

9^a
EDICIÓN
★

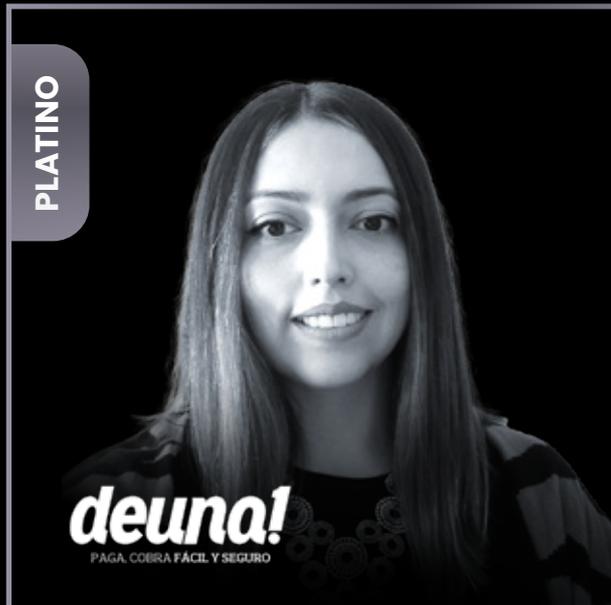
Ganadores 2024

PREMIOS A LOS
INNOVADORES
FINANCIEROS
EN LAS AMÉRICAS

FA.

CONOCE MÁS

Ecuador



PLATINO

BANCO: Deuna (Banco Pichincha)

GANADOR: Equipo liderado por Olga Avella, Product Owner

CATEGORÍA: Innovación en Experiencia del Cliente (CX) y Compromiso

PROYECTO: Experiencia de Cliente Metro de Quito

La "Experiencia de Cliente Metro de Quito" aborda la dificultad para adquirir rápidamente tickets de transporte público en un sistema que moviliza a 400.000 personas al día. Para solucionar este desafío, en colaboración con el Metro de Quito y Banco Pichincha, Deuna desarrolló la compra de boletos digitales en su aplicación, reduciendo largas filas y tiempos de espera.

Esta innovación ha vendido más de 320.000 tickets, ha generado más de 36.000 nuevos usuarios, y ha optimizado significativamente el tiempo de espera, reduciendo de 15 minutos a 15 segundos el proceso de compra.

La solución no solo simplifica la experiencia de los usuarios, sino que también mejora su movilidad y acceso al transporte público, sentando las bases para futuras expansiones y colaboraciones en el ámbito de la movilidad urbana.