

UniCredit

ABI Dimensione Social e Web Social Roadmap & Vision

UniCredit – Retail Sales & Marketing

Andrea Eusebi

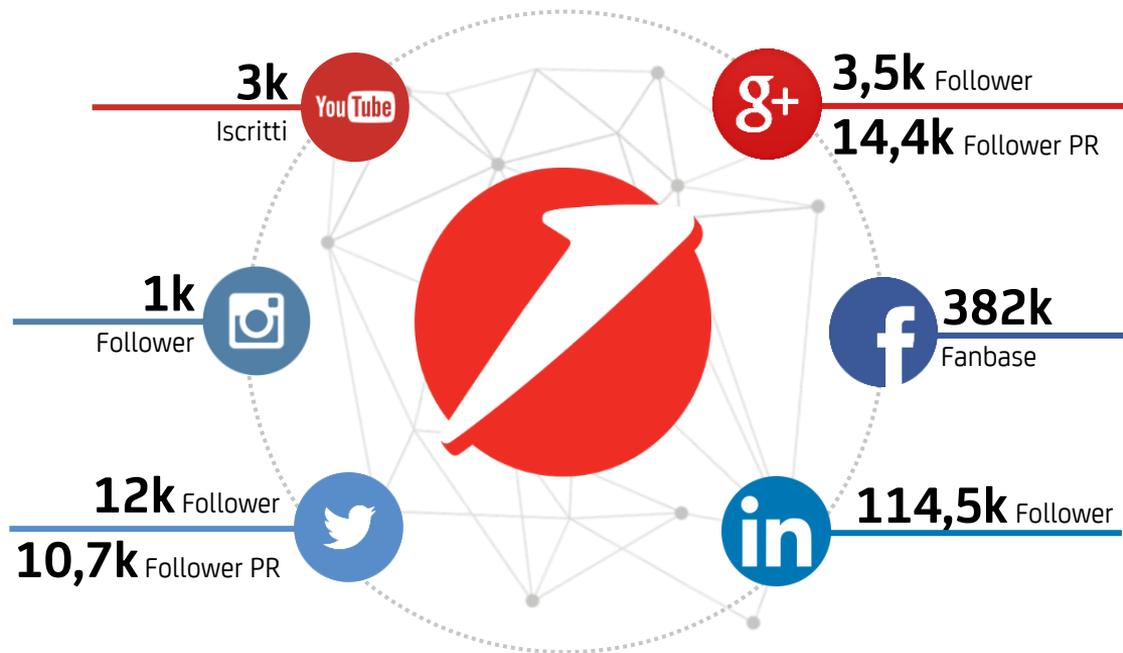
Head UCD Management & Development

Milano, 11.10.2016

Welcome to
 **UniCredit**



La presenza sui Social Media oggi



Social Media Roadmap

1

CREAZIONE DEI CANALI

LISTENING, APERTURA CANALI,
CREAZIONE AUDIENCE

2

COINVOLGIMENTO

COSTRUIRE UNA
CONVERSAZIONE RILEVANTE
PER L'AUDIENCE

3

DRIVE BUSINESS

OTTENERE RISULTATI
ECONOMICI GRAZIE ALLE
POTENZIALITA' DI INGAGGIO
DEI SOCIAL MEDIA



Dopo i primi anni in cui sono stati creati i canali e la base utenti, **UniCredit è entrata** ora nella fase

DRIVE BUSINESS



Cosa possiamo osservare



da...

Clustering utenti attraverso **categorie istituzionali** come il reddito medio e la possibilità di acquisto del nucleo familiare

Utilizzo **SM soprattutto per entrare in contatto con gli utenti**, considerandoli come grandi communities di persone con cui "conversare"

...a



SM che abilitano ad una **interazione** e una **profilazione molto più personalizzate**

SM come strumento di Business Development:

- all'interno della strategia di comunicazione insieme agli altri canali più tradizionali
- per individuare le opportunità di ottimizzazione dei costi
- per mappare e seguire i bisogni delle persone



I SM si prestano ad ottenere ottime performance, considerati i bassi costi di manutenzione delle piattaforme

Perché puntare sui Social?



Nel 2015 UniCredit Group con i suoi 44 asset digitali (mini siti, APP, canali social, website) ha generato un'esposizione complessiva pari a **122 milioni di visualizzazioni**

I SM pesano il **46% delle visualizzazioni a fronte del 5% dei costi complessivi**





Visione?

