.1	Descripció del TFC	5
1.2	Objectius generals i específics	5
1.3	Planificació amb fites i temporalització	6
1.3.1	Planificació i temporalització.....	6
1.3.2	Calendari del semestre.....	7
1.3.3	Principals fites.....	8
2	<i>Anàlisi de requisits</i>	9
2.1	Determinació de l'abast del projecte	9
2.1.1	Qui es el nostre client?.....	9
2.1.2	Definició preliminar.....	9
2.1.3	Revisió de les actuals eines d'informació de gestió.....	9
2.1.4	Punts forts.....	10
2.1.5	Punts febles	10
2.2	Reunions amb el client.	10
2.3	Entrevistes a usuaris	12
2.3.1	Santi	12
2.3.2	Yolanda	12
2.3.3	Cristina	13
2.3.4	Esther	13
2.3.5	Joaquim	14
2.3.6	Amparo	14
2.3.7	Fermín	15
2.4	Anàlisi de les entrevistes	15
2.4.1	Primera classificació. Per tipus de feina desenvolupada:	15
2.4.2	Segona classificació. Segons les fites dels usuaris:	16
2.5	Anàlisi de les fites	17
2.5.1	Fites de la experiència	18
2.5.2	Fites finals.....	18
2.5.3	Altres fites	19
2.6	Tasques	19
2.7	Persones	20

2.7.1	Persona principal	20
2.7.2	Persones secundàries	23
2.8	Escenaris	26
2.8.1	Reunió per a estudiar la situació de l'oficina i proposar accions de millora:	26
2.8.2	Reunió per a negociar els objectius del següent any.....	27
2.8.3	Reunió per a revisar el estat dels objectius de l'any.....	27
3	Disseny.....	28
3.1	Característiques principals de la Interfície.....	28
3.2	Estructura de les dades a exhibir	28
3.2.1	Visió per productes	29
3.2.2	Visió per indicador de gestió.....	30
3.2.3	Visió per centre	31
3.2.4	Visió per període a tractar	31
3.3	Indicadors a exhibir als informes	31
3.3.1	Volum de negoci	31
3.3.2	Rendibilitat d'oficines.....	32
3.3.3	Objectius.....	32
3.3.4	Rendibilitat de clients	32
3.3.5	Variacions	32
3.4	Estructura de navegació.....	33
3.4.1	Nivells de l'estructura	33
3.4.2	Eines de navegació.....	33
3.4.3	Pàgina inicial.....	36
3.4.4	Pàgines de primer nivell	37
3.4.5	Pàgines de segon nivell.....	39
4	Construcció del prototip.....	40
4.1	Primera versió del prototip.....	40
4.2	Segona versió del prototip	40
5	Conclusions.....	41
6	Bibliografia.....	42

Resum

Aquest projecte de fi de carrera tracta sobre definició i disseny de la interfície de l'eina de reporting d'un sistema d'informació de gestió.

En general, la informàtica dels serveis bancaris arrossega una herència històrica que fa que estigui orientada al procés i no orientada a l'usuari. Així ens trobem que malgrat l'ús dels ordinadors es intensiu, moltes aplicacions de gestió que donen informació molt completa son molt poc utilitzades.

Darrerament el negoci bancari, gràcies a l'àmplia penetració dels sistemes d'autoservei, ha donat un gir per permetre als empleats començar a parlar de gestió del client i del negoci de la oficina.

Aquest estudi està enfocat a l'anàlisi del requeriments utilitzant la metodologia del disseny orientat a l'usuari. En particular utilitzarem el mètode de disseny orientat a les fites amb la definició de persones i escenaris com arquetipus dels usuaris i del seu comportament vers la nova aplicació.

1 Pla de treball

1.1 Descripció del TFC

Disseny de la interfície de l'eina de reporting d'un sistema d'informació de gestió financera d'oficines bancàries destinat a les oficines, direccions territorials i direcció.

1.2 Objectius generals i específics

Aquesta eina ha de permetre mostrar la situació del negoci d'una oficina, d'una direcció territorial i/o del total de la entitat, i mostrar la situació del negoci amb cadascun dels seus clients.

Ha de permetre també veure l'evolució del seu negoci i el grau d'assoliment dels objectius pactats.

Ha de permetre a les oficines saber la seva situació per tal de engegar accions comercials. El paràmetres que determinen la seva situació son: posició, import i rendibilitat.

Ha de permetre a les direccions territorials veure la seva situació i la de qualsevol de les oficines que depenen d'ella.

Direcció ha de veure la situació de l'empresa i la de qualsevol direcció territorial o oficines.

1.3 Planificació amb fites i temporalització

1.3.1 Planificació i temporalització

<i>Fase</i>	<i>Data Inici</i>	<i>Data Fi</i>
Anàlisi de requisits	20/09/2004	31/10/2004
<ul style="list-style-type: none"> • Determinació de l'abast del projecte <ul style="list-style-type: none"> Definició preliminar Revisió de les actuals eines d'informació de gestió Reunions amb el client • Anàlisi de l'audiència <ul style="list-style-type: none"> Trobar els usuaris Entrevistes amb els usuaris i definició de les seves necessitats Estudi dels perfils, rols i interaccions dels usuaris Revisió de resultats amb el client • Anàlisi de tasques <ul style="list-style-type: none"> Identificació de les tasques 		
Disseny	07/10/2004	24/11/2004
<ul style="list-style-type: none"> • Definició de la estructura de navegació • Definició de l'estil • Creació disseny detallat 		
Creació del prototip	09/10/2004	21/12/2004
<ul style="list-style-type: none"> • Creació de les primeres versions del prototip • Revisió del prototip 		
Avaluació i test	09/10/2004	31/12/2004
<ul style="list-style-type: none"> • Definició del conjunt d'avaluacions d'usabilitat • Definició dels jocs de proves pels usuaris • Proves d'usuari • Revisió dels resultats 		

1.3.2 Calendari del semestre

Setembre

13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Desembre

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Octubre

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Gener

					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Novembre

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

1.3.3 Principals fites

24/09	Lliurament PAC1: Pla de treball
03/10	Pla de projecte i cicle de vida
15/10	Identificació d'usuaris
22/10	Identificació d'escenaris d'ús
31/10	Identificació de tasques
02/11	Lliurament PAC2
03/11	Pla de Navegació
17/11	Guia d'estil
24/11	Disseny detallat
01/12	Primera versió del prototip
	Conjunt d'avaluacions d'usabilitat
09/12	Lliurament PAC3
16/12	Disseny test d'usuaris
21/12	Tancament del disseny i prototip
31/12	Resultat tests d'usuaris
10/01	Lliurament final
25/01	Tancament debat virtual

2 Anàlisi de requisits

2.1 Determinació de l'abast del projecte

2.1.1 Qui es el nostre client?

El nostre client es una entitat financera implantada a tot l'estat espanyol amb una xarxa d'oficines molt extensa, amb més de 4500 oficines i 23.000 empleats. Té una gran base de clients, al voltant del 8 milions, que proporcionen uns recursos de clients de 84 milions d'euros.

Aquestes xifres ens indiquen que el rati d'empleats per oficina està al voltant de 5, un dels més baixos del sector financer i un rati de més de 300 clients per empleat, un dels més grans del sector.

Dins d'aquesta entitat financera es poden veure dos organitzacions ben diferenciades: serveis centrals —endavant SSCC— (Gerències, Directors d'àrea) i territorial (Xarxa d'oficines, Direccions d'àrees de Negoci, Delegacions Generals i Directors Territorials).

Als SSCC ens trobem al promotor del projecte: l'àrea de comptabilitat analítica i de gestió.

2.1.2 Definició preliminar

Per poder gestionar-se, les oficines necessiten eines que permetin saber el seu estat, els objectius pactats, analitzar-les i planificar accions per tal d'acomplir les seves fites.

L'objectiu d'aquest projecte es proporcionar una eina que doni la informació necessària per gestionar l'oficina a tots els nivells de treball.

El desenvolupament d'aquesta aplicació inclou des del procés de captura (interfícies de les aplicacions de negoci) fins a la visualització, objecte d'aquest estudi.

2.1.3 Revisió de les actuals eines d'informació de gestió

Actualment a l'entitat existeixen dos eines que donen informació de gestió. La primera d'elles, anomenada Sistema d'informació de Gestió - en endavant SIG -, dona informació de gestió a nivell d'oficina, la segona anomenada Rendibilitat de clients - en endavant REN - dona informació a nivell de client.

D'aquesta manera una oficina pot analitzar al seva situació a partir de SIG podent obtenir informació del seu compte de resultat, dels seus saldos, evolució, etc. .

