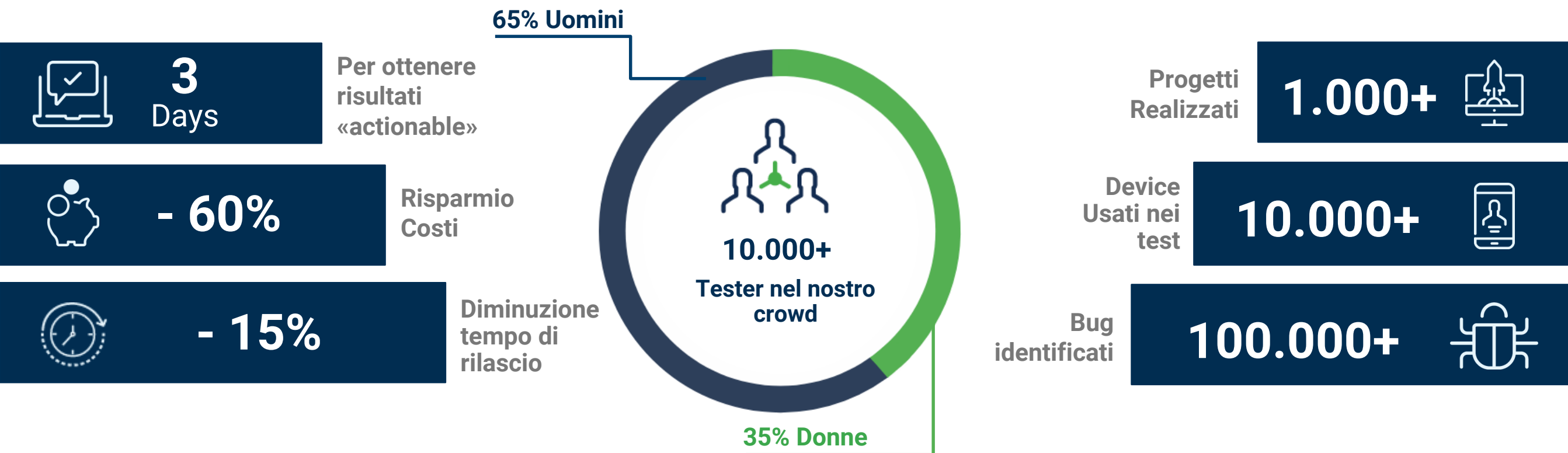


AppQuality

Real Crowd, Digital Quality

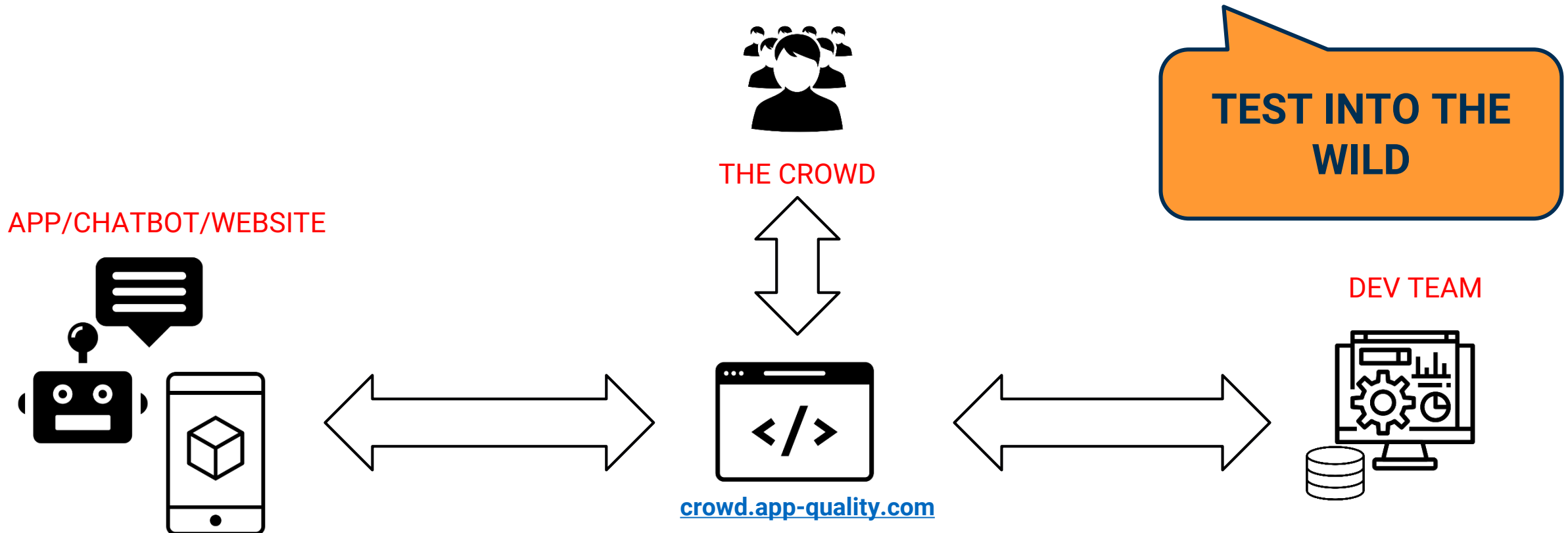


Processo di **test dei prodotti digitali** che coinvolge direttamente gli utenti finali nello sviluppo. Sfrutta i **loro device personali** per verificare la qualità delle applicazioni mobile e dei siti web realizzati. I suggerimenti dati dagli utenti finali **entrano direttamente nel processo di design e sviluppo dei prodotti digitali**.



HOW IT WORKS.

- Durante lo sviluppo, l'app viene sottoposta a diverse **attività di test sulla piattaforma AppQuality**
- **Userbased Rapid Test** mensili orientati all'**identificazione dei problemi e all'ottimizzazione della User Experience**
- Tutti i test vengono condotti in **condizioni reali di utilizzo su «device reali»** personali dei tester ingaggiati e **remunerati** per creare set di dati che permettono di ottimizzare il prodotto digitale



APPQUALITY = HIGHER SUCCESS RATE.

1.000+

Testing
projects

6.000+

devices
tested

100.000+

defect
uploaded

1.000+

hours
of video tests

INTESA  SANPAOLO

 UniCredit 

 PayPal

BPER:
Banca

 UnipolSai
ASSICURAZIONI

CheBanca!
Gruppo Mediobanca

 BANCO BPM





 Trustly



MOBILE QUALITY.

IS THE KEY FOR REVENUES.

22%

businesses are
happy with
their
conversion

SOURCE
Econsultancy

30%

of all U.S. e-
commerce is
mobile
commerce

SOURCE
Internet Retailer

70%

of people say
they totally
dislike mobile
ads

SOURCE
Hubspot

BED UX.

IS #1 CONVERSION KILLER.

