

Customer Stories



Banco Bmg **reduz latência de login em 87%** em seu aplicativo mobile com solução da Sensedia

## Introdução

Com a consolidação do Open Finance e a constante adoção de tecnologia para aprimorar a experiência dos clientes, como IA e Machine Learning, o cenário financeiro nunca esteve tão competitivo. Reconhecido por estar na vanguarda desta onda de inovação tecnológica, o **Banco Bmg** deu mais um passo fundamental em sua jornada de transformação digital e, com o apoio da **Sensedia**, melhorou a taxa da disponibilidade, reduzindo em 98% as ocorrências de falhas de seu aplicativo mobile.

Um estudo recente do Gartner apontou que apenas 30% dos líderes de produtos obtêm dados suficientes de Customer Experience (CX) sobre a experiência do usuário para que possam tomar decisões estratégicas a partir deles. No Bmg, o fato do time técnico ser frequentemente abastecido com informações valiosas de sua operação fez com que o banco entendesse que era hora de dar um passo de melhoria.

“Identificamos que as APIs do nosso aplicativo mobile estavam lentas e isso fazia o app travar demais, o que consequentemente frustrava o nosso cliente, que não tinha paciência de esperar tanto tempo para utilizar os recursos disponíveis”, comenta **Jadson Vieira**, Head of IT no Banco Bmg.



A Sensedia, já parceira do Bmg na área de Open Finance, foi escolhida para também ser a solução de API Management no aplicativo mobile. A então solução utilizada pelo banco já não atendia as necessidades e, por isso, as APIs foram migradas para a plataforma da Sensedia, que poderia oferecer impactos em escalabilidade, maior satisfação do cliente e o melhor desempenho que o Bmg precisava em seu app.

“A Sensedia já estava aqui, então foi uma decisão fácil de ser tomada. Iniciamos o projeto de migração no segundo semestre de 2023, com o apoio do time de Consultoria e, com poucas semanas de conclusão, já notamos os impactos positivos. Foi um ganho não só em termos de métricas, mas também de satisfação dos clientes, que agora podem fazer uma autenticação com muito mais rapidez e menos complexidade”, explica o Especialista de Sistemas do Bmg **Thiago Oliveira**.

## Resultados alcançados

A migração trouxe resultados impressionantes de imediato



**Desempenho do app:** a latência no tempo de login até o carregamento da tela inicial foi reduzida em 87,5%, caindo de 12 segundos para até 1 segundo.



**Estabilidade e saúde:** a taxa de sucesso do iOS aumentou de 75-80% para mais de 90%, eliminando as principais falhas de framework.



**Maior satisfação do usuário:** a taxa de abandono do aplicativo diminuiu em 12%, o que indicou uma melhora significativa da experiência do usuário.

## Cuidados com a segurança

O uso de diversos protocolos de segurança nunca é demais, mas isso pode refletir na experiência do usuário final. Quanto mais camadas de proteção, maior é a atenção da empresa para não tornar a jornada de autenticação mais lenta.

“Às vezes, nesse tradeoff de segurança vs. experiência, você tem que fazer algumas escolhas para que consiga se manter em compliance e, ao mesmo tempo, trazer uma jornada que seja aceitável e que possibilite ao cliente transitar pelo app de forma suave”, explica **Jadson**.

Com os recursos da Sensedia API Platform, o Banco Bmg pôde definir níveis diferentes de proteção e governança de APIs de forma individualizada e padronizada. Além disso, a Sensedia desenvolveu um fluxo automatizado utilizando PKCE, otimizando drasticamente o processo e reduzindo o tempo de autenticação de segundos para milissegundos.

“Essa cultura centrada no cliente não é simples. Requer um investimento grande e uma mentalidade voltada para isso, pois não é algo que dê para terceirizar, é preciso ter esse conhecimento dentro de casa, e o Banco Bmg entende muito bem isso. Afinal, o que você quer, no fim das contas, é que o cliente seja um promotor da sua marca”, comenta **Fabio Rosato**, Executive Director na Sensedia.



