

**Garanti BBVA alcança
aprimoramento de 21%
nas taxas de log-in
bancário com
personalização
segmentada onsite**

 Garanti BBVA ×  Insider





Trabalhar com a Insider tem sido uma experiência impecável. Os Gerentes de Contas da Insider valorizam muito nosso feedback e estão dispostos a desenvolver recursos que sejam realmente relevantes para o que buscamos.”

Fatih Yesilyurt

– Supervisora de Vendas Digital no Garanti BBVA

“Conseguimos criar e engajar nossos grupos de controle de usuário com alta precisão, métricas de engajamento aprimoradas e taxas de conversão em nossas ofertas financeiras. A realização de testes A/B para entregarmos experiências do cliente melhores e a garantia de bons resultados comerciais nos dá muita flexibilidade e precisão.”

Sezin Gul Tanriverdi

– Gerente de Vendas digital no Garanti BBVA

Sobre o Garanti BBVA

Fundado em 1946, o Garanti BBVA é um grupo integrado de serviços financeiros e banco varejista que opera em todos os segmentos do setor bancário, incluindo corporativo, comercial, SME (pequenas e médias empresas) e investimentos.

Com mais de 18,5 milhões de clientes, sendo 9,2 milhões clientes digitais, o Garanti BBVA traz o melhor da infraestrutura de tecnologia de ponta para uma experiência bancária inovadora. Moldando seu modelo de negócios para criar oportunidades para todos. Para isto, é essencial cobrir o máximo possível de operações bancárias e serviços e torná-los acessíveis, convenientes e personalizados de acordo com as demandas e necessidades dos clientes. A estratégia de longo prazo do Garanti BBVA une dois aspectos fundamentais para bancos: tecnologia e pessoas, por isso receberam o reconhecimento como “Melhor Banco para Clientes Digitais na Turquia” e o “Melhor Aplicativo Bancário para Mobile na Turquia” pela World Finance Magazine.



Experiência bancária única para cada cliente

O Garanti BBVA queria entregar experiências altamente personalizadas em todos os canais – com mais de 8 milhões de clientes nos segmentos bancários de varejo, comercial e pessoa física, o Garanti queria engajar cada cliente de uma maneira única. Eles também queriam utilizar segmentos de clientes não explorados, limpeza de segmentos estáticos e entrega de engajamento mais dinâmica e em tempo real.

Eles favoreceram a tecnologia ágil da Insider que suportava requisitos bancários únicos e fornecia uma ferramenta de fácil implementação com suporte personalizado e consulta estratégica em tempo real. As habilidades de segmentação robustas da Insider eram outro recurso que estava alinhado com as expectativas do Garanti BBVA. A plataforma da Insider também possibilitou formas interessantes de entregar experiências mobile melhores que aprimoraram a interação do cliente com os produtos financeiros do Garanti BBVA. Durante a fase inicial, eles realizaram diversas campanhas com foco em 5 métricas principais e ficaram impressionados com os resultados.

A decisão do Garanti BBVA de escolher a Insider foi embasada pela abordagem de canais unificados da Insider – o que permitiu que o Garanti BBVA entregasse experiências bancárias personalizadas em todos os pontos de contato. A Insider ainda forneceu um perfil de cliente unificado que permitiu que o Garanti BBVA reunisse tanto os dados de internet quanto de mobile em apenas uma tela, além de ser capaz de coletar dados comportamentais de usuário e em tempo real.

Personalizando as jornadas dos usuários e aprimorando a descoberta do produto com imagens pop-up

O Garanti BBVA queria engajar seus clientes acima de 55 e identificar os itens de operação mais utilizados por esta faixa etária com um design de página inicial fácil de usar para uma experiência de usuário fluida e para melhorar as métricas de conversão. O Garanti BBVA também queria realizar uma verificação regular das métricas de engajamento e padrões comportamentais.

A Insider recomendou o uso de seu Produto Onsite Experimentation para ajudar o Banco a criar uma página de destino para este público-alvo. Esta solução foi combinada com a integração de evento da Insider para identificar **5 eventos únicos** em que as conversões poderiam ser otimizadas.

