

DIMENSIONE SOCIAL E WEB

Milano - 11 e 12 ottobre 2016

BCC FOR WEB

BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO



LA BANCA

BCC FOR WEB
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO



Fondata
1962

23
sportelli

240
dipendenti

TIMELINE

2009

Ricerca CS

DIC
2011

Parte
BCCFORWEB

2009
GEN
2012

SERVIZIO
CLIENTI

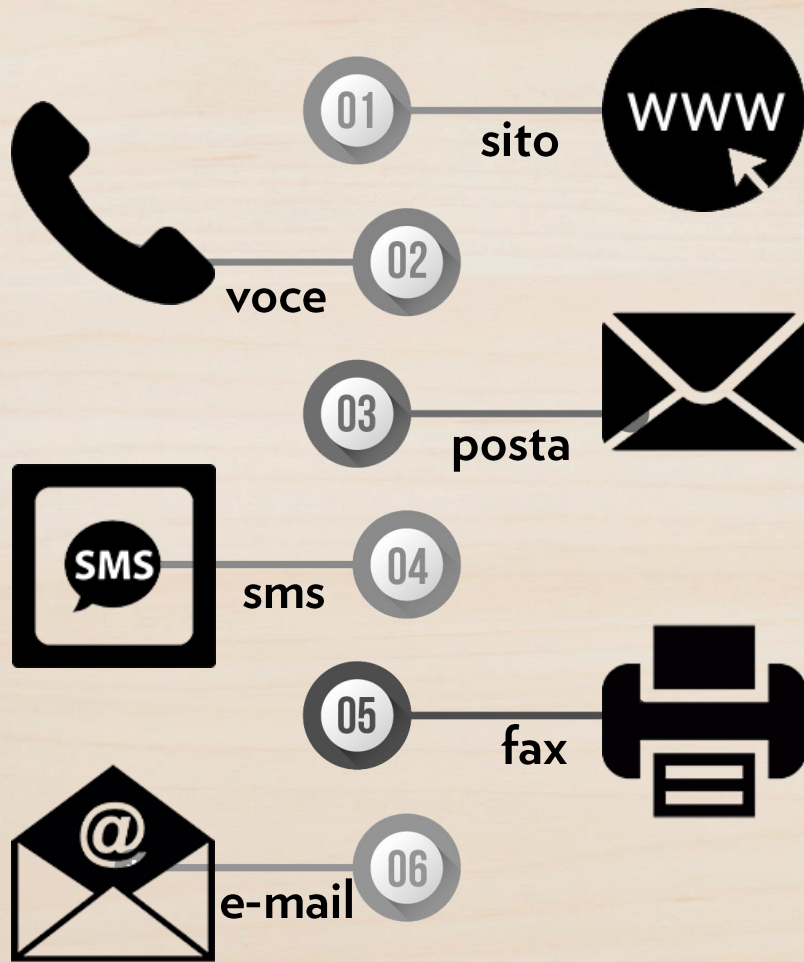
AGO
2012

SOCIAL
CUSTOMER CARE

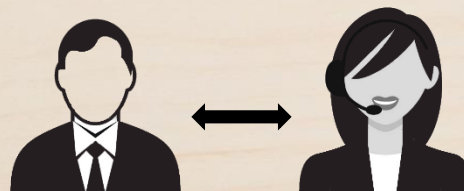
BCC FOR WEB
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO

« impostare un nuovo modello di relazione tra la banca e cliente »

CUSTOMER SERVICE 1.0



Servizio con orario di sportello
Comunicazione one to one



I SOCIAL

PERCHE' I SOCIAL?

Consentono di parlare **CON** i clienti

Favoriscono **FIDELIZZAZIONE** e **COINVOLGIMENTO**

Aumentano **VISIBILITA'** e **CONOSCENZA**

MA ...

I clienti utilizzano abitualmente le pagine social come **CANALE DI CARING**

RISPONDERE è **DETERMINANTE** perchè influisce su credibilità, fiducia e fidelizzazione

