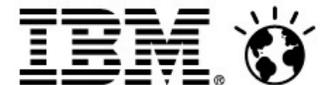


Fausto Torri – Giovanni Bursi

Migliorare dentro per crescere fuori



**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



Chi siamo?

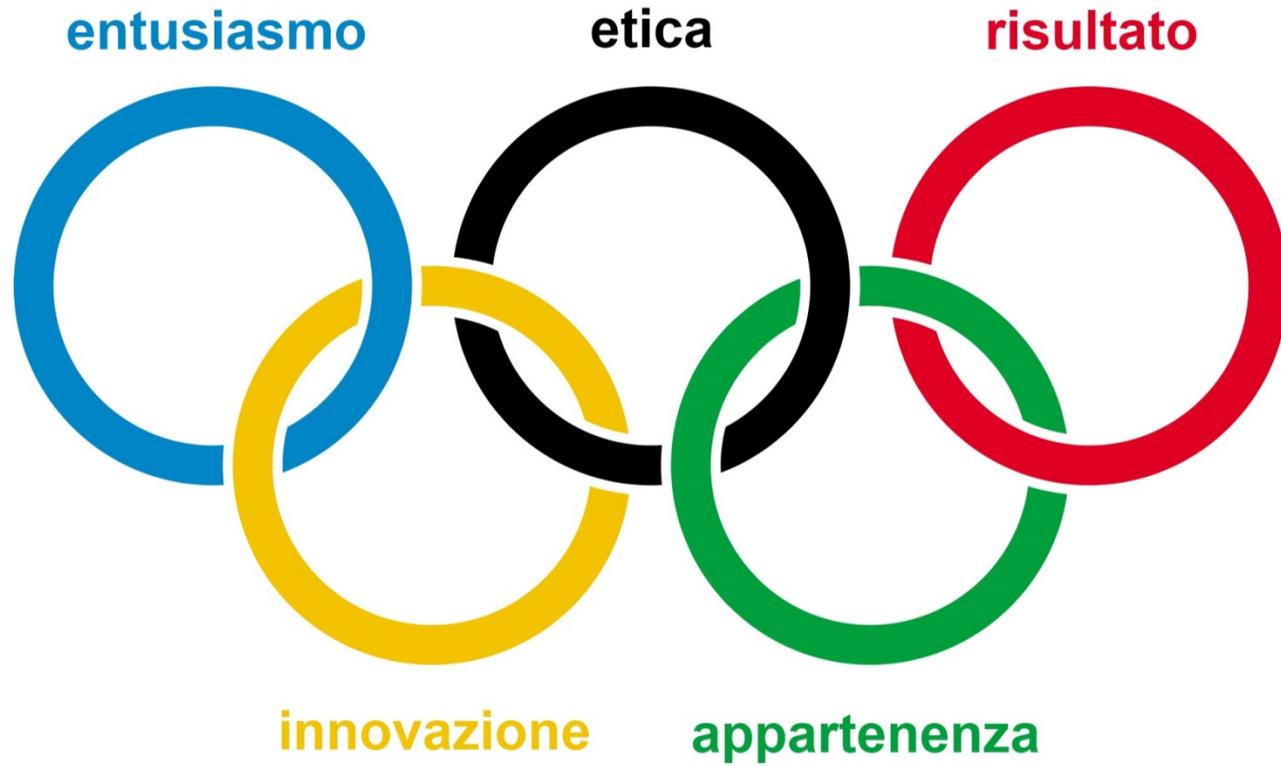
- **Nome:** Banca di Cavola e Sassuolo
- **Data di nascita:** 14 Dicembre 1982
- **Luogo di nascita:** Cavola di Toano (RE)
- **Tipologia:** Credito Cooperativo
- **Filiali:** 17 (+54% rispetto al '08)
- **Territorio:** province di Reggio Emilia e Modena
- **Dipendenti:** 120 (+110% rispetto al '08)
- **Volumi:** € 1.196.367 ml (+41% rispetto al '08)
- **Soci:** 4.041 (+57% rispetto al '08)



...quindi tutto bene?



Valori



Attenzione!



PUNTI DI ATTENZIONE

- Centralità dei valori
- Controllo della squadra
- Gestione dei processi
- Radicamento sul territorio
- Relazione con clienti e soci

LINEE DI AZIONE

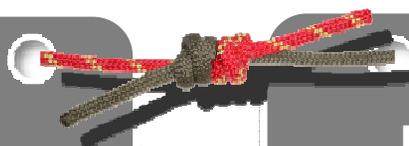
- Piccoli, ma veloci
- Prima dei competitor
- Movimento verso i clienti
- Dialogo tra linee di business
- Pianificazione (marketing&HR) guida l'IT
- Valorizzazione dei collaboratori sui diversi canali
- Partner agile
- Tecnologia pronta all'uso



