

## Garanti BBVA augmente ses conversions jusqu'à 502% grâce à la solution de personnalisation avancée d'Insider

Personnalisation

**502%** augmentation des demandes de prêt

**192%** augmentation des demandes de carte de crédit

**51%** augmentation de l'utilisation de la barre de recherche



Nous avons pu créer et engager nos groupes de contrôle client avec une grande précision, améliorer les métriques d'engagement et les taux de conversion sur nos offres financières. Nous avons également mené des A/B tests pour offrir de meilleures expériences client et garantir des résultats commerciaux solides, ce qui nous donne plus de flexibilité et de précision."

### Sommaire exécutif

Garanti BBVA souhaitait offrir une expérience digitale hautement personnalisée. La marque voulait mieux engager chaque client en les introduisant à de nouveaux canaux, en améliorant la segmentation et en diffusant des messages pertinents et opportuns qui résonnent auprès de différentes audiences.

### A propos de Garanti

Fondée en 1946, Garanti BBVA est un groupe de services financiers de premier plan. Avec 9,2 millions de clients digitaux et 18,5 millions de clients au total, Garanti BBVA allie technologie avancée et services personnalisés pour offrir une expérience bancaire exceptionnelle. Sa stratégie met l'accent sur l'intégration de la technologie et des personnes, ce qui lui vaut d'être reconnue comme la "Meilleure Banque En Ligne Consommateur en Turquie" et la "Meilleure Application de Banque Mobile en Turquie" par le magazine World Finance.

Demandez une démo

## CAS D'USAGE #1

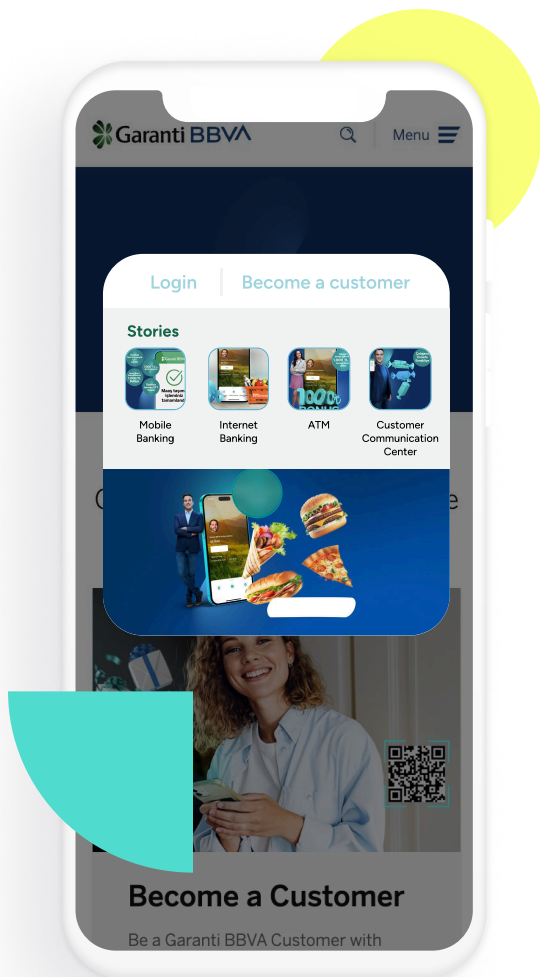
# L'expérimentation onsite augmente l'engagement sur le site web jusqu'à 51%

## Le challenge

Garanti BBVA cherchait à engager efficacement les clients de 55 ans et plus. La banque a reconnu les difficultés rencontrées par de nombreux clients de cet âge lorsqu'ils interagissent avec des sites web nécessitant une bonne compréhension de l'expérience client et une navigation intuitive. Elle a réalisé que le meilleur moyen de mieux comprendre ces interactions était d'identifier les transactions en ligne les plus courantes au sein de ce groupe d'âge et de concevoir une page d'accueil simple et conviviale pour améliorer les métriques d'engagement.

## La solution

Insider a proposé d'utiliser son outil d'expérimentation sur site pour créer une landing page distinctive spécifiquement adaptée aux clients de 55 ans et plus. En créant une page dédiée à ce segment, Garanti a pu mieux comprendre comment ses utilisateurs interagissent avec cette page – de l'utilisation de la barre de recherche à une augmentation des connexions.



Collaborer avec Insider a été une expérience fluide. Les account managers d'Insider prennent vraiment en compte nos feedbacks et sont prêts à développer des fonctionnalités directement alignées avec nos besoins spécifiques."

