

# DIMENSIONE SOCIAL & WEB 2015

*Milano, Centro Congressi ABI - 10 Novembre 2015*

2<sup>a</sup> Sessione: Organizzarsi per i Social

PRB

*Antonio Carbonera, Partner*

*Executive Vice President*



**Dal pensiero social alla social collaboration  
attiva: competenze, strategia e processi  
digitali per un'attività social che crea valore**

# **REALIZZAZIONE *IMPOSSIBILE***

**Far divenire operativo e digitale**

**il sapere «social» di L.Bellini**

***In pochi giorni!***



Intervento  
di Antonio Carbonera

# LA STORIA INIZIA

al Workshop Bancaforte

*20 Gennaio 2015*

*Banche e social media:  
un matrimonio possibile?*

# Tavolo del Workshop



# Sala del Workshop



# Relatori del Workshop



# GUIDA AI SOCIAL

**BANCARIA EDITRICE**  
presentò il volume  
“Guida operativa  
ai social in banca”



# LIBRO INTERESSANTE!

preciso  
facile  
rigoroso  
colorato  
esperto  
idee utili



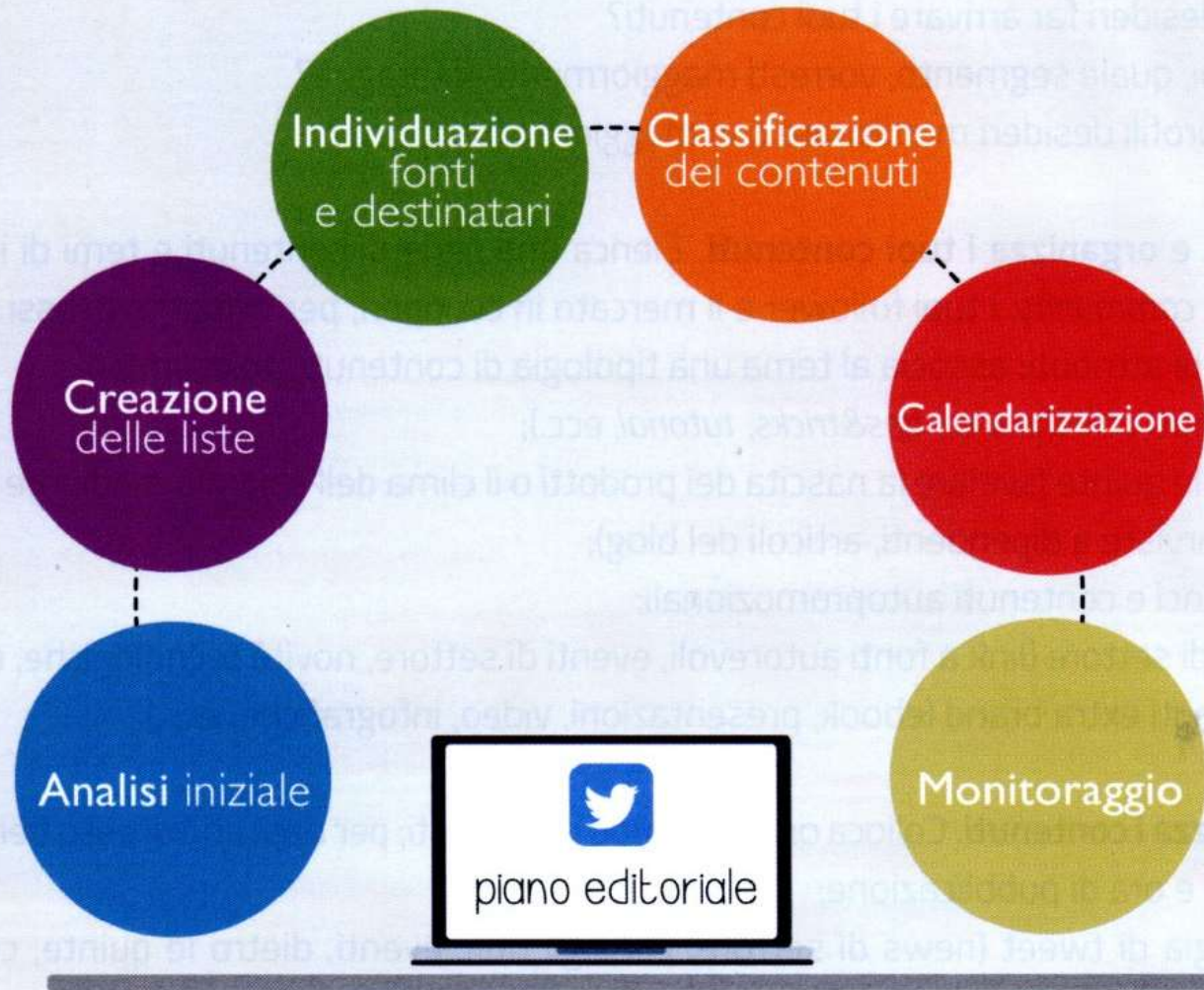


preciso  
facile  
rigoroso  
colorato  
esperto  
idee utili



INTERESSANTE!

