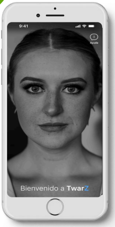
https://www.linkedin.com/in/pao-design/
https://www.paolamedina.design/

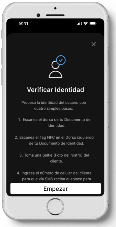
Case Study

Twarz

TwarZ

Paola Medina

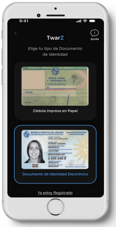




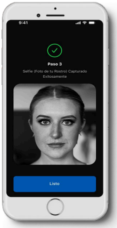
Verificar Identidad

Procesa la identidad del usuario con cuatro simples pasos:

1. Escanea el dorso de tu Documento de Identidad.
2. Escanea el Tag NFC en el Dorso izquierdo de tu Documento de Identidad.
3. Toma una Selfie (Foto del rostro) del cliente.
4. Ingresa el número de celular del cliente para que via SMS reciba el enlace para



Elige tu tipo de Documento de Identidad



Paso 3

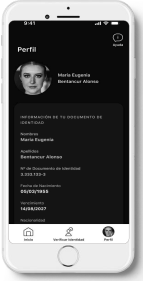
Selfie (Foto de tu Rostro) Capturado Exitosamente

Project Overview

Twarz is a digital identity verification platform designed to simplify the process of validating user identity for lenders and public entities. The goal of the project is to create a seamless, secure, and user-friendly experience that reduces complexity while ensuring high-level security and privacy for users.

Key Objectives:

- Develop a streamlined and efficient identity verification process.
- Build user trust through transparency and robust security features.
- Improve satisfaction for both end-users and institutions by reducing friction and errors in the verification process.



Perfil

Maria Eugenia
Bentancur Alonso

INFORMACIÓN DE TU DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Nombres
Maria Eugenia

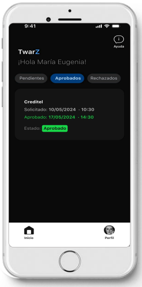
Apellidos
Bentancur Alonso

Nº de Documento de Identidad
3.333.133-3

Fecha de Nacimiento
05/03/1955

Vencimiento
14/08/2027

Nacionalidad



TwarZ
¡Hola María Eugenia!

Creditel
Solicitado: 10/05/2024 · 10:30
Aprobado: 17/05/2024 · 14:30
Estado: Aprobado

Team

Paola Medina (UX Designer), 1 Product Manager, and a team of developers

Role

UI/UX Designer

Tools Used

Figma

Duration

4 weeks

Objective

Design a secure, intuitive identity verification platform that simplifies the process for users and institutions. The goal is to reduce complexity, enhance trust through transparent processes, and improve overall user satisfaction by ensuring a seamless and efficient experience.

Understanding the user

- **User Research**
- **Personas**
- **Problem statements**
- **User journey maps**

To ensure Twarz meets the real needs of its users, I applied a user-centered design approach focusing on thorough qualitative and quantitative research. This included conducting interviews, surveys, and competitive analyses to gather insights from two main user groups: public service officers and fintech consultants. The goal was to understand their pain points, behaviors, and expectations when interacting with biometric verification systems.

By mapping user journeys and creating detailed personas, we identified critical challenges and opportunities to design a more intuitive and effective solution.

User Research

User research: pain points

1 Public Service Officers:

- Errors during identity verification lead to inefficiencies.
- Existing tools lack user-friendly interfaces, complicating their use.
- Citizens with limited technical skills struggle with digital processes

