xpand it

CASO DE SUCESSO

CA TEEN

A nova geração da banca digital: User experience e Personalização

CA Crédito Agrícola

O Grupo Crédito Agrícola, é o único Grupo Financeiro português cooperativo, com mais de 100 anos de história. Dispõe de uma rede de 75 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, com um total de 627 Agências em todo o território nacional, sendo um dos principais grupos financeiros portugueses.

A sua atividade tem como base de sustentação as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais, que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido empresarial e económico. Por tudo isto, o Grupo CA tem como missão contribuir para o progresso económico social das regiões, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável. Simultaneamente, a par do desenvolvimento local, o Crédito Agrícola sustenta-se na evolução tecnológica e inovação para apostar em soluções que mitigam a deslocalização das pessoas.

O desafio

O mercado financeiro não dispunha de uma oferta digital específica para o segmento jovem, com idades compreendidas entre os 13 e os 17 anos, apesar de existir a oferta desagregada de meios de pagamento, como é o caso dos cartões de carregamento.

Assim, tratando-se de uma geração em que o mobile é a sua principal plataforma de interação – são mobile first – e tendo em conta que a instituição já dispunha de um cartão bancário pré-pago (denominado Great - GR8) que permite aos responsáveis legais carregar o cartão e ao jovem alguma liberdade para gerir o seu dinheiro, **o Crédito Agrícola lançou um desafio ao seu parceiro tecnológico Xpand IT que teve como principal objetivo estratégico a materialização, através de uma aplicação móvel, de um conceito inovador e apelativo** para o target em questão, capaz de dispor de uma experiência de utilização envolvente e forte impacto visual.

- Com um time-to-market reduzido, o foco principal foi conseguir, com a primeira iteração, oferecer aos jovens uma aplicação que lhes desse liberdade para realizar algumas ações na aplicação, como pedir dinheiro, fazer consultas de movimentos ou carregar o telemóvel.

A Solução

Idealização da Experiência

A aplicação CA Teen pretende dar aos jovens a possibilidade de gerir o seu dinheiro, ganhar alguma independência e dar algumas dicas na gestão das suas poupanças (literacia financeira), mas também oferecer aos seus responsáveis legais a segurança de os guiarem nessa liberdade num ambiente controlado.

A prioridade da equipa da Xpand IT foi criar um conceito centrado no público-alvo e na forma como este utilizaria a aplicação. Recorrendo a uma pesquisa com utilizadores da faixa etária em questão, a equipa de UX da Xpand IT idealizou um conceito de "zero clicks", isto é, os utilizadores devem conseguir utilizar a aplicação móvel quase exclusivamente com os seus polegares.

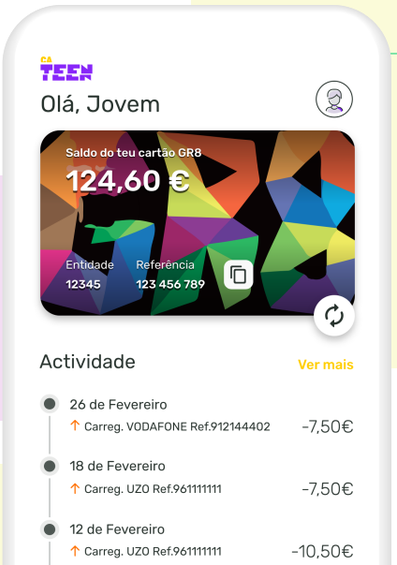
A observação de como os jovens interagem com as suas aplicações favoritas permitiu à equipa perceber que esta precisaria de ser uma aplicação simples, eficaz e que se adaptasse à forma como estes utilizadores vivem – estes interagem com os seus telefones tipicamente em contexto de mobilidade, de convivência com os amigos e de forma muito dinâmica e, como tal, a aplicação tinha que acompanhar o seu ritmo.

Se por um lado era crucial garantir o aspeto utilitário da aplicação (dar a possibilidade do jovem conseguir realizar diferentes operações financeiras), por outro **era necessário criar uma ligação emocional. Para tal, a equipa de UX da Xpand IT focou-se na personalização da experiência.**

- O jovem tem a possibilidade de personalizar o seu nome, bem como o de outros contactos (mãe, pai, amigos).
- Consegue colocar uma fotografia no seu avatar, editar o fundo da aplicação ou até personalizá-la escolhendo diferentes temas visuais, que faz com que esta seja construída à sua medida.