Digital Sales  
Supervisor



## Résultats

# 51%

augmentation de l'utilisation  
de la barre de recherche

# 20%

augmentation  
des connexions

## CAS D'USAGE #2

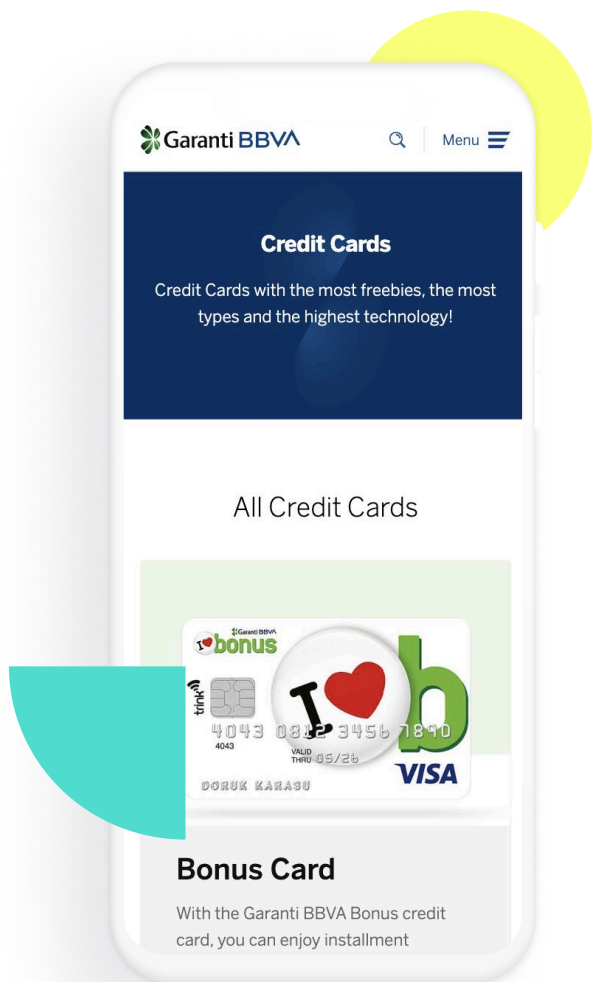
# La personnalisation augmente les demandes liées au crédit de 347%

## Le challenge

En utilisant les solutions CX innovantes d'Insider, Garanti BBVA a relevé avec succès le défi d'engager les clients de plus de 55 ans et de suivre les métriques d'engagement. La mise en œuvre de landing pages personnalisées et un suivi comportemental approfondi ont permis d'améliorer l'engagement client, les métriques de conversion, et d'obtenir des insights actionnables pour l'optimisation continue des expériences bancaires digitales.

## La solution

La combinaison de segmentation approfondie et de suivi comportemental proposée par Insider a joué un rôle clé dans la réussite de Garanti BBVA pour améliorer l'engagement client et la personnalisation. Ces fonctionnalités ont permis à la banque de proposer des expériences sur-mesure, d'optimiser son offre digitale et d'améliorer l'engagement.



## Résultats

# 501%

augmentation des  
demandes de prêt

# 192%

augmentation des  
demandes de carte  
de crédit

+1,200 marques dans le monde font déjà confiance à Insider

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

[Demandez une démo](#)



## En résumé

En exploitant les solutions CX innovantes d'Insider, Garanti BBVA a relevé avec succès le défi d'engager les clients de plus de 55 ans et de suivre les métriques d'engagement. La mise en œuvre de landing pages personnalisées et le suivi comportemental approfondi ont permis d'améliorer l'engagement client, les métriques de conversion, et de fournir des insights actionnables pour une optimisation continue et le raffinement de ses expériences bancaires digitales.

## Perspectives

La prochaine étape pour Garanti BBVA est d'explorer les opportunités de marketing personnalisé pour différents groupes d'âge, tout en intégrant davantage d'A/B tests pour améliorer les métriques clés.



### Fonctionnalité préférée **Segmentation**

La combinaison de **segmentation approfondie** et de **suivi comportemental** offerte par Insider a été un facteur clé dans le succès de Garanti BBVA pour améliorer l'engagement client et la personnalisation. Ces fonctionnalités ont permis à la banque de proposer des expériences adaptées, d'optimiser son offre digitale, et d'accroître l'engagement.

## A propos d'Insider

Insider— une plateforme unique pour construire des expériences personnalisées et cross-canal - permet aux spécialistes du marketing de connecter les données des clients à travers les canaux et les systèmes, de prédire leur comportement futur grâce à l'IA et de personnaliser les expériences clients. Les spécialistes du marketing utilisent la plateforme Insider pour offrir des expériences cohérentes et attrayantes sur des canaux tels que le Web, les applications, le Web Push, les Emails, les SMS et les applications de messagerie (WhatsApp).

Insider a récemment obtenu le statut de licorne et a été félicité par le NASDAQ pour être devenue l'une des rares licornes SaaS B2B fondées et dirigées par des femmes dans le monde. Insider a été nommée leader dans le [Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022](#), [The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021](#), et [IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Platforms Focused on Front-Office Users 2021-22 Vendor Assessment](#).

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Demandez une démo](#)

[useinsider.com](https://useinsider.com) | [info@useinsider.com](mailto:info@useinsider.com)