2 Fintech Consultants:

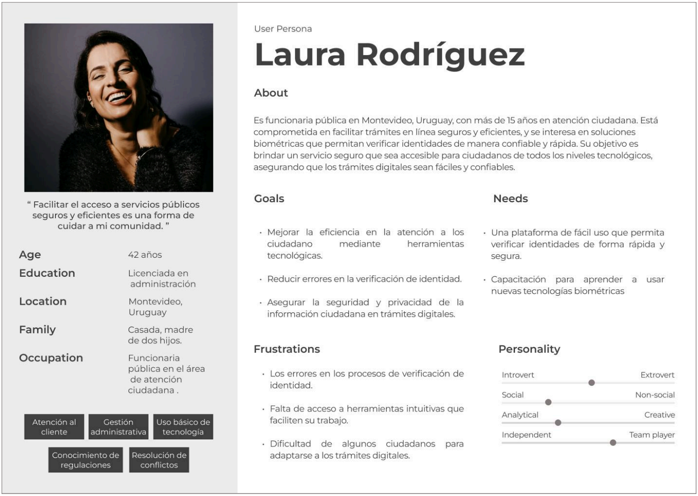
- Biometric tools often compromise usability for security.
- Integration with fintech platforms is complex and time-consuming.
- Strict regulations hinder innovative implementations.

Persona

Problem statement

For Laura: How might we simplify identity verification to improve accuracy and accessibility for citizens with diverse technical skills?

For Martín: How might we develop a secure biometric solution that is user-friendly and easily integrates with fintech platforms?



User Persona

Laura Rodríguez

About

Es funcionaria pública en Montevideo, Uruguay, con más de 15 años en atención ciudadana. Está comprometida en facilitar trámites en línea seguros y eficientes, y se interesa en soluciones biométricas que permitan verificar identidades de manera confiable y rápida. Su objetivo es brindar un servicio seguro que sea accesible para ciudadanos de todos los niveles tecnológicos, asegurando que los trámites digitales sean fáciles y confiables.

“ Facilitar el acceso a servicios públicos seguros y eficientes es una forma de cuidar a mi comunidad. ”

Age	42 años
Education	Licenciada en administración
Location	Montevideo, Uruguay
Family	Casada, madre de dos hijos.
Occupation	Funcionaria pública en el área de atención ciudadana .

Atención al cliente
Gestión administrativa
Uso básico de tecnología
Conocimiento de regulaciones
Resolución de conflictos

Goals

- Mejorar la eficiencia en la atención a los ciudadano mediante herramientas tecnológicas.
- Reducir errores en la verificación de identidad.
- Asegurar la seguridad y privacidad de la información ciudadana en trámites digitales.

Needs

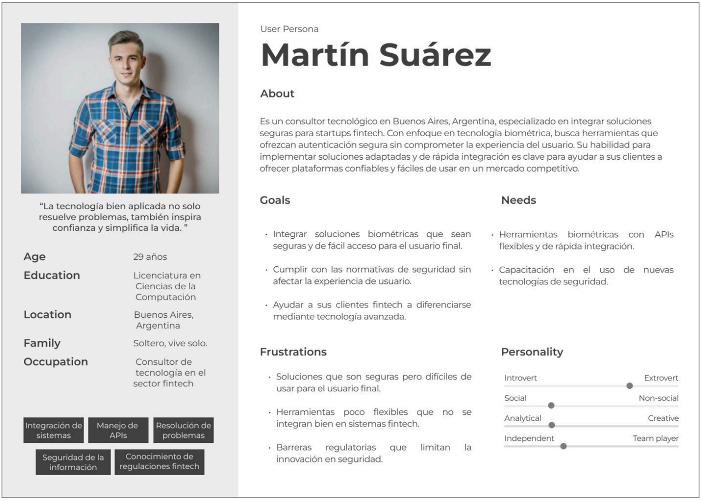
- Una plataforma de fácil uso que permita verificar identidades de forma rápida y segura.
- Capacitación para aprender a usar nuevas tecnologías biométricas

Frustrations

- Los errores en los procesos de verificación de identidad.
- Falta de acceso a herramientas intuitivas que faciliten su trabajo.
- Dificultad de algunos ciudadanos para adaptarse a los trámites digitales.

Personality

Introvert
Extrovert
Social
Non-social
Analytical
Creative
Independent
Team player



User Persona

Martín Suárez

“La tecnología bien aplicada no solo resuelve problemas, también inspira confianza y simplifica la vida. ”

Age	29 años
Education	Licenciatura en Ciencias de la Computación
Location	Buenos Aires, Argentina
Family	Soltero, vive solo.
Occupation	Consultor de tecnología en el sector fintech

- Integración de sistemas
- Manejo de APIs
- Resolución de problemas
- Seguridad de la información
- Conocimiento de regulaciones fintech

About

Es un consultor tecnológico en Buenos Aires, Argentina, especializado en integrar soluciones seguras para startups fintech. Con enfoque en tecnología biométrica, busca herramientas que ofrezcan autenticación segura sin comprometer la experiencia del usuario. Su habilidad para implementar soluciones adaptadas y de rápida integración es clave para ayudar a sus clientes a ofrecer plataformas confiables y fáciles de usar en un mercado competitivo.

