



#ViernesDEC

Banca Móvil de Ibercaja
CREADA CON EMOCIÓN

Nacho Torre Solá

Director de Márketing y Estrategia Digital
Ibercaja

Patrocina:



Colabora:

Mercedes-Benz Madrid | Levamos la estrella dentro
La filial de Mercedes-Benz España



Banca Móvil de Ibercaja
CREADA CON EMOCIÓN

Nacho Torre Solá
Dirección de Marketing y Estrategia Digital

EL RETO

“Crear una nueva aplicación de banca móvil en la que el cliente sienta que se relaciona con su **Ibercaja de siempre, pero más moderna**”



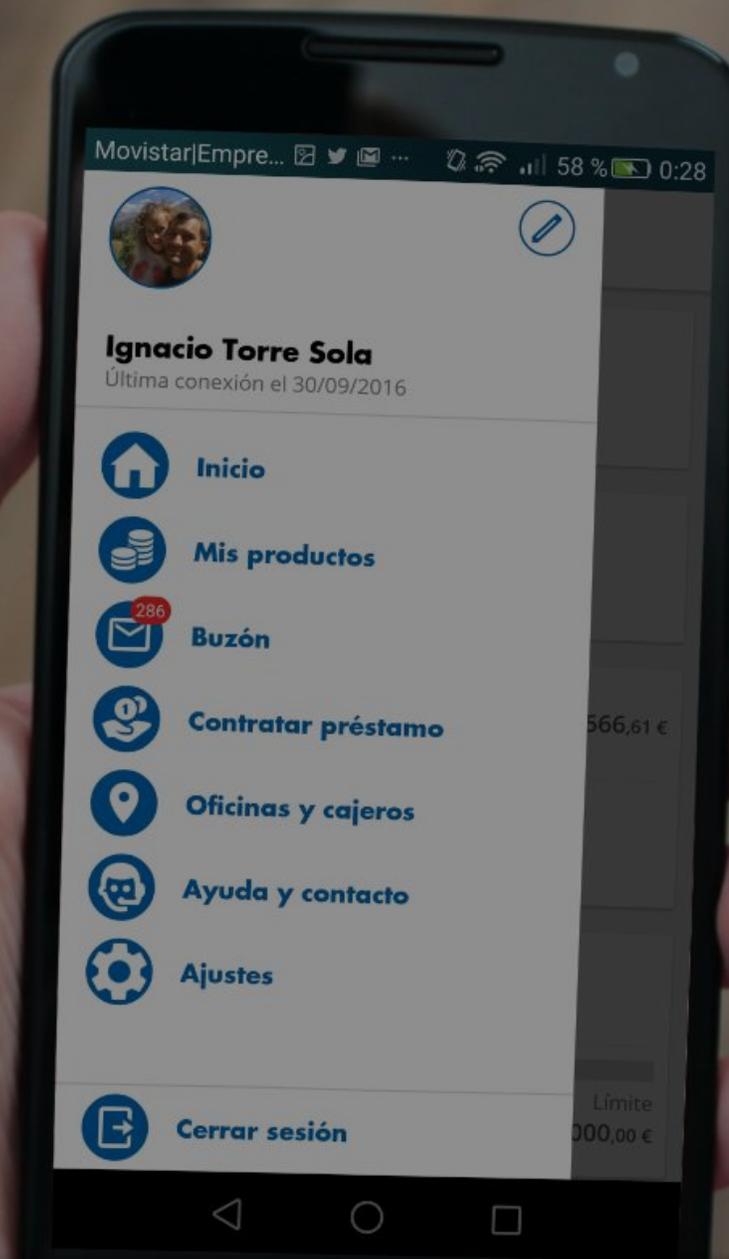
"En Experiencia de Cliente lo primero es cumplir, luego sorprender"

Cumplir

Fiabilidad & Sencillez &
Usabilidad

Sorprender / Diferenciarse

Cercanía & Amabilidad & Empatía



Las emociones de los
clientes importan

¡Y es posible medirlas
gracias a la **neurotecnología!**

BITBRAIN
TECHNOLOGIES

#ViernesDEC @Asociación_DEC | @Ibercaja
@nacho_torre

DEC Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

iberCaja 

**PRIMERA
IMPRESIÓN**

**LINEA
GRÁFICA**

**EXPERIENCIA DE
USO**



¿CÓMO LO HACEMOS?



