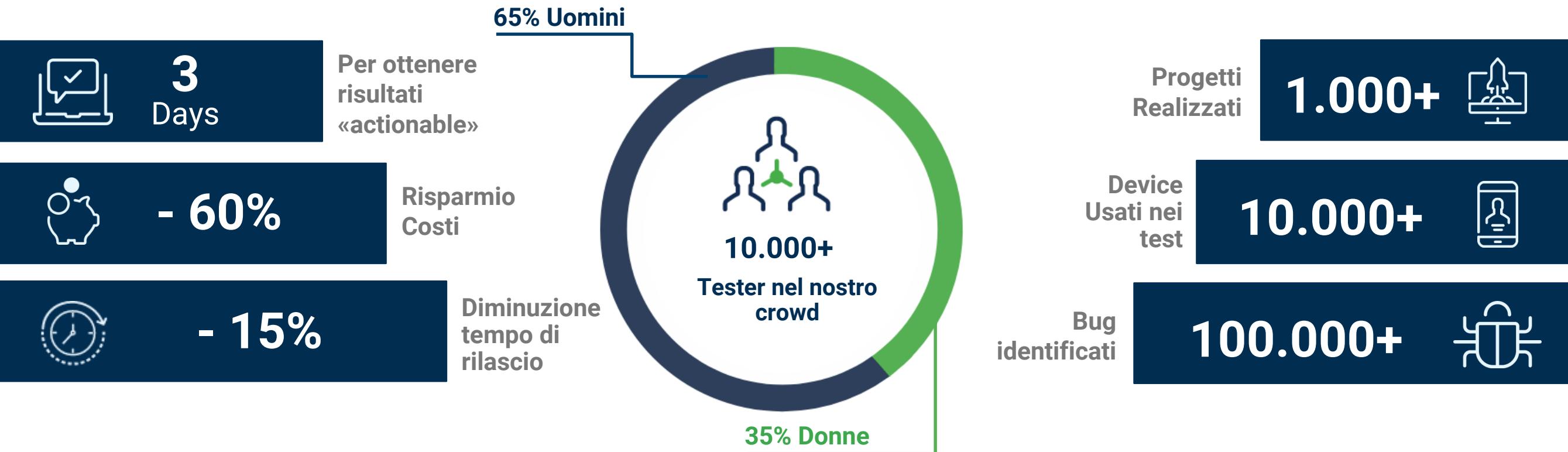


# AppQuality

Real Crowd, Digital Quality

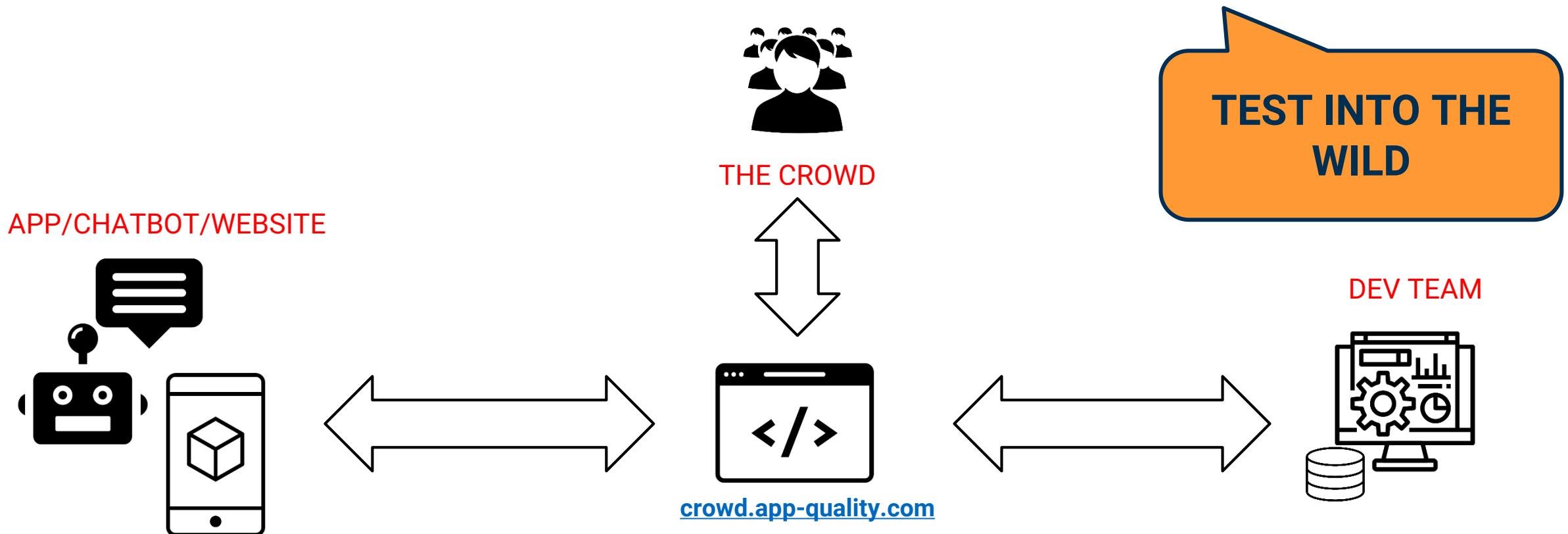


Processo di **test dei prodotti digitali** che coinvolge direttamente gli utenti finali nello sviluppo. Sfrutta i **loro device personali** per verificare la