Goals

- Integrar soluciones biométricas que sean seguras y de fácil acceso para el usuario final.
- Cumplir con las normativas de seguridad sin afectar la experiencia de usuario.
- Ayudar a sus clientes fintech a diferenciarse mediante tecnología avanzada.

Needs

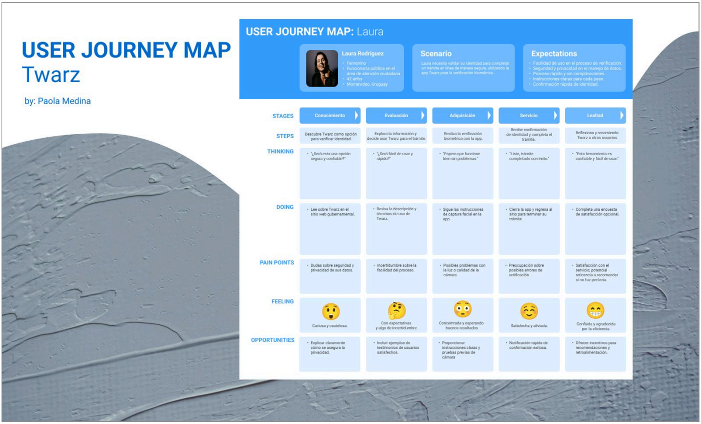
- Herramientas biométricas con APIs flexibles y de rápida integración.
- Capacitación en el uso de nuevas tecnologías de seguridad.

Frustrations

- Soluciones que son seguras pero difíciles de usar para el usuario final.
- Herramientas poco flexibles que no se integran bien en sistemas fintech.
- Barreras regulatorias que limitan la innovación en seguridad.

Personality

User journey map



USER JOURNEY MAP
Twarz

by: Paola Medina

USER JOURNEY MAP: Laura

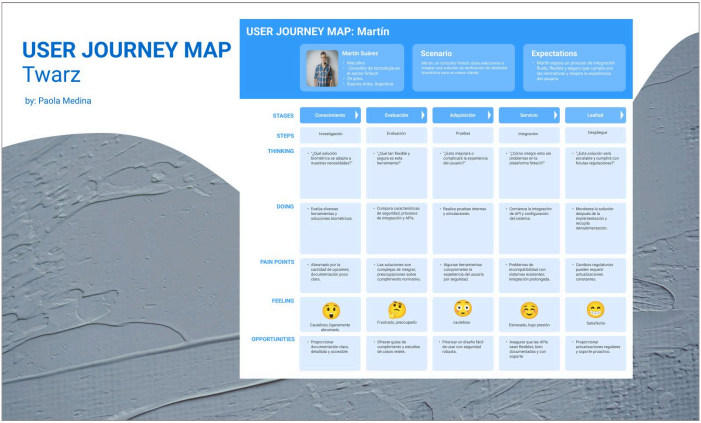
Laura Rodríguez
- Femenino
- Funcionaria pública en el área de atención ciudadana
- 42 años
- Montevideo, Uruguay

Scenario

Laura necesita validar su identidad para completar un trámite en línea de manera segura, utilizando la app Twarz para la verificación biométrica.

Expectations
- Facilidad de uso en el proceso de verificación.
- Seguridad y privacidad en el manejo de datos.
- Proceso rápido y sin complicaciones.
- Instrucciones claras para cada paso.
- Confirmación rápida de identidad.

