

BANCA SELLA

I SOCIAL MEDIA: LA NUOVA FRONTIERA
DEI SERVIZI AL CLIENTE

Doris Messina – Abi Dimensione Cliente 8 aprile 2014



La nostra presenza sui social





Phishing: attenzione a non abboccare! - [maggiori dettagli](#)

La Banca che piace

Partecipa a costruire un nuovo concetto di banca.



Regolamento

Partecipa alla community La Banca che piace

- ✓ Condividi la tua opinione sui servizi
- ✓ Inviaci le tue idee e i tuoi suggerimenti
- ✓ Seguici sui Social
- ✓ Impara con i Tutorial

Ci aiuterai a migliorare sempre più i nostri prodotti e potrai conoscere i nostri prodotti

Servizi Telematici per operare in autonomia



Internet Banking

Tutto quello che ti serve come, dove e quando vuoi!



Mobile Banking

Operi ovunque sei con SmartPhone e tablet



SellaDigit

La tua firma digitale



Servizi SMS

Tutte le informazioni sempre a portata di mano

Per gli amanti del Trading



Sella Extreme

La piattaforma professionale che non conosce limiti



Sella Xtrading

La piattaforma web gratuita più evoluta!



Operatività Evoluta

Un mondo di servizi utili alla tua operatività



Eventi e Formazione

Corsi di base e specialistici in tutta Italia

Pensati per la tua Azienda

La Banca che Piace

Partecipa a costruire un nuovo concetto di banca. Vai alla Community >>



rifanuo12



[Servizio SMS MemoShop](#)

[Leggi tutti i commenti](#)



rifanuo12



[Visa Classic](#)

[Leggi tutti i commenti](#)



Costantm



[Mobile Banking](#)

Ottimo tool. Semplice ed intuitivo

[Leggi tutti i commenti](#)

Fiducia, Rapporto personale



Sella.it una storia di innovazioni insieme a voi!

Gruppo Banca Sella

16,227 likes · 62 talking about this

✓ Liked ▾

✓ Following

Message



Bank/Financial Institution
Benvenuti nella fanpage del Gruppo Banca Sella!



About – Suggest an Edit

Photos

Home Banking sella.it

Twitter

Digital Solution





Sella.it
@sellait

La Banca online Sella.it dal 1996 offre conti correnti on line, carte e bancomat, home e mobile banking, servizi alle imprese, mutui e prestiti, ...
Italy · sella.it

| TWEET | FOLLOWING | FOLLOWER |
|-------|-----------|----------|
| 2.337 | 815 | 1.028 |

[Modifica profilo](#)





Banca Sella
@bancasella TI SEGUE

#digitalsolution #payment #ecommerce #socialcommerce #B2B e molto altro...made in Gruppo Banca Sella...per tutto il resto seguici su @sellait ;) gestpay.it

| TWEET | FOLLOWING | FOLLOWER |
|-------|-----------|----------|
| 812 | 335 | 627 |

[Following](#)

Overview altri Profili



foursquare

foursquare

You **Tube**

Gennaio 2013 - Social customer care

- ✓ I clienti la chiedevano
- ✓ La Banca è sempre online
- ✓ I tempi medi di risposta si riducono



17 h

Grazie!! Nn mi aspettavo una risposta così in breve tempo ;)



Facebook

82%

43%



Possiede un Account



Lo ha usato nell'ultimo mese

*Fonte: We Are Social, ricerca di Feb 2014 (dati Italia)



