










Aplicación de los Principios Guía de ITIL 4 en un caso de "BancaMóvil Plus"

Principio Guía	Aplicación en el Servicio
 Enfoque en valor	Toda la funcionalidad de BancaMóvil Plus se diseñó desde las necesidades del usuario final (clientes), maximizando seguridad, velocidad y accesibilidad. El banco también obtiene valor con clientes fidelizados y servicios premium.
 Empezar donde se está	La propuesta se basa en la infraestructura actual del banco y en servicios existentes, como banca por internet, extendiéndolos al canal móvil. Se aprovechan bases de datos y API preexistentes.
 Progresar iterativamente con feedback	Se implementan nuevas funciones como las alertas inteligentes y el asesor fiscal en etapas, probadas con usuarios reales mediante el programa Beta Tester (retroalimentación continua).
 Colaborar y promover visibilidad	Se integraron equipos de TI, analistas financieros y desarrolladores externos (fintech), con reuniones quincenales y tableros compartidos para seguimiento en Jira y Azure.
 Pensar y trabajar holísticamente	El diseño contempló todos los componentes del ecosistema bancario: tecnología, procesos, regulaciones, seguridad y experiencia de usuario, incluyendo áreas legales y regulatorias.
 Mantenerlo simple y práctico	La app se enfoca en funcionalidades clave, evitando menús complejos. El onboarding es guiado y el acceso es por biometría. La interfaz es minimalista, con accesos directos.
 Optimizar y automatizar	Se automatizan inversiones y asesorías mediante IA. El 95% de operaciones se hacen sin contacto humano. La app incluye autoayuda basada en IA para resolver incidencias menores.



Propuesta de Mejora del Servicio "BancaMóvil Plus"



Principio Guía - Progresar Iterativamente con Retroalimentación

Implementación propuesta

Incorporar un módulo de "Experimentos Controlados" dentro de la app, donde usuarios seleccionados puedan probar funcionalidades futuras como:

- "Análisis de hábitos de gasto con IA"
- "Widget financiero en pantalla de inicio"
- "Resumen semanal automatizado por WhatsApp"

La retroalimentación se obtendrá en ciclos de 2 semanas mediante encuestas automáticas y análisis de uso.

Impacto esperado

- Mayor adaptación de las funcionalidades a necesidades reales.
 - Aceleración del ciclo de innovación, con menos errores en producción.
 - Mejora continua de la experiencia del usuario.
-

Principio Guía - **Optimizar y Automatizar**

Implementación propuesta

Automatizar el flujo de resolución de problemas frecuentes con un *sistema inteligente de resolución de incidentes*, que:

- Detecte problemas recurrentes mediante análisis de logs y tickets.
- Sugiera soluciones inmediatas con aprendizaje automático.
- Ofrezca al usuario una guía paso a paso o resuelva automáticamente.

Impacto esperado

- Reducción del tiempo promedio de resolución de incidentes en un 60%.
- Disminución de la carga operativa en el equipo de soporte.
- Mejora significativa en la percepción del servicio y satisfacción del cliente.