qualità delle applicazioni mobile e dei siti web realizzati. I suggerimenti dati dagli utenti finali **entrano direttamente nel processo di design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

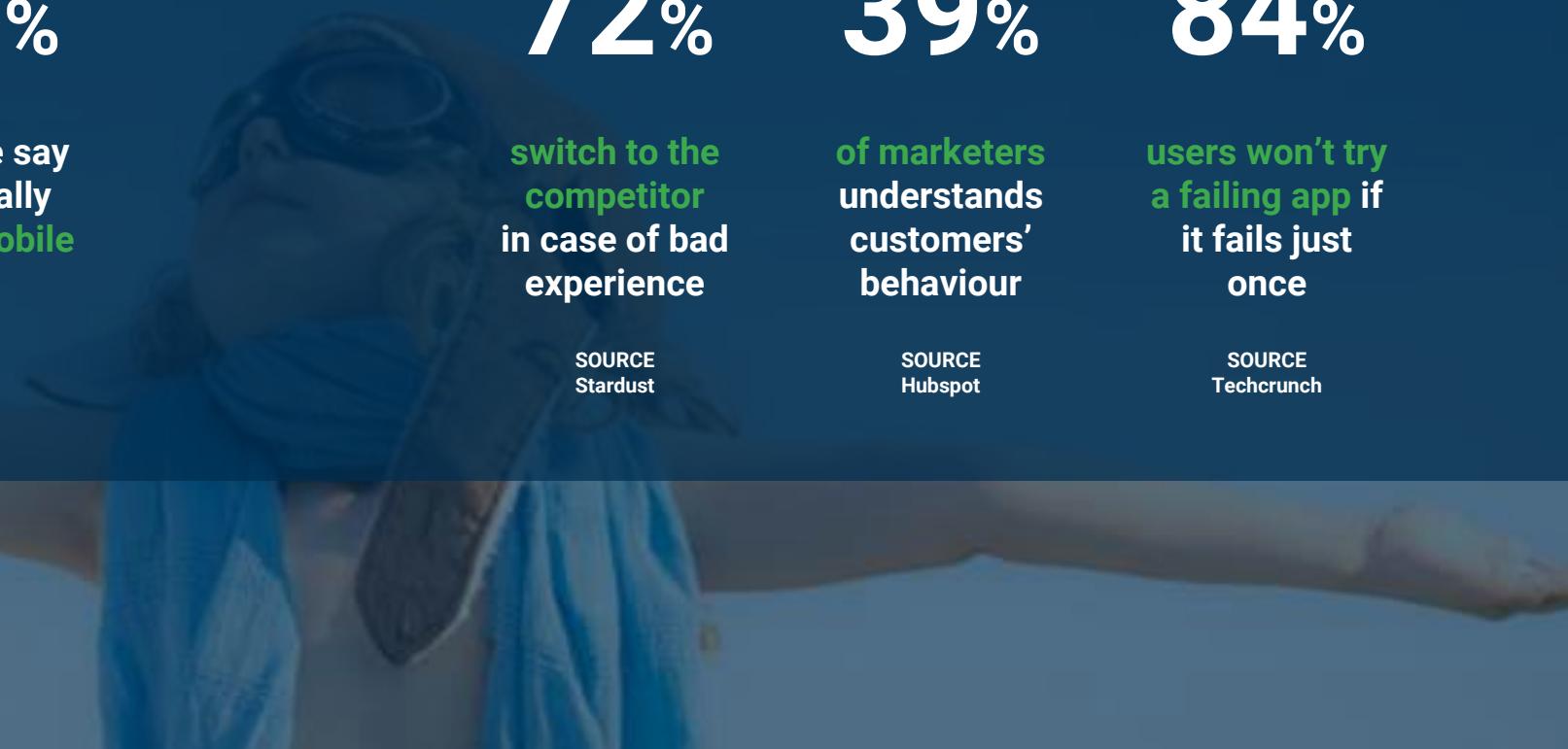
of marketers  
understands  
customers'  
behaviour

