

SUCCESS STORY

Garanti BBVA aumenta las tasas de conversión hasta un 502% con la solución de personalización avanzada de Insider

Personalization

502% aumento de las solicitudes de préstamos

192% aumento de las solicitudes de tarjetas de crédito

51% aumento del uso de la barra de búsqueda



«Hemos sido capaces de crear e involucrar a nuestros grupos de control de usuarios con gran precisión, mejorar las métricas de compromiso y las tasas de conversión en todas nuestras ofertas financieras. Además, hemos realizado pruebas A/B para ofrecer mejores experiencias a los clientes y garantizar unos resultados empresariales sólidos que nos permitan una mayor flexibilidad y precisión».

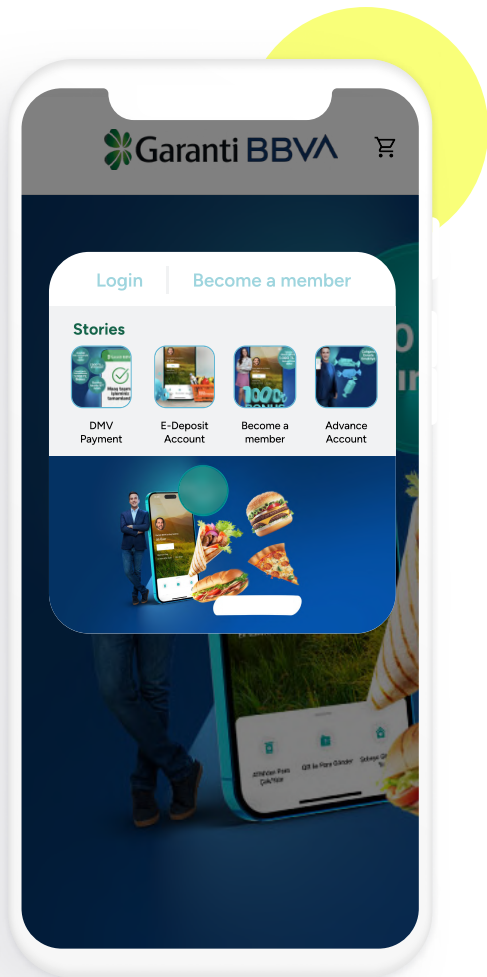
Resumen ejecutivo

Garanti BBVA quería ofrecer una experiencia digital altamente personalizada. Asimismo, quería captar mejor a cada cliente introduciéndole en nuevos canales, mejorando la segmentación y enviando mensajes útiles y oportunos que encajaran con los distintos públicos.

Acerca de Garanti

Fundado en 1946, Garanti BBVA es un grupo líder de servicios financieros. Con 9,2 millones de clientes digitales y 18,5 millones de clientes totales, combina tecnología avanzada con servicios personalizados para ofrecer una experiencia bancaria excepcional. Su estrategia se centra en la integración de la tecnología y las personas, motivo por el cual ha sido reconocida como el «Mejor Banco Digital de Consumo de Turquía» y la «Mejor aplicación de banca móvil de Turquía» por la revista World Finance.

[Solicita una demo](#)



CASO PRÁCTICO N.º 1

La experimentación en el sitio aumenta la participación hasta en un 51%

El reto

Garanti BBVA buscaba captar clientes a partir de los 55 años. Reconoció las dificultades a las que se enfrentan muchos clientes a partir de cierta edad cuando interactúan con sitios web que se basan en la experiencia del usuario y la intuición. Se dio cuenta de que la mejor manera de comprender sus interacciones en la página sería identificar las transacciones en línea más comunes dentro de este grupo de edad y crear un diseño de página de inicio sencillo y fácil de usar para aumentar las métricas de participación.

La solución

Insider sugirió utilizar su herramienta de experimentación en el sitio para crear una página de destino distintiva adaptada específicamente a los clientes con más de 55 años. Así, Garanti pudo conocer mejor cómo interactuaban sus usuarios con la página, desde el uso de la barra de búsqueda hasta los inicios de sesión más frecuentes.



«Trabajar con Insider ha sido una experiencia inmejorable. Los gestores de cuentas de Insider valoran mucho nuestras opiniones y están dispuestos a desarrollar funciones que se ajusten plenamente a lo que buscamos».