De la mateixa manera també pot analitzar la situació dels seus clients tenint informació com la rendibilitat obtinguda amb aquest client, la rendibilitat dels contractes del client, etc. .

2.1.4 Punts forts

El sistema actual fa temps que es conegut i tothom sap com utilitzar-lo.
Permet dues visions: Oficina i Client.
Ha permès fer molts informes a mida

2.1.5 Punts febles

Les dues visions no son totalment homogènies.
No es pot garantir que quadren (tant sols es pot fer una conciliació).
No hi ha la possibilitat de passar de la visió oficina a visió client.
Manca una visió producte/operació.
No es pot passar de saldos a operacions

2.2 Reunions amb el client.

- Objectiu principal de l'aplicació?
L'objectiu de l'aplicació es proporcionar una eina que doni la informació necessària per gestionar l'oficina a tots els nivells de treball tant amb la visió oficina, com visió client i visió producte.
- Qui penseu que es el principal usuari d'aquesta aplicació?
Els empleats de la xarxa d'oficines.
- I l'usuari secundari?
Dins la territorial les Direccions d'àrees de Negoci, les Delegacions Generals i les Direccions Territorials.
Direcció, els empleats dels SSCC.
Els empleats de l'àrea de comptabilitat analítica i de gestió.
- Com definiries als usuaris? Que saps d'ells? (educació, edat, sexe, professió, grau d'alfabetització en ordinadors, accessibilitat als ordinadors, plataforma, etc. ..)

Empleats d'oficines

Els empleats d'oficines tenen un elevat grau de coneixement dels productes financers, mostrant una molt bona preparació dins d'aquest àmbit.

Estan força familiaritzats en l'ús d'ordinadors ja que des de fa molts anys es una de les eines imprescindibles en el seu treball.

La plataforma que usualment utilitzen es PC amb *Windows XP*, navegador *Internet Explorer* i una plataforma pròpia anomenada *TF21* que dona suport al terminat financer i que interrelaciona amb el navegador per tal d'accedir a la intranet. Dins d'aquest àmbit ja existeixen diverses aplicacions amb les que treballen a diari, per lo que es pot assegurar que estan força preparats.

Directors i sots-directors d'oficines

Ídem que els empleats d'oficines, però s'ha de tenir en compte que tenen responsabilitat vers els resultats del negoci i el acompliment dels objectius pactats.

Direcció

Els usuaris de Direcció tenen un molt alt grau de coneixement vers la gestió d'organitzacions financeres. Estan familiaritzats amb l'ús de les actuals eines de gestió. El seu ús del terminal financer i la intranet no es tan intens com el dels empleats d'oficines, però el seu grau de coneixement d'aquest es també mol elevat.

Empleats de SSCC

Els empleats de SSCC degut a que estan separats per feines, estan més especialitzats que els empleats de la xarxa territorial. Per aquest motiu el grau de preparació, si bé es alt, no es homogeni. D'aquesta manera trobem a gent molt preparada en marketing, d'altres amb una formació comptable i d'altres amb formació financera que poden tenir certs problemes al parlar de temes que es porten a altres àrees.

Aquesta mateixa especialització fa que l'ús d'ordinadors sigui diferent del que es fa a la xarxa d'oficines. Els empleats de SSCC treballen molt amb el correu electrònic, eines d'ofimàtica, però accedeixen exclusivament a les aplicacions relacionades amb el seu àmbit de treball dins del terminal financer i intranet.

Directors d'àrea de Negoci i Delegats Generals

Coordinen un grup d'oficines. Tenen responsabilitat vers els resultats i objectius de les seves oficines.

El grau de formació es equivalent al dels empleats d'oficines, però el seu treball es principalment donar suport a la gestió

Empleats de les delegacions generals

El seu objectiu es donar suport a les oficines coordinades. En general, el seu perfil es similar al dels empleats de SSCC, però en general estan molt especialitzats en el negoci i els productes financers.

- De quina manera està treballant ara el usuari?

Actualment a l'entitat coexisteixen dos eines que donen informació de gestió. La primera d'elles, anomenada Sistema d'informació de Gestió - en endavant SIG -, dona informació de gestió a nivell d'oficina. La segona anomenada Rendibilitat de clients - en endavant REN- dona informació a nivell de client.

D'aquesta manera una oficina pot analitzar al seva situació a partir de SIG podent obtenir informació del seu compte de resultat, dels seus saldos, evolució, etc. .

De la mateixa manera també pot analitzar la situació del seus clients tenint informació com la rendibilitat obtinguda amb aquest client, la rendibilitat dels contractes del client, etc. .

- Que ha de fer l'aplicació pel client?

L'aplicació ha de donar informació sobre l'estat de l'oficina i l'ha de permetre fer l'anàlisi de la rendibilitat i del negoci d'aquesta.

Aquest anàlisi ha de poder fer-se augmentant el nivell de detall. Així s'ha de poder veure la rendibilitat de la oficina, dels recursos i inversions, dels productes, ... fins a arribar als contractes i/o operacions.

- Quines tasques coneixerà l'audiència o aprendrà a fer com a resultat d'aquesta aplicació?
Podrà saber els motius de les variacions de saldos i de rendibilitat de l'oficina.
- Existia documentació sobre aquest tema (vídeo, àudio, web, paper, etc.)?
Sí, però era molt dispersa i era difícil de tractar.
- La aplicació té que adaptar-se a algun estàndard?
La aplicació ha de treballar en la intranet de la empresa.
- Hi ha informació sobre aquest requeriment organitzatiu (guies d'estil, webguides, altres)?
Existeix una guia d'estil, però tan sols tracta les pàgines de la extranet, i aquesta aplicació treballarà dins l'entorn de la intranet.

- Te l'aplicació que acoblar-se amb altres treballs en desenvolupament?
Dins del mateix projecte s'està treballant en l'aprovisionament de la informació
- Existeixen d'altres requeriments que limiten el projecte?
Ha de estar a públic el any 2005.

2.3 Entrevistes a usuaris

2.3.1 Santi

Edat: 42

Ocupació: Director de l'oficina 3576 – La Marina

Estat: Casat, amb dos filles (10 i 4 anys)

Educació: Carrera universitària no finalitzada

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada passejar amb les seves filles i sortir a dinar o sopar amb altres parelles. Li agrada anar a pescar, cada any reserva uns dies de les seves vacances per anar a pescar a Llavorsí amb el seu pare. Practica el esquí.

Objectiu pròxim: Anar a Llavorsí amb els companys de l'equip de futbol sala.

Objectiu professional: Cobrir els objectius sense agobiar-se, per a poder atendre millor als clients. Aconseguir que l'oficina pugi de categoria.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Llegeix el correu electrònic cada dia. Utilitza les eines de gestió comercial.

Capacitat amb els ordinadors: Intermedi. Pensa que es fàcil de utilitzar.

Queixes dels ordinadors: Creu que la informació està massa fragmentada.

Fuentes de informació habitual: Premsa i TV, per a notícies del seu treball utilitza la intranet.

Cita: "De tanto en tanto, hay que desconectar, ir a un sitio donde puedas sentirte solo si lo deseas."

2.3.2 Yolanda

Edat: 29

Ocupació: Treballa a l'oficina 3023 – Major de Sarrià com Assessora de Serveis Financers de particulars

Estat: Soltera

Educació: Llicenciada en Econòmiques

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada practicar esport (gimnàstica i esquí), llegir, sortir amb els amics i anar a la platja.

Objectiu professional: Aconseguir que el client tingui la percepció de que esta ben assessorat.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Utilitza las noves eines de gestió: Agenda Comercial, Outlook i Eines de vinculació.

Capacitat amb els ordinadors: Elevada. Pensa que es fàcil de utilitzar.

Queixes dels ordinadors:

Fuentes de informació habitual: Premsa

2.3.3 Cristina

Edat: 27

Ocupació: Directora de l'oficina 4801 – Piedras Blancas

Estat: Casada, sense fills

Educació: Llicenciada en Administració de empreses

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada escoltar música, anar de excursió, esquiar, jugar al pàdel i viatjar

Objectiu professional: Aconseguir augmentar la vinculació dels clientes per mitjà del lliurament de targetes.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Correu electrònic un parell de vegades al dia. Aplicacions de negoci i de gestió. La seva utilització es contínua.

Capacitat amb els ordinadors: Elevada.

Queixes dels ordinadors: En determinats moments es massa lent. Les aplicacions no son homogènies i no hi ha ajudes que aclareixin els teus dubtes.

