

YouApp negli store per smartphone e tablet

Angela Dall'Olio

Responsabile Multicanalità Banco Popolare

ABI Dimensione Cliente - 08/04/2014

La nascita di YouApp: razionali commerciali



Banco Popolare ha impiegato oltre un anno per realizzare un'APP capace di sostenere le sfide del mercato, **un prodotto completo già oggi capace di affiancare i servizi erogati con YouWeb, l'home banking tradizionale.**

LINEE GUIDA

SEMPLICITÀ



**IMMEDIATEZZA E
RAPIDITÀ**



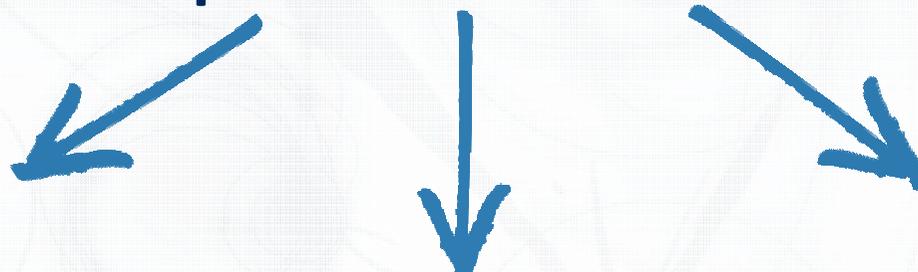
**DISTINTIVITÀ E
INNOVAZIONE**



Semplicità 1/2



Semplice in che modo?



Funzionalità semplici da comprendere

- User interface curata nei minimi dettagli
- Attenta progettazione delle logiche di navigazione
- Homepage completamente personalizzabile

Scheuomorfismo

- Interfaccia familiare ed intuitiva
- Presentazione delle informazioni in modo ordinato e lineare
- Fruibilità per tutte le fasce di utenti, anche le meno «web oriented»

Supporto all'utente

- Gestì semplici per navigare tra le varie funzionalità
- Guida contestuale all'interno di ciascuna funzionalità

Semplicità 2/2



L'interfaccia di YouApp raffigura un'agenda: un oggetto noto e familiare a tutti

Benvenuto in YouApp

- Accedi al menu
- Ritorna alla homepage
- Personalizza la tua homepage

Tocca le icone e , troverai dei piccoli aiuti per imparare a usare facilmente YouApp.

Esci da YouApp

Prendi un appunto al volo

- Fai due calcoli veloci
- Partecipa al concorso a premi YouWin
- Contatta l'Assistenza
- Trova filiali e bancomat
- Controlla i tuoi rapporti con il servizio notifiche

Quando presente ti indica a che punto sei dell'operazione che stai facendo: ● ○ ○

