

en un paso se indica la existencia de más de un titular en la cuenta, el sistema solicitará sus datos más adelante.

El proceso de alta es crítico para las entidades, sin embargo, muchos usuarios lo abandonan. Para evitarlo resulta esencial guiarlos mediante pasos sucesivos. Esta fase debe centrarse en un único objetivo: el alta del nuevo cliente.

**No ofrecer el menú de navegación general ni menús locales en las páginas del proceso de alta.**

El diseño de las páginas del proceso de alta debe centrarse en el objetivo final y reducir o eliminar todo lo que lo impida o dificulte. Los enlaces o contenidos que puedan distraer de ese propósito deben minimizarse. Cuantos más componentes haya, más posibilidades de error tendrán los usuarios. En este momento sólo se desea de ellos que cumplan una tarea y se debe crear el entorno funcional apropiado. La barra de navegación global, los menús de navegación local, los tabuladores, los *breadcrumbs*, los enlaces inferiores, etc. son superfluos para la tarea objetivo y pueden distraer la atención y derivarla hacia otros fines, como ocurrió en la página de la figura 12 con las opciones de “contratar” de la parte inferior derecha.

Figura 12

The screenshot shows the Inversis Banco website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Productos, Mi dinero, Recomendaciones, Cotizaciones, and Servicios. The main header features the Inversis logo and the text 'Contratación cuenta inversis' with an 'Ayuda' button. Below this, there is a table of 'Intervinientes de la Cuenta Inversis' with columns for 'Intervinientes', 'Tip. Intervención', 'Tip. Documento', 'Núm. Documento', 'Anular', and 'Modificar'. The table lists 'Adolfo Fernandez Gomez' as the 'PRIMER TITULAR' with a 'NIF-DNI' of '123456795'. Below the table, there is a section for 'Datos de Usuario' stating 'Se creará el usuario 'adolfo951' asociado al interviniente 'Adolfo Fernandez Gomez''. The next section, 'Vd. va a contratar los siguientes productos', lists 'CUENTAS DE EFECTIVO', 'CUENTA DE VALORES', 'CUENTA REMUNERADA', 'TARJETA CREDITO', and 'TARJETA DEBITO', each with a red 'CONTRATAR' button. At the bottom, there are 'Volver' and 'Continuar' buttons.

Un participante, al realizar el alta, pulsó por curiosidad en la opción de contratar una cuenta remunerada y desde allí consultó otras páginas, viéndose obligado por ello a comenzar el proceso de nuevo.

En la página de la figura 13 se ofrece una práctica más aconsejable, en la que no se muestra el menú de navegación global del sitio.