

# Da Customer Care a relazione integrata

L'approccio digitale di Intesa Sanpaolo

*ABI - 10 novembre 2015*



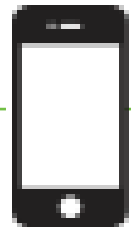


# MATURITA' DIGITALE IN ITALIA



73%

*Penetrazione di  
Internet età 16/64*



71%

*Accesso  
via mobile*



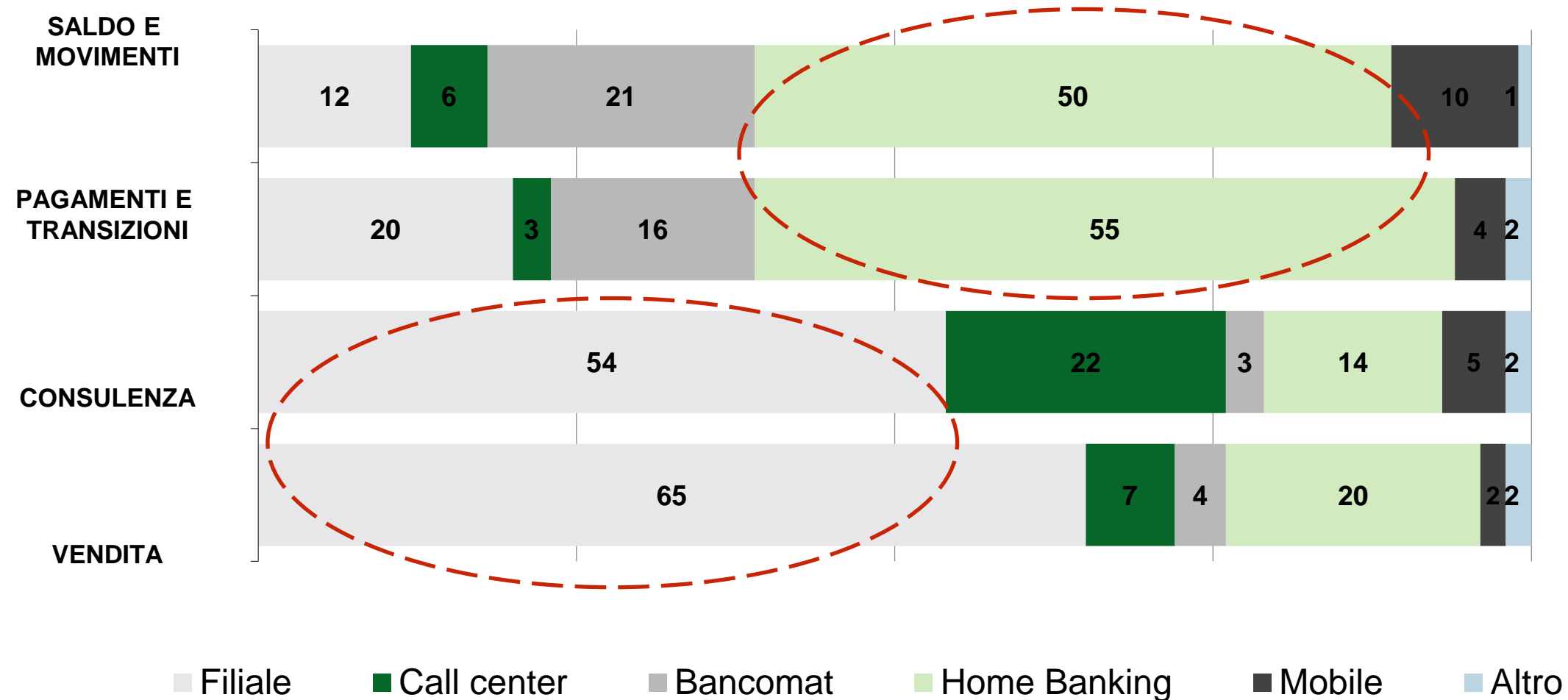
65,7%

*Iscritti ad  
almeno un  
social network*



Source: GWI Audience Report: Generations 2014

# L'IMPORTANZA DELLA MULTICANALITA'



*Le persone **hanno** scegliere il canale giusto, fisico o digitale, a seconda delle necessità.*