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



# THE BUSINESS VALUE OF DESIGN.

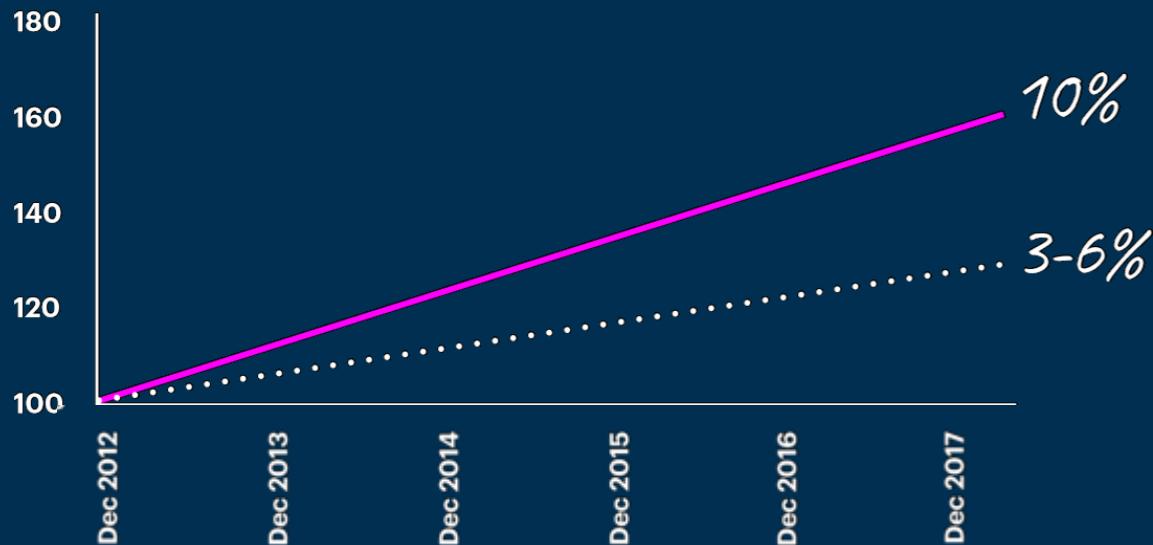
Le aziende nel quartile più alto del MDI (McKinsey Design Index) hanno risultati superiore alla media per un rapporto 2x rispetto al benchmark della industry

Annual growth (normalized) %

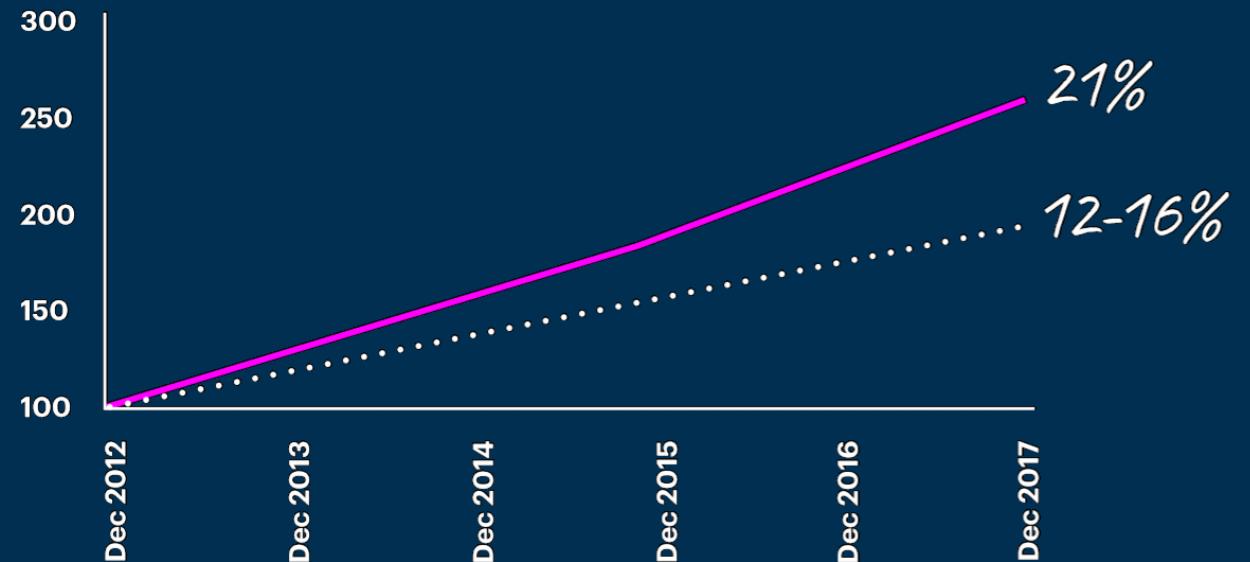
■ Top-quartile McKinsey Design Index performers