Diadema



Eyetracker



Anillo



Grabación de sesión

Tres experimentos de neurociencia

BITBRAIN
TECHNOLOGIES



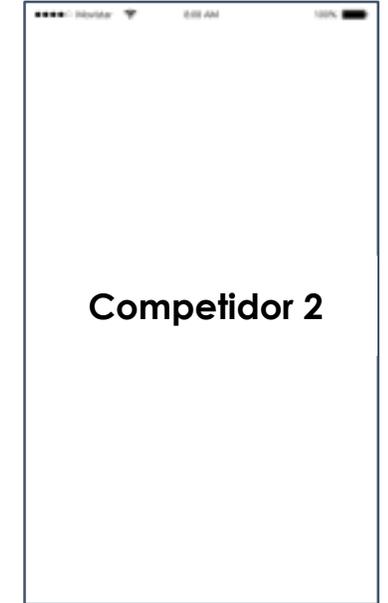
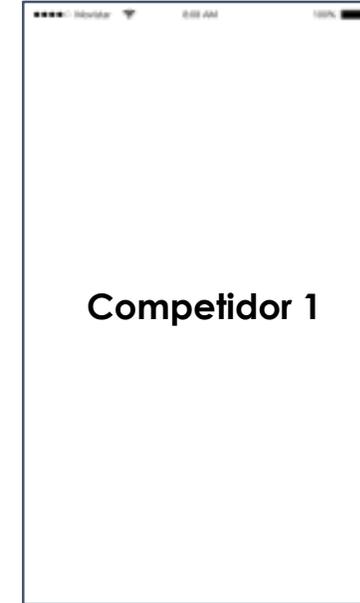
PRIMERA IMPRESIÓN

IBERCAJA DE SIEMPRE,
PERO MÁS MODERNA

Valencia afectiva
(positivo – negativo)

Activación (nivel
de atención y relevancia)