IL POTERE DEL CLIENTE

CHIEDE

*Customer
experience*

PARLA

COMPRA



EVOLUZIONE SERVIZIO

Approccio strategico

- VALUTAZIONE DEI RISCHI
- POLICY E PRESTAZIONI
- PROCESSI OPERATIVI
- TOOL DI GESTIONE

Il customer care è fattore di successo



CUSTOMER SERVICE 2.0



piattaforma unica

8,30 - 22,30 - 7gg/7 - inclusi festivi

STRUTTURA DEL SERVIZIO

**FRONT-OFFICE
TRIAGE**
(esterna)

**UNITA' BACK-OFFICE
VOCE - VIDEO**
(interna)

**UNITA' DI BACK-OFFICE
SOCIAL - MOBILE**
(interna)

**UNITA' DI BACK OFFICE
CHAT - MAIL**
(interna)

**UNITA' ASSISTENZA
TECNICA**
(esterna)

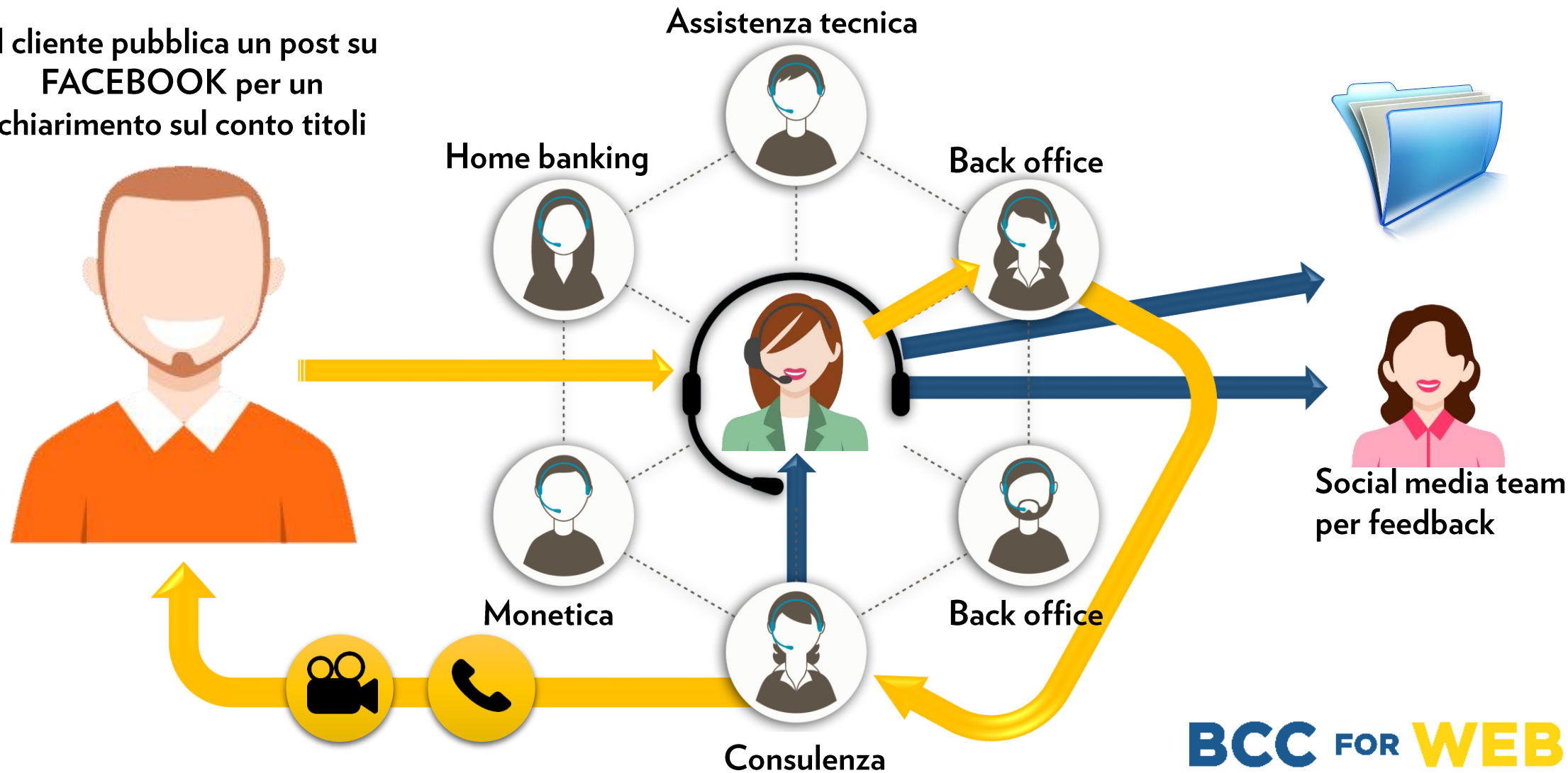
PROCESSO WHATSAPP

Il cliente formula una domanda dal suo smartphone

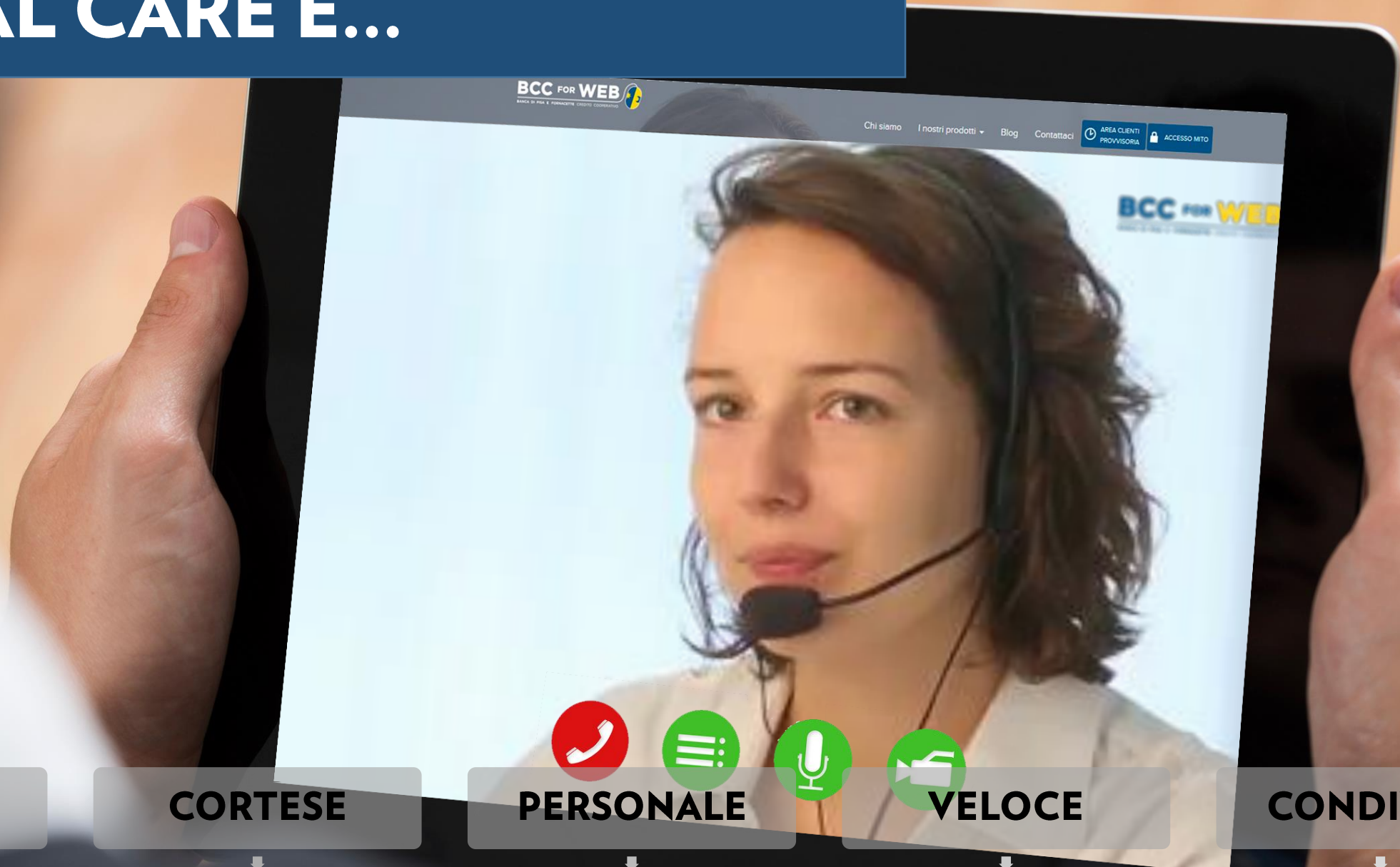


PROCESSO FACEBOOK

Il cliente pubblica un post su
FACEBOOK per un
chiarimento sul conto titoli



SOCIAL CARE È...