72%

switch to the
competitor
in case of bad
experience

SOURCE
Stardust

39%

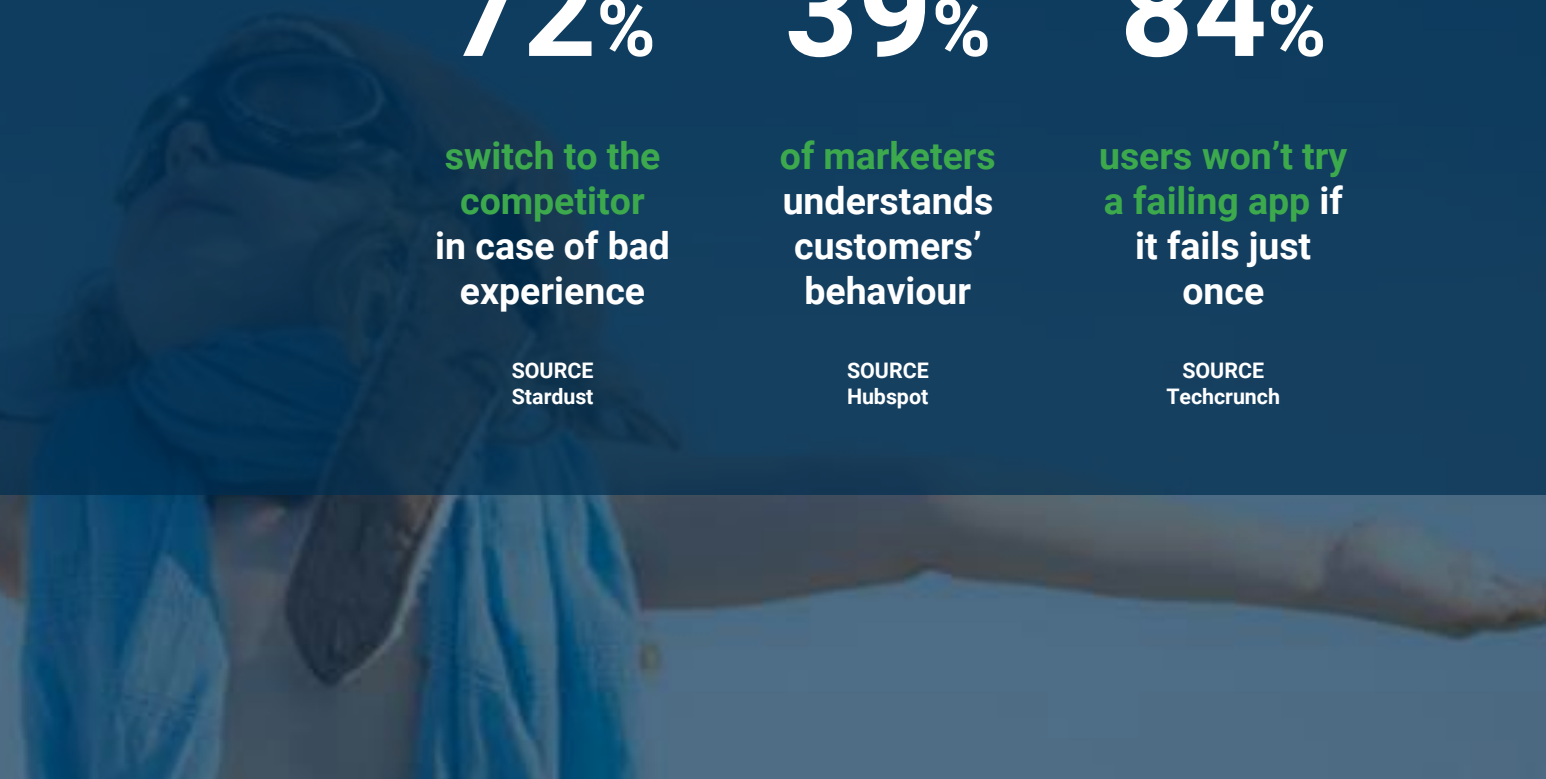
of marketers
understands
customers'
behaviour

SOURCE
Hubspot

84%

users won't try
a failing app if
it fails just
once

SOURCE
Techcrunch



Esiste una **correlazione positiva** tra i ricavi e le performance in termini di **Customer Experience** brand presenti nella top 100 hanno registrato una **crescita dei ricavi** superiore rispetto a quella conseguita dalle aziende classificate oltre la centesima posizione

https://home.kpmg.com/it/it/home/insights/2018/06/l_eccellenza-nella-customer-experience.html



THE BUSINESS VALUE OF DESIGN.