⋯ Industry benchmarks<sup>1</sup>

Revenues



Total returns to shareholders



<sup>1</sup> 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>

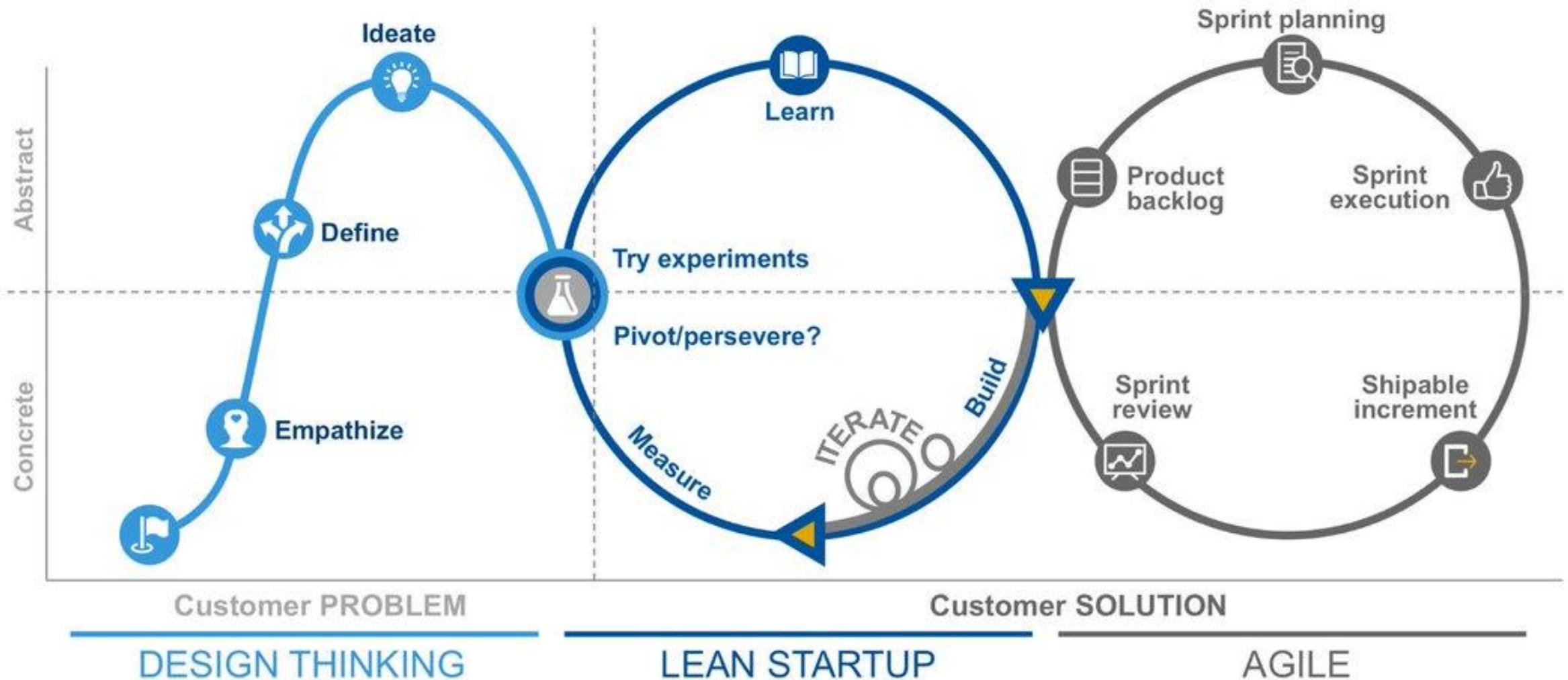
- ✓ **Ci sono più opportunità che mai** per realizzare strategie di design analitiche, quantitative, qualitative e user-centric
- ✓ Con le odierne tecnologie possiamo **raccogliere feedback real-time** permettendo ai **designer di misurarsi direttamente con i clienti** (che l'azienda lo voglia o no)
- ✓ **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!