Fuentes de informació habitual: Premsa

Cita: “con los clientes nos entendemos bien, somos jóvenes y tenemos “gracia” y esto se lo transmitimos a los clientes, con los que hemos conseguido conectar muy bien”

2.3.4 Esther

Edat: 28

Ocupació: Treballa a l'oficina 391 – Vilanoveta-Roquetes com auxiliar administrativa

Estat: Casada

Educació: Llicenciada en Dret

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada llegir , viatjar i anar al cine. Especialment a veure pel·lícules de Billy Wilder,

Objectiu professional: Captar hipoteques de la competència i augmentar el número de plans de pensions i de targetes.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: A diari esta a caixa utilitzant el terminal financer.

Capacitat amb els ordinadors: Elevada.

Queixes dels ordinadors: M'ocupa la major part del temps i no em permet dedicar-hi més temps a la gestió comercial dels clients

Fuentes de informació habitual: Premsa

Cita: "tratar a los clientes como querríamos que nos tratasen a nosotros"

2.3.5 Joaquim

Edat: 26

Ocupació: Treballa a l'oficina 1353 – Rambla Just Oliveres

Estat: Solter

Educació: Llicenciat en Administració i Direcció de Empreses

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada amb bogeria el futbol. Joga a futbol sala amb els companys de l'associació de empleats i no es perd cap partit del Barça.

Objectiu professional: Millorar en qualitat de servei, seguir creixent en nombre de clients i aconseguir que cada vegada estiguin més consolidats i vinculats.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Utilitza el terminal financer, intranet.

Capacitat amb els ordinadors: Alta

Queixes dels ordinadors: Els missatges d'error en molts casos no s'entenen

Fuentes de informació habitual: Premsa i TV

Cita: "hemos de poner en practica un nuevo estilo de oficina, basado en ofrecer una calidad de servicio muy alta y estar siempre pendientes de sacarle el máximo progreso a las entrevistas que tenemos"

2.3.6 Amparo

Edat: 42

Ocupació: Sots-directora de l'oficina 2270 – Zaidía

Estat: Casada, amb dues filles (14 i 11 anys)

Educació: Llicenciada en Econòmiques i Empresarials

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada viatjar, llegir novel·les històriques i de temes relacionats amb Egipte, i passejar per la platja

Objectiu professional: Ampliar el nombre de empreses clients. Establir contactes amb el nou col·lectiu d'immigrants que resideixen a l'àrea d'influència de l'oficina.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Utilitza tant el terminal financer com les eines de gestió.

Capacitat amb els ordinadors: Molt Elevada.

Queixes dels ordinadors: Moltes aplicacions no tenen ajudes.

Fuentes de informació habitual: Premsa

Cita: "tenir molta cura de la qualitat del servei que oferim"

2.3.7 Fermín

Edat: 54

Ocupació: Director d'àrea de Negoci - Sarrià

Estat: Casat amb un fill (21 anys)

Educació: Llicenciada en Administració d'Empreses

ESTIL DE VIDA

Activitats: Li agrada viatjar

Objectiu professional: Col·locar la seva zona dins el Top-10 en quant a beneficis. Mantenir la morositat molt baixa.

ÚS DELS ORDINADORS I NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Utilització dels ordinadors: Utilitza el SIG i el Sistema de Informació del Risc.

Capacitat amb els ordinadors: Mitja, a vegades necessita ajut del administratiu.

Queixes dels ordinadors:

Fuentes de informació habitual: Premsa

Cita: "necesitamos que se coloquen operaciones de activo, pero lo más importante es que sea un activo de calidad"

2.4 Anàlisi de les entrevistes

2.4.1 Primera classificació. Per tipus de feina desenvolupada:

Empleats d'oficines

Tenen un elevat grau de coneixement dels productes financers, mostrant una molt bona preparació dins d'aquest àmbit.

Estan força familiaritzats en l'ús d'ordinadors ja que des de fa molts anys es una de les eines imprescindibles en el seu treball.

La plataforma que usualment utilitzen es PC amb *Windows XP*, navegador *Internet Explorer* i una plataforma pròpia anomenada *TF21* que dona suport al termita financer i que interrelaciona amb el navegador per tal d'accedir a la intranet. Dins d'aquest àmbit ja existeixen diverses aplicacions amb les que treballen a diari, per lo que es pot assegurar que estan força preparats.

Directors, Sots-directors d'oficines i Assessors de Serveis Financers

Ídem que els empleats d'oficines, però s'ha de tenir en compte que tenen responsabilitat vers els resultats del negoci i el acompliment dels objectius pactats.

Aquests usuaris estan molt formats des del punt de vista del negoci de l'empresa. En general tenen una àmplia experiència en treball amb ordinadors, si bé no en tots els casos.

El seu objectiu principal respecte a la nova aplicació es aconseguir poder analitzar el estat de la seva oficina podent esbrinar els motius de les possibles desviacions respecte als objectius pactats i fites estimades

Per aquest motiu consideren essencial que amb l'aplicació pugui arribar a nivell de contracte i operacions.

Direcció

Els usuaris de Direcció tenen un molt alt grau de coneixement vers la gestió d'organitzacions financeres. Estan familiaritzats amb l'ús de les actuals eines de gestió. El seu ús del terminal financer i la intranet no es tan intens com el dels empleats d'oficines, però el seu grau de coneixement d'aquest es també mol elevat.

Empleats de SSCC

Els empleats de SSCC degut a que estan separats per feines, estan més especialitzats que els empleats de la xarxa territorial. Per aquest motiu el grau de preparació, si bé es alt, no es homogeni. D'aquesta manera trobem a gent molt preparada en marketing, d'altres amb una formació comptable i d'altres amb formació financera que poden tenir certs problemes al parlar de temes que es porten a altres àrees.

Aquesta mateixa especialització fa que l'ús d'ordinadors sigui diferent del que es fa a la xarxa d'oficines. Els empleats de SSCC treballen molt amb el correu electrònic, eines d'ofimàtica, però accedeixen exclusivament a les aplicacions relacionades amb el seu treball dins del terminal financer i intranet.

Directors d'àrea de Negoci i Delegats Generals

Coordinen un grup d'oficines. Tenen responsabilitat vers els resultats i objectius de les seves oficines.

El grau de formació es equivalent al dels empleats d'oficines, però el seu treball es principalment donar suport a la gestió

Empleats de les delegacions generals

El seu objectiu es donar suport a les oficines coordinades. En general, el seu perfil es similar al dels empleats de SSCC, però en general estan molt especialitzats en el negoci i els productes financers.

2.4.2 Segona classificació. Segons les fites dels usuaris:

Revisant les entrevistes, tant amb el client com amb els usuaris es poden detectar las següents fites:

2.4.2.1 Fites dels usuaris

Fites a la vida

- Anar a Llavorsí amb els companys de l'equip de futbol

Fites de la experiència

- El nou producte ha de permetre una ràpida assimilació dels coneixements ja adquirits amb l'eina antiga
- Donar una visió unificada de la informació de gestió (evitar la fragmentació)
- Missatges clars: Claredat
- Estandardització
- Ha de tenir ajudes que aclareixin els dubtes
- Poder mantenir els informes fets a mida.

Fites finals

- Donar la informació necessària per gestionar l'oficina a tots els nivells de treball.
- Permetre saber el estat financer i de gestió de l'oficina, els objectius pactats per poder analitzar-los i planificar accions per tal d'acomplir les seves fites.
- Saber l'estat de l'oficina i permetre fer l'anàlisi de la rendibilitat i del negoci d'aquesta.
- Aquest anàlisi ha de poder fer-se augmentant el nivell de detall. Així s'ha de poder veure la rendibilitat de la oficina, dels recursos i inversions, dels productes, ... fins a arribar als contractes i/o operacions.
- Permetre passar de la visió oficina a la visió client i/o visió operacions a partir dels saldos.
- Saber els motius de les variacions de saldos i de rendibilitat de l'oficina.
- Poder dedicar-hi més temps a la gestió comercial dels clients.
- Aconseguir que el client tingui la percepció de que esta ben assessorat.
- Aconseguir augmentar la vinculació dels clientes per mitjà del lliurament de targetes.
- Captar hipoteques de la competència i augmentar el número de plans de pensions i de targetes.
- Millorar en qualitat de servei, seguir creixent en nombre de clients i aconseguir que cada vegada estiguin més consolidats i vinculats.
- Ampliar el nombre de empreses clients. Establir contactes amb el nou col·lectiu d'immigrants que resideixen a l'àrea d'influència de l'oficina.
- Col·locar la seva zona dins el Top-10 en quant a beneficis.
- Mantenir la morositat molt baixa.

2.4.2.2 Fites dels no usuaris

Fites del client

- Ha de permetre les dues visions actuals (Oficina i Client) més una visió producte/operació.
- Les visions han de ser homogènies i quadrables.

Fites corporatives

- Ha de estar a públic el any 2005.