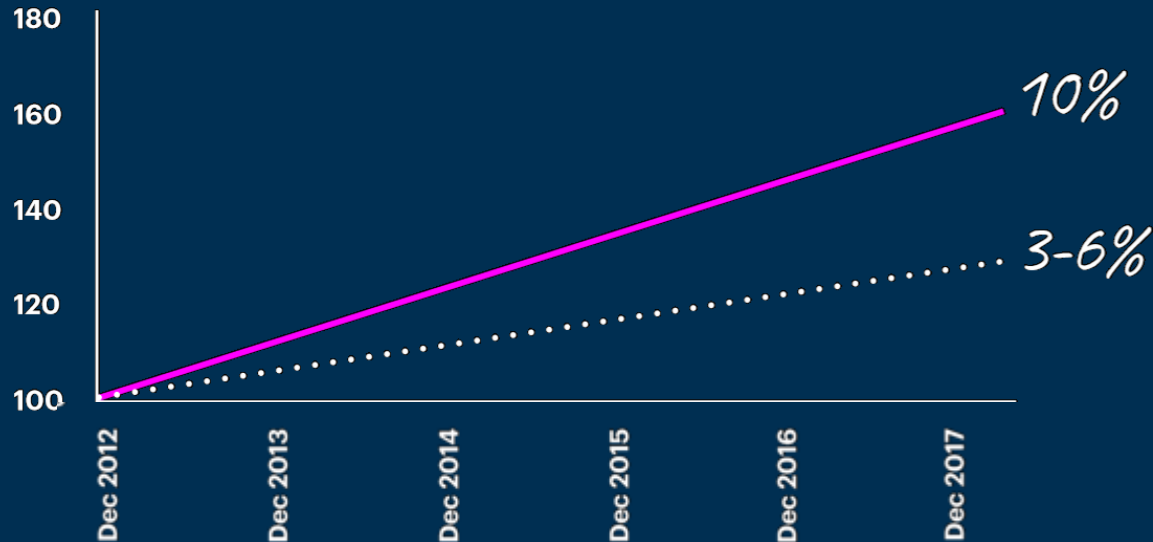
Le aziende nel quartile più alto del MDI (McKinsey Design Index) hanno risultati superiore alla media per un rapporto 2x rispetto al benchmark della industry

Annual growth (normalized) %

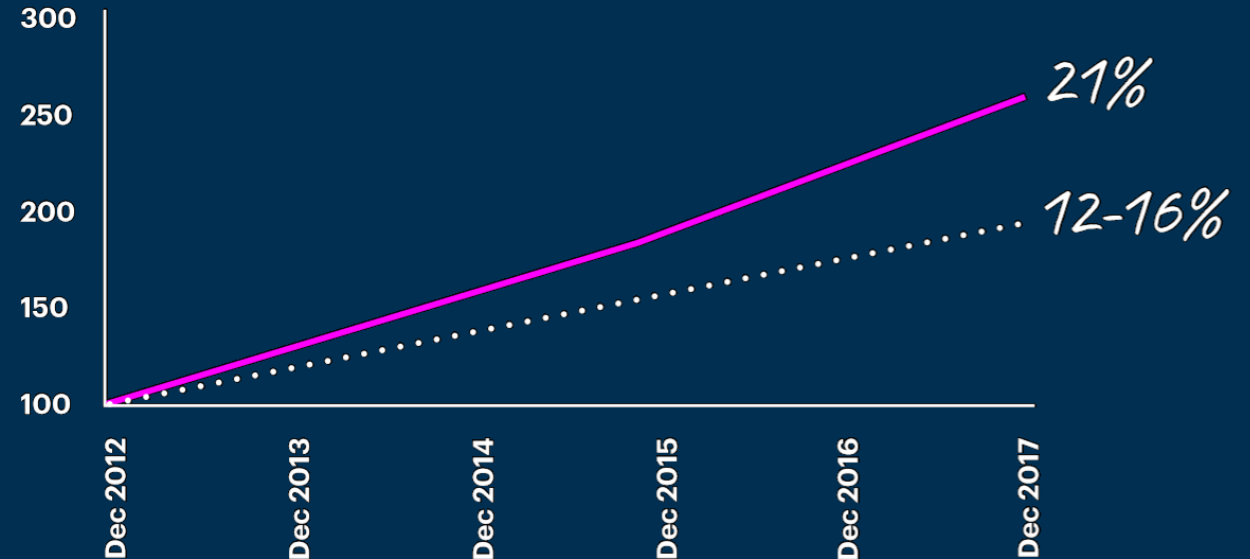
■ Top-quartile McKinsey Design Index performers

