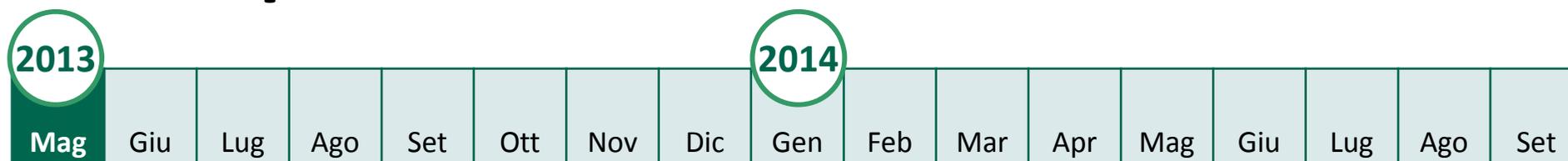




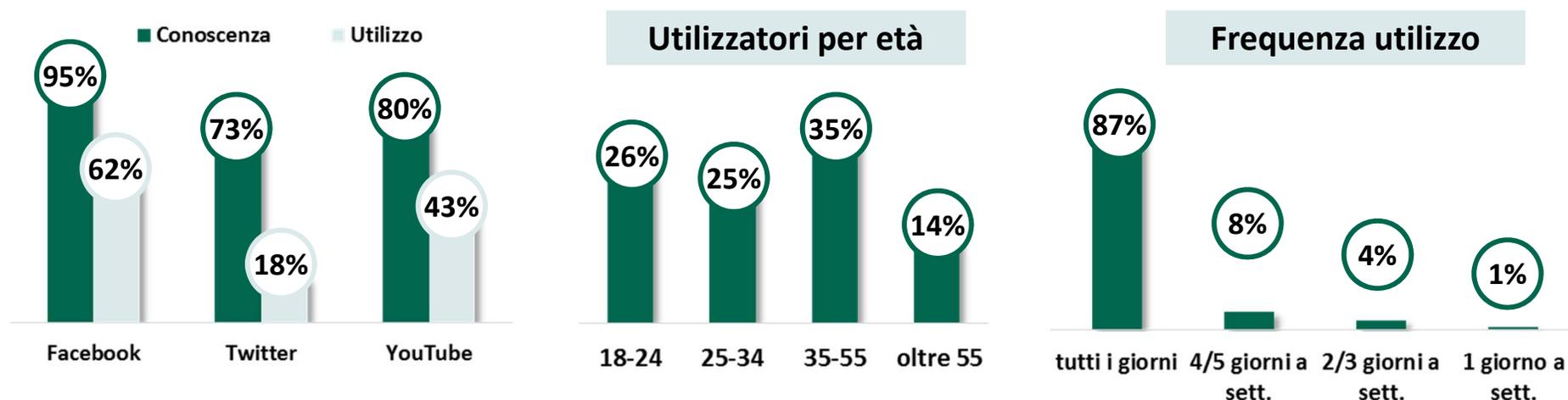
Social Banking in Credem

Siamo partiti da...



Un'attività di ascolto clienti per capire

• Propensione all'uso dei Social Media...



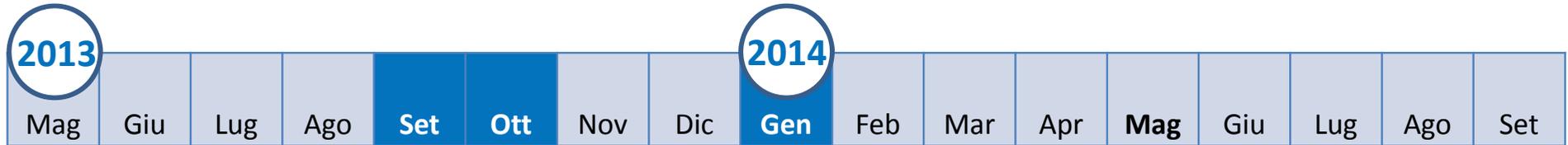
• cosa si aspettano da Credem sui social?

80%
Assistenza
clienti

66%
• Informazione
finanziaria
• Info prodotti

63%
Offerte di
lavoro

Copertura social



Funzionalità principali

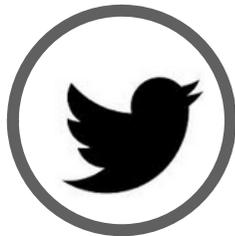


Tipologia di customer care

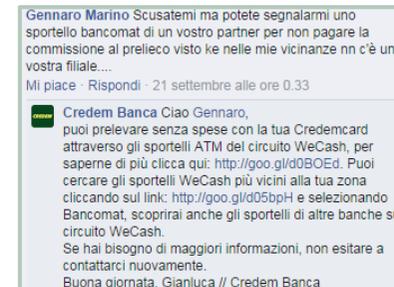
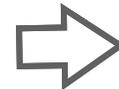
Circa 1.000 interazioni giornaliere



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