Fites tècniques

- La aplicació ha de treballar en la intranet de la empresa.
- Velocitat

2.5 Anàlisi de les fites

“People’s or personas’ goals motivate them to behave the way they do. Thus, goals provide not only an answer to why and how personas desire to use a product, but can also serve as a shorthand in the designer’s mind for the sometimes complex behaviors in which a person engages and, therefore, for the tasks as well”¹

¹ Cooper, Alan. Reimann, Robert M. *About Face 2.0: The Essentials of Interaction Design* [2]

De la llista de fites obtinguda de les entrevistes i reunions mantingudes he descartat unes quantes fites ja que eren alienes al propòsit d'aquesta aplicació, com per exemple: "Anar a Llavorsí amb els companys de l'equip de futbol sala".

També s'han descartat d'altres perquè, encara que es corresponen amb fites que s'esperen del ús de aquesta eina, no aporten gaire informació cara al disseny de la interfície.

2.5.1 Fites de la experiència

Ràpida assimilació dels coneixements ja adquirits amb l'eina antiga

Uniformitat de la informació de gestió

Missatges i ajuts clars

Mantenir funcionalitats ja existents

2.5.2 Fites finals

2.5.2.1 Visions

Oficina

Client

Contracte/Operació

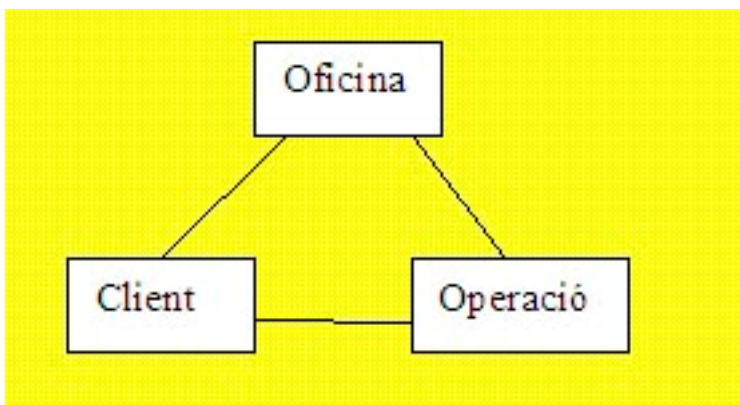


Figura 1

2.5.2.2 Informació

Volum de negoci:

Número de contractes

Saldos

Número d'operacions

Imports de les operacions

Rendibilitat:

Marge dels productes

Comissions per serveis

Rendibilitat bruta

Costos

Rendibilitat neta

Objectius:

Situació actual

Valor pactat

Grau d'acompliment

Variacions i Alertes:

Variacions de saldos

Variacions de contractes

Variacions de rendibilitat

Agrupacions de clients:

Col·lectius

Grups d'empreses

Grups locals

Persones amb el mateix NIF

Agrupacions d'oficines:

Oficines integrades/integradores

Població/Barri

Direcció d'Àrea de Negoci

Delegació General

Direcció Territorial

2.5.3 Altres fites

Les visions han de ser quadrables.

Ha de estar a públic el any 2005.

La aplicació ha de treballar a la intranet de la empresa.

Velocitat

2.6 Tasques

De l'anàlisi de les enquestes i dels escenaris trobem les següents tasques a realitzar pels usuaris:

Consulta de la rendibilitat del propi centre

Consultar la posició global i el marge de l'oficina

Consulta de la rendibilitat de les oficines depenents

Consulta de la rendibilitat del client

- Consulta de la fitxa del client
- Consulta del volum de negoci de l'oficina
- Consulta del grau d'assoliment dels objectius de les oficines
- Consulta de les variacions del negoci de l'oficina
- Consultar els saldos diaris i les seves variacions (diàries i acumulades del mes)
- Consultar el detall d'operacions que corresponen a les variacions
- Consultar el grau d'acompliment dels objectius
- Consultar la rendibilitat d'un client o d'un grup de clients
- Veure l'evolució de a posició global, marge de l'oficina.
- Veure l'evolució de la rendibilitat d'un client o d'un grup de clients
- Consulta d'alertes
- Consultar les alertes de gestió
- Personalitzar les alertes de gestió

2.7 Persones

2.7.1 Persona principal

Anna (principal)



42 anys
Directora d'oficina
Casada amb dos fills
Llicenciada en econòmiques

Estil de Vida:

Li agrada passejar amb els seus fills, viatjar, sortir amb els amics, llegir. Fer esport, en particular l'esquí.

Fites professionals:

Cobrir els objectius, aconseguir que l'oficina pugi de categoria, millorar la qualitat de servei, augmentar el número de clients i augmentar la vinculació d'aquests.

Ús dels ordinadors:

A diari utilitza les eines de gestió comercial i el correu electrònic.
Considera que es fàcil d'utilitzar, però troba que a l'entitat hi han masses aplicacions informàtiques i manca estandardització.

Responsabilitats:

Responsable de la bona marxa de l'oficina (acompliment dels objectius, vetllar per la qualitat de servei, ...)

Objectius de la nova aplicació:

Ràpida assimilació dels coneixements ja adquirits amb l'eina antiga
Uniformitat de la informació de gestió
Missatges i ajuts clars
Mantenir funcionalitats ja existents
Permetre saber el estat financer i de gestió de l'oficina, els objectius pactats per poder analitzar-los i planificar accions per tal d'acomplir les seves fites.
Saber la rendibilitat de l'oficina i permetre fer l'anàlisi d'aquesta i del negoci.
Aquest anàlisi ha de poder fer-se augmentant el nivell de detall. Així s'ha de poder veure la rendibilitat de la oficina, dels recursos i inversions, dels productes, ... fins a arribar als contractes i/o operacions.

Narrativa del dia:

- 07:00 L'Anna s'aixeca, pren una dutxa, es vesteix i surt cap a l'oficina.
- 07:50 Arriba a l'oficina.
Activa el retard de la caixa forta.
Mentre espera que s'obri la caixa revisa la cartera rebuda.
Arriben la resta d'empleats de l'oficina
- 08:05 S'obre la caixa forta.
Anna revisa el correu electrònic.
- 08:15 S'obre l'oficina al públic.
Anna revisa el SIG (actual sistema d'informació de gestió).

Estudia les variacions de saldos i les alertes del dia per detectar qualsevol les fuites i/o oportunitats de negoci.
Estudia les dades de volum de negoci de l'oficina i la situació d'acompliment de objectius –demà té reunió amb el DAN per tal de fixar els objectius.
- 08:45 Comenta amb la resta d'empleats que ha trobat una disminució de saldos de passiu per si algú se'n recorda de qui va fer l'operació.
- 09:00 Es presenta un client que vol demanar un crèdit.
Anna deixa el que estava fent per atendre'l. Consulta la fitxa del client (informació sobre els productes contractats, saldos i rendibilitat del client) per tal de poder donar-li una resposta.
- 10:30 El caixer l'hi passa un client que es queixa d'una comissió cobrada per tal de negociar amb ell un pacte de condonació de part de les comissions cobrades.
Consulta la rendibilitat del client per poder donar-li una resposta.

11:00	<p>A les alertes del dia troba un reintegrament elevat. Es una transferència amb destí un banc d'internet, ho comenta amb els sots-director.</p> <p>Junts es revisen la fitxa del client per saber quina rendibilitat donava a l'oficina i quins productes té per tal d'estudiar si es pot fer una contraoferta o no val la pena.</p> <p>El sots-director intentarà posar-se en contacte amb el client per intentar recuperar l'operació.</p>
12:00	<p>S'està fent una campanya de col·locació de targetes i venda de plans de pensions, l'assessor de serveis financers i ella aniran a visitar uns quants clients que no tenen targetes amb la seva entitat i estudiaran qui pot necessitar un pla de pensions per desgravar a hisenda.</p>
13:00	<p>Passa a l'assessor de serveis financers un client que vol moure diners de la seva llibreta a la vista a un dipòsit a termini per tal que l'hi informi de les condicions.</p>
13:20	<p>Revisa la situació dels impagats dels rebuts de préstecs.</p>
14:30	<p>Arriba l'hora del tancament de l'oficina.</p> <p>Es revisa els possibles temes pendents per tal de permetre fer l'arqueig.</p>
14:45	<p>Abans de marxar comenten una mica com ha estat el dia, qui ha vingut i a fer què.</p>
15:00	<p>Va a dinar.</p>
17:00	<p>Anna torna a l'oficina per preparar la documentació necessària per un crèdit que s'ha de firmar demà a la notaria.</p>
19:00	<p>Surt de l'oficina i torna a casa.</p>

2.7.2 Persones secundàries

Pau

(secundari)



27 anys
Administratiu
Solter
Llicenciat en econòmiques

Estil de Vida:

Li agrada viatjar, sortir amb els amics, anar al cinema. Jugar al futbol.