⋯ Industry benchmarks¹

Revenues



Total returns to shareholders



¹ The envelope was set by the minimums and maximums of three independent data sets: MDI 2nd, 3rd, and 4th quartiles; the S&P 500; and a McKinsey corporate database of 40,000 companies. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-design/our-insights/the-business-value-of-design>

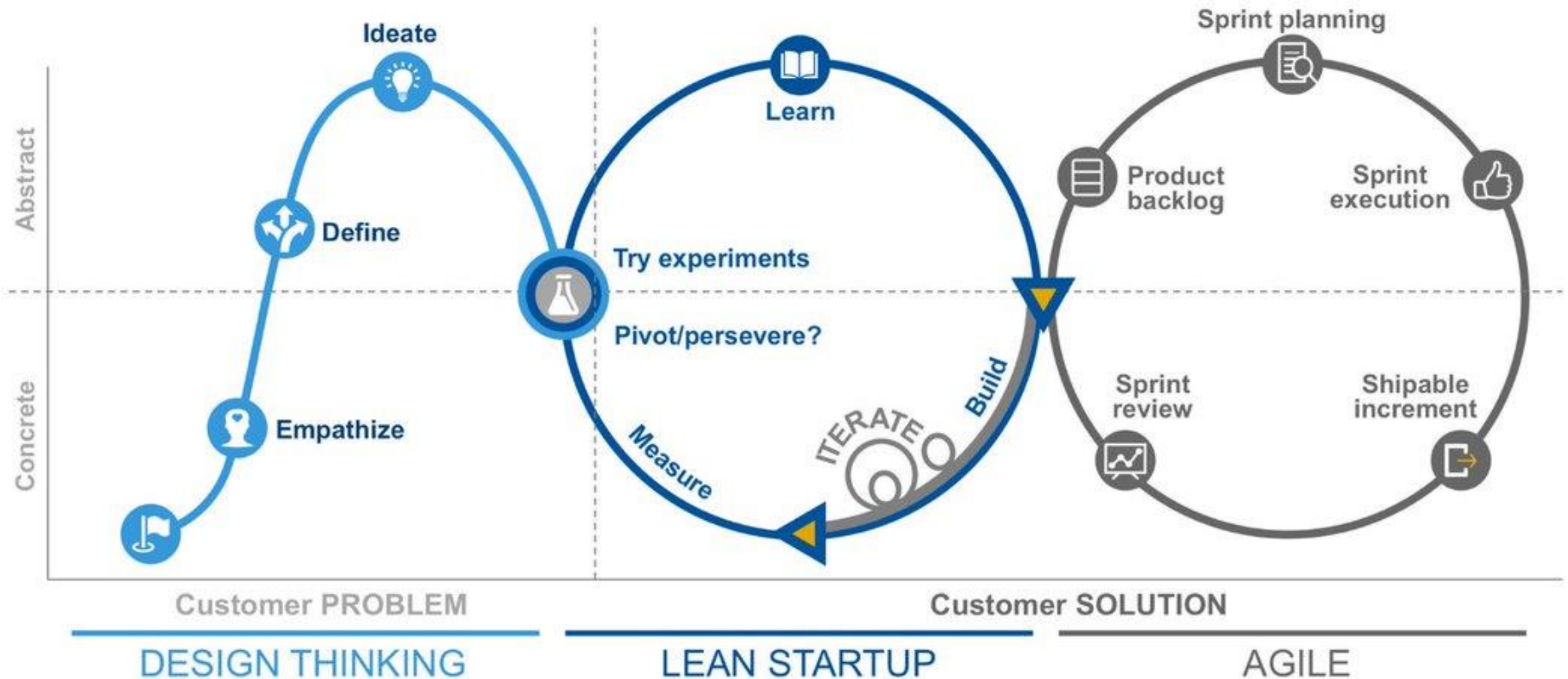
- ✓ **Ci sono più opportunità che mai** per realizzare strategie di design analitiche, quantitative, qualitative e user-centric
- ✓ Con le odierne tecnologie possiamo **raccogliere feedback real-time** permettendo ai **designer di misurarsi direttamente con i clienti** (che l'azienda lo voglia o no)
- ✓ **Oltre il 40% delle aziende** ancora **non parlano con i propri utenti finali durante lo sviluppo** e più della metà non ha metriche opportune per misurare e gestire le performance dei propri team di design (UX KPI)
- ✓ Il **modello Lean Startup** ha dimostrato come prendere migliori decisioni attraverso «**Rapid Prototyping**» e «**Iterative Learning**»