Quando presenti, usa queste frecce per sfogliare Youapp

MARIO ROSSI
Ultimo accesso: 11/12/2013 - 14:15

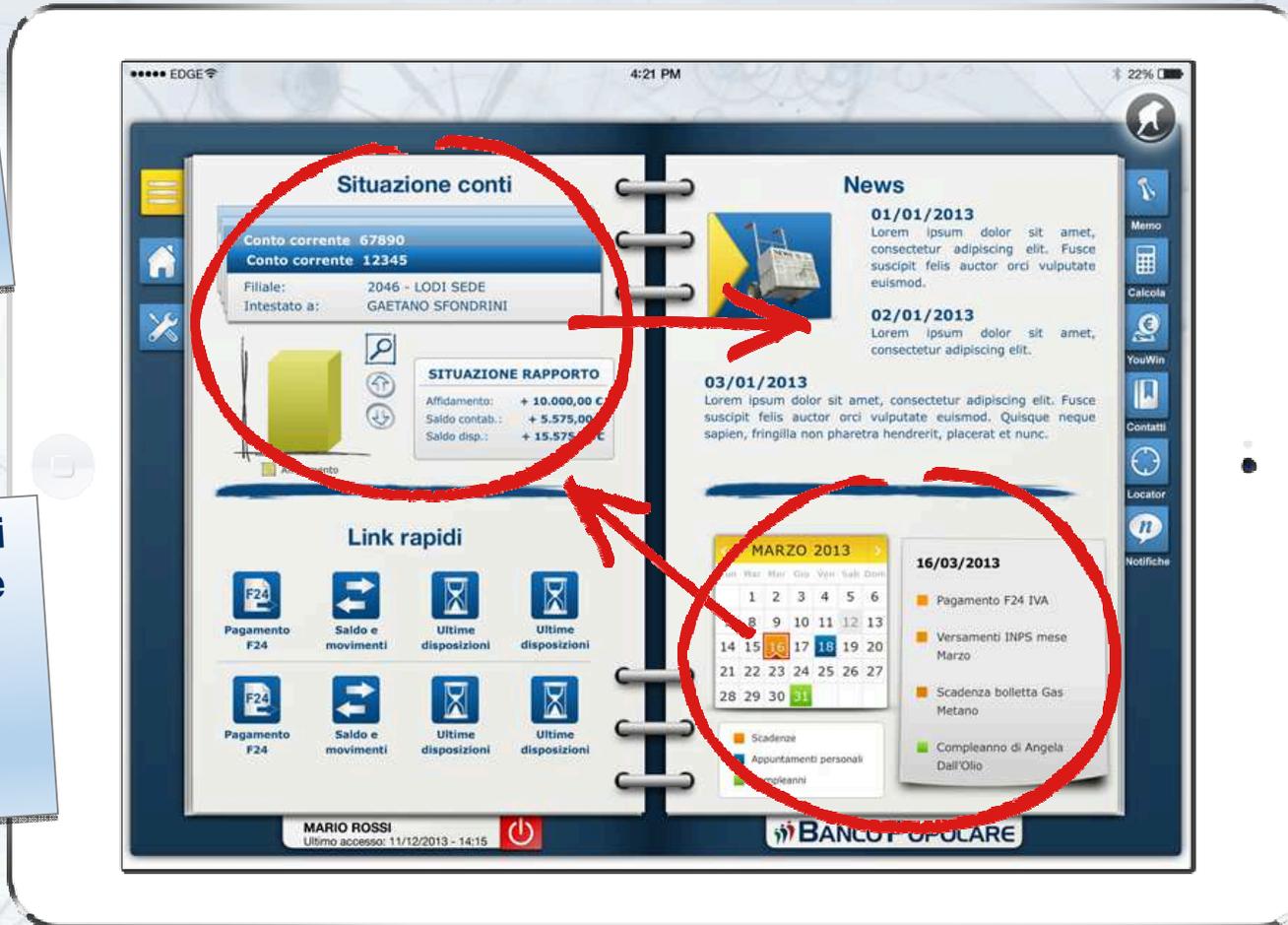
BANCO POPOLARE
GRUPPO BANCARIO

Semplicità 2/2



L'interfaccia di YouApp raffigura un'agenda: un oggetto noto e familiare a tutti

La disposizione dei contenuti sulle due facciate aiuta a organizzare e ordinare le informazioni



La pagina iniziale è personalizzabile sia nei contenuti mostrati, che nella loro disposizione sulle due facciate

Immediatezza e rapidità 1/2



Rapidità, ma sempre con il massimo livello di sicurezza.

COME?



Forte integrazione con la tecnologia «touch»

- Possibilità di replicare operazioni già fatte con 1 solo tocco
- Gesture di trascinamento e «sfogliatura» semplificano azioni complesse



Take it «easy»

- Dopo il primo enrollment è possibile entrare in modalità «easy»
- Invio di una **OTP** dalla Banca verso il dispositivo tramite **notifica silente**

Immediatezza e rapidità 2/2



Basta un gesto per ripetere un'operazione, come una ricarica cellulare o un bonifico

4:20 PM

Ultime ricariche

Data	Operatore	Importo	Numero personale
12/12/2012	Vodafone	10,00 €	334 01234567
12/17/2012	Vodafone	10,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	25,00 €	334 01234567
		10,00 €	334 01234567

Se vuoi ripetere una ricarica fatta in passato, appoggia il dito sulla riga scelta...

Ricarica cellulare

Scegli il rapporto di addebito

Conto corrente 00012345 1 di 3

Filiale: SEDE DI LODI - 2001

Intestato a: MARIO ROSSI

Saldo disponibile: 10.000,00 €

Saldo contabile: 8.275,00 €

Scegli il beneficiario

Nome beneficiario: []

Nickname: []

Gestore: []

Numero di telefono: []

...e trascinala in questa pagina! I campi verranno compilati automaticamente!

Avanti

MARIO ROSSI
Ultimo accesso: 11/12/2013 - 14:15

BANCO POPOLARE
GRUPPO BANCARIO

Immediatezza e rapidità 2/2



Basta un gesto per ripetere un'operazione, come una ricarica cellulare o un bonifico

Puoi "stoglia" i tuoi rapporti per selezionare quello di tuo interesse.