**una Socially
Engaging
Bank**

**Una Socially Engaging Bank
sviluppa relazioni
quotidiane di valore**

- condivide interessi e passioni
- lavora con gli influencers
- facilita l'ascolto
- gratifica gli utenti



Le leve della nostra strategia

PERSONALIZZAZIONE

1

AUDIENCE MANAGEMENT
STRATEGY

COINVOLGIMENTO

2

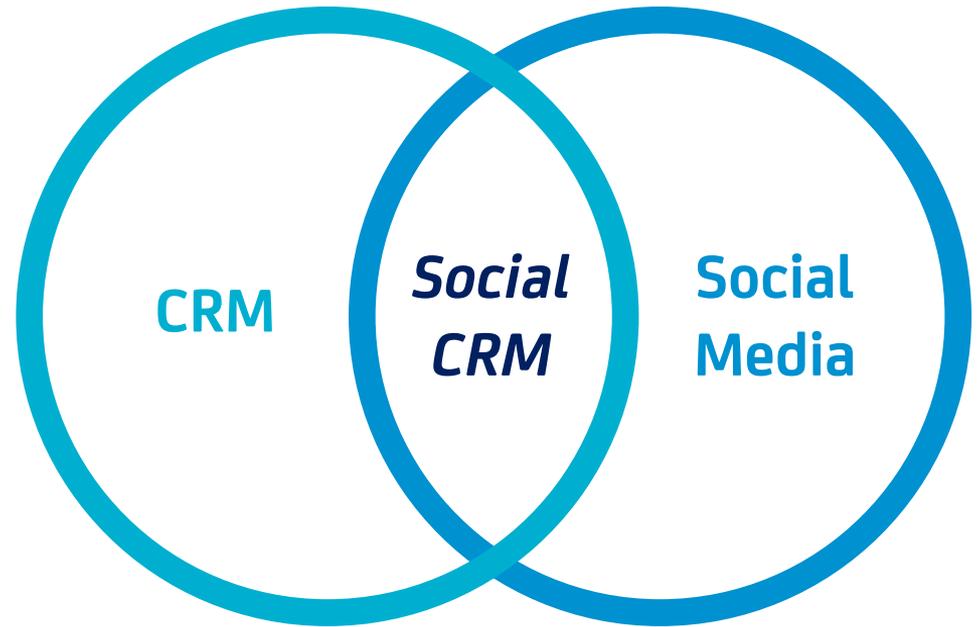
CONTENT & ACTIVATION
STRATEGY

BUSINESS

Diventare fan & follower sui Social Media e iscriversi a iniziative speciali rappresentano nuovi punti di contatto, che rendono possibile l'utilizzo di servizi specifici e l'accesso a nuove opportunità in ogni campo di interesse, sia *financial* che *non financial*



Dopo anni di conversazione, i SM hanno raggiunto una maturità che li rende oggi uno dei **principali strumenti di targeting/clustering**, in grado di offrire un nuovo **livello di opportunità** a chi dispone di un CRM proprietario



Esemplificazione delle **audience che vogliamo aggregare, analizzare e coinvolgere** attraverso tutte le social e digital properties

Visitatori del sito

Client

Prospect

Dipendenti

Fan&Follower

Interessati ai Competitor

Utenti vicini alle filiali

Amici dei clienti

Privati

Aziende

Partite IVA

Clienti Subito Banca Store

Giovani

Famiglie

Appassionati UEFA

Appassionati di teatro, musica, arte

Giornalisti e media

Affluent

Influencer

Amici dei dipendenti

Investitori

Utenti geolocalizzati su tutta Italia

La creazione di una **Dashboard** è un primo passo per sviluppare un **Social CRM**



Dal 2015 abbiamo affidato al **Contact Center** la gestione del Social Caring



Facebook e Twitter

- **Smistamento automatico** dei Post di Caring / Brand (wall e DM) fra UniCredit Direct e Agenzia
- Gestione priorità/code/reportistica proprie di un **Contact Center evoluto**
- **Multiskill** con altri canali per massimizzare l'efficienza
- **Sentiment, Klaut Score e thread** precedenti



Da 2 giorni a 10 minuti...



UniCredit Italia @UniCredit_IT - 6 mag
@valemood Ti invitiamo ad eseguire pulizia cronologia, cookies, cache e a riprovare con un browser ottimizzato: unicredit.it/it/info/sicure...

Val
@valemood

@UniCredit_IT ho seguito il vostro consiglio e ho risolto. Grazie mille.

21:14 - 6 mag 2016

ziatobia
@sofiameek

@UniCredit_IT grazie :)

22:03 - 1 mar 2016

Estelle Blake
@Stelly68

@UniCredit_IT will do. Thank you for the quick response.