Fites professionals:

Millorar la qualitat de servei, captar clients i col·locar productes (dipòsits a termini, préstecs, assegurances, ...). Augmentar la venda creuada.

Ús dels ordinadors:

Utilitza el terminal financer i la intranet a totes hores.
Considera que es fàcil d'utilitzar i a casa també utilitza el correu electrònic particular.
Considera que està força bé, però que s'ha de millorar tant en la velocitat de resposta a determinats moments del dia com eliminar certs missatges i/o textos no massa entenedors. Cal donar suport a la venda creuada.

Responsabilitats:

Responsable del tracte dia a dia amb el client. Es qui s'encarrega d'iniciar el contacte per a la venda creuada i col·locació de productes.

Objectius de la nova aplicació:

La aplicació ens ha de donar Informació sobre

- Volum de negoci
- Rendibilitat
- Objectius
- Variacions i Alertes

Narrativa del dia:

07:00	En Pau s'aixeca del llit, es dutxa, es vesteix i desdejuna.
07:35	Surt de casa
07:55	Arriba a l'oficina Obre el terminal financer.
08:10	Carrega el dispensador Verifica els caixers automàtics
08:15	Es posa a caixa S'obre l'oficina
08:20	El sots-delegat li porta els efectes rebuts dins la cartera. Atén a un client que vol fer una transferència a un banc d'internet. Crida al sots-delegat per que atengui al client i esbrini quines condicions li donen. Durant la resta de mati es dedica a atendre la caixa mentre carrega els rebuts a la cartera. Quan arriba un client a qui es pot intentar fer venda creuada, en Pau treu la fitxa del client i fa la consulta al client. Si es necessari dedicar-hi més temps o el client es mostra interessat, crida al sots-director o a un altre company que no estigui a caixa per tal de que continuï amb la venda.
14:30	Tancament de la oficina. En Pau treu el totals d'operacions d'oficina, fa l'arqueig de la seva caixa i la quadra.
14:55	Una vegada quadrades totes les caixes, es fa el mateix pel total de l'oficina.
15:15	Pau marxa a casa.

Miquel (secundari)



58 anys
Director d'àrea de negoci
Casat amb un fill
Llicenciat en Administració d'empreses

Estil de Vida:

Li agrada passar el cap de setmana a la caseta que té a Llafranc, viatjar.

Fites professionals:

Millorar la rendibilitat de la seva zona sense que augmenti la morositat.

Ús dels ordinadors:

Utilitza el correu electrònic i les eines de gestió actuals.

Responsabilitats:

Responsable dels resultats de les oficines de la seva zona.

Objectius que ha d'acomplir l'eina:

Donar informació de clients de forma agrupada:

- Col·lectius
- Grups d'empreses
- Grups locals
- Persones amb el mateix NIF

Permetre diverses agrupacions d'oficines:

- Oficines integrades/integradores
- Població/Barri
- DAN
- DG
- DT

Narrativa del dia:

07:20	En Miquel s'aixeca, desdijuna, es dutxa i es vesteix.
07:55	Surt de casa
08:15	Arriba a la delegació Consulta el correu, tant electrònic com ordinari.
08:45	Truca al director de l'oficina XXXX per parlar de l'operació de crèdit que té pendent d'autoritzar.
09:10	Revisa la situació de la seva zona i revisa les alertes. Si troba alguna, es posa en contacte amb l'oficina per comentar la operació que ha provocat l'alerta.
11:00	Reunió amb el Delegat General i els altres Directores d'àrea. Es comenta la darrera reunió del consell de direcció.
13:00	Visita l'oficina YYYY per parlar amb el director del trasllat d'un dels seus empleats i com cobriran la vacant.
15:00	Va a dinar
17:00	Reunió amb els directors i sots-directors de la seva zona, per comunicar-hi les repercussions derivades de la reunió del consell de direcció.
19:30	Una vegada acabada la reunió marxa a casa

2.8 Escenaris

2.8.1 Reunió per a estudiar la situació de l'oficina i proposar accions de millora:

Intervenien:

- Director de l'oficina
- Sots-director de l'oficina
- Assessor de Serveis Financers (ASF)
- Empleats

El director explica que a l'última reunió, el Director d'àrea de negoci (DAN) va indicar que els objectius de creixement del saldo mitjà del passiu i del actiu no es complien segons el ritme desitjat. Per a incrementar el saldo del passiu proposen fer una campanya per col·locar plans de pensions.

El sots-director comenta que, si bé no se estan complint els objectius del any en saldo mitjà de passiu de la oficina, el creixement interanual es molt superior a l'objectiu exigint, i si es compleix el ritme de creixement del any passat, l'objectiu no perilla i indica que es mes prioritari visitar a promotors immobiliaris per a poder captar hipoteques.

El director observa que s'ha de estudiar si el fort creixement del saldo de passiu dels darrers mesos de l'any anterior va ser el resultat de fets puntuals o realment es un creixement lògic i es possible confiar que torni a passar aquest any.

El ASF proposa estudiar personalment als clientes que tenen un potencial de creixement, fer una cartera amb ells i contactar-hi per augmentar la vinculació. Augmentant la vinculació el saldo del passiu i del actiu creixeran per si mateixos.

El sots-director desitja que es col·loquin targetes de crèdit i/o dèbit.

Els empleats estan disposats a fer venda creuada (vendran targetes i intentaran interessar als clients en els plans de pensions) però necessiten que existeixi un sistema d'alertes per a que els avisi quan estan atenent a un client potencial.

A mes, volen un sistema que donat un objectiu, indiqui quantes han col·locat i el grau d'acompliment.

2.8.2 Reunió per a negociar els objectius del següent any

Intervenien:

- Director d'àrea de Negocio (DAN)
- Director de l'oficina

El DAN amb els resultats de gestió d'aquest any fa una proposta d'objectius al Director de l'oficina.

El director de l'oficina comenta que els objectius proposats no son realistes. Indica que si bé els objectius d'aquest any s'han complert de forma amplia, ha sigut únicament per dos operacions d'un gran import que no es preveu es puguin fer aquest proper any.

El DAN estudiarà les operacions comentades i revisarà els objectius per a que siguin realitzables sense tenir en compte aquest tipus d'operacions.

2.8.3 Reunió per a revisar el estat dels objectius de l'any

Intervenien:

- Director d'àrea de Negoci (DAN)
- Director de la oficina

El DAN indica que no s'estan complint determinats objectius. El Director de la oficina comenta que està previst que en els darrers mesos de l'any el creixement permetrà cobrir els objectius.

El DAN fa notar també que el marge de l'oficina es mes baix del esperat. El director proposa estudiar els motius i a partir dels productes amb rendibilitat mes baixa, revisar els clientes amb un benefici inferior a esperat.

A la propera reunió portarà l'estudi dels clientes o operacions que estan a un interès preferent per a proposar una renegociació de condicions.

3 Disseny

3.1 Característiques principals de la Interfície

Ha de permetre l'anàlisi descendent de la informació de l'oficina (des d'oficina fins a operació)

Ha de proporcionar alertes de gestió

Ha de donar informació diària

Ha de donar informació a fi de mes

3.2 Estructura de les dades a exhibir

La estructura de les dades i la forma d'exhibir-les està condicionada per es diferents visions en que s'ha de treballar. Les principals visions son:

- Productes
- Indicadors
- Centres de treball
- Períodes

La informació que mostrarem a les pantalles de dades de primer nivell estarà organitzada de forma de taula amb una entrada per producte (veure Jerarquia de productes) i una altre per indicador de gestió (veure taula d'Indicadors de gestió).

Productes	Indicadors de gestió								
	Saldo Medio	Ingresos financ.	Gastos financ.	Margin financiero	Comisiones	Gastos	Rentabilidad		
☐ Recursos ajenos	81.012	2.000	1.546	454 0,67%	11	3	462	0,68%	
☐ Inversiones	54.221	2.345	1.954	391 0,87%	45	0	436	0,97%	
☐ Comisiones					23		23		
☐ Otros Gastos						12	-12		
Total		4.345	3.500	845 0,75%	79	15	909	0,81%	

Figura 2

Es pot navegar per la jerarquia de productes per mitjà de les llistes descrites a l'apartat 3.4.2.7.

La informació que es mostrarà a les pantalles de dades de segon nivell serà una llista de contractes amb les dades corresponents a indicadors de gestió.