Approccio



Atlante
Focus: trascinamento
personale
(chi mi ama mi segua)



Archimede
Focus: leva motivazionale
(tutti per uno, uno per tutti)



Adozione (delle persone e degli strumenti)

- Management team e 5° punto cardinale



- Portabandiera



- Ambasciatori, esperti di funzione



- Addetto alla comunicazione interna



- Messaging & Calendaring : Notes
- Portale Intranet : IBM Portal
- Enterprise Social Collaboration : IBM Connections
- Gruppi di lavoro, gestione documenti: IBM Quickr
- Instant Messaging e Web Meeting: IBM Sametime



Contributi a tutti i livelli

	Devo	Posso	Voglio
Vertice	Guidare	Ascoltare	Entusiasmare
Funzioni	Servire	Efficientare	Innovare
Persone	Fruire	Interagire	Appartenere



Risultati – devo e posso

Comunità di “Supporto alla Rete”

La pagina è stata salvata.

Sei in: Comunità Impieghi > Wiki Impieghi > Impieghi

Impieghi

"CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI RENDE LA VITA PIU' SEMPLICE"

Questa wiki illustra l'elenco degli argomenti legati al mondo degli IMPIEGHI

Pratiche di fido

Mutui

Servizi

Comunità di “Servizio alle persone”

La pagina è stata salvata.

Sei in: Comunità Sistemi Informativi > Wiki Sistemi Informativi > Sistemi Informativi

Sistemi Informativi

"CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI RENDE LA VITA PIU' SEMPLICE"

Wiki di illustrazione degli argomenti SISTEMI INFORMATIVI

Dipendenti



Risultati – voglio

Comunità “Il 5° punto cardinale”

Blog e videopillole “Il volo del falco”

The image shows a screenshot of the IBM Connections community interface. The main content area displays the community page for "IL 5° PUNTO CARDINALE". It includes a "Panoramica" section with a banner image and introductory text. Below this, there are sections for "Wiki", "Forum", and "Blog". The "Wiki" section lists articles such as "appartenenza", "Innovazione", "Introduzione al 5° punto cardinale", and "entusiasmo". The "Forum" section shows a discussion titled "Dreika". The "Blog" section contains a post titled "Impossibile visualizzare i dati del widget".

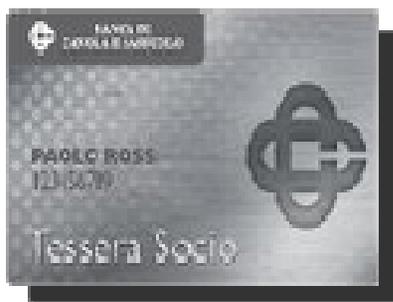
Overlaid on the right side of the screenshot is a video player showing a man in a suit speaking. The video player has a title bar that reads "Nevità Community" and a date "26 marzo 2012". Below the video player, there is a section titled "Piccoli si, ma innovativi" with a sub-header "PREMIO ABI INNOVAZIONE". This section includes a list of three categories for the award:

1. "La banca al servizio dei clienti", per la quale sono state premiate Cariparma (Innovazione interna) e Banco di Sicilia (Innovazione per Clienti e P.A. - Start-Up Initiative) e Cassa di Risparmio "Fratelli e Vali Circona".
2. "La banca digitale", categoria che ha accolto il nostro progetto "Il 5° Punto Cardinale" in due fasi: "Innovazione interna e di processo" ("Attraverso i processi") e "Innovazione esterna" ("Attraverso i canali").
3. "La banca di oggi per il mondo di domani", per la quale sono state premiate Unicredit (Banca di Roma) e Banco di Sicilia (Banca di Sicilia).

The video player also shows a "Nevità Community" logo and a date "26 marzo 2012".



Prospettive e cantieri aperti



■ SOCI

- Abbiamo i soci che desideriamo?
- Stiamo ottenendo dai soci il contributo atteso?
- Siamo davvero un motore che sprigiona tutta la potenza sul territorio?



■ CLIENTI

- Cosa pensano di noi i potenziali che ci conoscono attraverso il sito internet?
- Abbiamo modo di dialogare con i nostri clienti?
- Siamo pronti ad affrontare con loro le sfide di domani?