CHIARO

orari e modalità

CORTESE

rituali e frasi di cortesia

PERSONALE

stile comunicativo

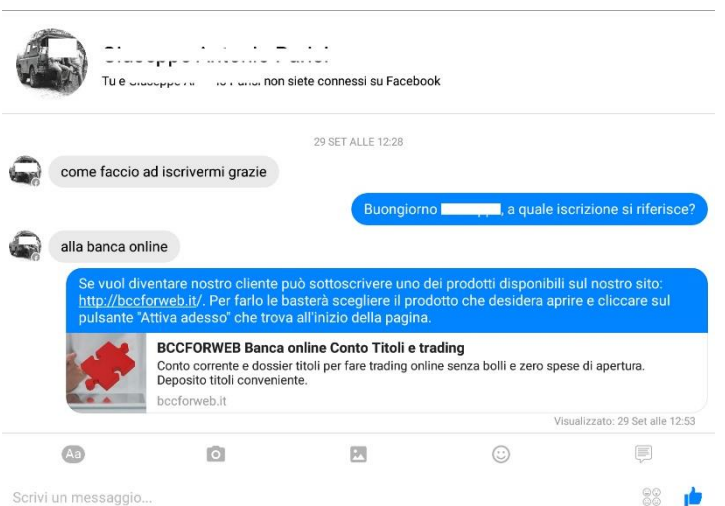
VELOCE

tempi rapidi di risposta

CONDIVISO

rilascio feedback

STILE RISPOSTA



Ha studiato presso Università di
Ha studiato Diritto dell'impresa, del lavoro e delle pubbliche amministrazioni presso Università di
Vive a



9 SET ALLE 11:02

Buongiorno, ho fatto ieri la rinuncia agli studi. Sul sito di unipi, nel modulo di rinuncia, c'è scritto che all'atto di rinuncia bisogna riconsegnare la Carta se non attivata come carta di credito. Io l'ho attivata come carta di credito, ma non mi serve e vorrei disattivarla. Ho fatto una nuova immatricolazione e devo andare a ritirare la nuova cartapiù con il nuovo numero di matricola. Vorrei sapere come faccio a disattivare quella vecchia. Grazie in anticipo