STAGES	Conocimiento	Evaluación	Adquisición	Servicio	Lealtad
STEPS	Descubre Twarz como opción para verificar identidad.	Explora la información y decide usar Twarz para el trámite.	Realiza la verificación biométrica con la app.	Recibe confirmación de identidad y completa el trámite.	Reflexiona y recomienda Twarz a otros usuarios.
THINKING	• "¿Será esta una opción segura y confiable?"	• "¿Será fácil de usar y rápido?"	• "Espero que funcione bien sin problemas."	• "Listo, trámite completado con éxito."	• "Esta herramienta es confiable y fácil de usar."
DOING	• Lee sobre Twarz en el sitio web gubernamental.	• Revisa la descripción y términos de uso de Twarz.	• Sigue las instrucciones de captura facial en la app.	• Cierra la app y regresa al sitio para terminar su trámite.	• Completa una encuesta de satisfacción opcional.
PAIN POINTS	• Dudas sobre seguridad y privacidad de sus datos.	• Incertidumbre sobre la facilidad del proceso.	• Posibles problemas con la luz o calidad de la cámara.	• Preocupación sobre posibles errores de verificación.	• Satisfacción con el servicio; potencial reticencia a recomendar si no fue perfecta.
FEELING	😲 Curiosa y cautelosa.	🤔 Con expectativas y algo de incertidumbre.	😳 Concentrada y esperando buenos resultados	☺️ Satisfecha y aliviada.	😁 Confiada y agradecida por la eficiencia.
OPPORTUNITIES	• Explicar claramente cómo se asegura la privacidad.	• Incluir ejemplos de testimonios de usuarios satisfechos.	• Proporcionar instrucciones claras y pruebas previas de cámara	• Notificación rápida de confirmación exitosa.	• Ofrecer incentivos para recomendaciones y retroalimentación.



USER JOURNEY MAP
Twarz

by: Paola Medina

USER JOURNEY MAP: Martín

Martín Suárez
- Maculino
- Consultor de tecnología en el sector fintech
- 29 años
- Buenos Aires, Argentina

Scenario

Martín, un consultor fintech, debe seleccionar e integrar una solución de verificación de identidad biométrica para un nuevo cliente.

Expectations

- Martín espera un proceso de integración fluido, flexible y seguro que cumpla con las normativas y mejore la experiencia del usuario.

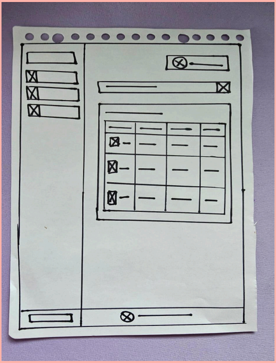
STAGES	Conocimiento	Evaluación	Adquisición	Servicio	Lealtad
STEPS	Investigación	Evaluación	Pruebas	Integración	Despliegue
THINKING	• "¿Qué solución biométrica se adapta a nuestras necesidades?"	• "¿Qué tan flexible y segura es esta herramienta?"	• "¿Esto mejorará o complicará la experiencia del usuario?"	• "¿Cómo integro esto sin problemas en la plataforma fintech?"	• "¿Esta solución será escalable y cumplirá con futuras regulaciones?"
DOING	• Evalúa diversas herramientas y soluciones biométricas.	• Compara características de seguridad, procesos de integración y APIs.	• Realiza pruebas internas y simulaciones.	• Comienza la integración de API y configuración del sistema.	• Monitorea la solución después de la implementación y recopila retroalimentación.
PAIN POINTS	• Abrumado por la cantidad de opciones; documentación poco clara.	• Las soluciones son complejas de integrar; preocupaciones sobre cumplimiento normativo.	• Algunas herramientas comprometen la experiencia del usuario por seguridad.	• Problemas de incompatibilidad con sistemas existentes; integración prolongada.	• Cambios regulatorios pueden requerir actualizaciones constantes.
FEELING	😲 Cauteloso, ligeramente abrumado.	🤔 Frustrado, preocupado	😳 cauteloso	☺️ Estresado, bajo presión	😁 Satisfecho
OPPORTUNITIES	• Proporcionar documentación clara, detallada y accesible.	• Ofrecer guías de cumplimiento y estudios de casos reales.	• Priorizar un diseño fácil de usar con seguridad robusta.	• Asegurar que las APIs sean flexibles, bien documentadas y con soporte	• Proporcionar actualizaciones regulares y soporte proactivo.

