

GRUPPO 11  
**RINNOVARE  
MOBILE**



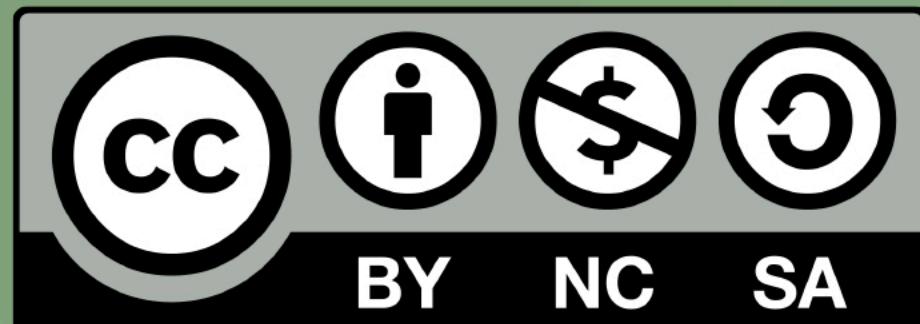
AA: 2017/2018

INSEGNAMENTO: web marketing

DOCENTI: Nico di Domenica, Attilio Redivo

STUDENTI: Daniele Carbone, Giulia Grazzi,  
Leonardo Leva, Roberta Pollastro,  
Raffaele Tornatora

Il presente materiale è pubblicato con licenza Creative Commons  
“Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo – 3.0”  
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/deed.it>):



La licenza non si estende alle immagini provenienti da altre fonti e alle screen shot, i cui diritti restano in capo ai rispettivi proprietari, che, ove possibile, sono stati indicati.

# INDEX

STORIA

MISSION & VALORI

BEST PRACTICE

COMPETITORS NAZIONALI

INTESA SAN PAOLO MOBILE APP

FROM BEST PRACTICE TO...