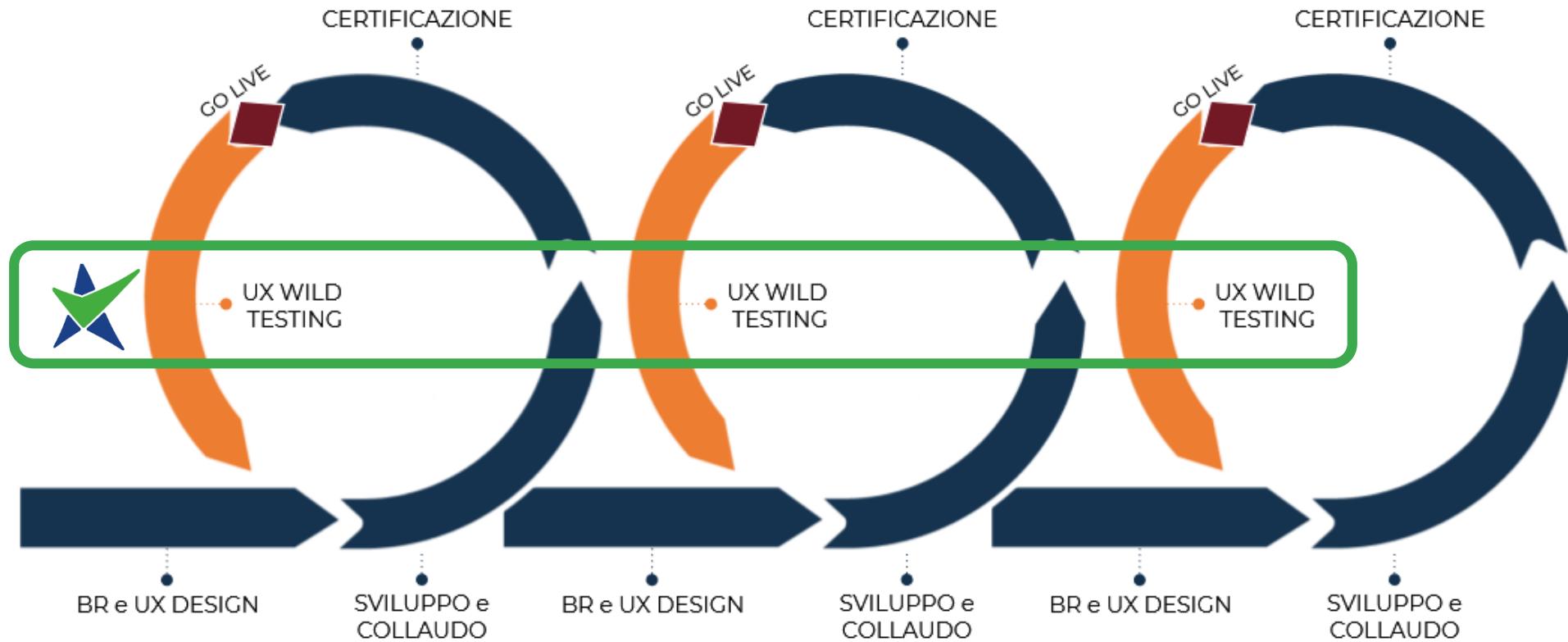


AppQuality  
Real Crowd, Digital Quality

# 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**

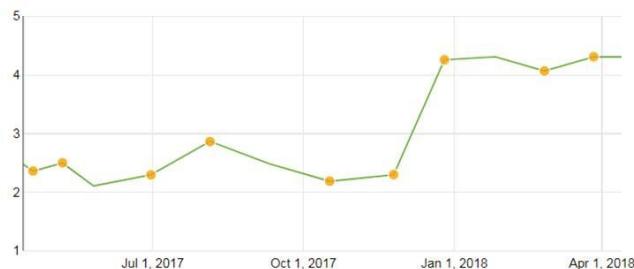


## TEST BACKGROUND FASTWEB

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**.