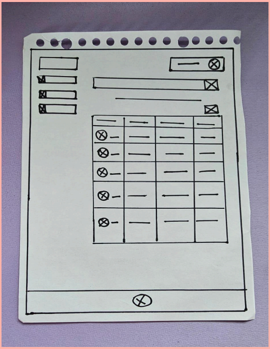
Starting the designser

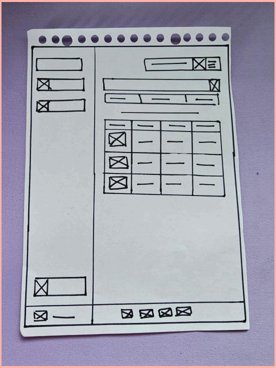
- Paper wireframes
- Digital wireframes
- Low-fidelity prototype
- Usability studies

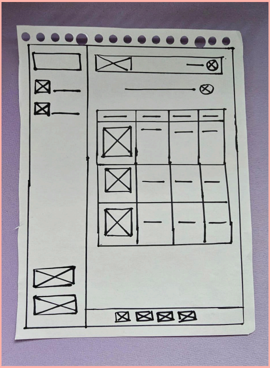
Paper wireframes

In the early stages of Twarz, paper wireframes were sketched to outline the app's core functionalities, including identity verification and task management for fintech and public sector users. Multiple layouts were explored to prioritize user needs such as intuitive navigation and quick access to essential tools. These sketches served as the foundation for developing digital wireframes.



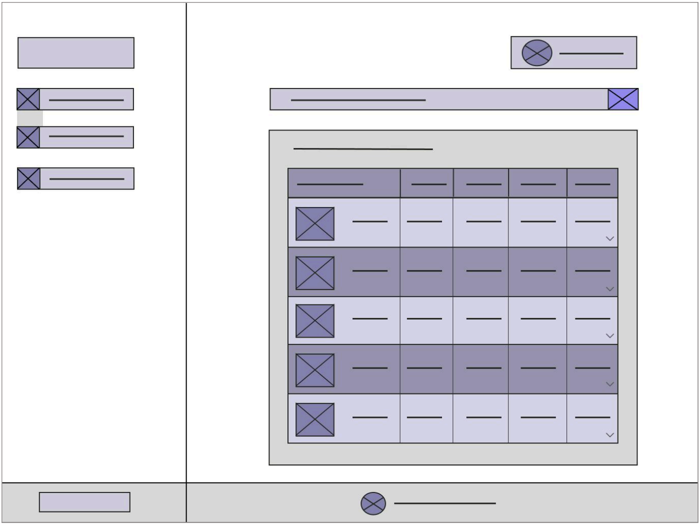






Digital wireframes

Using insights from the paper wireframes and initial research, digital wireframes were created in Figma. They focused on clean layouts with easily recognizable icons and straightforward workflows. Special attention was given to accessibility features like larger buttons and simplified menus to ensure inclusivity for diverse users. These wireframes set the stage for usability testing and further refinements.



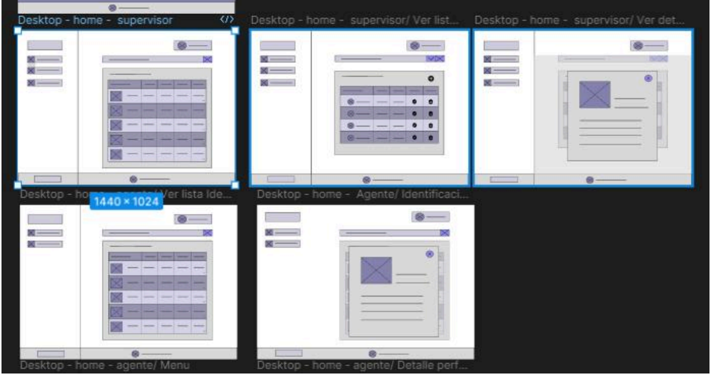
Low-fidelity prototype

For Twarz, the low-fidelity prototype showcased the primary workflows for identity verification and seamless navigation. This prototype enabled stakeholders, including fintech consultants and public officials, to test functionality early. Feedback emphasized improving clarity in navigation and task flows, which were refined before transitioning to high-fidelity designs.