MOCK-UP

PROMOZIONE APP &  
PROSPETTIVE FUTURE

# LA STORIA



SANPAOLO IMI



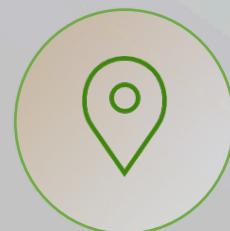
INTESA SANPAOLO

2007

# LA STORIA

INTESA  SANPAOLO

Istituto bancario



**Sede Legale:** Torino



**BBB**



**12,83%**



**1° BANCO SANTANDER**  
Capitalizzazione: 86,119

**2° BNP PARIPAS**  
Capitalizzazione: 75,693

**3° INTESA SANPAOLO**  
Capitalizzazione: 50,415

# LA STORIA

INTESA  SANPAOLO

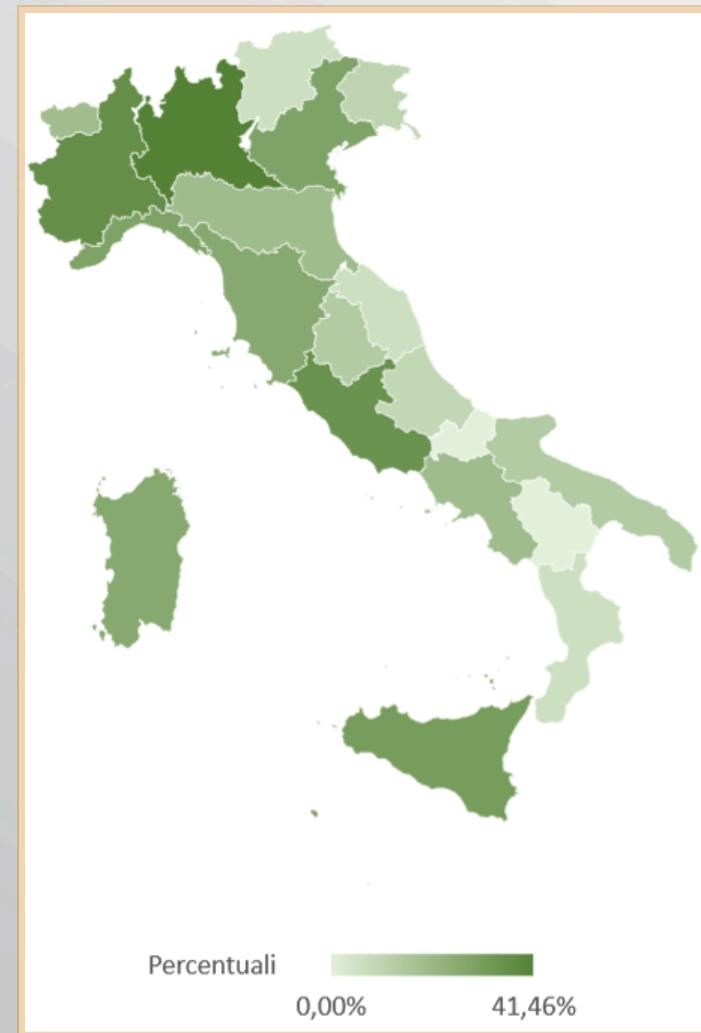
Banca dei territori



**4.636 Sportelli**



**12 Milioni di Clienti**



# I VALORI

|   |  |
|---|--|
| <b>INTEGRITÀ</b>                                  | Onestà, correttezza e responsabilità   |
| <b>ECCELLENZA</b>                                 | Innovazione e Creatività   |
| <b>TRASPARENZA</b>                                | Comunicazione e Azioni trasparenti   |
| <b>RISPETTO DELLE SPECIFICITÀ</b>                 | Territorio   |
| <b>EQUITÀ</b>                                     | No Discriminazione   |
| <b>VALORE DELLA PERSONA</b>                       | <b>Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori</b> |
| <b>RESPONSABILITÀ NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE</b> | Ottimizzazione e sostenibilità   |

