



Hispanic UX

Hispanics & Unique UX Considerations

Contributions by Stephanie Balderrama, President - Consumer Insights Group

Background

Hispanics are leaders of technology adoption and are power consumers of mobile video

- Over-index in video consumption.
- Very tethered to mobile and other devices; like another appendage.
- Not prone to using MVPD or programmer apps; tied more to public search - Google, Hulu, etc.
- Mobile reigns supreme for this group, so a concise experience in this environment is a must!

Overall Recommendations for Sign In for the Hispanic market

- This segment, more so than other segments, wants fast and easy
- Audience moves quickly; keep messaging short, well placed, on point so that it is retained
- The sign in process should be available in Spanish with access from the first Sign In page; include the option to proceed in Spanish
- The sign in process must be simple; keep the explanations and directions very basic as this segment is prone to glance over instructions
- Need to know: "A benefit of your subscription at no additional cost" and "Need user name or password? Click here" - all in Spanish. Instructions to retrieve credentials should also be in Spanish.
- Make sure that account log-in and TVE sign in are not co-located and are differentiated with an explanation
- Provide obvious / apparent solution for those with shared accounts in a single home

It is very common for Hispanic users to select Verizon FiOS and AT&T U-Verse as their provider simply because they get their phone service from Verizon or AT&T. We must carefully and fully explain that TVE is a benefit of a TV service provider.

Additional considerations

- Terminology cannot be abrupt or shorthand. Longer phrasing is often necessary because new concepts or terms are being introduced. For instance, “verifica tu cuenta” is not serviceable. It must be “verifica tu cuenta de servicio de TV” (verify your TV service provider account)
- Spanish-speaking CSRs and FAQs in Spanish are important
- Hispanics have many access requirements in the home; provide sub-accounts that can be used by others at home.
- Most make it through Sign In with needed clarity or confirmation on the following points:

“Is this a free service or not?”

“Is it open to anyone or a subscriber benefit?”

Which password to use and why they may have to re-verify credentials upon their return.

What is the value... is it just On Demand?

These recommendations have been integrated, where appropriate, within the UX Sign In recommendations and will be updated as required.

Examples & Links

EN VIVO  EXTRA



[Ad Info](#) [Ad Feedback](#)

¡Bienvenidos!

Como parte de su suscripción a XFINITY TV, podrán disfrutar TV Everywhere en cualquier equipo que sea compatible. Ingrese usando su nombre de usuario y contraseña de Comcast para ver shows, películas, programas de noticias, deportes y más.

> Sin costo adicional

TV Everywhere es un beneficio añadido a su suscripción a XFINITY TV. [i](#)

> Acceso fácil

Todo lo que necesita es un nombre de usuario y una contraseña de Comcast, una suscripción a XFINITY TV que incluya la cadena que quiere ver y un decodificador registrado por XFINITY. [i](#)

> Privacidad

Nos tomamos su privacidad muy en serio. [i](#)

¿Tiene alguna pregunta? Visite nuestra sección de [preguntas frecuentes](#)



No está disponible en todas las áreas. Se aplican restricciones. Los servicios y las funciones varían en base al nivel de servicio.

xfinity.

Inicia sesión en Comcast

Email o nombre de usuario

Contraseña

Recuérdame... [Más información](#)

INICIAR SESIÓN

O

 Conéctate con Facebook

Valoramos tu privacidad. [Más información](#)

[¿Olvidaste tu nombre de usuario o email?](#)
[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

¿Cliente de XFINITY On Campus™?

ELIGE TU UNIVERSIDAD 

INICIAR SESIÓN

¿Necesita acceso?

[Crear nombre de usuario](#)

telemundoNOW SHOWS HORARIOS

CABLEMOVER

Call 1-877-605-3450
Please have your ZIP code ready. Se habla español.

[Ver en Español](#)

Option to click on Spanish version of the CableMover.com site.

ENTER YOUR ADDRESS TO SEE SPECIAL OFFERS

ama al 1-855-368-6199
Ten tu Código Postal a la mano. Se habla español.

[View in English](#)

INGRESE SU DIRECCIÓN PARA VER LAS OFERTAS ESPECIALES

Calle

Apto./Unidad Código Postal

[VER LAS OFERTAS ▶](#)

¡OFERTAS
de Cable, Internet y Teléfono
tan solo un clic de distancia.

Inicio | Inicio | Ofertas de campaña de mover | Disfruta más con cable | Solicita un presupuesto para tu mudanza

Examples from other industries:

WELLS FARGO

Sign Up Customer Service ATMs/Locations [Español](#)

Personal Small Business Commercial

Banking Loans and Credit Insurance Investing and Retirement Wealth Management

Option to click on Spanish version of the online banking page.

WELLS FARGO Buscar ATM/Sucursales | Contáctenos | Solicitar | English

Cuentas personales Pequeñas empresas Quiénes somos

Acceso a sus cuentas
(en inglés)
Ir a:

Nombre de usuario:

[¿Olvidó su nombre de usuario?](#)

Contraseña:
 [Ir](#)

[¿Olvidó su contraseña?](#)

¿Establecer acceso en Internet?
[Inscríbese ahora](#) (en inglés)

Buscar ATM/Sucursales
 [Ir](#)
(en inglés)

Nuestra garantía de seguridad
Proporcionamos garantía de seguridad

Banca por texto

Ahora puede enviar con respuestas en español, hacer sus operaciones

Servicios bancarios

- Cuentas de cheques
- Cuentas de ahorros y CD
- Acceso en Internet
- Transferencias internacionales
- Tarjeta de Débito

Préstamos y crédito

- Hipotecas
- Tarjetas de crédito
- Préstamos personales
- Préstamos para estudiantes