Buongiorno [redacted] le mandiamo al più presto una mail con le istruzioni. Buona fortuna per il suo nuovo corso di laurea

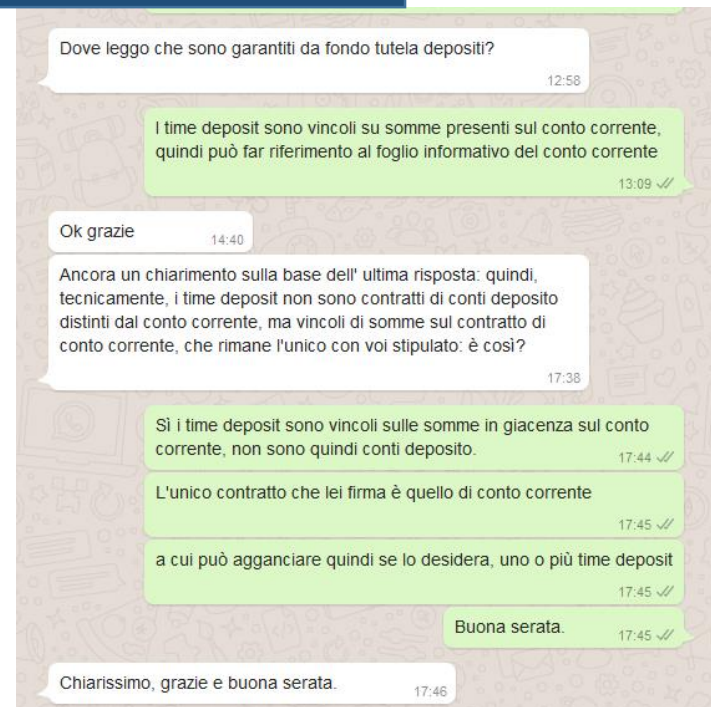
Perfetto! Grazie mille! Gentilissimi e molto cordiali. Grazie! 😊 Buon lavoro



Arrivata e-mail! Grazie mille! 😊



STILE RISPOSTA



Conto Corrente Altroconsumo di Bccforweb

🕒 INIZIO VISITA 11:15 ⌚ TEMPO SULLA PAGINA 2m 6s

🌐 URL <http://www.bccforweb.it/prodotti/conto-corrente-altroconsumo/scopri-di-piu/caratteristiche/>

📧 Messaggi

11:15:57 Buongiorno, vorrei sapere se apro un conto corrente altroconsumo posso fare trading on line?

👤 Cliente

👤 Anna

11:16:16 Buongiorno

👤 Anna

11:17:16 Una volta aperto il conto corrente potrà procedere all'apertura del conto titoli con il quale potrà effettuare operazioni di trading on line

11:17:58 Ok, grazie!

👤 Cliente

👤 Anna

11:18:03 La ringraziamo per averci contattato. A presto!

CUSTOMER SERVICE INSIGHTS



BCC FOR WEB

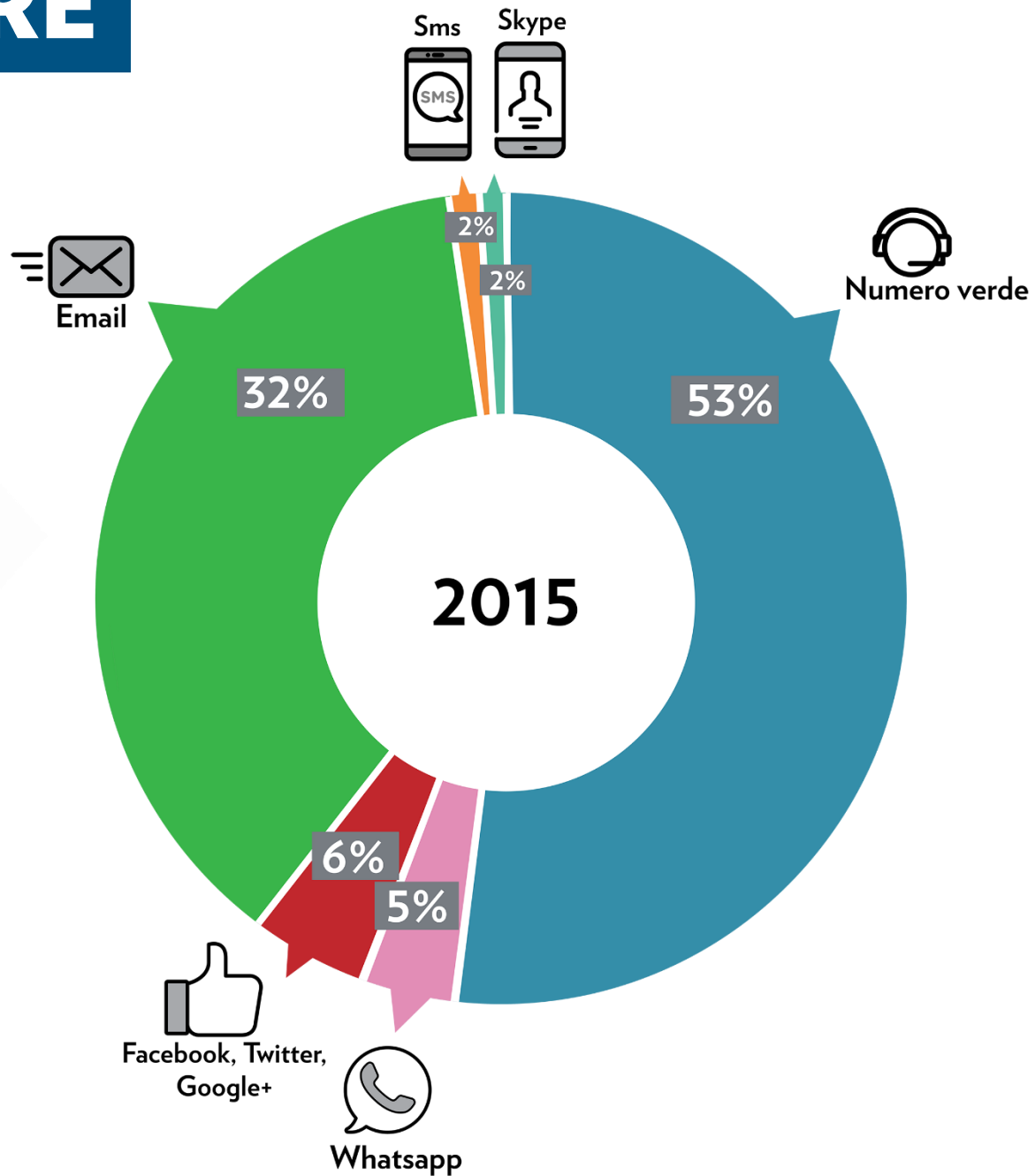
BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO



