

# UniCredit

## ABI Dimensione Social e Web Social Roadmap & Vision

UniCredit – Retail Sales & Marketing

**Andrea Eusebi**

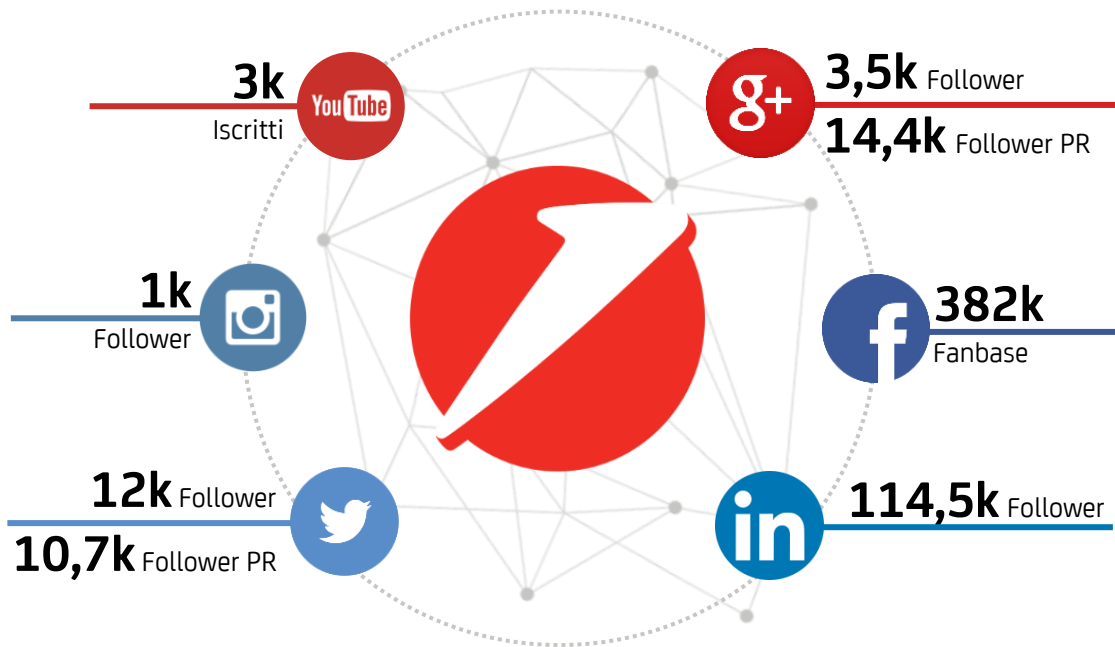
Head UCD Management & Development

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

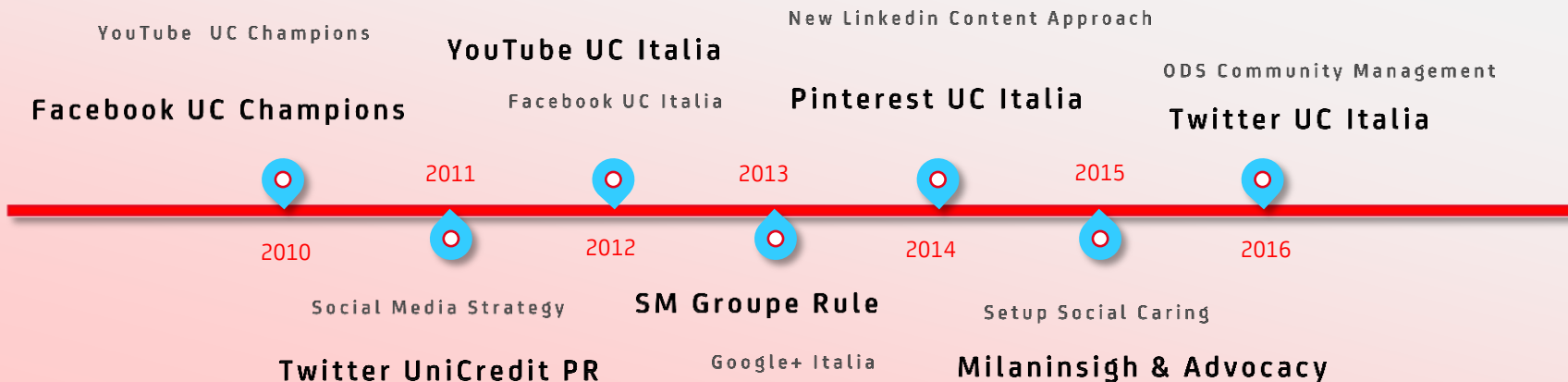
## COINVOLGIMENTO

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

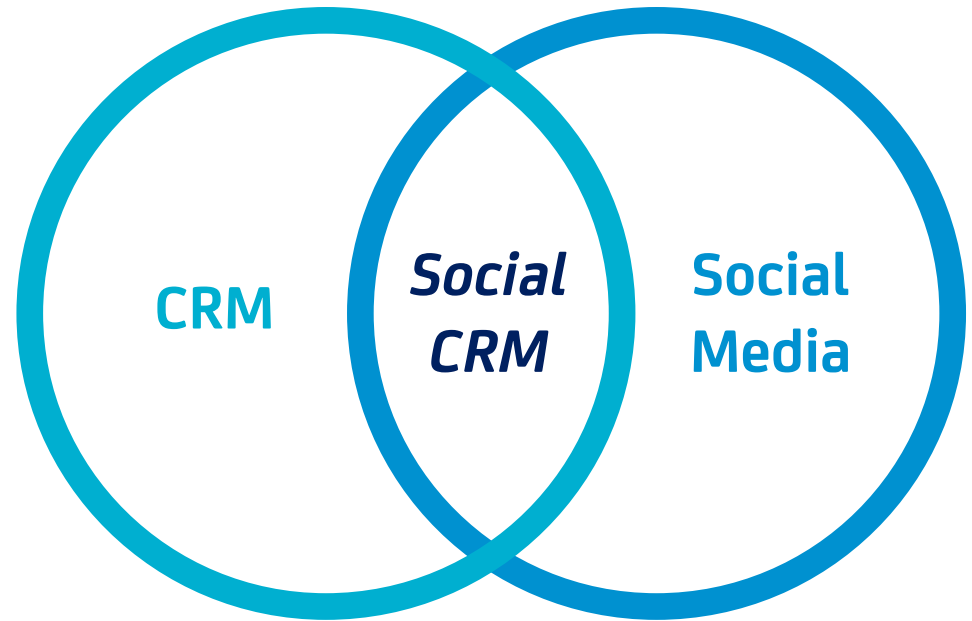