Contractes	Indicadors de gestió								
	Saldo Medio	Ingresos financ.	Gastos financ.	Margin financiero	Comisiones	Gastos	Rentabilidad		
3145.302.23456-72	25.842	410	375	35 0,67%	8	3	40	0,68%	
3145.314.22545-44	17.452	357	350	7 0,35%	9	1	15	0,52%	

Figura 3

Es podrà navegar per la visió de centres de treball per mitjà de menús desplegable (veure Figura 17). Els àmbits consultables per un centre de treball seran:

- Propi centre de treball
- Centres de treball depenents
- Entitat

La visió de períodes consultables també es podrà consultar per mitjà de menús desplegable (veure Figura 16).

3.2.1 Visió per productes

La navegació permet augmentar el detall del negoci de l'oficina en funció dels productes i serveis per mitjà de llistes que s'expandeixen i es col·lapsen.

Jerarquia de productes²

Negoci Oficina

 Recursos aliens

 Estalvi a la vista

 Llibretes d'estalvi a la vista

 Comptes corrents a la vista

 Estalvi a termini

 Llibreta d'estalvi a termini <= 1 any

 Llibreta d'estalvi a termini <= 2 anys

 Llibreta d'estalvi a termini > 2 anys

 Recursos transitoris

 Transferències pendents d'abonament

 Impostos pendents de liquidar

 Plans de pensions

 Fons de pensions

 Fons d'inversió

 Inversions

 Préstecs

 Préstecs personals

 Préstecs hipotecaris

 Comptes de crèdit

 Leasing

 Factoring

 Confirming

 Comissions per serveis

 Banca electrònica

 Negoci internacional

 Transferències

 Despeses

 Derivades de operativa

 Operativa de estalvi

 Costos de tractament

 Despeses de correu

 Despeses d'explotació

 Personal

 Lloguer

 Electricitat, aigua, etc.

² La jerarquia de productes relacionada no es completa, tan sols es una petita part de la jerarquia total per tal de mostrar el nivell de detall que es pot obtenir mitjançant la navegació. Fins i tot la jerarquia de productes es parametrizable, per lo que pot variar a llarg de la vida del producte.

Objectius

Increment saldo mig de recursos aliens
Marge ordinari
Variació índex de morositat

3.2.2 Visió per indicador de gestió

Per definir les xifres que mostren l'estat d'una oficina utilitzem una jerarquia d'indicadors. Es consideren indicadors simples els que es capturen directament de les interfícies rebudes de les aplicacions. Els indicadors complexos es calculen a partir d'indicadors simples o complexos de nivell inferior.

Jerarquia dels indicadors de gestió³

Marge d'exploració

Rendibilitat

Marge Financer

Ingressos Financers

Interessos cobrats

Ingressos per ajust

Comissions financeres

Comissions brutes

Condonació de comissions (-)

Despeses Financeres (-)

Interessos pagats

Despeses per ajust

Despeses derivades

Comissions per serveis

Comissions brutes

Condonació de comissions (-)

Comissions inter-oficines

Comissions percebudes

Comissions cedides (-)

Comissions inter-entitats

Comissions percebudes

Comissions cedides (-)

Despeses derivades de operativa (-)

Costos de tractament

Despeses de correu

Despeses d'exploració (-)

Posició global

Saldo mig recursos

Saldo mig inversions

Saldo puntual

Saldo puntual recursos

Saldo puntual inversions

Número de contractes

Número d'operacions

Import de les operacions

Objectius

Valor pactat

Valor actual

S'ha de fer notar que per calcular la rendibilitat dels clients no s'ha de comptar amb les despeses d'exploració, doncs son variables alienes al seu negoci.

³ La jerarquia d'indicadors de gestió no es complerta, tan sols es una petita part de la jerarquia total. La jerarquia d'indicadors es parametrizable, per lo que pot variar a llarg del temps.

3.2.3 Visió per centre

El detall de centres depèn de l'estructura de centres de treball definits a l'entitat. Els nivells jeràrquics es relacionen en el següent apartat.

Jerarquia dels centres de treball

Entitat

Serveis Centrals

Direcció d'Àrea

Direcció de Funció

Gerència

Territorial

Direcció Territorial

Delegació General

Direcció d'Àrea de Negoci

Oficina

3.2.4 Visió per període a tractar

Diària

Informació del dia (ahir)

Situació final de dia

Variacions respecte al dia anterior

Informació del dia anterior (abans d'ahir)

Situació a fi de dia

Mensual

Informació mes en curs

Acumulat del mes

Situació actual

Variacions del mes

Informació mesos anteriors (13 mesos)

Acumulat del mes

Situació a fi de mes

Anual

Informació de l'any en curs

Acumulat de l'any

Situació actual

Variacions de l'any

Informació d'anys anteriors (5 anys)

Acumulat de l'any

Situació a fi d'any

Informació de l'any anterior a la mateixa data que la situació de l'any en curs

Informació 12 darrers mesos

Acumulat dels 12 mesos (any mòbil)

3.3 Indicadors a exhibir als informes

3.3.1 Volum de negoci

Situació actual

Número de contractes

Posició global
Variacions del dia
Número de contractes
Posició global
Variacions del mes
Número de contractes
Posició global

3.3.2 Rendibilitat d'oficines

Saldo Puntual
Posició global
Ingressos Financers
Despeses Financeres
Marge Financer
% Marge Financer (es funció del Marge Financer i de la posició global)
Comissions per serveis
Despeses derivades de l'operativa + Despeses d'explotació
Marge d'explotació
% Marge d'explotació (es funció del Marge d'explotació i de la posició global)

3.3.3 Objectius

Valor pactat
Valor actual
% Objectiu acomplert

3.3.4 Rendibilitat de clients

Saldo Puntual
Posició global
Ingressos Financers
Despeses Financeres
Marge Financer
% Marge Financer (es funció del Marge Financer i de la posició global)
Comissions per serveis
Despeses derivades de l'operativa
Rendibilitat
% Rendibilitat

3.3.5 Variacions

Saldo Puntual
Variacions del saldo puntual
Dia
Mes
Any
Saldo mig
Variacions del saldo mig

Mes
Any
% Variació anual s/saldo mig inici any

3.4 Estructura de navegació

3.4.1 Nivells de l'estructura

L'estructura de navegació constarà de dos nivells. Si bé la necessitat de tenir tres visions (veure Figura 1) segons els requeriments dels clients podria fer-nos pensar que fan falta tres nivells, he optat per limitar el nombre de nivells en la navegació vertical a dos.

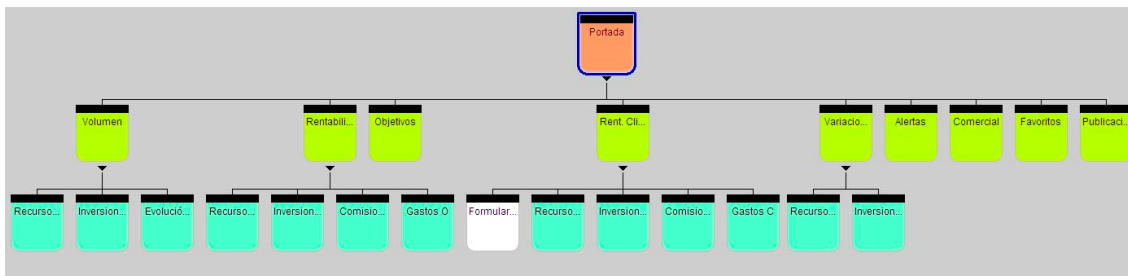


Figura 4

El motiu principal es facilitar al usuari la seva ubicació. El tenir únicament dos nivells de navegació vertical permet tenir sempre visible el lloc on ens trobem exclusivament amb una barra de navegació simple.



Figura 5

El segon motiu per limitar el nombre de nivells a dos es el de reduir la complexitat de la navegació i la seva validació.

“Creo que éste es uno de los problemas más frecuentes en el diseño web (especialmente en los sitios más grandes): no se le da la misma atención a la navegación de nivel inferior que a la de nivel superior. Por eso, en muchos sitios, en cuanto se supera el segundo nivel, la navegación se deteriora y se vuelve *ad hoc*. El problema es tan común que resulta realmente difícil encontrar buenos ejemplos de navegación con tres niveles.”⁴

3.4.2 Eines de navegació

Les principals eines de navegació utilitzades dins d'aquesta aplicació son les eines convencionals de la majoria de pàgines web.

⁴ Krug, Steve. *No me hagas pensar. Una aproximación a la usabilidad* [1]

3.4.2.1 Barra de navegació

Ens permet saber el punt on ens trobem i saltar-hi a qualsevol altre pàgina dins la nostra aplicació.



Figura 6

3.4.2.2 Banner

Ens permet saber on som i anar directament a la pàgina principal.



Figura 7

3.4.2.3 Títol de la pàgina

Es la descripció de la pàgina on ens trobem, conjuntament amb el Banner poden tenir la informació necessària per situar-nos.