CANALI CUSTOMER CARE

2015

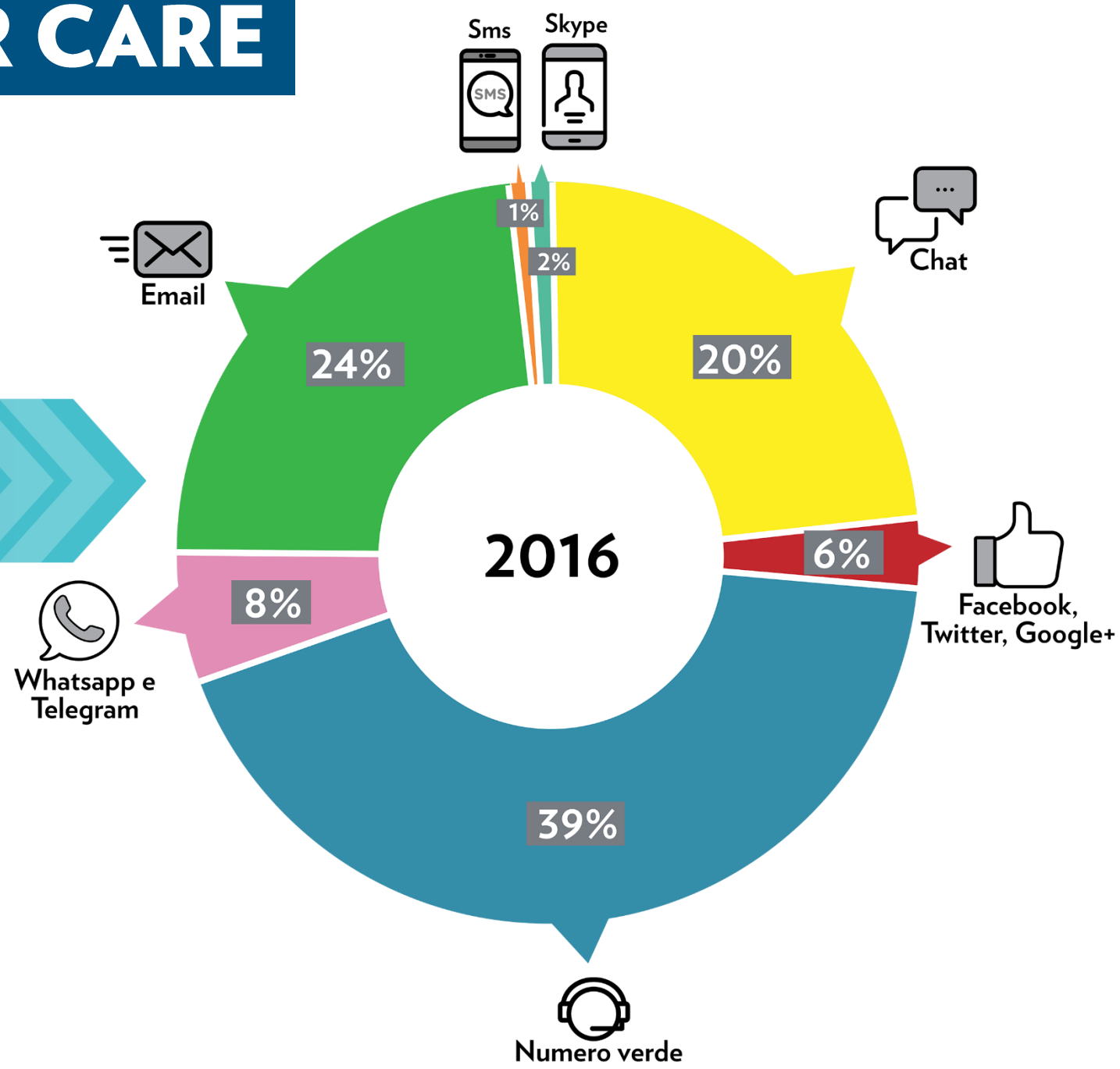
Quali canali di assistenza hanno utilizzato i nostri clienti o potenziali clienti?