Eye-Tracking



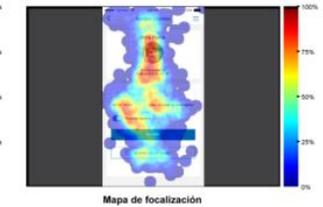
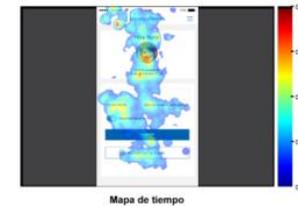
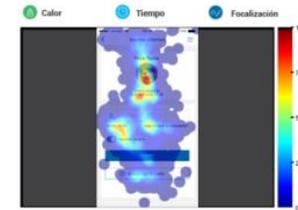
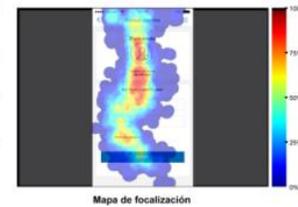
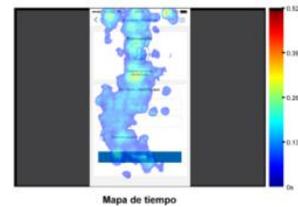
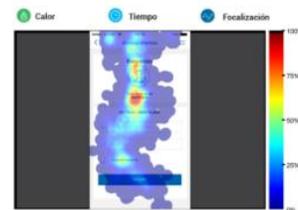
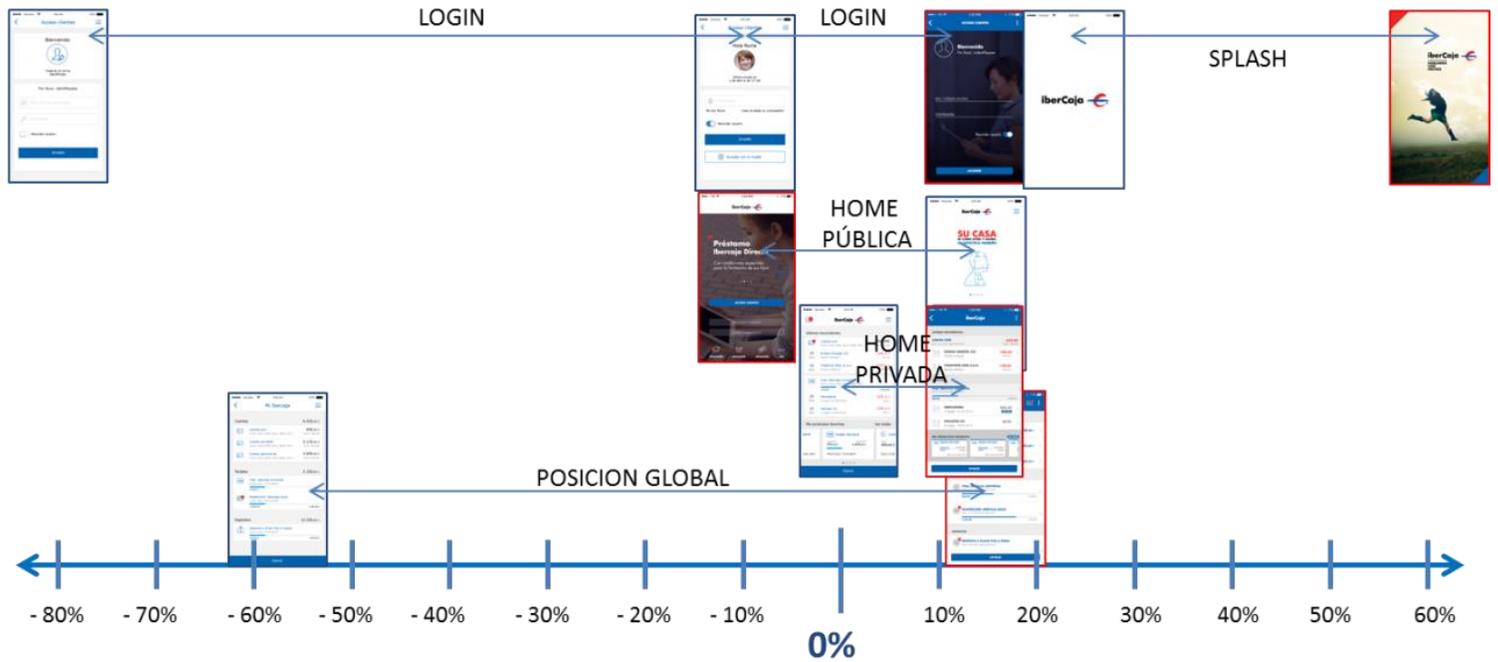
LÍNEA GRÁFICA

IBERCAJA DE SIEMPRE, PERO MÁS MODERNA

Valencia afectiva
(positivo – negativo)

Activación (nivel de atención y relevancia)

Eye-Tracking



EXPERIENCIA DE USO

IBERCAJA DE SIEMPRE,
PERO MÁS MODERNA

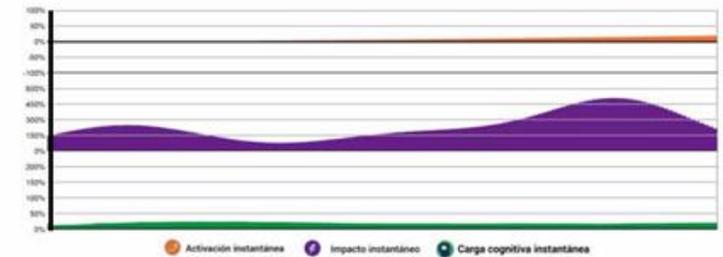
Estrés
Carga Cognitiva
Impacto Emocional