Fonte: EY-Global consumer banking survey 2014



# LOVE BRAND



GfK Best Brands 2015

# LE BANCHE (E INTESA SANPAOLO)



Gregorio Grassi ▶ Intesa Sanpaolo

November 4 at 10:45am · 🌐

Buongiorno, il servizio Enjoy non riconosce la mia carta di credito nonostante questa sia abilitata al pagamento online e rientri tra le carte accettate.



Giuseppe Foglia ▶ Intesa Sanpaolo

Yesterday at 8:27am · Palazzolo · 🌐

E' possibile domiciliare Addebiti Telepass, attualmente su carta credito altro istituto, presso cc Intesa?

*Le banche, così come ad esempio le telco, non sono "naturalmente" love brand: l'oggetto centrale del rapporto con le persone è il servizio, difficile una condivisione positiva spontanea.*

# 2012, L'INIZIO SUI SOCIAL

*Debuttiamo su Facebook con una presenza dedicata al **customer care**: la relazione con gli utenti costruita a partire da quello che cercano e di cui hanno bisogno.*



facebook Search for people, places and things

**NEL SERVIZIO CLIENTI  
DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO**

Siamo con voi dal  
lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00  
e il sabato dalle 9.00 alle 15.00

**Intesa Sanpaolo Servizio Clienti**  
28,860 likes - 357 talking about this

Bank/Financial Institution  
Intesa Sanpaolo S.p.A. Sede Legale: piazza San Carlo,  
156 - 10121 Torino Sede secondaria: via Monte di  
Pietà, 8 - 20121 Milano

About - Suggest an Edit

Photos Servizio Clienti Benvenuto in Banca Likes

28,860



**MARZO 2012**

**BENVENUTI  
NEL SERVIZIO CLIENTI  
DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO**

Siamo con voi dal  
lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00  
e il sabato dalle 9.00 alle 15.00



**SIAMO OLTRE 25.000,  
GRAZIE A TUTTI!**

**SERVIZIO CLIENTI  
DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO**

Continuiamo ad essere con voi  
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00 e il sabato dalle 9.00 alle 15.00



**AGOSTO 2012**

**Intesa Sanpaolo (IT)**  
May 14, 2013 · 🌐

Siete titolari dei Servizi via internet, cellulare e telefono? Avete uno Smartphone con sistema operativo Android 2.3.3 o successivi? Non vi separate mai dal vostro Kindle? Oggi l'app "La tua banca" è disponibile anche per voi. Per scoprire tutti i servizi informativi e dispositivi offerti potete scaricarla gratuitamente da Google Play Store o, per il Kindle, da Amazon App-Shop, inserendo nel motore di ricerca "La tua banca".

[See Translation](#)

Like · Comment · Share

👍 Michele Chiappinelli, Paolo Roiter, Angelo Casabona and 62 others like this.