View Prototype:

- [Twarz Web App-lowfi]
- [Twarz Web App]
- [Twarz Mobile App]

Desktop - Welcome


Desktop - home - supervisor
Desktop - home - supervisor/ Ver list...
Desktop - home - supervisor/ Ver det...
Desktop - ho
1440 × 1024
Ver lista Ide...
Desktop - home - Agente/ Identificaci...
Desktop - home - agente/ Menu
Desktop - home - agente/ Detalle perf...

Usability study: findings

The usability testing involved two primary user groups:

1. **Fintech Consultants:** Professionals experienced in implementing secure identity solutions for startups, focused on efficiency and seamless integration.
2. **Public Officials:** Individuals responsible for handling digital identity verification for government services, prioritizing accessibility and reliability.

These participants represented the core audience, providing insights into how well Twarz addressed their specific requirements

Participants

1. **Friction Points**

- Some participants found the initial navigation unintuitive, particularly when accessing advanced features.
- The verification process needed clearer visual cues to guide users through the steps.

2. **Accessibility Challenges**

- Public officials noted that text on certain screens was too small for users with visual impairments.
- The contrast in some sections was insufficient, making it harder to identify actionable buttons.

3. **Positive Feedback**

- Participants appreciated the straightforward language and minimalistic design, which reduced cognitive load.
- The integration of biometric tools received high praise for its potential to save time.

Key Insights from Testing

Impact

The usability studies highlighted critical areas for improvement, enabling the team to prioritize refinements effectively. By aligning the design with user expectations and addressing pain points, Twarz was made more user-friendly, inclusive, and ready for implementation in real-world scenarios.

Refining the design

- Mockups
- High-fidelity prototype
- Accessibility

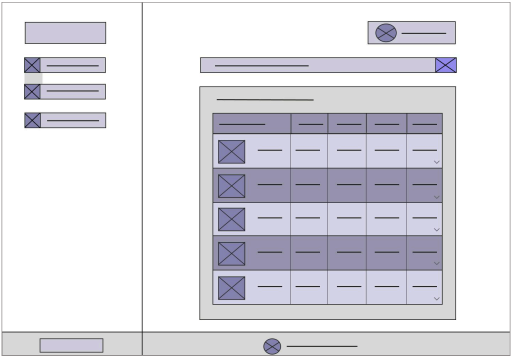
Mockups

After gathering insights from user research and usability studies, the design team created detailed mockups that represented the final look and feel of Twarz. These mockups aimed to balance aesthetics with functionality, showcasing clean layouts, intuitive navigation, and accessible design elements.

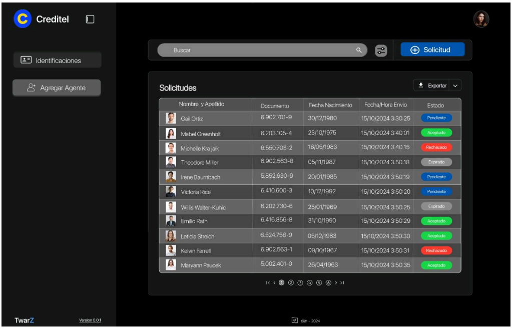
Key features displayed in the mockups include:

- A streamlined dashboard for quick access to identity verification tools.
- Clear navigation menus to reduce confusion and enhance usability.
- Prominent action buttons for commonly used features, ensuring visibility and ease of interaction.