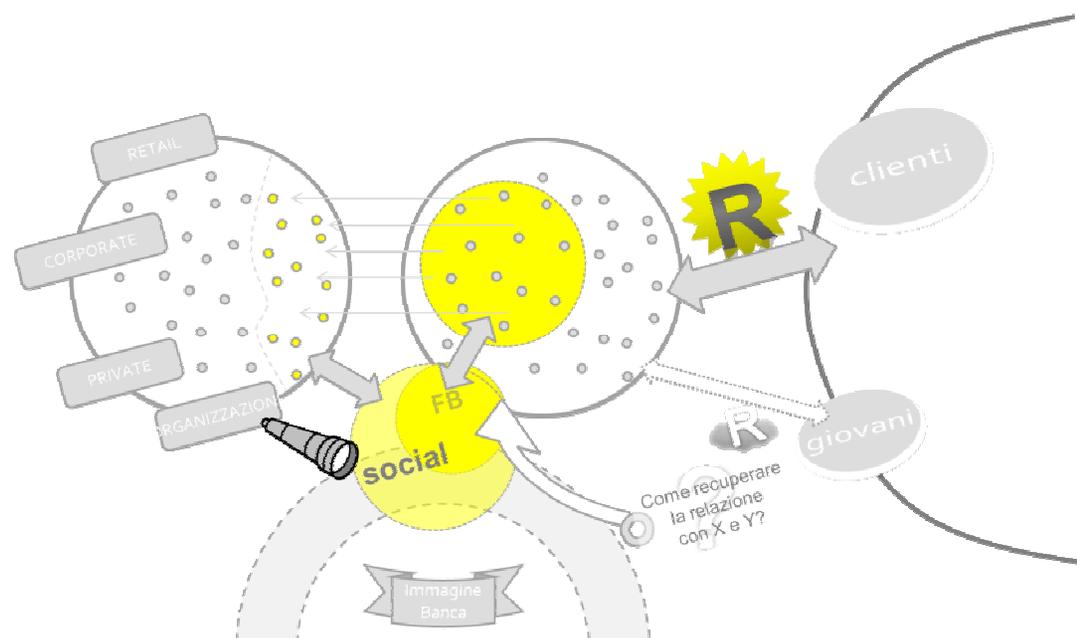


Social business strategy for BCC

1. Social intranet: bisogna imparare ad essere social

2. Social extranet: dove accogliere i clienti in un ambiente social (bisogna educare i clienti al social business)

3. Social internet: occupare i propri spazi su internet e sui social media in modo consapevole (bisogna presidiare compliance e immagine)



Social business strategy for BCC

Relazione con il cliente

Colleghi



Social intranet



Gestore



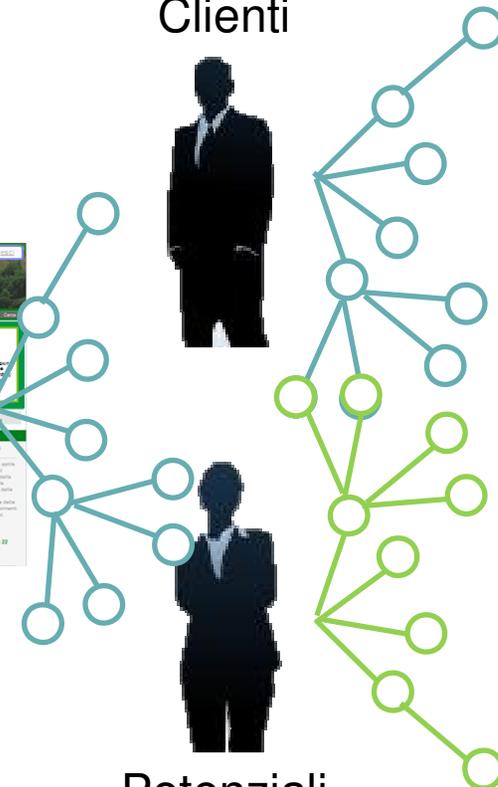
Social extranet



Clienti



Potenziali



Social business strategy for BCC

Relazione con i soci e tra soci

- Piano per la qualificazione della base sociale: riposizionamento, fidelizzazione e ampliamento
- Politiche specifiche di segmento con obiettivi diversificati
- Piano annuale delle opportunità per i soci

Informazione

Portale profilato



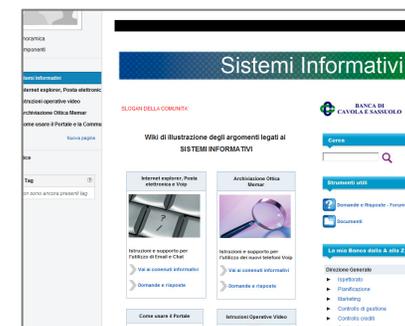
Servizio

Home banking dedicato



Opportunità

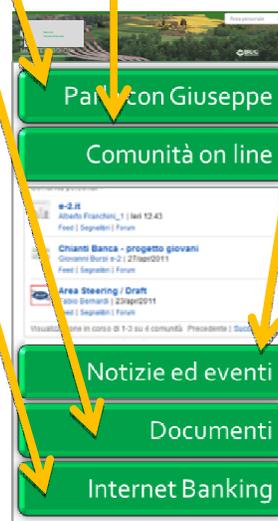
Community di clienti



Social business strategy for BCC

Convergenza multicanale

web



app



Grazie

**IBM Exceptional
Multichannel Experience**

© 2012 IBM Corporation