E non stiamo parlando di UX Guru...
parliamo di metodo e
organizzazione!

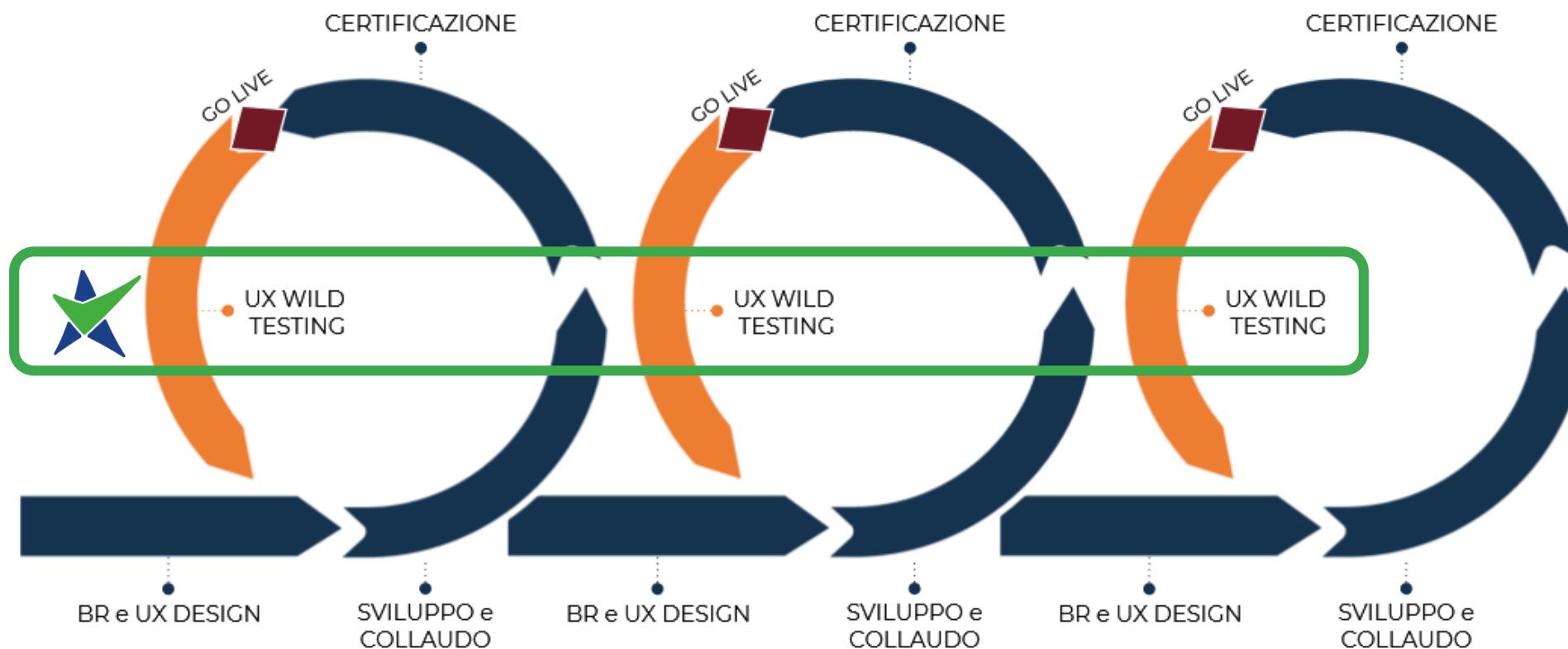


AppQuality
Real Crowd, Digital Quality

Combine Design Thinking, Lean Startup and Agile



IL NOSTRO CASO: ESEMPIO



TEST PROCESSO DI REGISTRAZIONE SISAL

Test del processo di registrazione su sito mobile Sisal con l'obiettivo di identificare il massimo numero di problemi nel più breve tempo possibile.

TEST RESULTS

- 2 giorni di test
- 35 differenti device reali testati
- 181 defect identificati in preproduzione
- **+ 20% leads generations - 6% bouncing rate**



TEST BACKGROUND FASTWEB

Test funzionale della durata di **4 mesi in collegamento** al processo di **sviluppo Agile** con l'obiettivo di **incrementare il livello dei feedback sugli store**.

TEST RESULTS

Google Play Rating history and histogram



Changelog

Mar 26, 2018	UPDATE	Version 2.9.2
Jan 29, 2018	UPDATE	Version 2.8.6
Jan 26, 2018	INSTALLS	1,000,000+ installs
Dec 18, 2017	UPDATE	Version 2.8.0
Nov 20, 2017	UPDATE	Version 2.7.7
Sep 29, 2017	UPDATE	Version 2.6.7
Jul 25, 2017	UPDATE	Version 2.6.0



QUALI COMPETENZE SVILUPPARE 1/2

Quando è stato chiesto ai senior executives di nominare il principale punto di debolezza in termini di design, il 98% ha mappato il problema principalmente in 4 aree:

Analytical leadership

Create a bold, user-centric strategy

Embed design in the C-suite

Employ design metrics

Continuous iteration

Balance qualitative and quantitative user research

