

Liderar el ranking como la mejor app de banca del mundo

Las apps móviles son el principal punto de contacto entre los usuarios y sus finanzas. Una de las principales entidades financieras quería entender cómo estaban rindiendo sus apps frente a la competencia. Miles de valoraciones y comentarios dispersos entre Google Play y App Store escondían información clave, pero faltaba una visión clara que permitiera analizarla, medir el desempeño, y **convertir la voz del cliente en prioridades estratégicas**.

Para resolverlo, se creó un **sistema de tracking de apps** que analiza de forma continua la experiencia de los usuarios, identifica áreas de mejora, y prioriza acciones de alto impacto.



Un tracking competitivo de apps financieras

El estudio combinó:

- Análisis cuantitativo: estudiamos más de 3,8 millones de valoraciones de 57 apps y creamos un indicador comparable.
- Análisis cualitativo: clasificamos los comentarios por temas para **entender qué hay detrás de la nota**.



Medir la experiencia frente al mercado

Por primera vez, el banco disponía de una foto global y comparable de la **experiencia de sus apps frente a la competencia**, logrando:

- Conocer su posición real en cada mercado.
- Identificar fortalezas y brechas concretas.
- Priorizar mejoras e inversiones en el canal móvil.



Siempre un paso adelante

El proyecto se transformó en un **sistema permanente de escucha y benchmarking**, permitiendo a la compañía:

- Mantenerse al día de novedades y buenas prácticas.
- Detectar puntos débiles en su app y en el sector antes que la competencia.



Ajustar la experiencia de forma continua

Los insights generados guiaron los esfuerzos de mejora, enfocándose en prestaciones, funcionalidades y experiencia de usuario, garantizando que cada cambio impactara positivamente en la satisfacción del cliente.



La app fue reconocida por Forrester como la mejor app de banca del mundo

Un logro que refleja la capacidad de entregar continuamente innovaciones que facilitan la UX, preservando seguridad y transparencia.