# VERSO UNA NUOVA STRATEGIA

IERI

*Prodotto al centro* e rapporto Filiale-Centrico

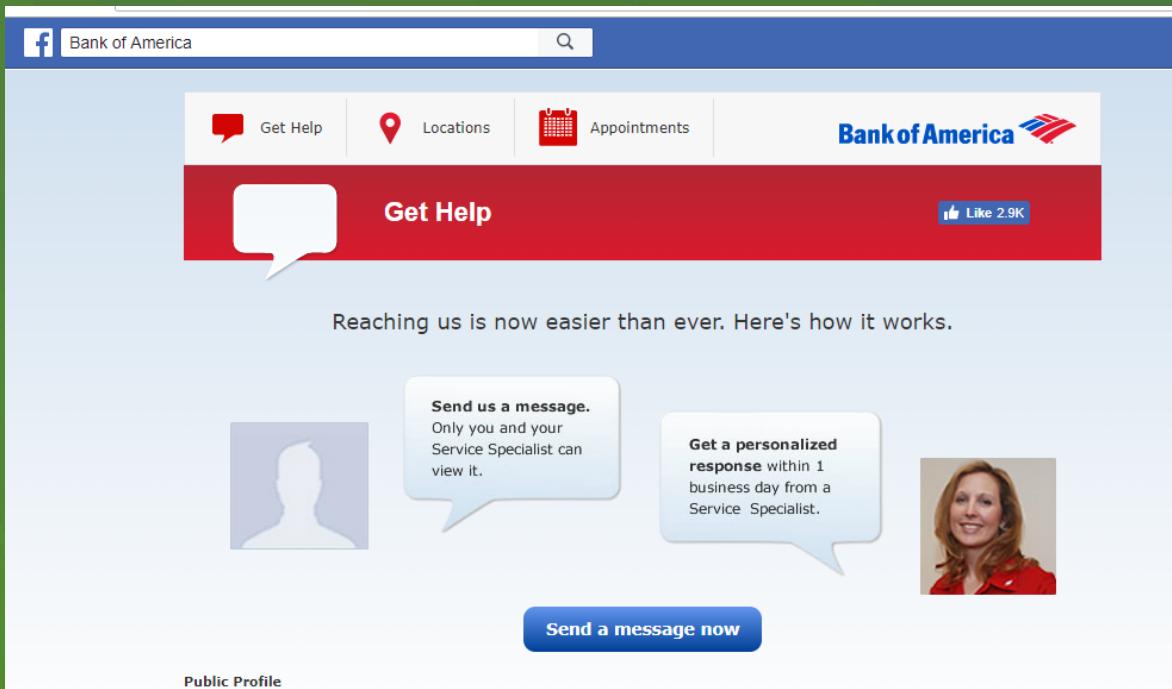
OGGI

*Cliente al centro* e Multicanalità servizi e comunicazione

DOMANI

*Piazze virtuali* e Omnicanalità

# BEST PRACTICE: BANK OF AMERICA



Strategia di  
*Social Media  
Customer Service*

# BEST PRACTICE: BANK OF AMERICA

Strategia di

*Social Media Customer Service*

## Customer Service Interattiva



Interfaccia One to One



Gestione in tempo reale



Filiali vicine



Appuntamenti per specifiche esigenze

**Presidio sistematico delle piattaforme social**

**Social media engagement**

**Sezione casi di successo**

**OMNICANALITÀ**

# BEST PRACTICE: PARADIGMA DELLE 3D



**GOAL:** Recuperare relazioni con il cliente

## DATI

Recuperare da più fonti dati personali del cliente

- Dati comportamentali
- IoT
- Digital Property
- Social

## DIGITALE

Aumentare attrazione del cliente



- Omnichannel
- Mobile Experience
- Experience Real Time
- Consulenza

## DIALOGO DI VALORE

Creazione di Valore tramite una continua comunicazione con il cliente, basata su:



- Customer Journey
- Banking Personas

# MOBILE APP



WEBANK



BANCOPOSTA



UNICREDIT



# MOBILE APP

UI



Possibilità personalizzazione

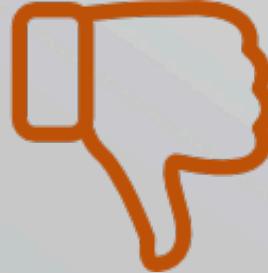
Funzionalità innovative

Filtro Servizi o  
“tutte le funzioni”