Integrate user, business, competitor, and technological research

Test, refine, repeat. Fast!

Cross- functional talent

Nurture top design talent

Convene cross-functional teams

Invest in design tools and infrastructure

User experience

Start with the user, not the spec

Design a seamless physical, service, and digital-user experience

Integrate with third-party products and services

QUALI COMPETENZE SVILUPPARE 2/2

ADD

TIP: i manager dovrebbero spendere un giorno al mese a fianco dei loro clienti

Analytical leadership

- Misura e pianifica il design dei tuoi servizi con lo stesso rigore del fatturato e dei costi

TIP: pianifica cicli di WILD testing mensili e esponi i risultati internamente

Continuous iteration

- Abbassa il rischio di insuccesso pianificando cicli di test iterativi e ascoltando ciclicamente i tuoi utenti e clienti

Cross-functional talent


- Fai in modo che il design «user-centric» sia responsabilità di tutti, e non solo di un silos di competenza

TIP: il punto di partenza è mappare il customer journey

User experience

- Abbatti i muri tra fisico, digital e service design

TIP: premia i designer non con i bonus ma con la libertà di esprimersi su tutti i punti di contatto con l'utente finale




Personalizzazione

Personalizzare l'esperienza del singolo cliente per creare una relazione emotiva unica.



Integrità

Essere credibili e ispirare fiducia.



Aspettative

Gestire, conoscere e superare le aspettative del cliente.



Risoluzione

Trasformare un'esperienza semplice in una brillante.