🔗 16 shares

💬 View previous comments 5 of 84

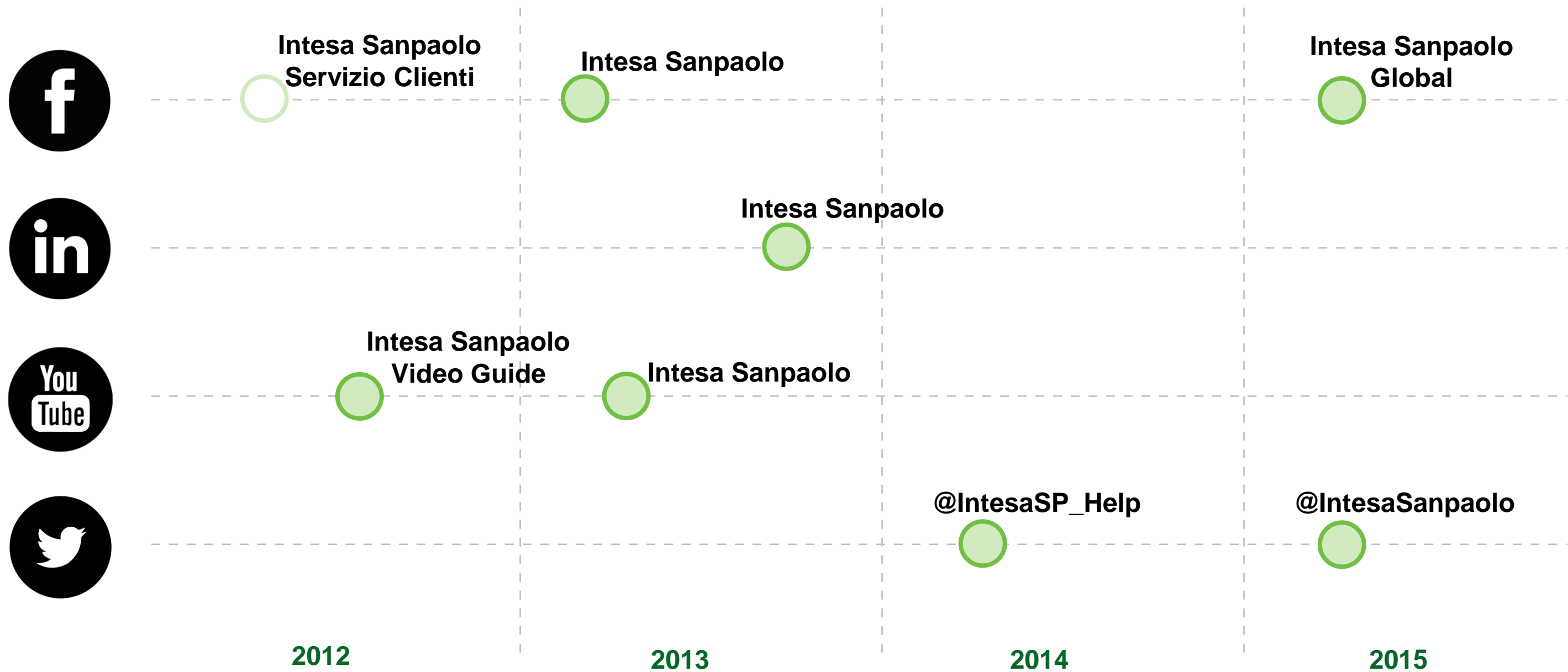
**Antonio Climaco** Come vi trovate con l'app?  
[See Translation](#)  
June 22, 2013 at 3:17pm · Like