# INTERESSANTE!



preciso facile rigoroso colorato esperto idee utili

# DIGITALIZZARLO!

Sarebbe stato un peccato  
rimanesse “volatile”

Decidemmo di “digitalizzarlo”

# DIGITALIZZARE I CONTENUTI

**Trasferire i contenuti  
in processi operativi  
per gestire, migliorare controllare  
le attività “social”**

# SORPRESA!

Leonardo valuta la realizzazione e l'idea:

il “sapere” è “volatile”  
fissato nello strumento di lavoro  
digitale  
si mantiene

non si disperde

# SAPERE DIGITALIZZATO

## 7 processi operativi

90 fasi di processo

Istruzioni operative

Modulistica

Abilitazioni utente

Rapporti e avvisi

Statistiche

# SAPERE DIGITALIZZATO

## **Gestione web listening e learning**

Definizione piano ascolto

Approvazione piano ascolto

Creazione social media team

Assegnazione incarico

Selezione luoghi e domini

Selezionare piattaforma

Approvazione piattaforma

Attivazione piattaforma

Raccolta dati

Analisi dati

Approvazione Social media strategist

## **Pianificazione obiettivi e strategia**

Definizione obiettivo

Approvazione obiettivo Resp. Mrkt

Approvazione obiettivo DIR. Mrkt

Realizzazione obiettivo POST

... ..

*Progettazione ecosistema*

*Gestione social media*

*Misurazione social care*

*Miglioramento*

# L'EQUAZIONE

## BELLINI + DATAPICKER =

---

**Processi social semplici e veloci**

- Know-how di L.Bellini
  - Trasferito in processi di lavoro
    - In forma concretamente utilizzabile
      - Da operativi e management



**Abbiamo realizzato  
l'impossibile**

---

# SOCIAL MEDIA IN AZIONE

## Un approccio progettuale



Intervento  
di Leonardo Bellini

Leonardo Bellini - Esperto di Social Media

# APPROCCIO PROGETTUALE

Affrontare i "Social media" con  
approccio progettuale

(non è un semplice investimento di marketing e comunicazione)

COINVOLTI DIVERSI SETTORI

"team interfunzionale  
trasversale"

(organizzazione interna, marketing e  
comunicazione, assistenza clienti,  
ricerca e sviluppo, Customer  
intelligence, ...)

# MANAGEMENT DECISO

Management fortemente  
convinto del progetto

*Coinvolgere e incentivare chi è più attivo*

# APPROCCIO PROGETTUALE

## KPI DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE SOCIAL

(fissarli, misurarli, evolverli)

# APPROCCIO PROGETTUALE

## ASCOLTA E IMPARA

(social media audit)

# APPROCCIO PROGETTUALE

## FISSARE OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Vendita, ufficio stampa, assistenza, ...  
oltre che marketing



# APPROCCIO PROGETTUALE

## CREARE UN ECOSISTEMA SOCIAL

canali e blog

APPROCCIO PROGETTUALE

SOCIAL ENGAGEMENT

far partecipare...

# APPROCCIO PROGETTUALE

## SOCIAL CRM

canali specifici di contatto

APPROCCIO PROGETTUALE

SOCIAL MEDIA

PER IL

SOCIAL CUSTOMER SERVICE

dialogo in logica di servizio e di supporto

# APPROCCIO PROGETTUALE

## ANALIZZA I RISULTATI

imposta, verifica, migliora i KPI

# APPROCCIO PROGETTUALE

## GESTIONE SOCIAL È UN PROGETTO COMPLESSO

- Know-How
- Processi digitali di supporto

strumenti di lavoro, KPI,  
miglioramento continuo

# GRAZIE LEONARDO

La tua conoscenza con  
il supporto operativo  
organizzato per processi  
Porta al successo  
il progetto «social media»