CANALI CUSTOMER CARE

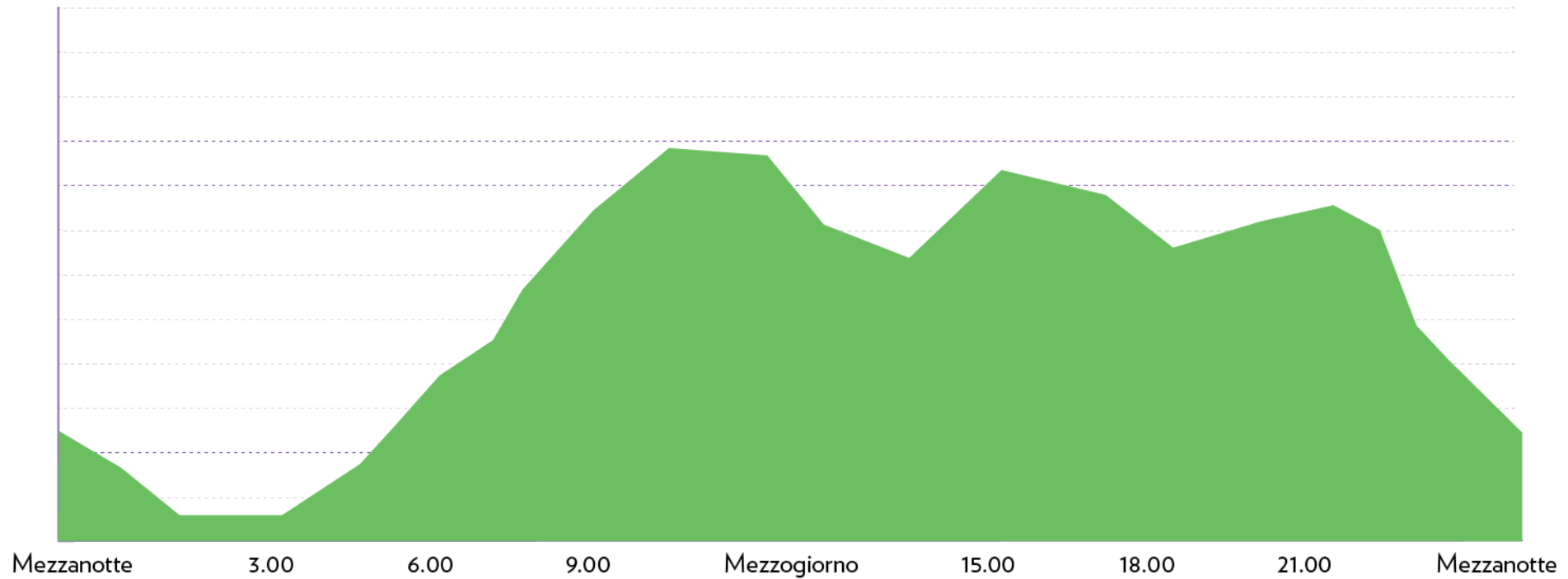
2016

Introduzione Chat e Telegram



CANALI CUSTOMER CARE

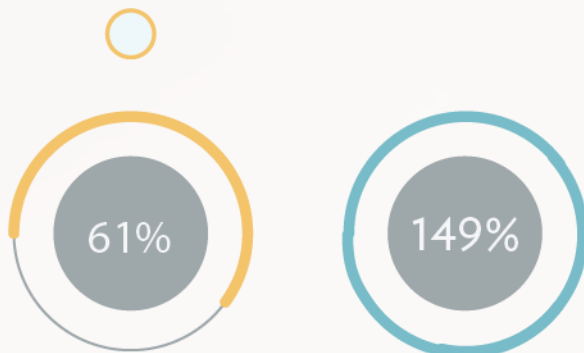
Distribuzione delle richieste per fascia oraria



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

CRESCITA DI WHATSAPP

WhatsApp ha conosciuto un vero e proprio boom: nel 2016 il 61,3% degli italiani lo utilizza



ACQUISTO TELEFONI

La spesa delle famiglie per l'acquisto di telefoni ha registrato dal 2007 al 2014 un + 149,8%