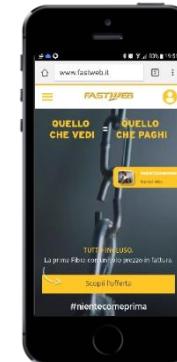
### TEST RESULTS

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.

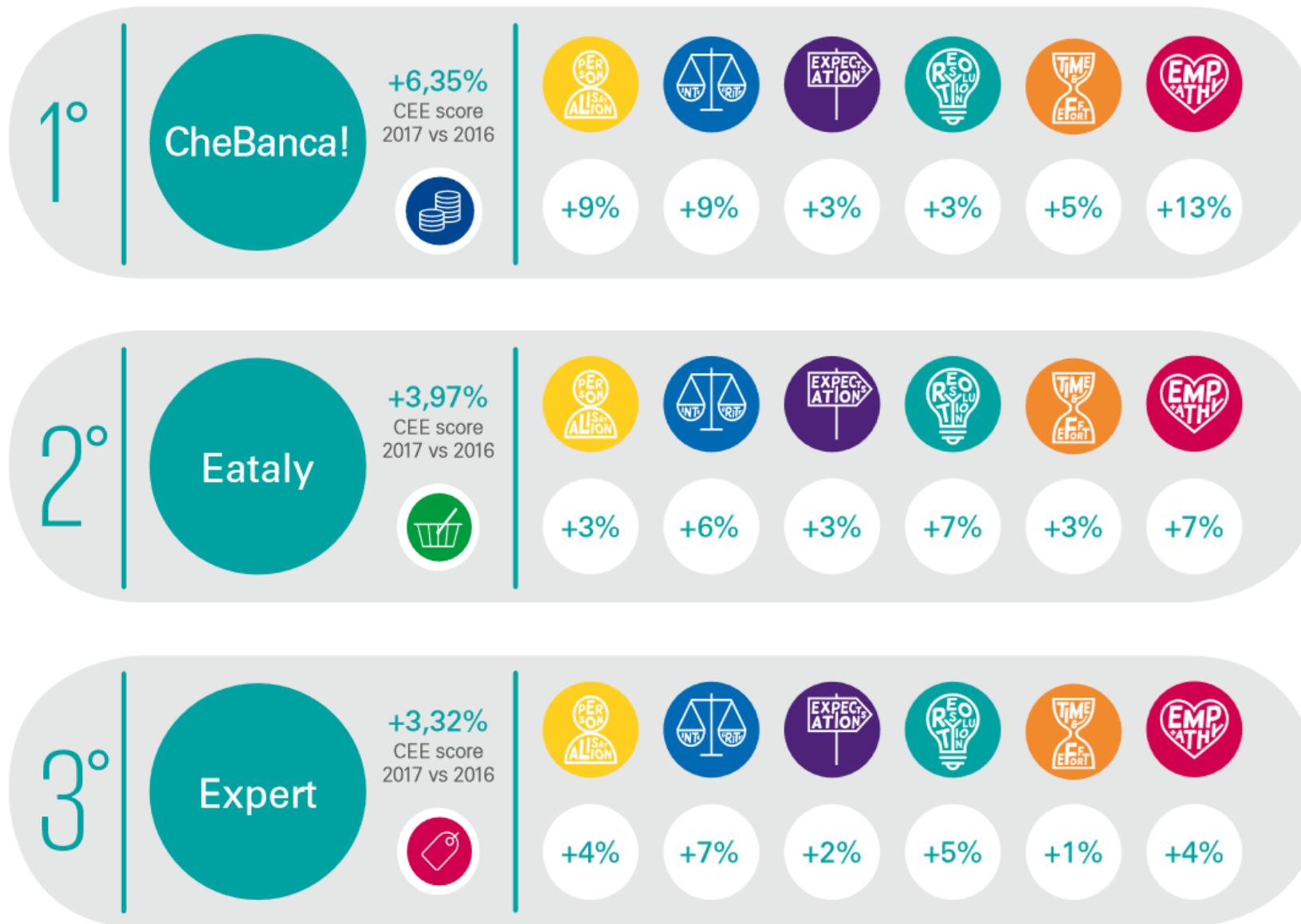


**Tempo ed Impegno**  
Minimizzare l'impegno richiesto al cliente, attraverso processi semplici e chiari.



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

# TOP 3 BRAND PER INCREMENTO DEL CUSTOMER EXPERIENCE SCORE





**AppQuality**  
Real Crowd, Digital Quality

**Luca Manara**

[luca.manara@app-quality.com](mailto: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**<sup>®</sup>  
Profile