**Nicole Pima** Complimenti... davvero una bella App 😊  
[See Translation](#)  
June 25, 2013 at 12:45pm · Like

**Elena Rosafinta** ma nn è prevista una app anche per chi ha windows phone?  
[See Translation](#)

**MAGGIO 2013**

# UN'EVOLUZIONE GRADUALE

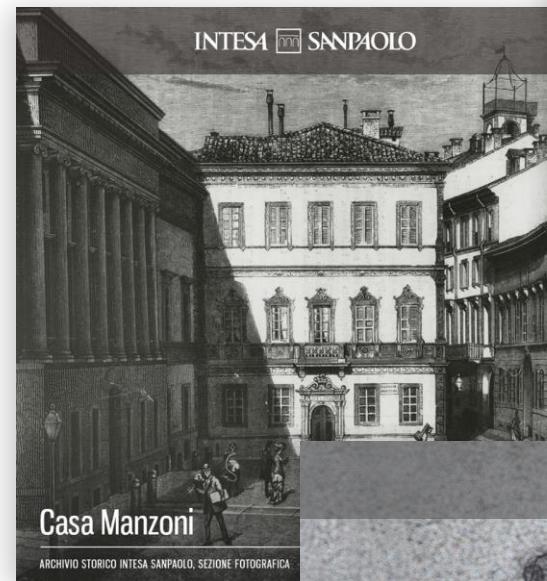




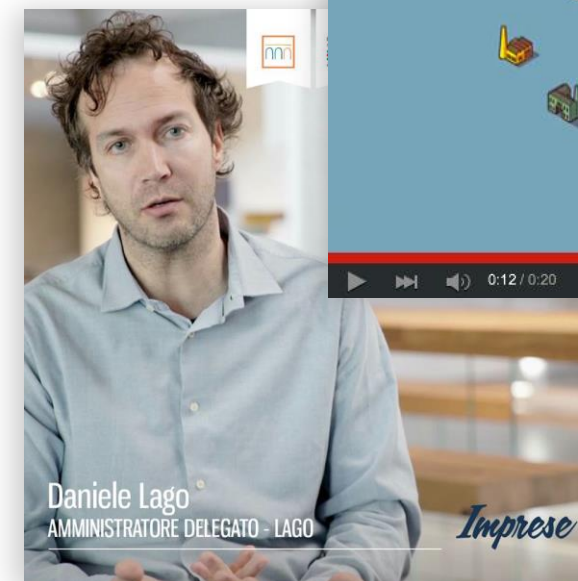
# UNA RELAZIONE TRASPARENTE

*I contenuti sono coerenti con le attività della banca e le aspettative degli utenti: non vengono occupati territori estranei alla ricerca di facile ma sterile interazione. Comunico solo se e quando ho qualcosa da dire.*

## CULTURA



## IMPRESE









# UNA PRESENZA SOLIDA



**313.000 fan**

Pagina per un pubblico italiano e internazionale

Contenuti di servizio e contenuti di comunicazione e approfondimento sulle attività della banca.

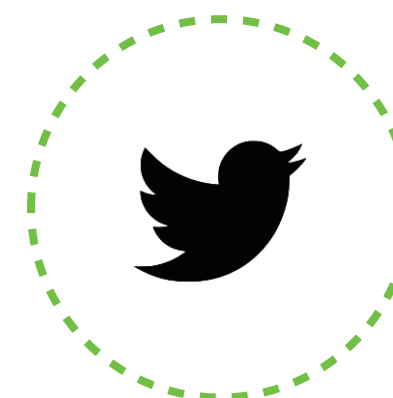


**15.000.000 views**

Canale video di tutte le attività della banca. La partnership con Expo ha avuto un costante approfondimento, così come le attività culturali e le iniziative dedicate alle imprese.



Canale dedicato al recruitment, quello che è cresciuto di più rispetto ai competitor italiani dal 2014 a oggi, superando gli 80.000 follower.



