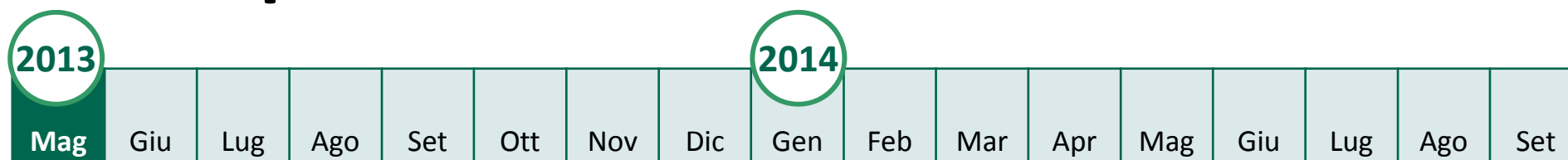




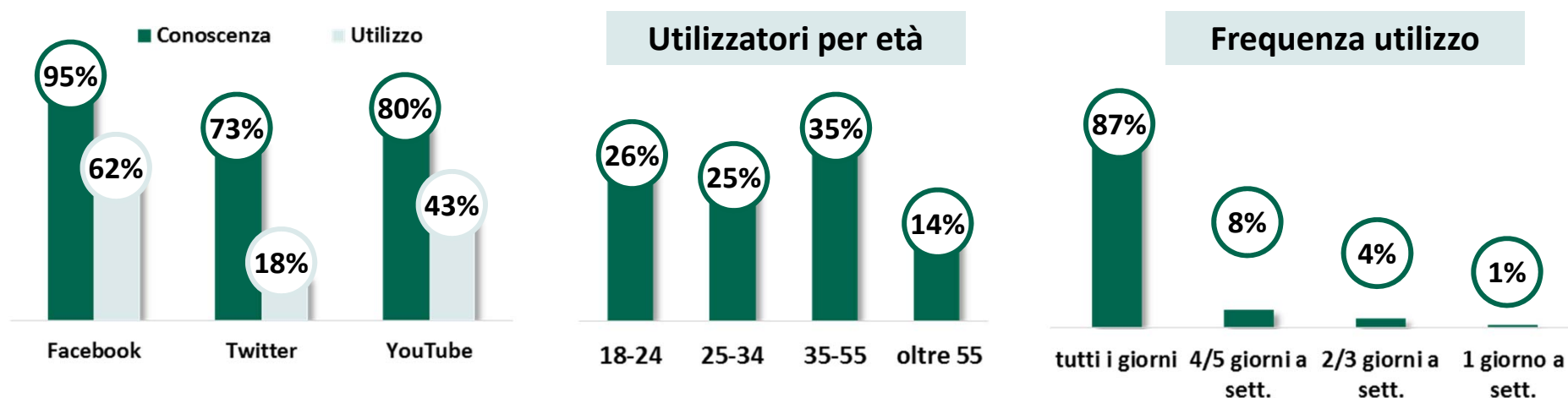
# Social Banking in Credem

# Siamo partiti da...



## Un'attività di ascolto clienti per capire

- Propensione all'uso dei Social Media...



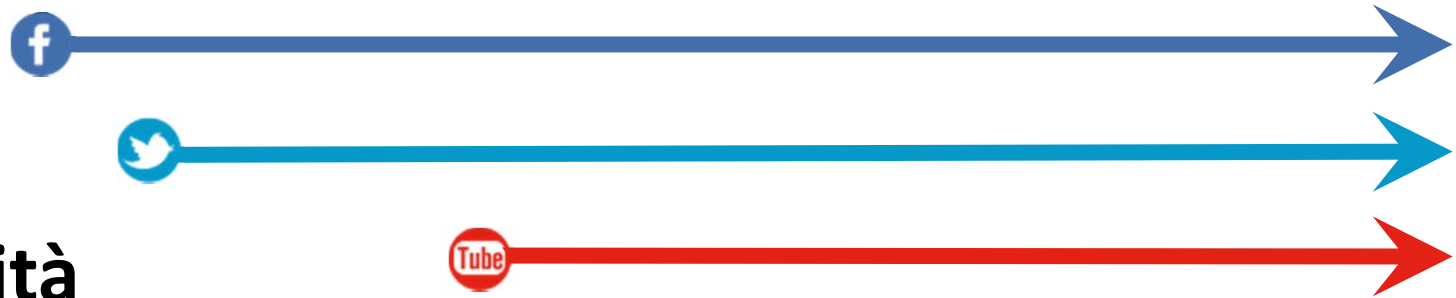
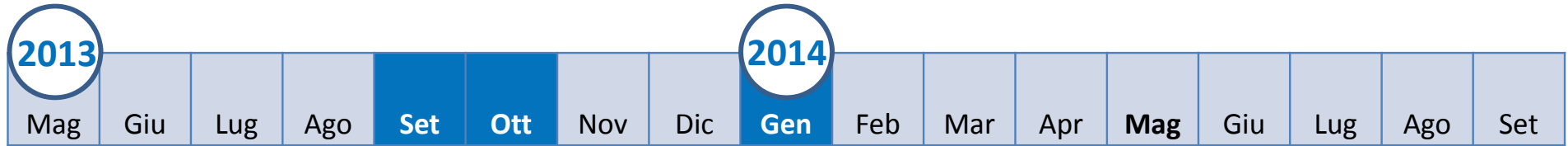
- cosa si aspettano da Credem sui social?

**80%**  
Assistenza  
clienti

**66%**  
• Informazione  
finanziaria  
• Info prodotti

**63%**  
Offerte di  
lavoro

# Copertura social



## Funzionalità principali

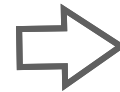


# Tipologia di customer care

Circa 1.000 interazioni giornaliere



Proattivo  
& Reattivo



Reattivo



Proattivo  
(repository)



# Fattori chiave

## 1) Regole

### Interne

Policy dipendenti:

- Come interagire a nome Credem
- Uso responsabile dei propri account personali

### Esterne

- Linee guida
- Netiquette
- Tono di voce

## 2) Cultura Social interna



# 3) Competenze



Guardare al di fuori  
per scegliere le  
giuste risorse



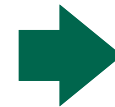
Stabilire ruoli chiave:  
Social Guru



Definire un workflow  
strutturato e integrato

- Marketing
- Guru

Social  
customer  
care



Gestione:

- In autonomia 
- (linee guida) 
- Su autorizzazione (marketing)
- Su autorizzazione (GURU)

# Sviluppi futuri

2014

Ott

1. Integrazione CRM: Social CRM
2. Estensione copertura:  
3. Sviluppo passaparola e generazione Lead in filiale
4. Innovazione e co-creazione



# Contatti

**Credem Banca**



**Francesco Germini**