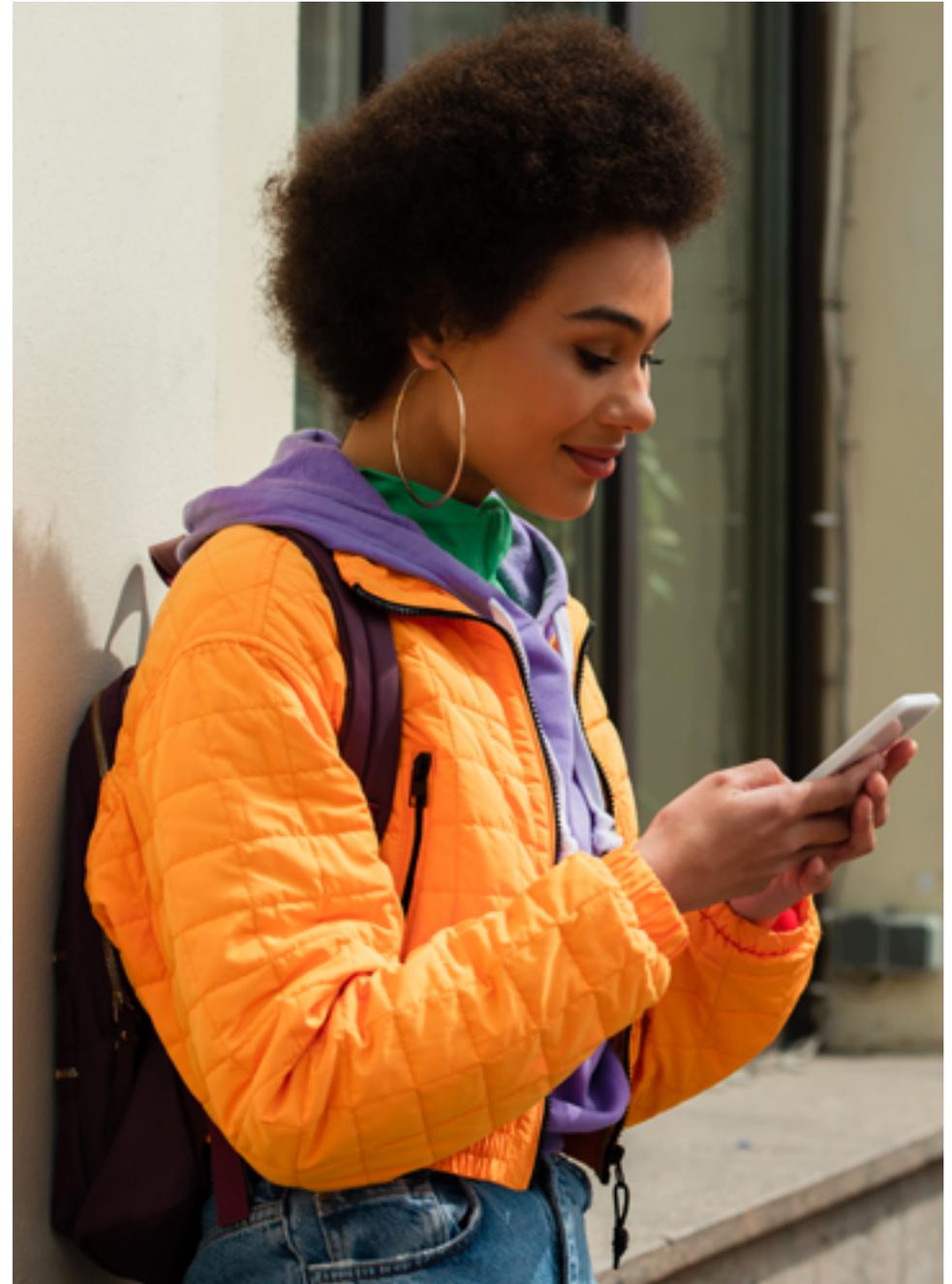
## Planos futuros

A migração das APIs do Banco Bmg para a Sensedia transformou a experiência digital dos clientes ao melhorar significativamente a performance e estabilidade do aplicativo mobile.



Estamos colhendo muitos insights sobre padronização e governança das APIs, o que tem sido muito positivo para nós”, conta **Jadson**.

Para o decorrer dos próximos anos, o plano do banco é continuar evoluindo tecnologicamente e atrair mais clientes para o ambiente digital.



# Habilitando um mundo mais digital, conectado e aberto

A Sensedia apoia empresas a se tornarem mais digitais, conectadas e abertas.

Seja com o propósito de integrar canais, habilitar ecossistema de parceiros ou criar arquiteturas modernas multi-cloud/híbridas. Empresas inovadoras confiam na Sensedia como parceiro em gestão de APIs e Microsserviços, serviços especializados e na integração rápida com os seus sistemas legados.

Para mais histórias de sucesso como esta clique aqui:

[Histórias de clientes](#)

Que tal deixar nosso time trazer soluções como esta para o seu negócio?

Não perca tempo.

[Entre em contato conosco](#)