ALCUNI DATI


ACCESSI DA MOBILE


Ben l'81% degli accessi ai nostri profili social viene effettuato da mobile

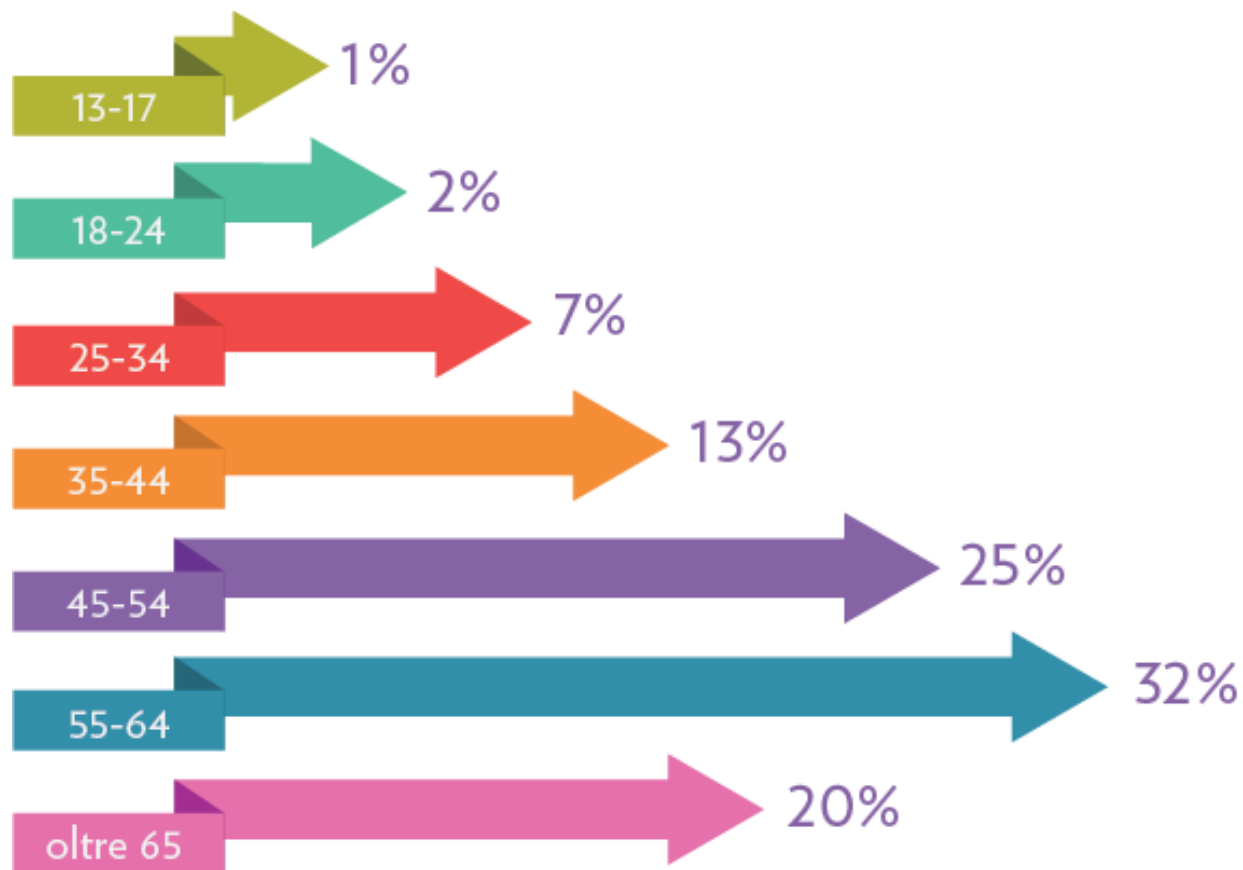


CUSTOMER CARE: ANALISI DEGLI UTENTI

Distribuzione per fasce di età

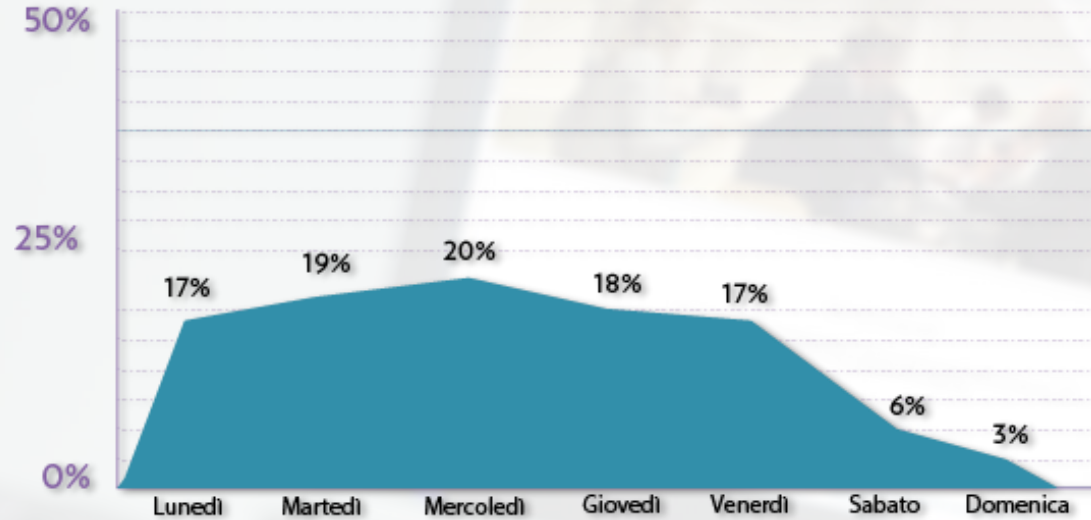
 **UOMINI**
Rappresentano il **52%** di coloro
che richiedono assistenza

