

# La nuova sfida è la user experience

**AURIGA HA MESSO A DISPOSIZIONE DI BANCA D'ALBA UN APP DI MOBILE BANKING COMPLETAMENTE PERSONALIZZATA SULLE ESIGENZE DELLA BANCA E LE PECULIARITÀ DELLA SUA CLIENTELA. ANCHE L'ULTIMA RELEASE HA CONFERMATO L'OBIETTIVO DI UNA USER EXPERIENCE SEMPLICE E PIACEVOLE, PER COMPLETARE IN POCHI MINUTI LE OPERAZIONI PIÙ RICORRENTI**

Nel mobile banking il fronte dell'innovazione si è spostato: ora che il 96% degli istituti ha in qualche modo sviluppato un canale mobile, con un proliferare di app dedicate, la vera rivoluzione riguarda il "come". L'esperienza utente, la sicurezza, le funzionalità e l'immediatezza dei servizi sono le nuove aree di attenzione. «Lo sviluppo di Banca d'Alba Mobile, l'app della omonima banca piemontese realizzata da Auriga sulla base della soluzione proprietaria SimplyMobile, sta seguendo proprio questa filosofia – racconta Vincenzo Fiore, CEO di Auriga. Già disponibile sugli store Apple, Android e Blackberry e, da qualche settimana anche su Windows Phone Store, l'applicazione rappresenta non solo una soluzione perfetta-



Vincenzo Fiore,  
CEO di Auriga

tamente integrata nella multicanalità della banca, apprezzata e utilizzata attivamente da buona parte dei clienti, ma anche un cantiere aperto di innovazione, scoperta e miglioramento continuo delle nuove tecnologie».

## Nessun dato sensibile sul dispositivo

La più recente release dell'applicazione ha una veste totalmente rinnovata e un nuovo motore per i canali digitali, l'Ambjris engine di Auriga, che permette una comunicazione più rapida dei dati, un maggior livello di sicurezza e, soprattutto, un'esperienza utente più appagante, grazie a una interfaccia che si adatta ai diversi dispositivi. «Banca d'Alba Mobile – commenta Fiore – è infatti un'app nativa che non contiene alcuna logica sensibile e attaccabile e non archivia alcuna informazione personale a livello di dispositivo mobile, tablet o smartphone che sia. Offre sullo schermo del device, a portata di dita sempre e ovunque, la possibilità di accedere alle funzioni bancarie più utilizzate dagli utenti in modo veloce e facile, valorizzando le peculiarità tipiche del canale mobile. L'utente in mobilità può controllare gli ultimi movimenti aggiornati, la situazione di conti e rapporti bancari, novità e comunicazioni personali in arrivo dalla banca».

## Accesso con l'impronta digitale

Banca d'Alba Mobile utilizza già tra i primi istituti bancari in Italia la lettura delle impronte digitali, con le tecnologie TouchID di Apple e FingerPrint Android, per semplificare l'accesso, in piena sicurezza, alle funzionalità mobile. «C'è poi la possibilità di pagare un bollettino postale premarcato via dispositivo mobile – prosegue Fiore – in

comodità e in modo quasi istantaneo inquadrando il codice datamatrix del bollettino, oppure la gestione facilitata delle funzioni: la nuova app Banca d'Alba Mobile accompagna per mano gli utenti nella gestione delle richieste e delle interrogazioni, ricordandosi delle informazioni inserite in precedenza (per esempio i numeri di cellulare ricaricati più spesso) per riproporle al momento giusto o offrendo supporto e consulenza per ogni esigenza in tempo reale attraverso Skype e Whatsapp».

## Da mobile, operazioni in pochi minuti

Con la nuova release, la app è stata scaricata da oltre 8mila clienti in pochi mesi e viene utilizzata dal 22% degli utenti dell'internet banking. Diventando, spesso, il canale di relazione virtuale preferito. «Un utente mobile su tre lo utilizza come canale esclusivo per consultare l'estratto conto – spiega Fiore – uno su due per fare i bonifici e praticamente tutti per le ricariche telefoniche». In media, ogni utente accede alla app cinque volte al mese e la tipologia di operazioni preferite conferma che la maggioranza dei clienti preferisce il mobile banking per le operazioni che richiedono meno di cinque minuti. Nuove funzioni, sicurezza e immediatezza sono le tre direttrici su cui si muoverà ancora nei prossimi mesi l'innovazione di Auriga al servizio di Banca d'Alba – conclude Fiore. Con un'anticipazione, a titolo di esempio, per il prossimo futuro: presto gli utenti mobile di Banca d'Alba potranno interagire direttamente con la propria rubrica dei contatti per recuperare il numero sul quale effettuare la ricarica telefonica».

A.G.