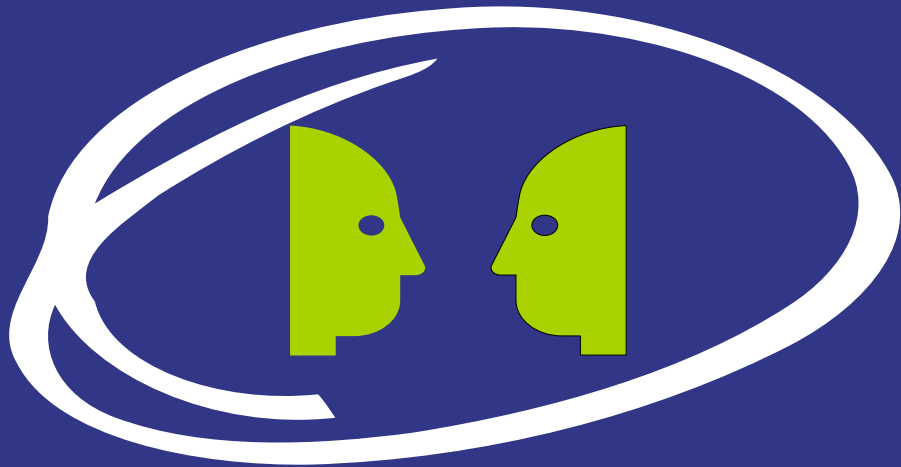
La banca sbarca su Facebook



Presenza



Confronto



Innovazione

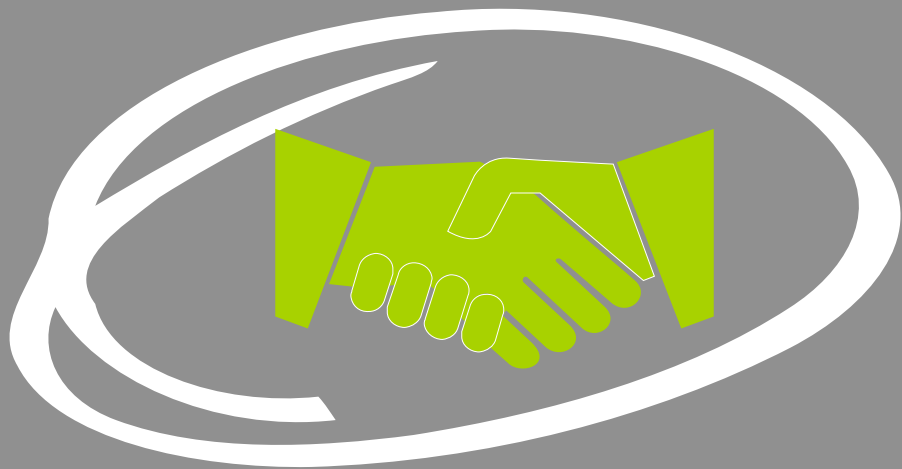




Multicanalità



Offerta





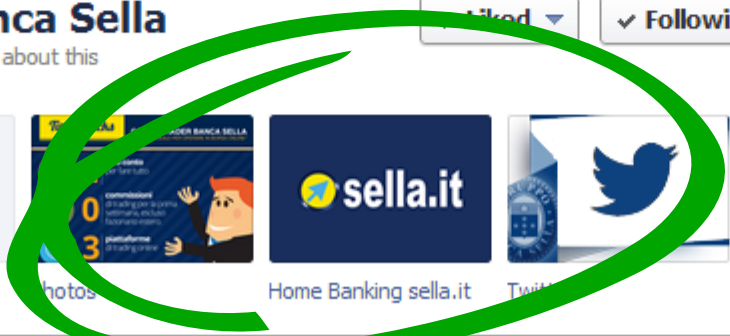
Sella.it una storia di innovazioni insieme a voi!

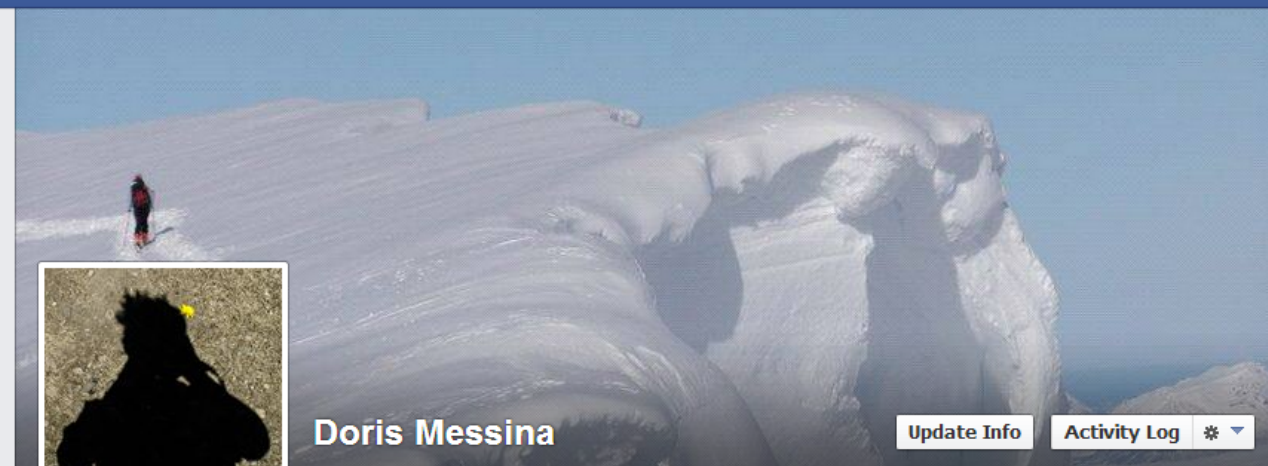
Gruppo Banca Sella

16,227 likes · 62 talking about this

Liked Following Message

Bank/Financial Institution
Benvenuti nella fanpage del Gruppo Banca Sella!





Doris Messina

Update Info Activity Log

- Timeline
- About
- Photos
- Friends
- More

Sponsored

Maglia a righe
diffusionetessile.it

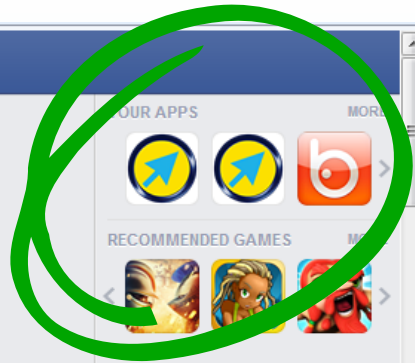


Rivivi gli anni '60 con l'intramontabile maglia alla marinara. Tua a €55

ABITI lunghi
bonprix.it



ABITI lunghi dall'effetto WOW!