Before usability study



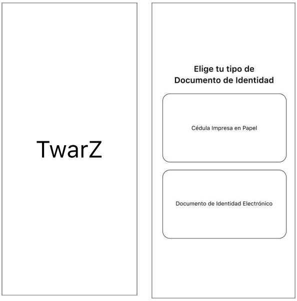
After usability study



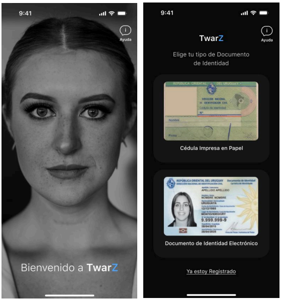
Solicitudes

Nombre y Apellido	Documento	Fecha Nacimiento	Fecha/Hora Envio	Estado
Gail Ortiz	6.902.701-9	30/12/1980	15/10/2024 3:30:25	Pendiente
Mabel Greenholt	6.203.105-4	23/10/1975	15/10/2024 3:40:01	Aceptado
Michelle Kra jaik	6.550.703-2	16/05/1983	15/10/2024 3:40:15	Rechazado
Theodore Miller	6.902.563-8	05/11/1987	15/10/2024 3:50:18	Expirado
Irene Baumbach	5.852.630-9	20/01/1985	15/10/2024 3:50:19	Pendiente
Victoria Rice	6.410.600-3	10/12/1992	15/10/2024 3:50:20	Pendiente
Willis Walter-Kuhic	6.202.730-6	25/01/1969	15/10/2024 3:50:25	Expirado
Emilio Rath	6.416.856-8	31/10/1990	15/10/2024 3:50:29	Aceptado
Leticia Streich	6.524.756-9	05/12/1983	15/10/2024 3:50:30	Aceptado
Kelvin Farrell	6.902.563-1	09/10/1967	15/10/2024 3:50:31	Rechazado
Maryann Paucek	5.002.401-0	26/04/1963	15/10/2024 3:50:35	Aceptado

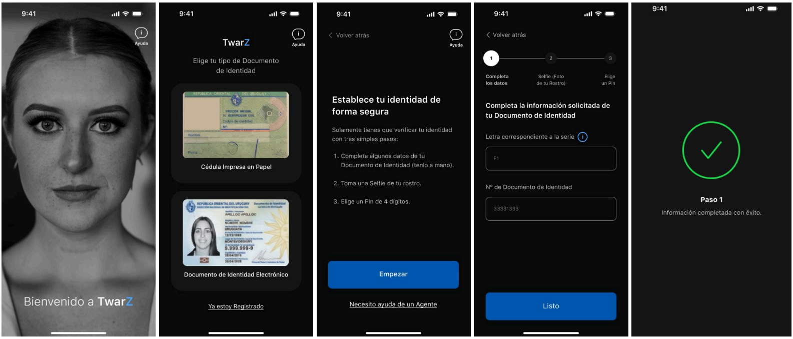
Before usability study


TwarZ
Elige tu tipo de Documento de Identidad
Cédula Impresa en Papel
Documento de Identidad Electrónico

After usability study



Mockups Twarz Mobile



Establece tu identidad de forma segura

Solamente tienes que verificar tu identidad con tres simples pasos:

1. Completa algunos datos de tu Documento de Identidad (tenlo a mano).
2. Toma una Selfie de tu rostro.
3. Elige un Pin de 4 dígitos.

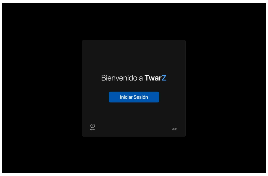
Completa la información solicitada de tu Documento de Identidad

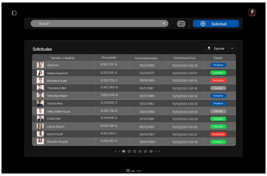
Letra correspondiente a la serie: F1

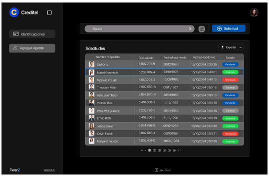
Nº de Documento de Identidad: 3333133

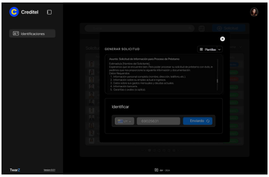
Información completada con éxito.