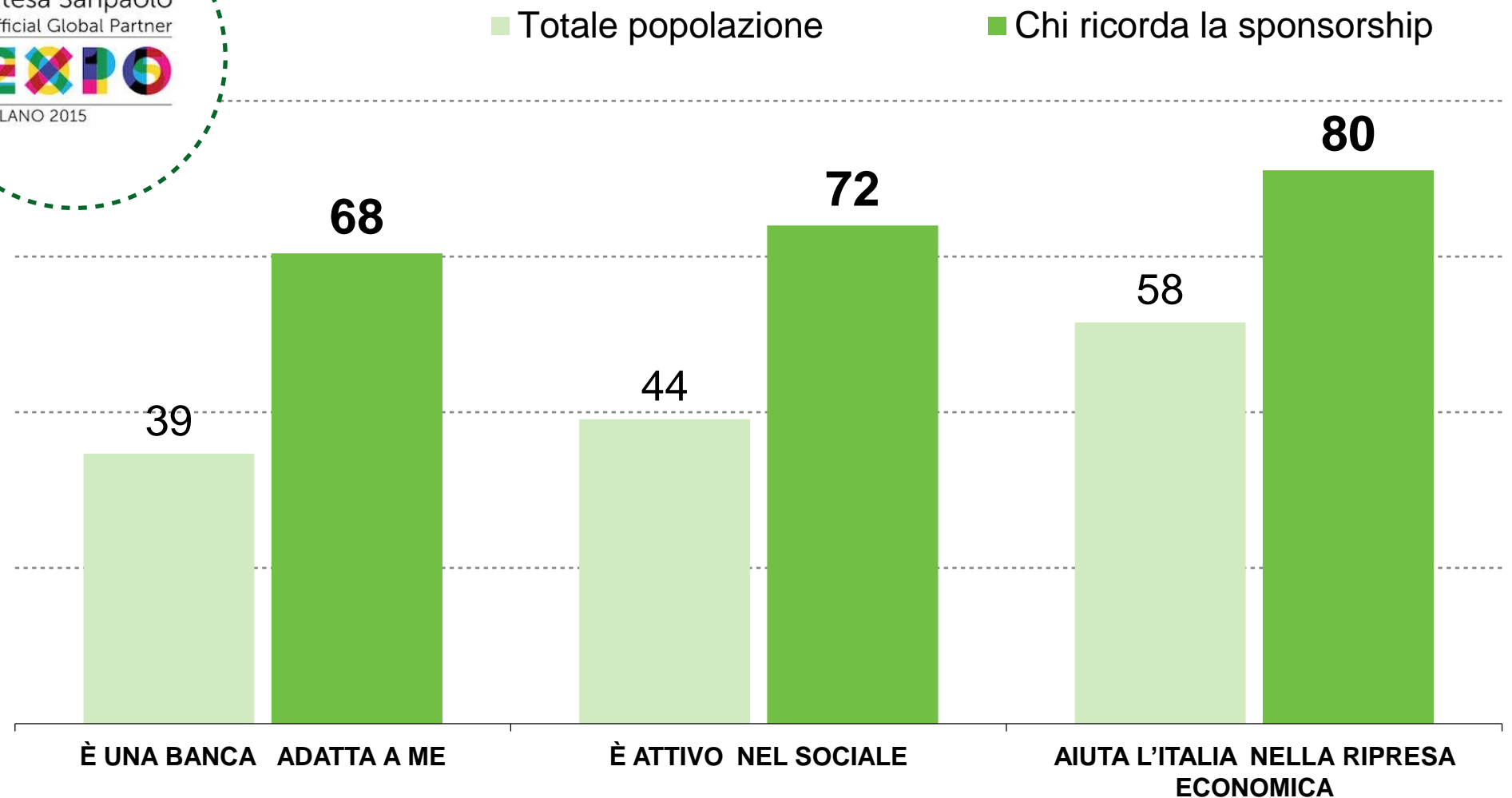
Il canale di più recente apertura, sta costruendo la sua community con contenuti istituzionali e di comunicazione.



# E UNA RELAZIONE CON IL CLIENTE RAFFORZATA DALL'EXPO



La coerenza della comunicazione su tutti i canali incide positivamente nel rapporto con le persone.

