

Customer Stories



Banco Bmg **reduce un 87% la latencia** de inicio de sesión en su aplicación móvil con la solución Sensedia

Introducción

Con la consolidación de las Finanzas Abiertas y la adopción constante de tecnología para mejorar la experiencia del cliente, como la IA y el Machine Learning, el escenario financiero nunca ha sido más competitivo. Reconocido por estar a la vanguardia de esta ola de innovación tecnológica, **Banco Bmg** dio otro paso fundamental en su camino de transformación digital y, con el apoyo de **Sensedia**, mejoró la tasa de disponibilidad, reduciendo en un 98% la ocurrencia de fallas de su aplicación móvil.

Un estudio reciente de Gartner encontró que sólo el 30% de los líderes de producto obtienen suficientes datos de Experiencia del Cliente (CX) sobre la experiencia del usuario para tomar decisiones estratégicas a partir de ella. En Bmg, el hecho de que el equipo técnico reciba frecuentemente información valiosa sobre sus operaciones hizo que el banco entendiera que era el momento de dar un paso hacia la mejora.

“Identificamos que las API de nuestra aplicación móvil eran lentas y esto provocó que la aplicación fallara mucho, lo que frustró a nuestro cliente, que no tuvo la paciencia para esperar tanto para utilizar los recursos disponibles”, comenta **Jadson Vieira**, Head de IT del Banco Bmg.



Sensedia, ya socio de Bmg en el área de Open Finance, fue elegida para ser también la solución API Management en la aplicación móvil. La solución utilizada por el banco ya no cubría sus necesidades y, por lo tanto, se migraron las API a la plataforma Sensedia, lo que podría ofrecer impactos en escalabilidad, mayor satisfacción del cliente y el mejor rendimiento que Bmg necesitaba en su aplicación.

“ Sensedia ya estaba aquí, por lo que fue una decisión fácil de tomar. Iniciamos el proyecto de migración en el segundo semestre de 2023, con el apoyo del equipo de Consultoría y, a pocas semanas de su finalización, ya hemos notado los impactos positivos. Fue una ganancia no sólo en términos de métricas, sino también en términos de satisfacción del cliente, que ahora puede autenticarse mucho más rápido y con menos complejidad”, explica **Thiago Oliveira**, especialista en sistemas de Bmg

Resultados obtenidos

La migración arrojó resultados impresionantes de inmediato:



Rendimiento de la aplicación: la latencia desde el momento de iniciar sesión hasta la carga de la pantalla de inicio se redujo en un 87,5%, pasando de 12 segundos a 1 segundo.



Estabilidad y salud: la tasa de éxito de iOS aumentó del 75-80 % a más del 90 % al eliminar fallas importantes del marco.



Mayor satisfacción del usuario: la tasa de abandono de la aplicación disminuyó un 12%, lo que indicó una mejora significativa en la experiencia del usuario.



Precauciones de seguridad

Nunca está de más utilizar diferentes protocolos de seguridad, pero esto puede reflejarse en la experiencia del usuario final. Cuantas más capas de protección haya, mayor será la atención de la empresa para no ralentizar el proceso de autenticación.

“A veces, en este equilibrio entre seguridad versus experiencia, tienes que tomar algunas decisiones para poder seguir cumpliendo y, al mismo tiempo, proporcionar un recorrido que sea aceptable y permita al cliente moverse por la aplicación sin problemas”, explica **Jadson**.

Con los recursos de la Plataforma API de Sensedia, Banco Bmg pudo definir diferentes niveles de protección y gobernanza de API de forma individualizada y estandarizada. Además, Sensedia desarrolló un flujo automatizado utilizando PKCE, optimizando drásticamente el proceso y reduciendo el tiempo de autenticación de segundos a milisegundos.

“Esta cultura centrada en el cliente no es sencilla. Requiere una gran inversión y una mentalidad enfocada en eso, ya que no es algo que se pueda subcontratar, hay que tener ese conocimiento internamente y Banco Bmg lo entiende muy bien. Al fin y al cabo, lo que se quiere, al fin y al cabo, es que el cliente sea un promotor de su marca”, comenta **Fabio Rosato**, director ejecutivo de Sensedia.