Recursos

Figura 8

3.4.2.4 Enllaços locals

Conjunt de botons que enllacen amb les diferents informacions incloses a la pàgina principal.

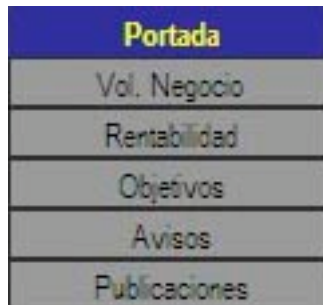


Figura 9

3.4.2.5 Enllaços a altres aplicacions de gestió

Conjunt d'enllaços a altres pàgines i aplicacions ja existents que tenen relació amb la gestió de l'oficina i dels clients.

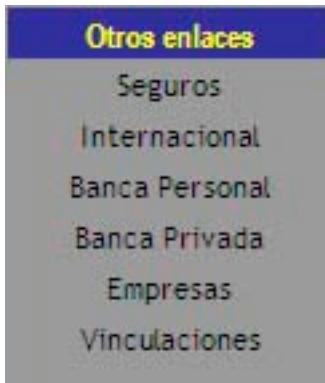


Figura 10



3.4.2.6 Enllaços a informació detall de contracte/operació

Dins la informació continguda a les pàgines, es pot accedir a diversos enllaços, ubicats a les quantitats i els imports, que ens permeten mostrar l'inventari de contractes i/o operacions agrupades dins d'aquests.

Variaciones mes	
Contratos	Saldo M
12	
8	
3	
1	
-2	

Figura 11

3.4.2.7 Llistes que es poden expandir i col·lapsar

Per mitjà de les llistes que es poden expandir (per mitjà de l'icona ) i col·lapsar (per mitjà de l'icona ) es pot augmentar i disminuir el detall de productes pujant o baixant un nivell a la jerarquia de productes.

- Recursos ajenos
 - Ahorro a la vista
 - Ahorro a plazo
 - Fondos de Pensiones
- Inversiones

Figura 12

3.4.3 Pàgina inicial

L'accés a l'aplicació es farà per mitjà de la pàgina *Portada*.

Aquesta pàgina ha de permetre a l'usuari fer-se ràpidament una idea de la situació de l'oficina. Per això dins d'aquesta pàgina hi ha informació del volum de negoci, de la rendibilitat, de la situació dels objectius de l'oficina, de documents i comunicacions que es consideren importants per a les oficines de la xarxa.

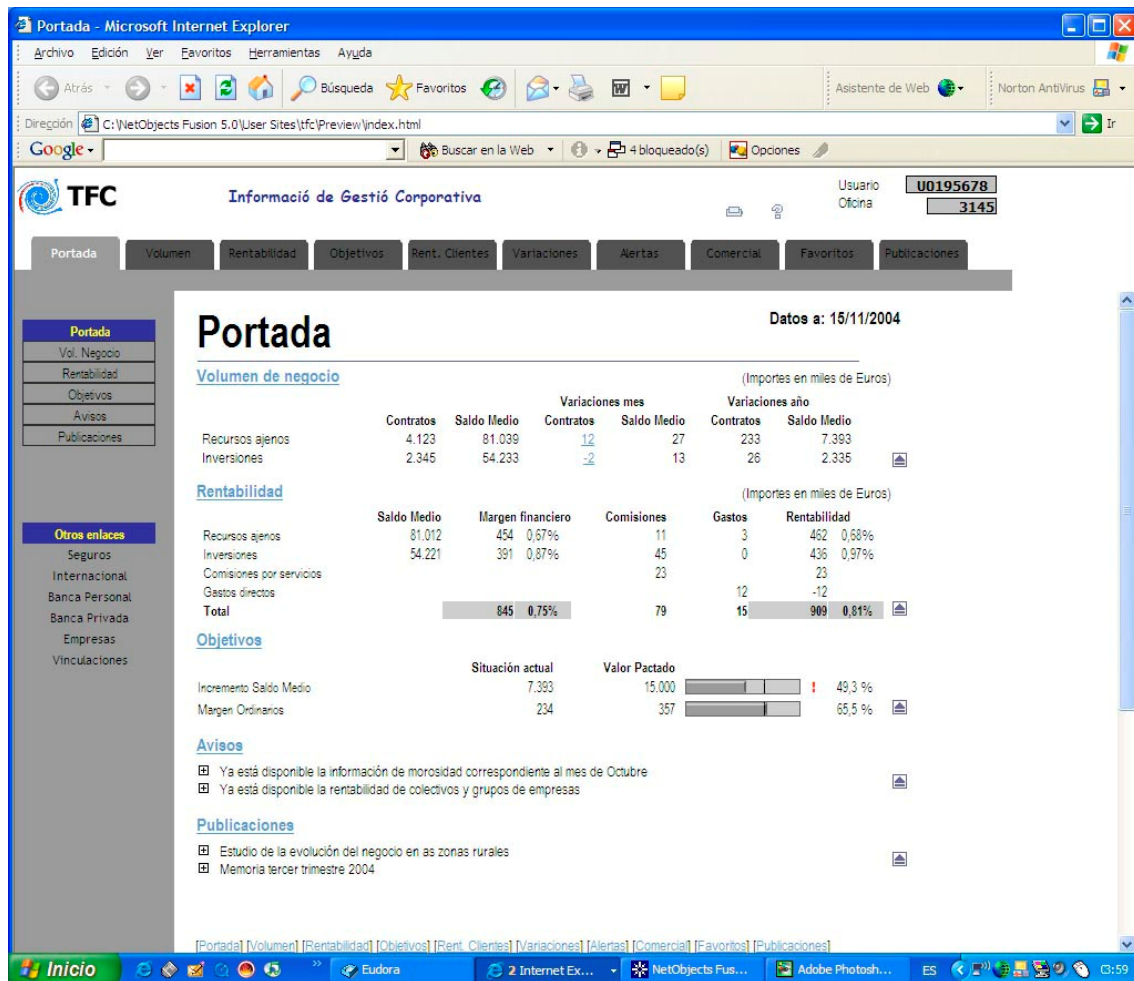


Figura 13

L'aplicació estarà inclosa dins la intranet de l'empresa. Això ens allibera de la necessitat d'una identificació de la entitat, malgrat tot considero interessant definir un format diferent a la pàgina principal de l'aplicació.

3.4.4 Pàgines de primer nivell



Figura 14

Les pàgines de primer nivell contenen informació completa a nivell d'oficina i de client. Per mitjà de llistes que es poden expandir i col·lapsar (veure Figura 12) es pot donar informació a nivell d'oficina amb mes o menys detall.

Des de les pantalles de primer nivell es pot arribar al detall dels contractes i/o operacions que motiven les variacions de contractes i de saldo de l'oficina, per mitjà dels enllaços comentats al punt 3.3.26 (veure Figura 11).

A la pàgina de rendibilitat de client cal abans de tot identificar el client o agrupació de la que volem obtenir la rendibilitat. Per això utilitzarem un formulari on identificarem quin tipus de persona o agrupació volem consultar i donarem les dades relatives a aquest client.

La pàgina d'objectius es un resum de la situació dels diversos objectius pactats per les oficines. S'afegeix un gràfic per permetre veure la situació de l'objectiu en relació amb l'objectiu pactat i la part proporcional que correspon al període que es porta del any.

Valor Pactado	Evolución	%
15.000	<div style="width: 49.3%;"></div>	! 49,3 %
357	<div style="width: 65.5%;"></div>	65,5 %
-2,00	<div style="width: 70.0%;"></div>	70,0 %

Figura 15

La selecció dels períodes i l'àmbit de la informació es farà per mitjà de camps d'entrada en format llista desplegable.

Així es pot demanar informació del mes actual, mesos anteriors, períodes acumulats com la part de l'any en curs, els darrers dotze mesos, etc.

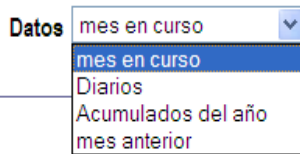


Figura 16

Per mitjà de l'àmbit es pot veure rendibilitat corresponent al centre de treball, tota l'entitat, oficines en concret (sempre que l'usuari estigui autoritzat) i agrupacions d'oficines.

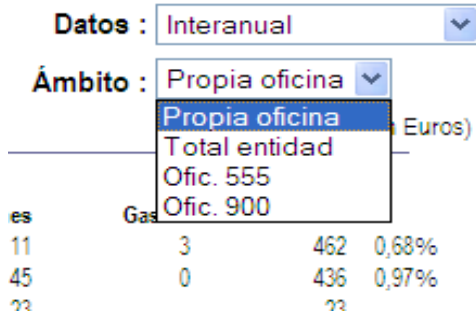


Figura 17

3.4.5 Pàgines de segon nivell

Aquestes pàgines contenen informació al nivell més baix possible (nivell contracte). Arribar a aquestes pàgines es pot fer de dues maneres: per mitjà de la barra de navegació i per mitjà d'un enllaç ubicat a un import o quantitat.