- Log-in
- Solicitação de Pessoal Empréstimo
- Solicitação de Cartão de Crédito
- Abertura de Conta Saques a Descoberto
- Utilização da Barra de Pesquisa

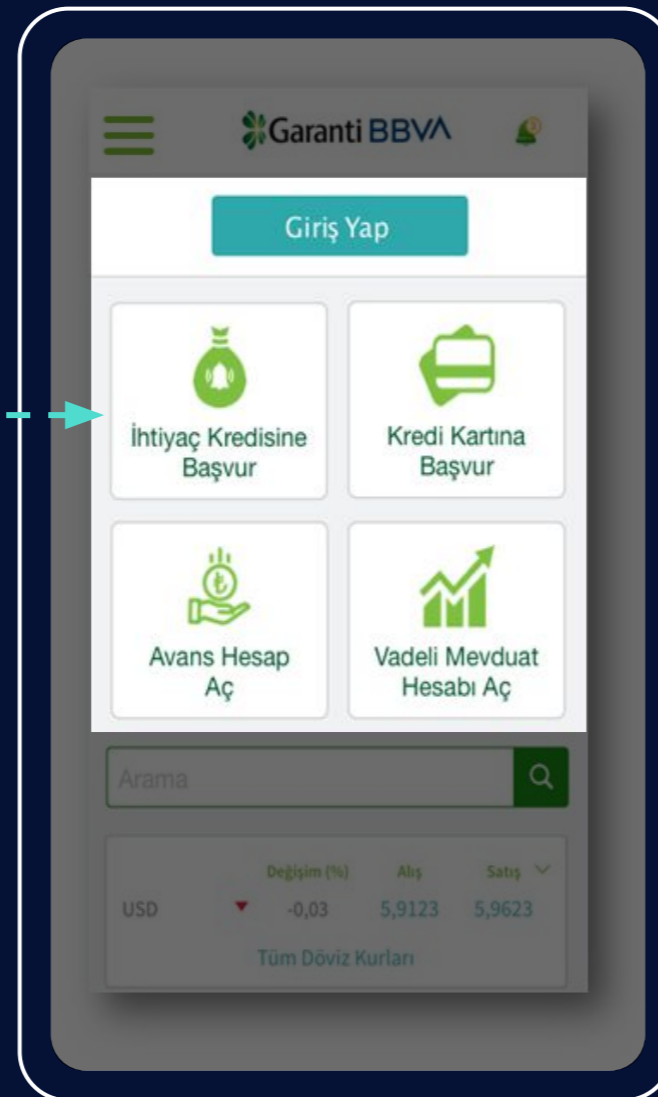
Foi criado um grupo de controle para os cinco eventos. Utilizando uma combinação da página inicial personalizada e de gatilhos de evento, o Garanti BBVA obteve um **aumento nas taxas de conversão** em todos os KPIs (Indicadores-Chave de Desempenho).

- Log-in: 21%
- Solicitação de Pessoal Empréstimo: 502%
- Solicitação de Cartão de Crédito: 192%
- Abertura de Conta Saques a Descoberto: 20%
- Utilização da Barra de Pesquisa: %51