Intervento  
di Antonio Carbonera

# DIGITALIZZATI I CONTENUTI

**Trasferire i contenuti  
in processi operativi per  
gestire, migliorare controllare  
le attività “social”**



# SISTEMA NEURONALE

I processi realizzati  
collegati a tutti  
gli altri processi della banca

**Interagiscono con gli altri processi**

Semplificano il lavoro operativo  
Forniscono al management *flussi informativi*

# INNOVAZIONE CONTINUA

**Innoviamo dal 1980**

documento digitale

gestione documentale

workflow

archiviazione sostitutiva

firma grafometrica

gestione processi

# VISIONE OLISTICA

## La Banca Olistica

un ambiente diverso

diversi rapporti con i clienti

IT che guarda all'individuo

con macchine e software adeguati

Realizzazioni presentate da PRB in eventi ABI e ABILab

# VISIONE OLISTICA



# MOTORE DELL'INNOVAZIONE

Come ha fatto PRB a produrre  
Idee innovative  
e Tecnologie così progredite,  
capaci di creare i processi di  
Leonardo Bellini  
in solo qualche settimana  
di lavoro?

invece che in anni uomo

# PRB PENSA SOCIAL

Da sempre *pensiamo social*  
pensiamo all' *essere umano*  
a come fornire all' *individuo*  
idee, metodi e strumenti che  
aumentano il suo *benessere*

# **COSA È SOCIAL**

**Percepire che  
ogni persona è importante  
avere buone relazioni  
essere, più che avere**

**Vivere bene**

# PROSPERARE

Chi applica questa idea prospera  
ad esempio

The Amazon logo, featuring the word "amazon" in a bold, black, lowercase sans-serif font. Below the text is a curved orange arrow that starts under the letter 'a' and points to the right, ending under the letter 'n'.The Google logo, consisting of the word "Google" in its characteristic multi-colored font: 'G' is blue, 'o' is red, 'o' is yellow, 'g' is blue, 'l' is green, and 'e' is red.

e tanti altri



# INDIVIDUO

Quindi sempre più *attenzione*  
*e valorizzazione*  
dell'essere umano

non più “risorsa” ma “individuo”

# SOCIAL PRB

Ecco una sintesi  
del *mondo social*  
come lo vediamo in PRB

# SOCIAL PRB



Apriamoci alle persone, attorno a noi tante persone, come te!

Che possono trovare entusiasmo, che sono pronte a collaborare, per il benessere comune.

Lavoriamo insieme.

Mettiamoci in connessione.

Tutti vogliono connettersi:

1.8 miliardi di persone accedono al Web ogni mese,

900 milioni parlano con Facebook,

300 milioni con Twitter,

200 milioni con LinkedIn.

Generiamo valore!



# SOCIAL PRB



Trasferiamo l'energia delle nostre idee migliori!

Un'idea si moltiplica e produce ricchezza.

Abbiamo attorno tante persone belle, tante cose belle: la luce, il paesaggio,

le stagioni, l'acqua, l'arte, il lavoro, la tecnologia, lo svago, la cultura,

la comodità, la possibilità di aiutare.

Valorizziamole e usiamole al meglio.

Per vivere meglio!

Riprendiamo a sognare per produrre innovazione che genera benessere!

Riprendiamo a sorriderci!

# SOCIAL PRB



Collaboriamo a un progetto comune:  
partecipare all'idea di creare un mondo  
migliore, un mondo di gioia e di  
miglioramento;  
dove c'è rispetto per le persone,  
dove tutto è in equilibrio,  
dove ti puoi fidare.



Dove il capo è un maestro,  
e un leader che ci aiuta a correre verso  
un futuro migliore.  
La catena del valore: valori, riconoscenza,  
preparazione, risultati, gioia.

# SOCIAL PRB



Con il tuo aiuto e la tua consapevolezza, la tua organizzazione può ritrovare la funzione originaria e divenire un leader sociale. In un mondo dove si vive bene, e si genera evoluzione e benessere.



**Hai il mondo nelle tue mani.  
Giocaci!**

**Realizzate  
anche voi  
l' *IMPOSSIBILE*  
facendovi  
conquistare  
da questo trend !**

Leonardo Bellini +  
DataPicker® =

Processi social  
semplici e veloci

“

L'idea di far divenire concreta  
e digitale la volatilità del sapere  
consulenziale è affascinante  
e di grande utilità pratica

Leonardo Bellini

Autore del libro Guida operativa ai Social in Banca  
e ABI Bancaria Editrice

PRB





A hand is shown from the right side, palm up, holding a vibrant rainbow. The background is filled with a dense field of multi-colored sparkles and light rays, creating a magical and celebratory atmosphere. The word "Grazie" is written in a bold, blue, italicized font across the center of the image.

***Grazie***