Tempo ed Impegno

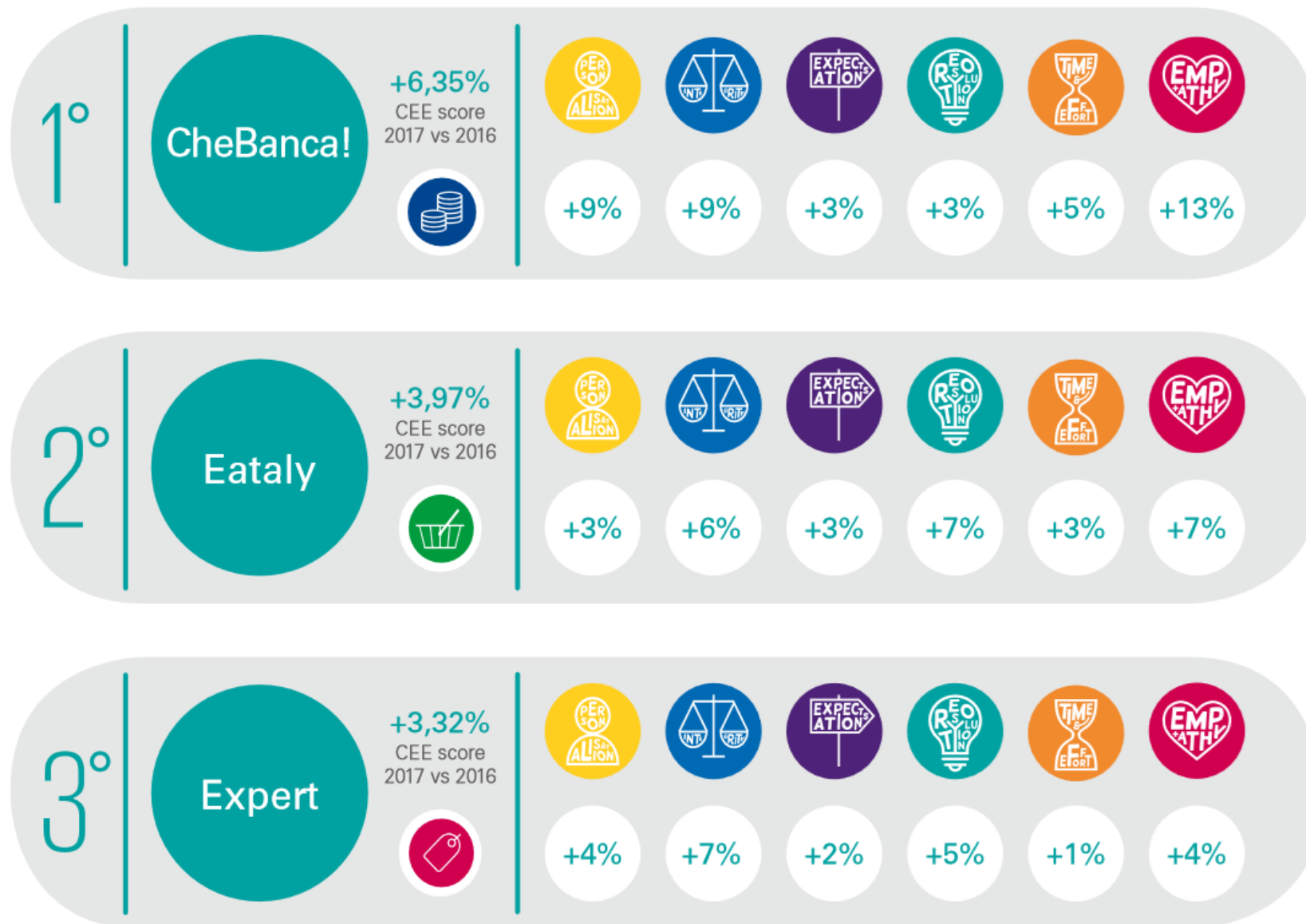
Minimizzare l'impegno richiesto al cliente, attraverso processi semplici e chiari.



Empatia

Arrivare a comprendere le aspettative del cliente per instaurare una relazione profonda.

TOP 3 BRAND PER INCREMENTO DEL CUSTOMER EXPERIENCE SCORE





Luca Manara

luca.manara@app-quality.com

+39 328 6350 983

"AppQuality allows our mobile engineering team to stay focused on software."

**Senior Engineer
Sisal**



Luca Manara

Co Founder App Quality



View my
LinkedIn®
Profile