# MOBILE APP



# Nessuna opzione di dialogo Real-Time



# Nessun collegamento Social o ad altri canali di comunicazione



# MOBILE APP



Interfaccia semplice e intuitiva

Immediatezza delle funzioni



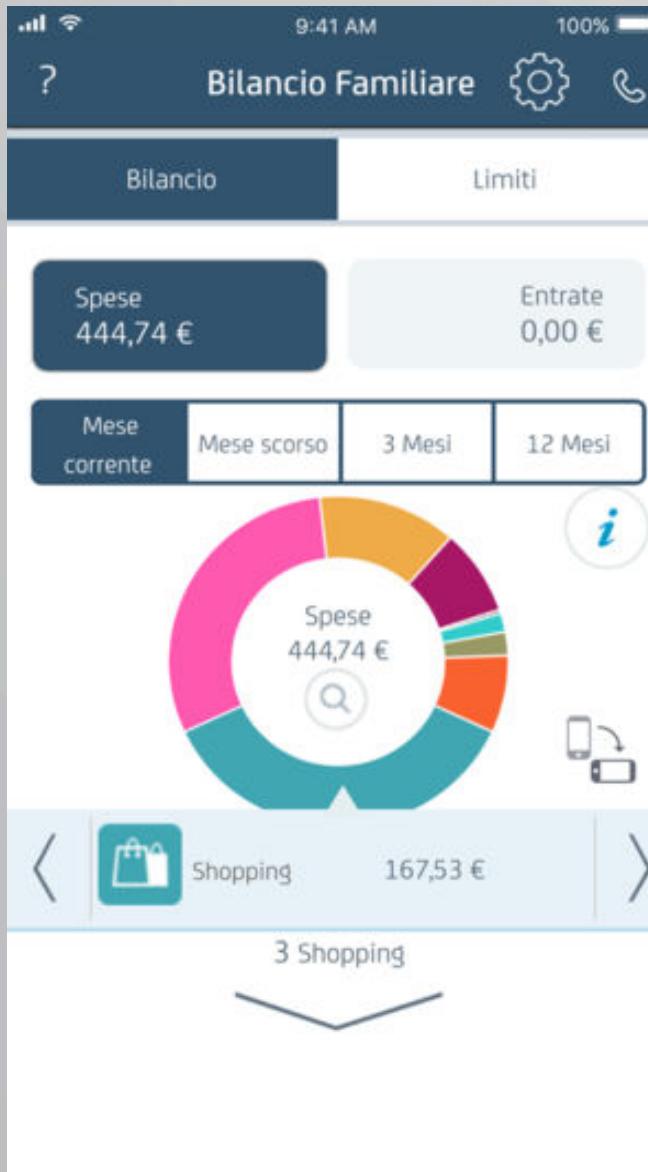
# MOBILE APP



Nessun canale di comunicazione

Nessun collegamento social

Nessuna possibilità di personalizzazione



# MOBILE APP

Buona UI

Buona scelta ed uso  
del colore blu

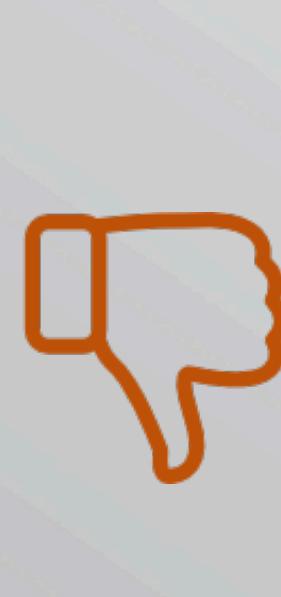
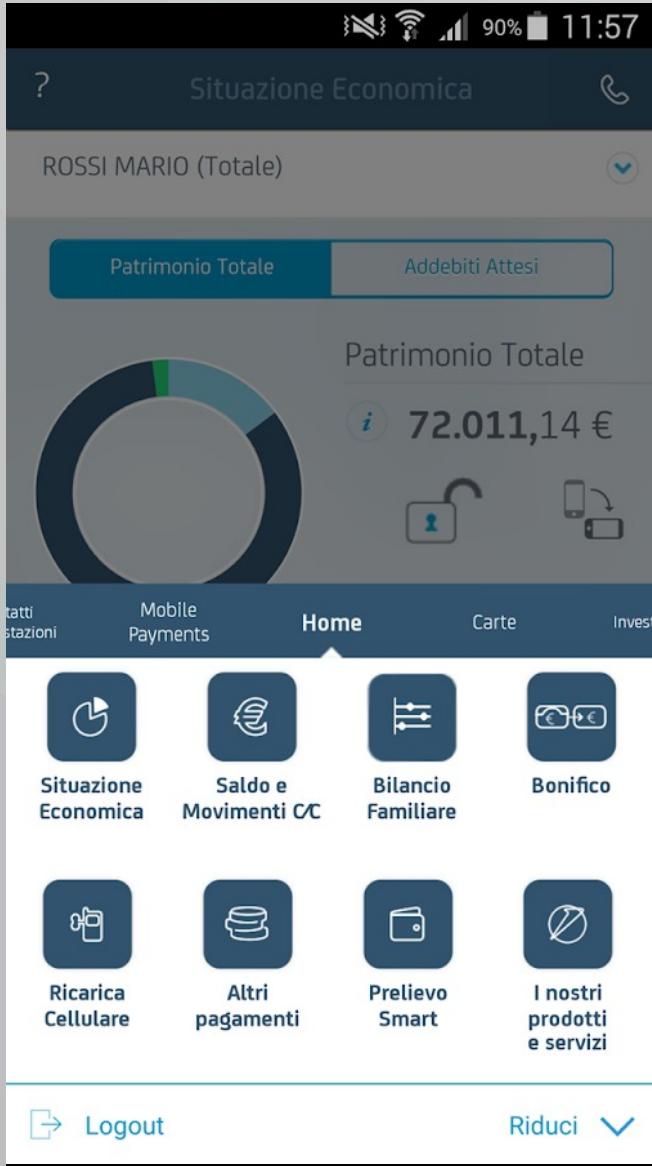