Where is Banca Sella located?

Biella, Italy

- Status
- Photo
- Place
- Life Event

What's on your mind?

Marina Cardone

Recent

- 2013
- 2012
- 2011
- 2010



Search for people, places and things



Doris Messina
Edit Profile



News Feed



Messages

1



Events

4



Apps



Games

14



HomeBanking Sella.it



Bitstrips



Pokes

3



Badoo



Gifts



Prestiamoci - Calcola...



Photos



Update Status



Add Photos/Video

What's on your mind?



Francesca Del Gaudio

22 hrs · FarmVille 2 · 🧑



A Francesca servono dei libri degli anatroccoli!

Francesca vuole raccogliere le foto dei suoi anatroccoli man mano che crescono. Hai degli album fotografici per anatroccoli?

Like · Comment · Share · Regalane uno e ne avrai uno

Cosa si può vedere con l'app? (1/3)

The screenshot displays the Facebook profile page for HomeBanking Sella.it. The page header includes the Sella.it logo, the name 'HomeBanking Sella.it', and a search bar. Below the header, it shows 'Benvenuto DORIS' and two buttons: 'Visualizza Conti' and 'Visualizza Carte'. A blue banner at the bottom of the main content area reads 'SEGUI LE PAGINE DEL GRUPPO BANCA SELLA SUI SOCIAL NETWORK' and features social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and others. The right sidebar contains 'Your Apps' (with icons for Sella.it, Banca Sella, and Bitstrips), 'Recommended Games' (with icons for McDonald's, a question mark, and m06z), and a sponsored post for Mercedes-Benz Italia with a video player and a 'Like Page' button. At the bottom of the sidebar, there is a post from Biella6tu with the text 'Il futuro di Biella ha bisogno di te. Cambiare si può.' and a 'Chat (5)' button. The browser's address bar shows 'Internet | Protected Mode: Off'.

#Conti
#Depositi

#Carte
#Prepagate

Cosa si può fare con l'app? (2/3)

Sella On Facebook - Carte - Windows Internet Explorer provided by Gruppo Banca Sella

sella.it

SALDO DEL PREPAGATA R... 4655 49XX XXXX 5019

€ 92,80

Carta 4118 83XX XXXX 8015
Carta 4655 49XX XXXX 6018
Carta 4655 49XX XXXX 5019

Carta 4257 33XX XXXX 3012
Carta 2BXXX1

Lista Carte » Lista Movimenti

Carte 4655 49XX XXXX 5019

Saldo € 92,80 NUMERO CARTA: 4655 49XX XXXX 5019

Ricerca Movimenti, ES: Bonifico...

Ultima settimana Ultimo mese Ultimi tre mesi Ultimo anno

APRILE 2014

| | | |
|------------|----------------------------------|------------|
| EUR 100,45 | - Amazon.it Retail www.amazon.it | 07/04/2014 |
| EUR 100,00 | - RICARICA IB | 07/04/2014 |


Internet | Protected Mode: Off

15:56 07/04/2014

#saldo
#movimenti
#storico

Cosa si può vedere con l'app? (1/3)


[Lista Conti](#) » [Lista Movimenti](#) Conto

 SALDO
€ 19.357,79

IBAN COMPLETO: IT98V0326822

Ricerca Movimenti, ES: Bonifico...

APRILE 2014

 EUR 100,00 - BA R.IB 465549XXXXXX5019
07/04/2014

LA REAZIONE DEI CLIENTI



Ecco una banca che ha capito che facebook non è uno strumento da criticare o controllare, ma bensì una grande opportunità....è la possibilità per una banca di stare al passo con i tempi!!

Bravi!!! Siete sempre all'avanguardia.

Io sono cliente Sella da 1994. Non la cambierei per nessun'altra.

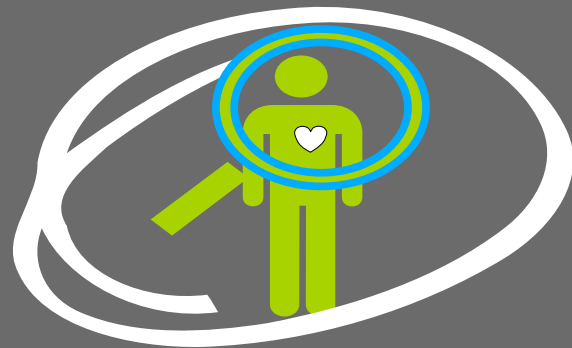
Tra i primi e tra i migliori.....



+



1. Confronto



2. Più Servizi



3. Disposizioni



4. Personalizzazione



Doris Messina
Doris.messina@sella.it



www.sella.it



Seguici su...

