

Conocé un Banco Español – un Líder en Financiar y Móvil

“Mediante la opción de Aptelligent de las transacciones comerciales, podemos identificar, analizar y abordar al instante cualquier problema que surja.”

Arquitecto técnico en un banco líder en España

Este banco español ha sido líder en el sector de la banca europea durante 50 años, y es una de las instituciones financieras comerciales más importantes de España al contar con más de 500 sucursales repartidas por todo el territorio nacional. Recientemente, ha ampliado su presencia en el extranjero con la adquisición de más de 80 sedes en Portugal. Año tras año, este banco obtiene reconocimientos por conseguir los estándares de excelencia en todos los ámbitos. Es una de las dos únicas empresas que está en el prestigioso índice de valores FTSE4Good de la Bolsa de Londres desde sus inicios.

España cuenta con uno de los mayores niveles de implantación del móvil de Europa, al poseer un smartphone más del 55 % de la población nacional. Este hecho ha revolucionado casi todos los aspectos de la vida diaria. En vista de esta importante tendencia, el banco comprendió que sus clientes necesitaban que la banca trabajara para ellos, y no al revés (y esto significaba aprovecharse del teléfono móvil).

El Reto

Pese a ser un banco consolidado, uno sus principios esenciales es que debe ser líder en lo relativo a nuevas ideas. Para estar en sincronía con el estilo de vida móvil de sus clientes, lanzó una app de banca personal. Como suele ser común en la mayoría de las nuevas tecnologías, la app inicial llegó al mercado con calificaciones más bajas por parte de los clientes de lo que el banco habría esperado.

Para complicar más las cosas, el banco tenía distintos perfiles de personas a los que hacer frente. Pese a que la impresionante cifra del 50 % de sus clientes utilizaba el móvil, el resto todavía realizaba las operaciones bancarias a través de sus ordenadores mediante un navegador en Internet. El equipo de desarrollo móvil y atención al cliente necesitaba ponerse en la piel del usuario final y pensar como él para comprender de forma sencilla cómo mejorar la experiencia de utilización del móvil a efectos de ayudar a lograr la

¿PORQUE APTELIGENT?

Este banco evaluó otras soluciones pero ha elegido Aptelligent debido a:

- las herramientas innovadoras para el control de la experiencia del usuario
- la velocidad de implementación
- la facilidad en cuanto a colaboración

igualdad (o incluso superar) con el uso a través de la red.

El equipo también necesitaba una solución que les ayudara a mantener las rigurosas medidas de seguridad que requiere la banca. A medida que se preparaban para lanzar una versión renovada de la app móvil, sabían que comprender realmente cómo era la experiencia del usuario era esencial. Más importante si cabe, dado el rápido desarrollo y la facilidad para actualizar, era que habían decidido que tenían que adoptar una arquitectura híbrida con un desarrollo nativo importante. El concepto de "híbrida" se define como una aplicación web, creada principalmente utilizando HTML5 y JavaScript, que se introduce en un pequeño contenedor nativo que proporciona acceso a opciones de la plataforma nativa.

Encontrar una Solución

El arquitecto técnico lo resumió de forma sencilla:

"Aptelligent nos permite comprender plenamente la experiencia del usuario."

El banco confía en Aptelligent para distintas opciones, incluyendo:

Transacciones comerciales:

si comprende plenamente la experiencia del usuario, el banco puede optimizar la app para que se adapte al estilo de vida de sus clientes. Aptelligent permite al equipo encargado de la app analizar y concentrarse en transacciones comerciales específicas o procesos de trabajo esenciales para el usuario, desde depósitos a través del móvil al pago de facturas. Mediante la opción de las transacciones comerciales, el equipo pudo comprender el efecto financiero de estos importantes procesos de trabajo. También es posible asegurarse de que se preservan las más estrictas medidas de seguridad, que resultan necesarias cuando se trata de gestionar el dinero de las personas, sin tener que sacrificar por ello una experiencia de usuario perfecta.

Control de la app híbrida y el rendimiento:

en el banco existe una división aproximadamente de 50/50 entre usuarios de iOS y Android. Para proporcionarles al usuario la mejor experiencia posible, confían en una mezcla de tecnología tanto nativa como híbrida. El desarrollo de una experiencia perfecta y sin problemas mostró ser un problema en el sistema operativo de Android, pero una vez que hicieron uso del SDK (kit de desarrollo de software) de Aptelligent, se identificaron los problemas de forma inmediata mediante indicaciones del dispositivo en tiempo real. Con la utilización de esta opción, un agente nativo rastrea automáticamente problemas de rendimiento, así como los datos de diagnóstico en todas las partes de la app híbrida (condensando los componentes nativos e híbridos en una vista más asimilable).

ABOUT APTELLIGENT

Aptelligent is the App Intelligence company trusted by the largest mobile apps in the world. Aptelligent's software provides actionable mobile app insights to improve digital business on iOS, Android, and Hybrid apps. Product managers and developers use Aptelligent's insights to diagnose app performance issues that impact user experience. The platform collects and analyzes app performance issues and connects problems to key business metrics. Mobile teams also have access to Aptelligent's big data platform, as well as industry and app benchmarks. Aptelligent is based in San Francisco.

Learn more at www.apelligent.com.

Resultados

Provisto de la inteligencia de la app móvil de Aptelligent, el banco es capaz de ofrecer a los clientes una versión de la banca que se adapte a su estilo de vida móvil o digital. El equipo puede realizar ahora de modo proactivo mejoras y solucionar errores antes incluso de que afecten al usuario final. Cuando un cliente tiene un problema, puede llamar al servicio de asistencia y recibir asesoramiento inmediato y a medida. Aptelligent proporciona al agente del servicio de atención al cliente toda la información necesaria para hacer frente a los problemas que puede encontrarse el cliente en relación con su aplicación móvil. El equipo informático puede posteriormente identificar si se trata de un incidente aislado o de algo que requiera mayor atención. La inversión del banco en banca móvil merece la pena sin duda alguna. Al haberse provisto de la inteligencia adecuada y haberse tomado el tiempo necesario para analizar la experiencia móvil, el lanzamiento de una app nueva y mejorada resultó un rotundo éxito. Vieron como la adopción de este medio por parte de los clientes aumentaba a pasos agigantados, y ahora la banca cuenta con más de 200 000 usuarios felices de la app móvil. Su oferta móvil ha sido una ventaja muy importante para los nuevos clientes. Tal y como resumió el arquitecto técnico, "Aptelligent es una pieza necesaria de nuestra arquitectura móvil".