Ultime ricariche

Data	Operazione	Importo	Numero personale
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567
12/12/2012	Vodafone	50,00 €	334 01234567

Ricarica cellulare

SCEGLI IL RAPPORTO DI ADDEBITO

Conto corrente: 12345 (1/3)

Filiale: 2046 - LO...
Intestato a: ...RINI
Importo: 10.000,00

SELEZIONA IL BENEFICIARIO: Altro

Numero personale: 2/4

Nome beneficiario: MARIO ROSSI
Nickname: Numero personale

Gestore: VODAFONE
Numero di telefono: 347 01234567

Avanti

MARIO ROSSI
Ultimo accesso: 11/12/2013 - 14:15

BANCO POPOLARE
GRUPPO BANCARIO

Ogni azione sfrutta gesti istintivi per rendere immediata la comprensione e l'uso dell'app

Distintività e innovazione 1/3



Accessibilità

anche per chi ha ridotte o impedito capacità sensoriali!



Un lavoro condotto fianco a fianco

- Focus group con ipovedenti e non vedenti delle associazioni **Unione Italiana Ciechi** e **Associazione Ciechi Cremona** per studiare e valutare le soluzioni migliori da mettere in campo
- Ottimizzazione per avere la massima fruibilità tramite «voice-over»



Nuovo token «audio» speciale per ipo e non vedenti

- Dispositivo con visualizzazione e lettura vocale della OTP
- Possibilità di attacco auricolare per privacy



Distintività e innovazione 2/3



Sicurezza

ma con la miglior «user experience» possibile



Definizione di nuovi paradigmi in ambito security

ottenuti grazie alla collaborazione con il Laboratorio di Crittografia dell'Università degli Studi di Trento



Registrazione e riconoscimento dei device

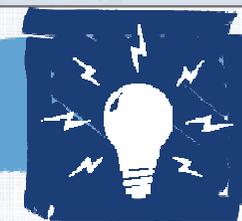
che rafforza l'accesso «easy» in modo non invasivo grazie ad una notifica silente



Notifiche criptate

leggibili in chiaro solo dopo l'autenticazione

Distintività e innovazione 3/3



«Customer engagement»

per coinvolgere anche i non-clienti Banco Popolare



Gratta, gioca e vinci!

Non è necessario autenticarsi: da smartphone e tablet
TUTTI possono giocare a YouWin Easy



Tenta la fortuna da ogni dispositivo

Ogni cliente ha a disposizione 5 tentativi al giorno per vincere buoni benzina del valore di 10€. Ai non clienti viene offerto un codice promozionale per l'apertura di un conto YouBanking.



I clienti non si comprano

L'ingaggio dei nuovi potenziali clienti non avviene con cifre importanti per evitare i clienti «mordi e fuggi».

HOME **BANCO POPOLARE**

GRATTA, GIOCA E VINCI
Gratta sulle tre caselle e scopri se hai vinto

LEGENDA

Vinci un buono benzina del valore di € 10

* E' possibile giocare cinque volte al giorno da ciascun dispositivo sul quale è stata scaricata e installata

Riepilogo Gioca Assistenza

L'ascolto della rete 1/2

Le «app» per smart device garantiscono:



Feedback immediati



Recensioni, commenti e interazioni social



Presidiare questo aspetto è fondamentale: Banco Popolare ritiene di primaria importanza **“ascoltare la voce della rete”**.

L'ascolto della rete 2/2

I canali scelti



Google play

finanza  online

I feedback



Rating sugli store superiori a **4,0** per Android e **4,3** su iOS



Assistenza tecnica e commerciale per prendere in carico le segnalazioni degli utenti



Interazione con gli utenti «smart» di Finanza Online per affinare ed implementare nuove funzionalità e nuovi concept.

I numeri: download



68.106

(dal 05/12/2013)



50.581

(dal 23/12/2013)



Grandi numeri

Dopo poco **più di 3 mesi** è stato registrato un elevato numero di download di YouApp: sono **118.687 i download totali**



Utenti multidevices

In media ogni utente ha scaricato e installato YouApp su **1,3 dispositivi**

I numeri: utenti e accessi

Utenti



67.604 accessi a YouApp. Quasi il **15% degli utenti YouWeb** ha effettuato almeno una login sull'APP nello stesso periodo.

Accessi



Nell'ultima settimana di marzo il **9,43% degli accessi** è stato effettuato con YouApp.

Grazie per l'attenzione!