Digital Sales
Supervisor



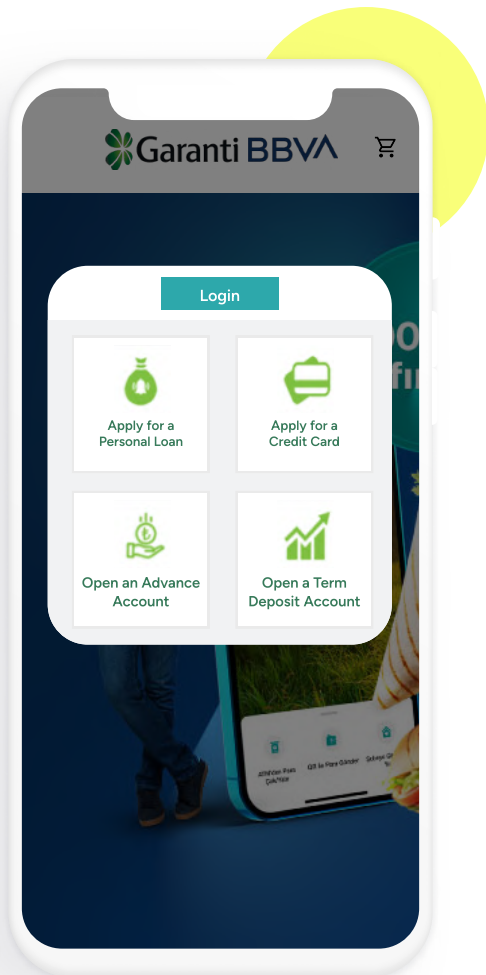
Los resultados

51%

Aumento del CTR
uso de la barra de
búsqueda

20%

aumento de los
inicios de sesión



CASO PRÁCTICO N.º 2

La personalización aumenta un 347% las solicitudes de créditos

El reto

Aprovechando las innovadoras soluciones de CX de Insider, Garanti BBVA superó con éxito el reto de captar clientes mayores de 55 años y supervisar las métricas de compromiso. La implementación de páginas de destino personalizadas y el seguimiento exhaustivo del comportamiento mejoraron la participación de los clientes, las métricas de conversión y la información práctica para la optimización y mejora continuas de sus experiencias de banca digital.

La solución

Garranti utilizó la herramienta de prueba A/B de Insider para segmentar aún más a sus clientes según el producto y el diseño. Usó los datos para impulsar servicios más relevantes a su segmento de usuarios y aumentar las tasas de conversión en sus dos principales aplicaciones de crédito.

Los resultados

501%

aumento las solicitudes
de préstamos

192%

aumento de crédito
aplicaciones de tarjetas

Más de 1200 marcas de todo el mundo confían en nosotros

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

[Book a demo](#)

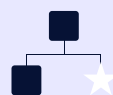


Resumen

Aprovechando las innovadoras soluciones de CX de Insider, Garanti BBVA superó con éxito el reto de captar clientes mayores de 55 años y supervisar las métricas de compromiso. La implementación de páginas de destino personalizadas y el seguimiento exhaustivo del comportamiento mejoraron la participación de los clientes, las métricas de conversión y la información práctica para la optimización y mejora continuas de sus experiencias de banca digital.

Mirando hacia el futuro

El siguiente paso de Garanti BBVA es explorar oportunidades de marketing personalizado para diferentes grupos de edad, incorporando además pruebas A/B para mejorar las métricas clave.



Función favorita **Architect**

La combinación de segmentación profunda y seguimiento del comportamiento que ofrece Insider ha demostrado ser decisiva para el éxito de Garanti BBVA a la hora de mejorar el compromiso con el cliente y la personalización. Estas funciones permitieron al banco ofrecer experiencias personalizadas, optimizar su oferta digital y mejorar la participación.

Sobre Insider

Insider, una plataforma única para crear experiencias individualizadas en varios canales, permite a los especialistas en marketing empresarial conectar los datos de los clientes entre canales y sistemas, predecir su comportamiento futuro con un motor de intención de IA e individualizar las experiencias de los clientes. Los especialistas en marketing utilizan la plataforma de Insider para brindar experiencias coherentes y atractivas en canales como Web, App, Web Push, Email, SMS, y Messaging Apps (WhatsApp, RCS).

Insider recientemente desbloqueó el estatus de unicornio y fue felicitado por NASDAQ por convertirse en uno de los pocos unicornios B2B SaaS fundados por mujeres y dirigidos por mujeres en el mundo. Insider fue nombrado líder en el Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022, The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021, y IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Plataformas de datos de clientes mundiales centradas en usuarios de front-office 2021-22 Evaluación de proveedores.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Solicita una demo](#)

useinsider.com | info@useinsider.com