El funcionament de les pàgines de segon nivell es el mateix que el de les pàgines de primer nivell i en elles també es pot variar el període i l'àmbit consultats.

La informació proporcionada dins d'aquestes pàgines son llistes de contractes ordenats per saldo mitjà o rendibilitat.

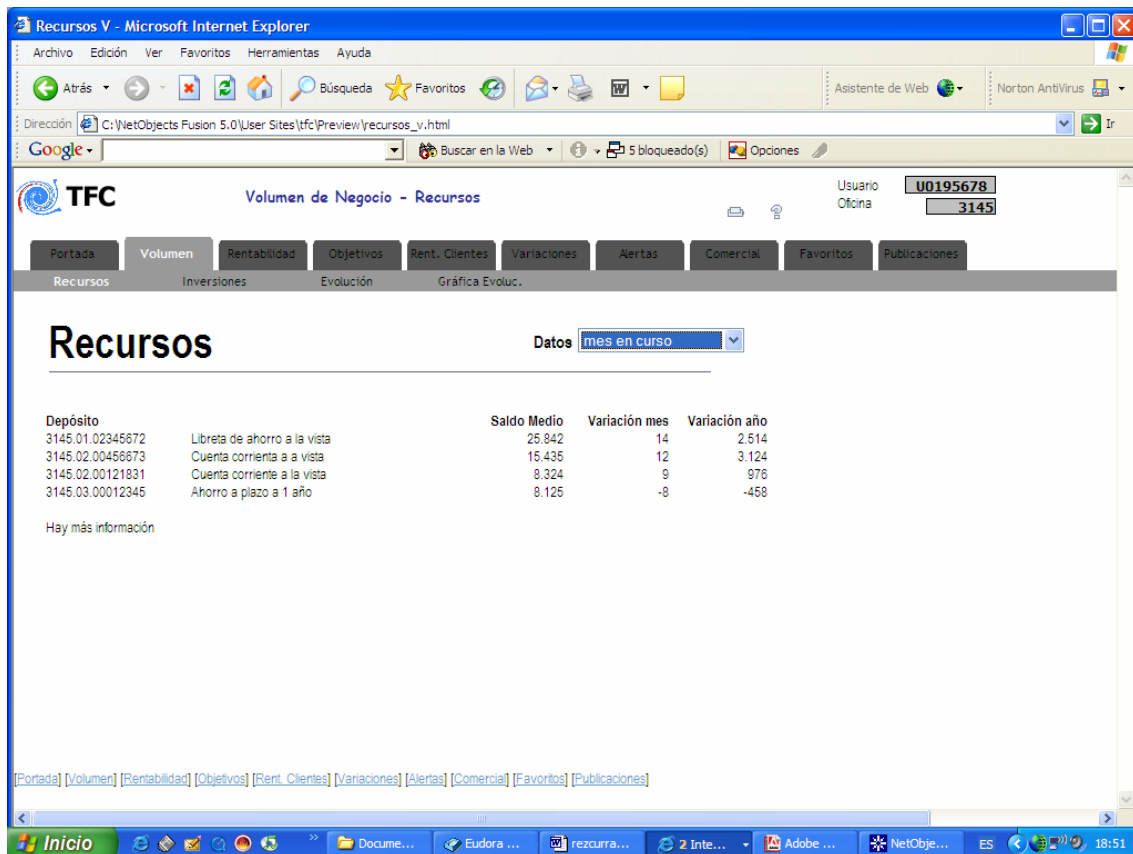


Figura 18

4 Construcció del prototip

El prototip ha estat creat utilitzant exclusivament l'eina subministrada per la UOC NetObjects Fusion Release 5 dins del programari de l'assignatura Interacció humana amb els ordinadors.

La utilització d'aquesta eina m'ha permès tenir un control senzill de les diferents parts comunes de les pantalles, en particular: banner, barra de navegació, etc.

Les dades de la maqueta no son reals, tant sols serveixen per il·lustrar el format de les pantalles.

4.1 Primera versió del prototip

A la primera versió del prototip, les pàgines de segon nivell estaven poc acurades i tenien errors, com manca de títols de pàgina, problemes amb la navegació que van ser detectats en una primera validació.

4.2 Segona versió del prototip

Aquesta versió corregeix les errades realitzades a la versió prèvia. A més revisa les pantalles de segon nivell, per posar uniformitat al seu format. D'aquesta manera a les pàgines de segon nivell exclusivament hi haurà informació de detall a nivell contracte, amb la excepció dels formularis per a la selecció de clients.

Els formularis s'han fet amb un format similar al que actualment tenen a la aplicació de càlcul de rendibilitat de clients, però a petició dels usuaris s'està estudiant la possibilitat d'unificar-les en una única pantalla i reduir el nombre de camps per facilitar la cerca.

5 Conclusions

El disseny orientat a fites permet fer-se una idea de com es comporta i pensa l'usuari. El mètode de les persones principalment descriu com pensa i que vol fer l'usuari i els escenaris permeten saber què, com i perquè ho fa.

Com s'ha pogut veure a l'anàlisi de les enquestes ens trobem que tothom repeteix les mateixes fites: assolir els objectius i millorar la qualitat del servei. Però també es pot veure que hi ha gent que considera que assolir els objectius es un pas previ per arribar a la seva fita real que es millorar en qualitat de serveis i d'altres que fan el plantejament invers.

La definició de l'interfície ha estat pensada per permetre saber en línies generals la situació de la oficina accedint únicament a la pàgina principal i deixar la navegació a nivells inferiors únicament per quan cal analitzar en profunditat les dades i operacions. La pàgina principal hauria de satisfer la majoria de consultes sense necessitat d'aprofundir en la navegació.

En general a l'actualitat no s'està tenint en compte l'usuari a la definició de les interfícies d'usuari. Normalment la seva participació es posposa fins al moment de validació i prova de l'aplicació, on normalment la interfície està hipotecada pel desenvolupament i el disseny de dades de l'aplicació ja realitzat. Això fa que la resolució dels errors de disseny de les interfícies d'usuari es posposi per manca de temps i/o pressupost.

A les entitats bancàries, amb un nombre elevat d'usuaris amb uns objectius similars i diferents a la vegada, es molt interessant la utilització d'aquests mètodes. Definir correctament la interfície d'usuari en fase de disseny rebaixaria molt significativament el cost del manteniment d'aplicacions en els primers anys del seu funcionament.

6 Bibliografia

- [1] Krug, Steve. *No me hagas pensar. Una aproximación a la usabilidad*. Pearson Editorial, S.A. Madrid, 2001. 208 pp.
- [2] Cooper, Alan. Reimann, Robert M. *About Face 2.0: The Essentials of Interaction Design*. Wiley Publishing Inc. Indianapolis, 2003. 504 pp.
- [3] Cooper, Alan, *The origin of personas*. Copper Newsletters [En línia] (08/2003) <http://www.cooper.com/content/insights/newsletters/2003_08/Origin_of_Personas.asp>
- [4] Goodwin, Kim. *Perfecting Your Personas*. Cooper Newsletters [En línia] (07/2001) <http://www.cooper.com/newsletters/2001_07/perfecting_your_personas.htm>
- [5] Manchón, Eduardo. *Creación y uso de personajes en el diseño de productos interactivos*. Alzado.org [En línia] (03/2004) <http://www.alzado.org/articulo.php?id_art=281>
- [6] Kuniavsky, Mike. *Extending a Technique: Group Personas*. Boxes and arrows [En línia] (09/2004) <http://www.boxesandarrows.com/archives/extending_a_technique_group_personas.php>
- [7] Manchón, Eduardo. *El enfoque "persona" y los "escenarios"*. Ainda.info [En línia] (09/2004) <http://www.ainda.info/persona_escenarios.html>
- [8] Head, Alison J. *Personas: Setting the Stage for Building Usable Information Sites*. Information today, Inc. [En línia] (07/2003) <<http://www.infotoday.com/online/jul03/head.shtml>>
- [9] Cooper, Alan. *The Inmates Are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity*. Indianapolis: Sams, 1999. 261 pp.
- [10] Gaffney, Gerry. *What is a scenario?*. Information & Design [En línia] (2000) (<<http://www.infodesign.com.au/usabilityresources/design/scenarios.asp>>
- [11] Hourigan, Meg. *Taking the "You" Out of User: My Experience Using Personas*. Boxes and arrows [En línia] (03/2002)<<http://www.boxesandarrows.com/archives/002330.php>>