Design Padrão
-
Grupo de Controle
50%

Design Básico
-
Grupo de Teste 50%



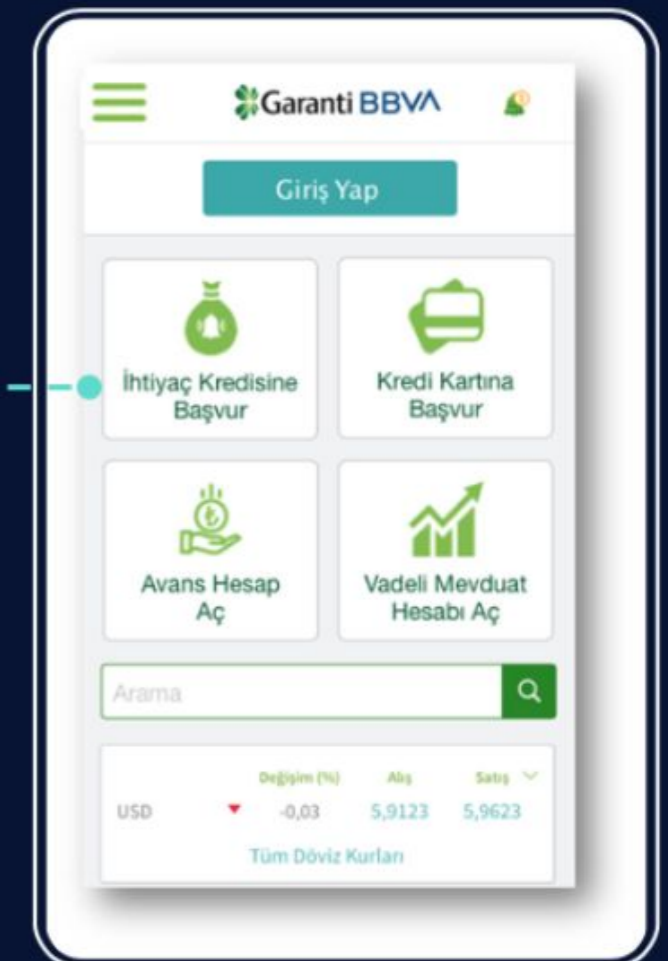
Um design fluido foi aplicado para tornar a página inicial mais abrangente para usuários acima de 55.

Os produtos financeiros mais utilizados por usuários acima de 55 anos foram priorizados na página inicial.

Default Design (Control Group)



Basic Design (Test Group)



Perspectivas

A visão do Garanti BBVA sempre foi entregar experiências bancárias digitais convenientes e altamente personalizadas para usuários em todos os pontos de contato. O Garanti BBVA tem trabalhado com a Insider há quase quatro anos. A parceria apoiou o Garanti BBVA na entrega de experiências do cliente melhores e resultados comerciais em canais da internet para computadores e mobile. Em média, 4,5 milhões de visitantes mensais engajam com as experiências personalizadas do Banco. Garanti BBVA foi nomeado como "Top Líder de Personalização" no LIFT Awards 2019 da Insider.

Em breve, o Garanti BBVA buscará modernas e inovadoras formas de entregar experiências do cliente melhores com foco no aumento do engajamento e interação dos clientes com seus produtos financeiros. O Garanti BBVA também buscará ampliar a faixa etária de seus clientes para oferecer-lhes o mesmo conjunto de opções personalizadas, tais como páginas de destino personalizadas e produtos financeiros relevantes.



Sobre a Insider

A Plataforma de Gerenciamento de Crescimento (Growth Management Platform - GMP) da Insider ajuda os profissionais de marketing digital a impulsionar o crescimento em todo o funil, da Aquisição à Ativação, Retenção e Receita. Aproveitando a segmentação preditiva em tempo real alimentada por recursos de Inteligência Artificial, Plataforma de Gerenciamento de Crescimento capacita os profissionais de marketing a oferecer jornadas personalizadas pela web, web móvel, aplicativos móveis, e canais de anúncios. Construído em uma camada de dados unificada, o GMP é fácil de implementar e simples de usar, evitando a necessidade de integrações complexas e dependência de equipes de TI. A Insider simplifica a vida dos profissionais de marketing digital e os ajuda a impulsionar o crescimento de suas marcas, com zero desperdício de marketing.

A Insider é uma empresa de tecnologia com escritórios em Londres, Paris, Singapura, Tóquio, Hong Kong, Seul, Sydney, Helsinki, Barcelona, Dubai, Moscou, Varsóvia, Taipei, Jakarta, Manila, Wellington, Istambul, Kiev, Cidade de Ho Chi Minh, Bangcoc, Bruxelas, Amsterdã, Luxemburgo, Ankara e Kuala Lumpur. A Insider foi reconhecida como Líder no G2 Grid® para Marketing Mobile por 16 trimestres consecutivos. A Plataforma de Gestão de Crescimento da Insider está solidamente posicionada no Quadrante Mágico de Gartner para Hubs de Marketing Entre Canais 2020.

AVON

ESTÉE LAUDER

PHILIPS

SAMSUNG

PUMA

hunkemöller

Levi's®

IKEA

OTTO

UNI
QLO

GAP

Lenovo

info@useinsider.com

www.useinsider.com