

7 Finalización del proceso

Una vez introducidos los datos solicitados en los formularios del proceso, comienzan las tareas que hemos incluido dentro de la fase de finalización. El sitio y el usuario deben realizar un conjunto de funciones, en el sitio y fuera de él, que culminan con el alta de la cuenta y la plena operatividad de la cuenta por Internet.

El alcance del estudio no incluye analizar la usabilidad de las tareas que se realicen fuera del sitio, si no que se ciñe al análisis de las tareas que se llevan a cabo dentro de él.

Para exponer los resultados del estudio, dividimos esta fase en dos epígrafes:

- validación de la información.
- post-confirmación del alta en el sitio.

7.1 Validación de la información

Antes de proponer la confirmación de la contratación de la cuenta, el sitio debe:

Mostrar toda la información del proceso para su validación.

Mediante esta información el usuario vuelve a reforzar su confianza y seguridad en el proceso que está realizando.

El principal objetivo de ésta página es permitir al usuario verificar si la información del proceso es correcta. Por ello, una buena página de validación debe incluir:

- Los datos introducidos de los titulares de las cuentas. Es una buena práctica mostrar los datos en una disposición diferente a como se capturan. Volver a presentarlos con el mismo aspecto puede provocar cierta relajación en el proceso de revisión.
- El producto contratado y los servicios asociados a la cuenta seleccionados. Incluso sería una buena práctica mostrar sus condiciones resumidas de forma atractiva para el usuario y las ventajas de contratarlo.
- Los valores de los campos que el sistema asignará por defecto que puedan afectar a su decisión. Como por ejemplo la oficina (con su dirección) de la cuenta.
- El estatus de la cuenta después de aceptar los datos mostrados y los siguientes pasos a realizar, con las fechas o períodos de realización estimados si son acciones que dependen de la entidad, etc.
- Un método claro para realizar las modificaciones en la información introducida.

A este respecto:

► **Posibilitar la realización de cambios en los datos fácilmente.**

Para aquellos usuarios que se percaten durante la validación de la información de haber introducido un dato erróneo.