Sandra Girardin
@girardin_s

@UniCredit_PR @girardin_s confermo che ora è tutto a posto. Grazie per l'intervento!



UniCredit Italia

Benvenuto nella pagina ufficiale di UniCredit...

✓ Ti piace

Mi piace · Rispondi · 40 min

Massimiliano Domenico Gambacorta Grazie, gentilissimo..... a presto

Mi piace · Rispondi · 29 min



Nicole Renaud okay problema risolto. ho usato firefox invece di safari come browser ed ha funzionato. grazie per l'aiuto veloce!!!

Mi piace · Rispondi · 1 min

...e clienti danno feedback positivi

Il 30% dei clienti interagisce con noi anche attraverso altri canali nello stesso periodo...



...ogni mese circa il 2% dei contatti si traduce in vendita



**Ad ognuno le sue
risposte!**

Dopo aver mappato
le principali
richieste dei diversi
utenti, abbiamo
realizzato un
**palinsesto per il
Social Caring** che
anticipi i loro
bisogni



**ABBIAMO TUTTI I NUMERI
PER RISPONDERE
ALLE TUE DOMANDE**

SERVIZIO CLIENTI PRIVATI E FAMIGLIE
800.57.57.57

NUMERO VERDE NON CLIENTI
800.32.32.85

SERVIZIO CLIENTI IMPRESE
848.88.00.88

NUMERO VERDE NON CLIENTI IMPRESE
800.88.11.77

BACHECA SERVIZI

UniCredit



**SAI COME RICHIEDERE
IL PIN DELLA CARTA?**

PUOI RECARTI IN AGENZIA
O USARE IL SERVIZIO
DI BANCA VIA INTERNET

INFO POST

UniCredit



**VOGLIAMO AIUTARTI
A RICONOSCERE
LE FRODI ONLINE**

UNA NOSTRA MAIL
NON TI CHIEDERÀ MAI DI USARE
LA TUA PASSWORD OPERATIVA.

#TIPSICUREZZA

UniCredit



**ANCHE
A FERRAGOSTO
LE TUE CARTE
SONO AL SICURO**

IL 15 AGOSTO SARANNO ATTIVI
SOLO IL SERVIZIO CLIENTI CARTE
E IL NUMERO BLOCCO BANCOMAT
800.57.57.57

NOTIFICA

UniCredit



Tanti punti di contatto...ma poche regole!



UC Italia
Brand Engag.
&
Caring



UC Italia
Caring
& News



UC Champions
4UCL
video rep.



UC Italia
SEO
Strategy



UC Champions
4UCL



UC PR



UC Italia
Video Rep.



UC PR



UC Group
Employer Br.
& Corporate
Storytelling



UC Italia
Image Rep.