Errores
Tiempo
Eficiencia

Tarea

Encontrar un justificante recibo electricidad

Sujeto: 1_1 tarea-5 usenns
by BITBRAN



EXPERIENCIA DE USO

IBERCAJA DE SIEMPRE,
PERO MÁS MODERNA

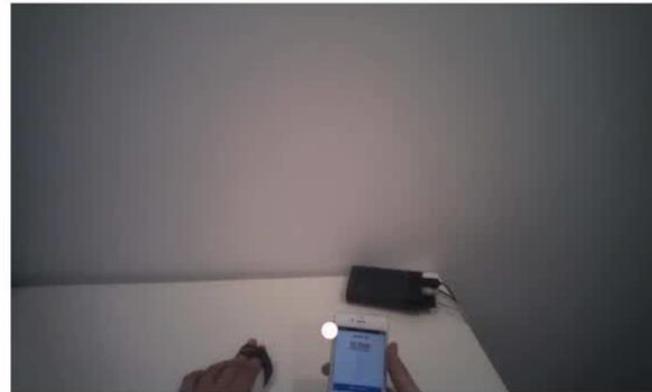
Estrés
Carga Cognitiva
Impacto Emocional

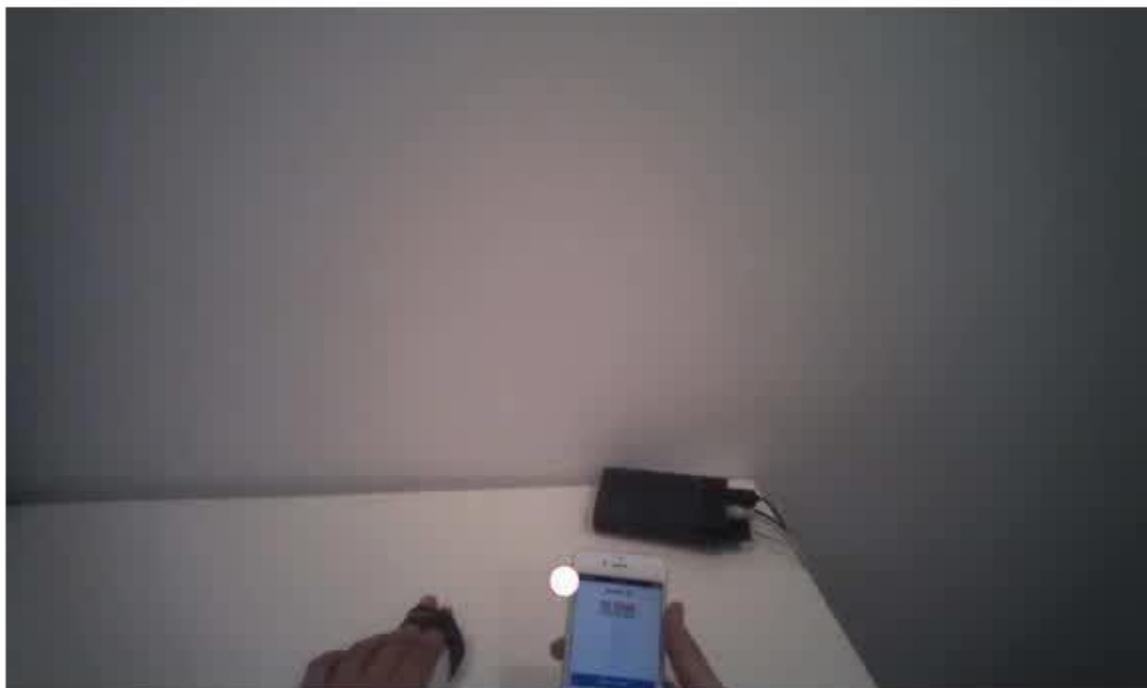
Errores
Tiempo
Eficiencia

Tarea

Acceder, comprobar saldo y realizar una transferencia

Sujeto: 1_12 tarea-1 usenns
by BITBRAN





Aprendimos mucho...

El FEEDBACK DEL CLIENTE, bien fundado, no se discute

Las EMOCIONES IMPORTAN. Y mucho. Son la base del recuerdo. Y el recuerdo del comportamiento

Las EMOCIONES SE PUEDEN MEDIR. Ergo... se puede diseñar en base a emociones

Más de 140 años de historia adaptándonos al entorno

Banca ÚTIL, PERSONAL y basada en el
COMPROMISO

utilizando la TECNOLOGÍA

con las PERSONAS en el epicentro.

#ViernesDEC @Asociación_DEC | @Ibercaja
@nacho_torre

DEC Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

iberCaja 

Banca Móvil Ibercaja

CREADA CON EMOCIÓN

