

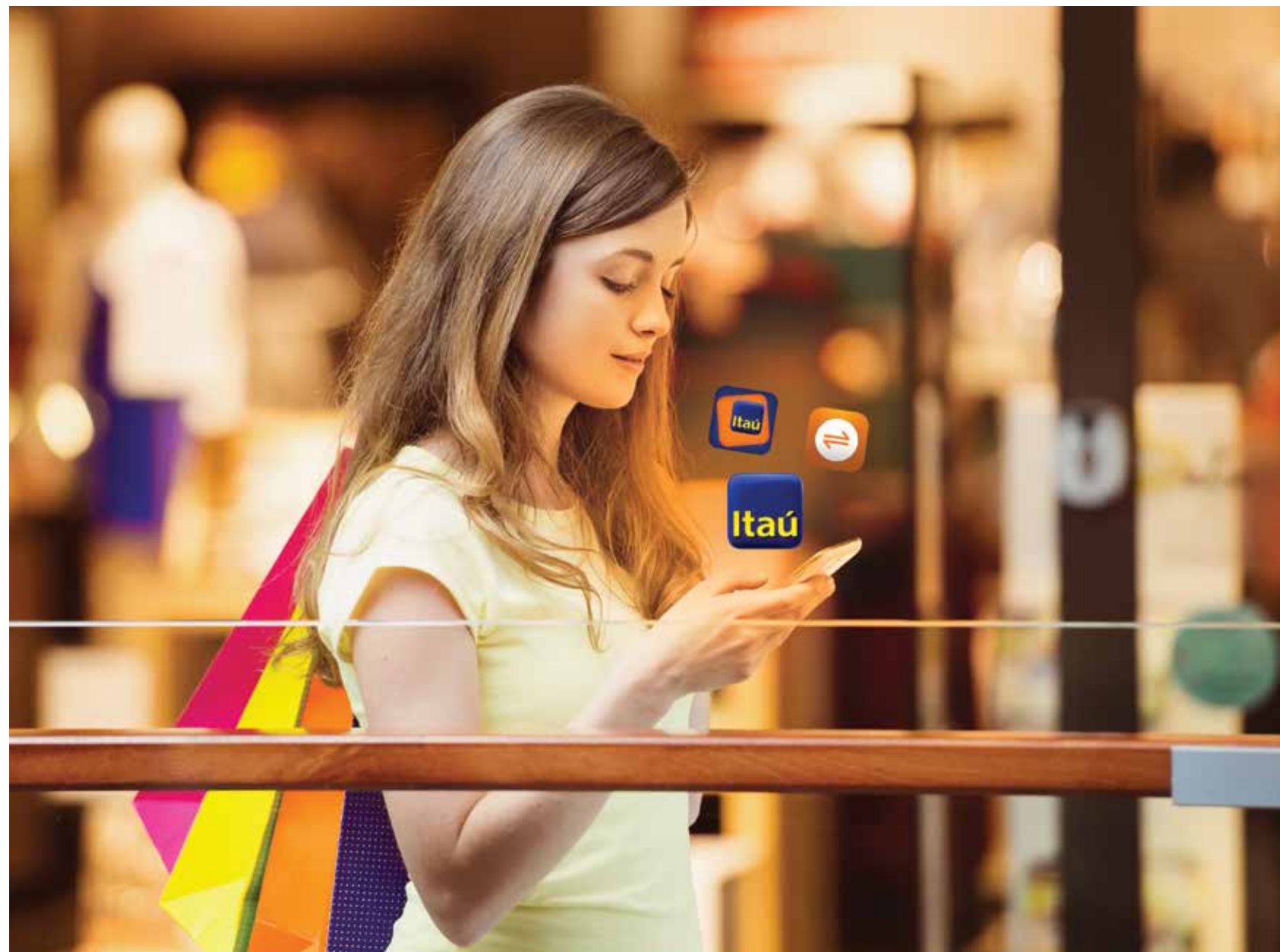
O futuro é mobile

Saiba como os apps do banco agora são desenvolvidos com a ajuda de nossos clientes

O crescimento exponencial das transações via mobile não deixa dúvida de que este é um dos principais canais para o banco direcionar seu foco. Em 2012, a plataforma era responsável por 3% das transações. Hoje, esse percentual já chega a 11%. Para se ter uma ideia do que isso significa, os terminais de caixa das agências representam 13%. Por isso, estamos investindo na eletrônica por meio de diversos apps. Com novidades e atualizações, eles se tornam cada vez mais uma ferramenta para melhor atender às necessidades de nossos clientes de forma segura e prática. “Em 2014, apresentamos novidades que trouxeram uma significativa mudança no modo como desenvolvemos os apps e nos relacionamos com os clientes” afirma Maxnaum da Silveira Gutierrez, superintendente de Negócios Digitais do Banco de Varejo. “Esta mudan-

ça começou com o lançamento do app para cliente Pessoa Física, que inaugurou um modelo de trabalho no qual nós passamos a ouvir o cliente de forma online, priorizando no desenvolvimento o que o cliente nos conta”. Esse ouvir se refere às ferramentas de feedback, por meio das quais é possível identificar aspectos importantes de sua utilização e a partir disso desenvolver atualizações e até mesmo novos serviços. “Isso representa um salto, porque constrói uma relação de duas vias em que o cliente se transforma em coautor no desenvolvimento da solução”, diz Max. Da frequência de acesso a problemas apresentados, tudo gera informações que serão levadas em conta no planejamento da evolução dos apps. Um princípio que passou a ser aplicado em todas as ferramentas para mobile lançadas ou atualizadas. Isso inclui os apps Itaú Empresas no celular,

Itaucard, Itaú tokpag e também a versão para tablets. Completando a prateleira de eletrônica, o SMS Itaú traz outro grande avanço na relação do cliente com o banco. Ele se torna um canal direto, que dispensa login e senha. Basta enviar a mensagem que a resposta vem em segundos. “Nossa visão de futuro coloca a plataforma mobile como a prin-



Após a evolução e relançamento de alguns recursos em 2014, novos apps estão previstos para 2015

cipal porta de entrada do cliente”, afirma Max. “Antes, o cliente abria a conta e começava utilizando o ATM, depois a internet e por último o mobile. A nossa visão é que ele abra a conta e vá direto para o mobile”. Mas a evolução não para por aí. “Em breve, teremos mais novidades. Novos apps estão chegando, além de atualizações que vão oferecer mais recursos e mais praticidade, segurança e rapidez aos nossos clientes”, finaliza Max. ■

Veja quando as novidades foram lançadas ou atualizadas

Itaú tokpag



Outubro 2013

SMS Itaú



Novembro 2013

Itaú no celular



Mai 2014

Itaú Empresas no celular



Agosto 2014

Itaucard



Agosto 2014

Itaú no tablet



Setembro 2014