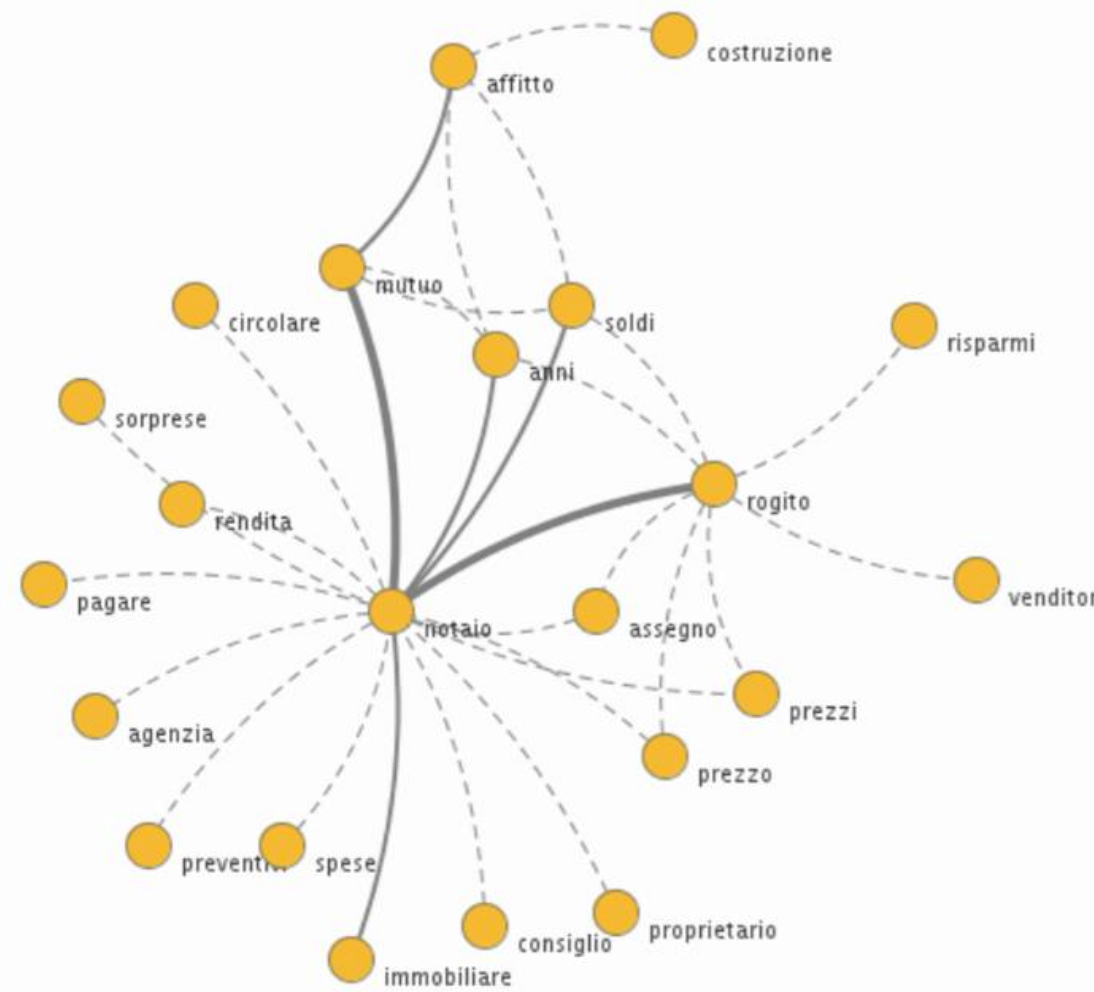


Fonte: GfK Eurisko – 14-20 Settembre 2015

# L'ASCOLTO ALLA BASE DELLA RELAZIONE, SEMPRE: L'ESEMPIO ISP CASA

Tutta la costruzione del progetto Intesa Sanpaolo Casa e della sua declinazione online nasce da un ascolto costante: così come per il customer care su Facebook, l'offerta di comunicazione e servizi va incontro alle esigenze reali delle persone.

## COME LE PERSONE PARLANO ONLINE



## LE SOLUZIONI

 INTESA SANPAOLO  
CASA

**COCONTEST**  
Architecture for people

habitissimo



I NOSTRI SERVIZI



sui trend di mercato a cura del Servizio Studi di Intesa Sanpaolo.

SCOPRI DI PIÙ

un network di architetti on line per realizzare progetti personalizzati per la tua casa. A condizioni dedicate.

SCOPRI DI PIÙ

una piattaforma on line per richiedere e confrontare preventivi per costruzioni, ristrutturazioni ecc...

SCOPRI DI PIÙ

CONTENUTI RILEVANTI ANCHE PER I SOCIAL







# LA NOSTRA RICETTA

ASCOLTO

SERVIZIO

CONTENUTI

RELAZIONE

Digital e social mettono al centro le persone: la costruzione di community e presenze strutturate è un lavoro circolare che parte dai bisogni per arrivare ai contenuti.



# PROGETTI PER IL FUTURO?



INTEGRARE I CANALI IN OTTICA DI  
**SOCIAL BANKING**



Grazie

Fabrizio Paschina

[fabrizio.paschina@intesasanpaolo.com](mailto:fabrizio.paschina@intesasanpaolo.com)

twitter @faber59