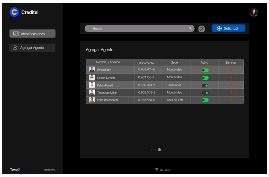
Mockups Twarz Web

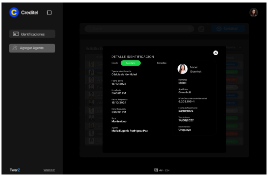






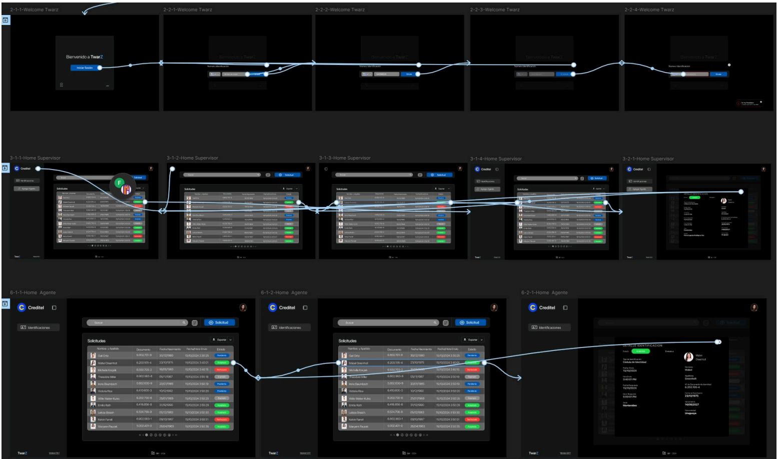






High-fidelity prototype

- The high-fidelity prototype provided a realistic and interactive representation of Twarz. It allowed stakeholders and users to experience the platform as close to the final product as possible.
- Key improvements in the high-fidelity prototype:
  - Biometric Verification Flow: A polished, step-by-step guide for users to complete secure identity checks seamlessly.
  - Personalized Settings: Enhanced customization options to meet specific user needs.
  - Dynamic Error Messaging: Added real-time feedback to guide users when errors occurred, improving the overall experience.
- The prototype was used for additional usability testing to validate design changes and ensure it met user expectations.



Accessibility considerations

Accessibility was a priority throughout the design process to ensure that Twarz could be used by a diverse range of users, including those with disabilities.

Accessibility features implemented:

1 Readable Fonts and Spacing:

Readable Fonts and Spacing: Large, clear fonts with adequate spacing to improve legibility for users with visual impairments.

2 High Contrast Ratios

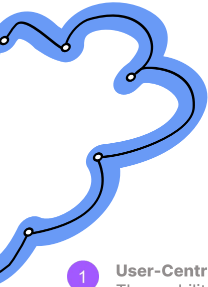
Ensured text and interactive elements were distinguishable for users with low vision or color blindness.

3 Keyboard Navigation

Designed for users who rely on keyboard-only interactions, supporting assistive technologies like screen readers.

4 Alt Text:

Added descriptive text for images and icons to ensure a seamless experience for screen reader users.



Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways

1 **User-Centric Design Matters:**
The usability studies highlighted the importance of listening to user feedback. Addressing friction points and prioritizing user needs led to a more intuitive platform.

2 **Accessibility is Essential:**
Incorporating accessibility features not only widened the potential user base but also aligned the design with best practices, ensuring inclusivity for all.

3 **Collaboration Drives Success:**
Working closely with developers, product managers, and users ensured that the final product was both technically feasible and user-friendly.

4 **Iterative Testing is Key:**
Multiple rounds of testing allowed for continuous refinement, resulting in a polished, user-approved interface.

What I learned:

1. **Empathy Leads to Better Solutions:**
   Engaging with diverse users, from public officials to fintech consultants, underscored the value of understanding unique perspectives. This empathy guided the creation of a solution that truly addresses their needs.

2. **Iterative Design Enhances Usability:**
   The process of testing, analyzing feedback, and refining the design demonstrated how crucial iteration is to improving user experience and ensuring clarity in navigation.

3. **Collaboration Amplifies Success:**
   Working alongside a multidisciplinary team taught me the importance of aligning design decisions with technical feasibility and product goals.

4. **Accessibility is a Game-Changer:**
   Incorporating accessibility from the beginning not only improved the inclusivity of the platform but also heightened my awareness of the impact of thoughtful design on diverse user groups.

Next steps

1. **Refinement and Rollout:**
   - Implement final adjustments based on additional user feedback.
   - Launch Twarz in a controlled environment to gather real-world performance metrics..
2. **Scalability Features:**
   - Develop additional integrations for more diverse use cases (e.g., healthcare and education).
   - Optimize system performance to handle a larger user base effectively.
3. **Ongoing Accessibility Updates::**
   - Regularly review and update accessibility features to stay aligned with evolving standards.
   - Conduct periodic audits with assistive technology users.
4. **User Education and Support:**
   - Create tutorials and guides to help new users navigate Twarz effortlessly.
   - Establish a robust customer support system to address user queries promptly.