**BUSINESS**

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...](http://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

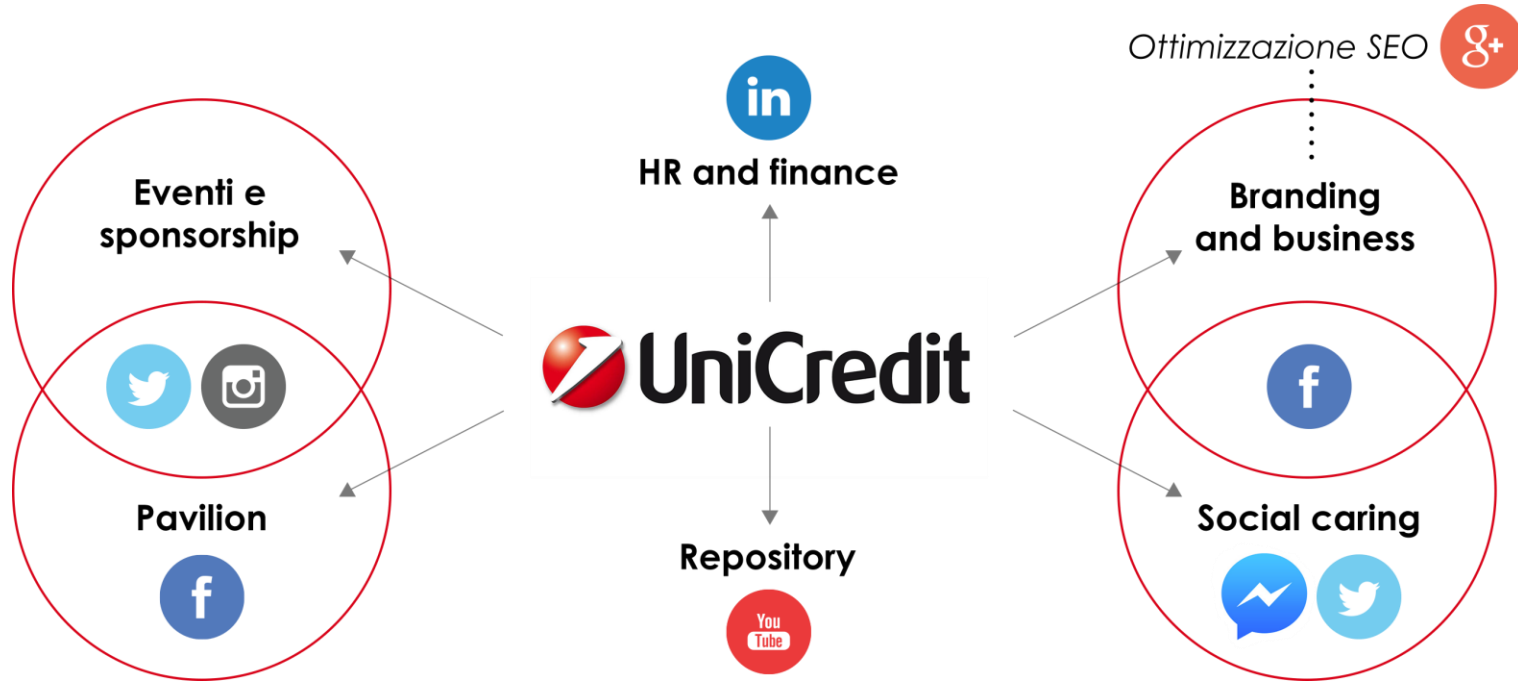


UC PR

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



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



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



369 visualizzazioni

## ○ FACEBOOK: UNICREDITCARD FLEXIA



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](mailto:andrea.eusebi@unicredit.eu)