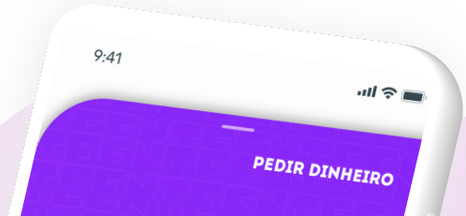
Concretização com tecnologia

Para além da idealização da experiência, a equipa tinha que garantir que a aplicação contava com bases tecnológicas robustas e que acompanhassem a evolução do produto. Esta foi desenvolvida com Xamarin, que permite criar aplicações multiplataforma para Android e iOS. Com esta tecnologia Microsoft, conseguimos **garantir usabilidade, performance e acesso a todas as APIs disponibilizadas pelos diferentes sistemas operativos.** Com Xamarin, também conseguimos **reduzir o time-to-market sem comprometer a qualidade.**



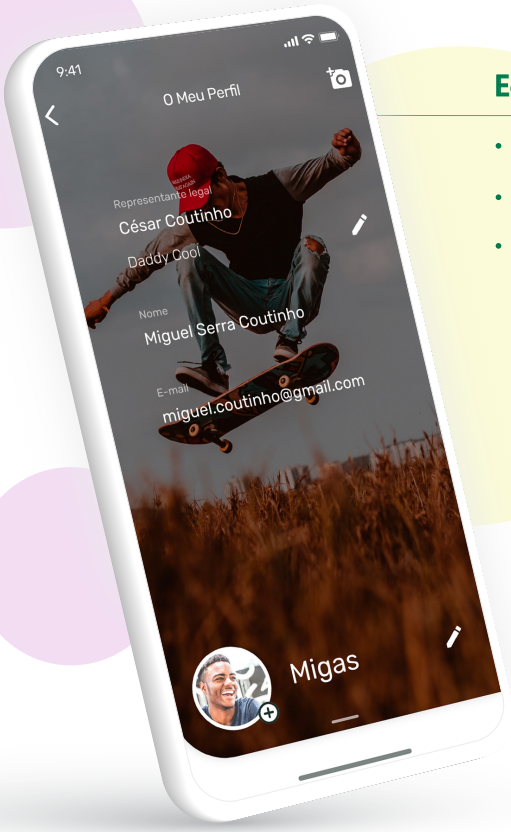
Home

- Ecrã principal da aplicação com acesso às diferentes operações financeiras
- Consulta de movimentos e saldo
- Carregamento de telefone
- Pedir dinheiro



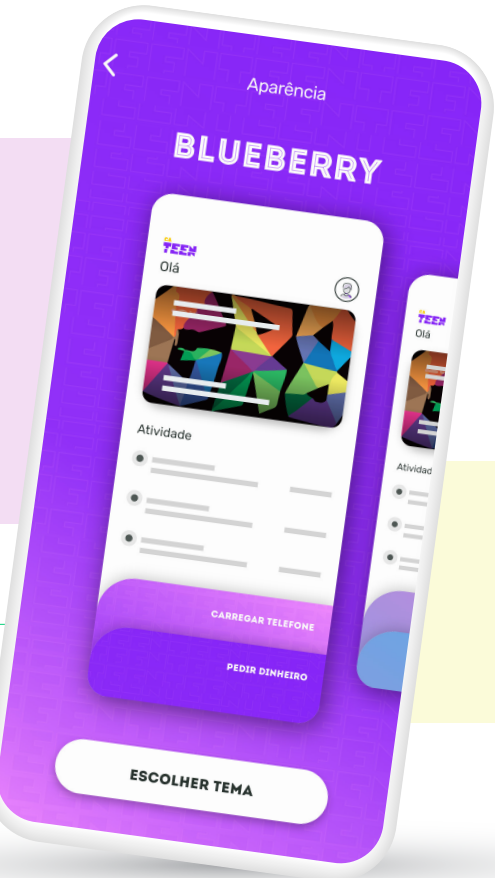
Ecrã detalhe "Pedir Dinheiro"

- Possibilidade de pedir dinheiro a diferentes contactos
- Personalização da mensagem



Ecrã Perfil

- Perfil do utilizador
- Personalização do avatar (nome e fotografia)
- Personalização do fundo da aplicação



Experiência

- Personalização do tema da aplicação

Tecnologia

Xamarin

A necessidade de desenvolver uma aplicação inovadora em todos os aspetos levou a Xpand IT a recorrer a tecnologia de vanguarda, com o objetivo de entregar um produto de valor acrescentado para a organização.

A solução passou por Xamarin, uma tecnologia que permite criar aplicações multiplataforma, garantindo tudo o que caracteriza uma app nativa.

Azure

O Azure é a plataforma Cloud da Microsoft. O Azure tem ferramentas integradas, templates e serviços geridos, o que significa que developers e profissionais de IT conseguem rapidamente construir e gerir as suas aplicações com tecnologias que já conhecem, utilizando competências que já possuem.

Adicionalmente, o Azure consegue dar suporte aos principais sistemas operativos e quase todas as linguagens de programação, frameworks, base de dados e dispositivos.

Benefícios

Construção de uma aplicação inovadora, irreverente e ousada, uma das primeiras no mercado financeiro Português;

A aplicação permite trabalhar a independência e literacia financeira dos jovens portugueses;

A primeira iteração permite aos jovens pedir dinheiro, consultar os seus movimentos e carregar o telefone;

A aplicação foi pensada para seguir uma abordagem de "zero clicks", por forma a ser de fácil e rápida utilização.

> "A relação de confiança e parceria com os Clientes constrói-se ao longo dos tempos e, para tal, o Crédito Agrícola pretende dispor de soluções digitais que apoiem o fortalecimento desta relação, com o apoio do nosso parceiro Xpand IT."

Lídia Oliveira Sá
Diretora da Direcção de Banca Direta

Crédito Agrícola

xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal
Alemanha . Croácia . Reino Unido . Suécia