 **DONNE**
Rappresentano il **48%** di coloro
che richiedono assistenza

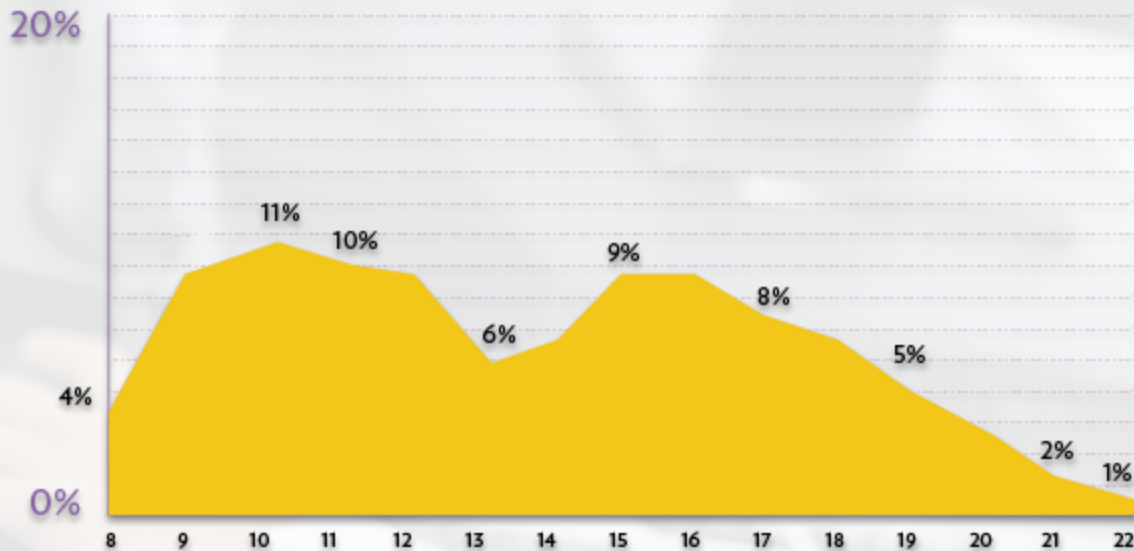


CANALI VOCE

Giorni della settimana



Ora del giorno



TEMPI DI RISPOSTA



5
secondi

CHAT

Tempo medio di risposta
(primo feedback)

SOCIAL

Tempo medio di risposta
sui canali social

13
minuti



Elevata reattività ai messaggi
Percentuale di risposte: 96%, tempo di
risposta: 13 min.



Entro
la giornata
lavorativa

EMAIL

I clienti ricevono risposta
alla propria email entro la
giornata lavorativa

CHAT

38%

Accede alla chat dall'Area Clienti

Valutazione media soddisfazione del servizio

4,52

BCCFORWEB

QUANTO SEI SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?



INVIA

ABITUDINI DEI CLIENTI

27%

Soddisfazione verso il servizio

Tra coloro che ricevono una risposta tempestiva ed esauriente, ben il 27% esprime pubblicamente la soddisfazione verso il servizio.

38%

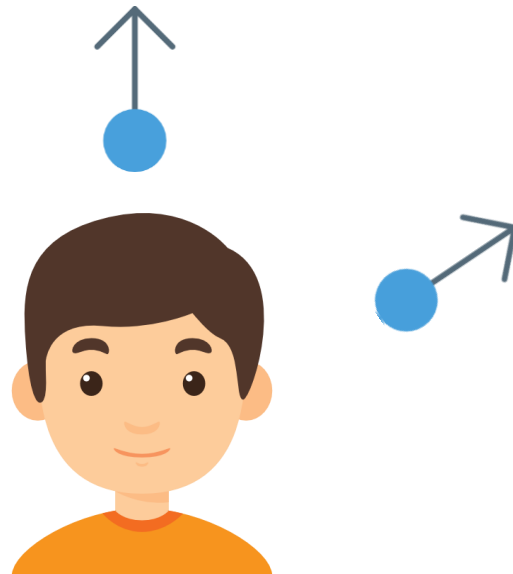
Utilizza lo stesso canale

Il 38% dei clienti preferisce utilizzare sempre lo stesso canale per richiedere assistenza.

62%

Sceglie canali differenti

Il 62% sceglie il canale di assistenza a seconda del tipo di richiesta, del tempo a disposizione, del luogo dove si trova.



DIMENSIONE SOCIAL E WEB

Milano - 11 e 12 ottobre 2016

GRAZIE