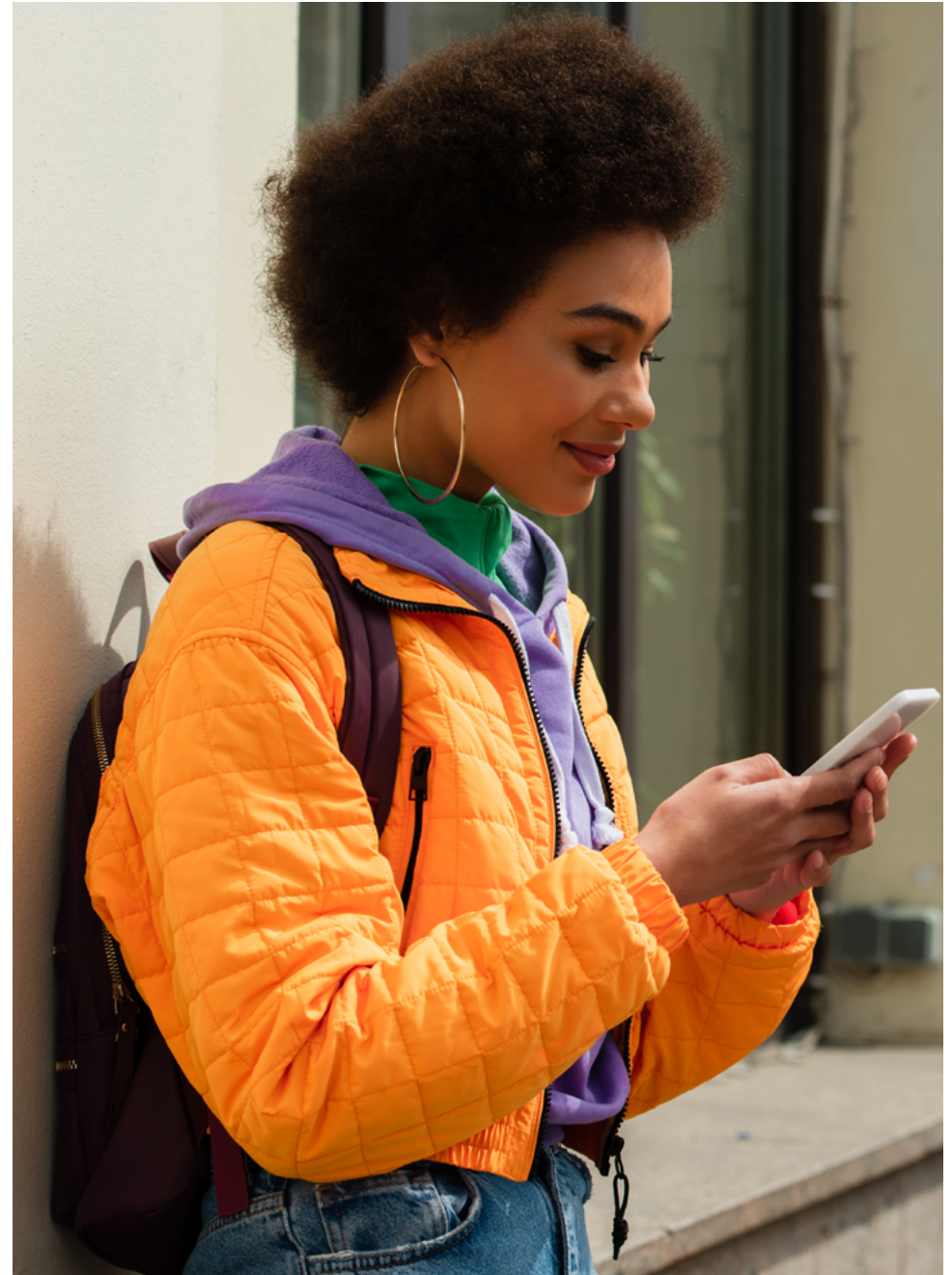
Planes futuros

La migración de las API de Banco Bmg a Sensedia transformó la experiencia digital de los clientes al mejorar significativamente el rendimiento y la estabilidad de la aplicación móvil.



Estamos recopilando muchos conocimientos sobre la estandarización y la gobernanza de las API, lo que ha sido muy positivo para nosotros”, conta **Jadson**.

Para los próximos años, el plan del banco es seguir evolucionando tecnológicamente y atraer más clientes al entorno digital.



Habilitando un mundo más digital, conectado y abierto

Para más historias de éxito como ésta, haga clic aquí:

[Historias de clientes](#)

¿Qué le parece dejar que nuestro equipo aporte soluciones como ésta a su empresa?

No pierdas el tiempo.

[Hable con nosotros](#)