Milan Insight
Image
Storytelling

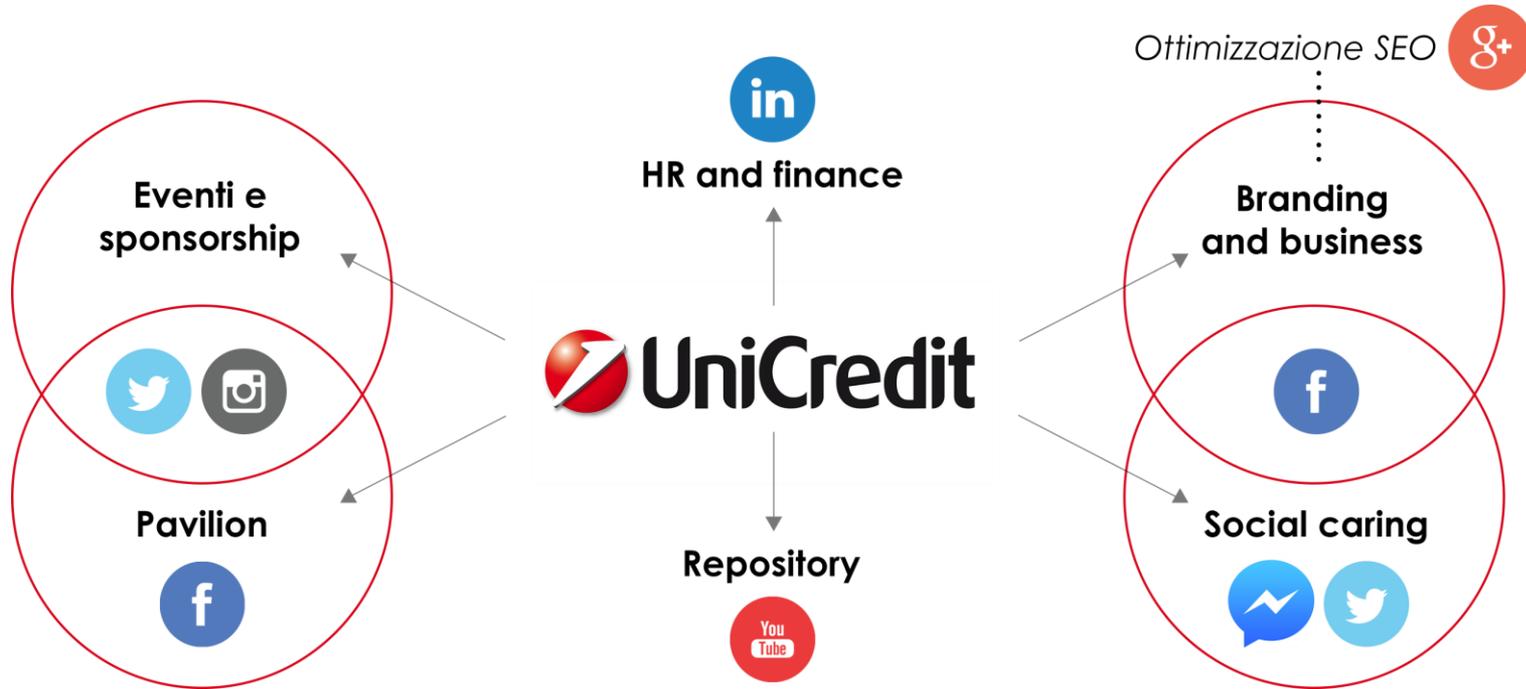


UC PR

Social Hub
by UniCredit

- Si passa da **utenti** di singole piattaforme a **persone** che utilizzano in maniera fluida tutti i canali. L'insieme di queste esperienze definisce il rapporto con il brand
- **Un ruolo specifico per ogni canale** consente di offrire contenuti sempre pertinenti
- Social come **sfera di stimolo visivo** per attrarre l'attenzione
- **Comunicare un messaggio chiaro** ma in declinazioni differenti
- Le persone devono **riconoscersi** nelle storie **condividendo** un punto di vista comune





Formati nativi: per riprodurre l'esperienza utente nel contesto in cui è posizionata

AUDIENCE
MANAGEMENT
STRATEGY

CONTENT &
ACTIVATION
STRATEGY

○ TWITTER: UNICREDIT TOWER RAINBOW



L'UniCredit Tower si illumina dei colori della #Pace: contro ogni forma di discriminazione e di violenza.



Tweet in italiano:
15.764 visualizzazioni,
1.201 interazioni

Tweet in inglese:
7.2258 visualizzazioni,
203 interazioni

○ FACEBOOK: APRICONTO CON SELFIE

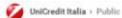


Pubblicato da Adobe Social (P) · 30 maggio ·
Come richiedere un conto anche scattandosi un selfie? Con l'app UniCredit #MobileBanking!
Scoprite di più: <http://oak.ctx.ly/r4pb8o>.



1.317.473
visualizzazioni,
1.572
interazioni

○ GOOGLE+: APRICONTO CON SELFIE



Pubbl. ·
Come richiedere un conto anche scattandosi un selfie? Con l'app UniCredit #MobileBanking!
Scopri di più: <http://oak.ctx.ly/r4qnr4>
Translate



369 visualizzazioni

○ FACEBOOK: UNICREDITCARD FLEXIA



Pubblicato da Adobe Social (P) · 8 giugno alle ore 16:00 ·
Come comprare una giacca e rimborsarla un po' alla volta? UniCreditCard Flexia Classic riservata ai correntisti UniCredit.
Scoprite di più: <http://oak.ctx.ly/r44gng>.



1.012.333
visualizzazioni,
2.972 interazioni



**what's
going on**

*...continuiamo a lavorare
sulla qualità della relazione,
la disponibilità h24 e
l'arricchimento delle
informazioni a nostra
disposizione*

SOCIAL CARING ENHANCEMENT

Ufficializzazione del servizio, secure log-in

SOCIAL CLUSTERING

Evoluzione CRM

BOT CARING

Servizi sempre disponibili e controllo costi di gestione del canale





 UniCredit

#embracedigital

GRAZIE
per l'attenzione!

ANDREA EUSEBI
andrea.eusebi@unicredit.eu