Sempre presente il tasto  
per l'assistenza

Vengono fornite info  
relative al consumo  
dell'utente



# MOBILE APP

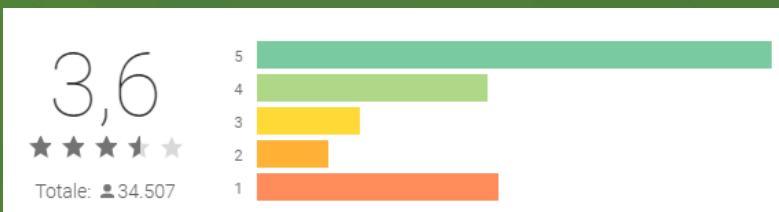


Nessun richiamo ai social

Nessuna possibilità di personalizzazione

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

*Le recensioni*



1.000.000+ Download



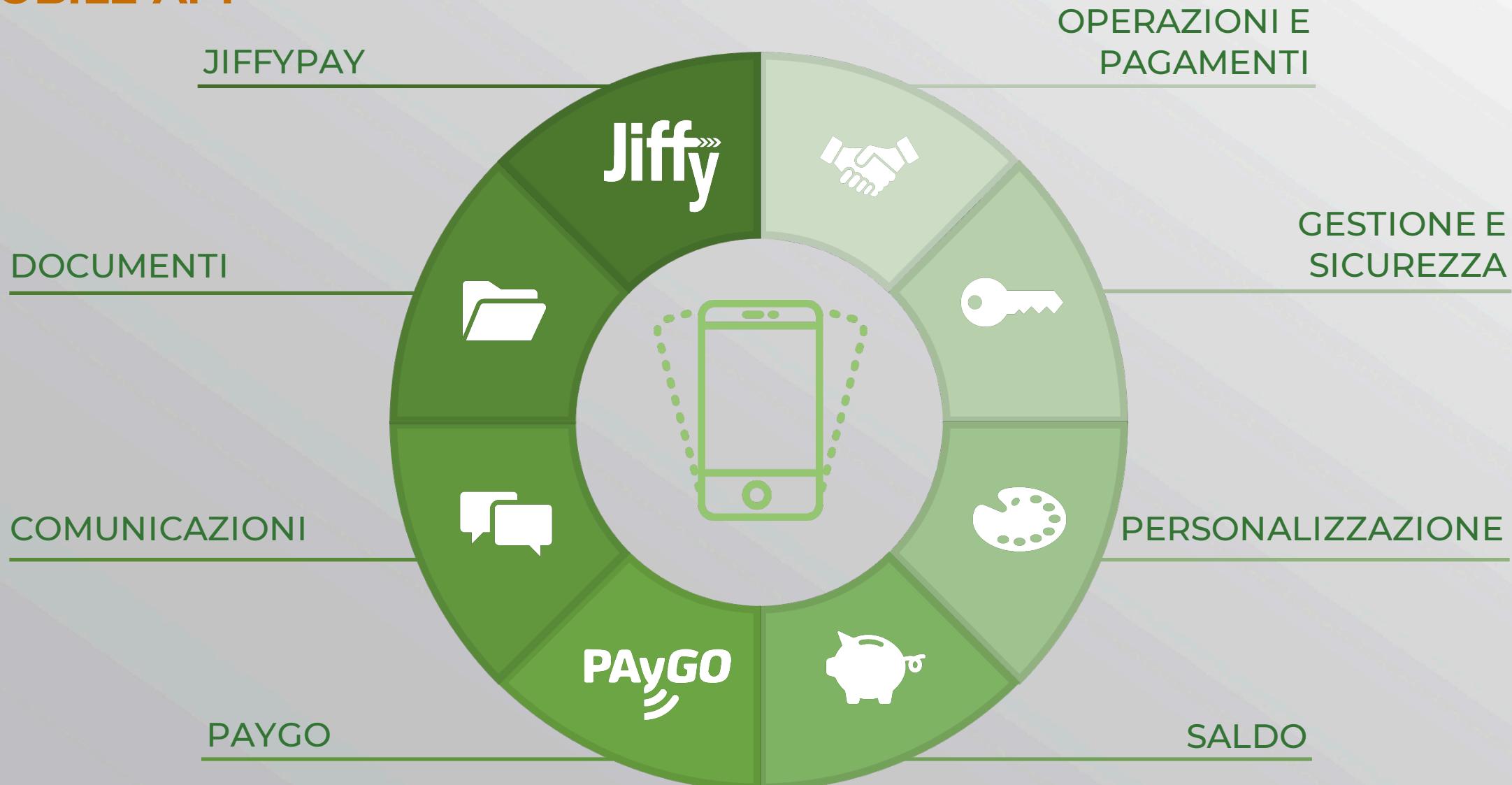
34.507 Recensioni

**M** Monia E. ★★★★★ 16/04/18  
Pessima davvero! Impossibile pagare i bollettini bianchi (si possono pagare solo quelli premarcati)!!!! Impossibile visualizzare un documento (anche una semplice ricevuta di bonifico) nonostante io sia perfettamente connessa alla rete ed abbia l'app per visualizzare i pdf!!! Impossibile anche solo trovare i documenti bancari salvati: mi serviva vedere una ricevuta di un bonifico dell'anno scorso che avevo salvato ma con l'app non si trovano nemmeno!!! Mi è toccato usare il pc...

**V** Valeria Colibri ★★★★★ 17/04/18  
Cosa ce l'avete messa a fare la funzione Ricordati di me se poi non funziona? Installato e reinstallato più volte. Smartphone P8 Lite 2015 Android 6. Non rispondete che devo chiamare il numero verde perché non ci sto. Questa nuova applicazione non ha mai funzionato al contrario della vecchia versione che funzionava a meraviglia. Una banca così importante non può permettersi questo. Risolvete una volta per tutte

**G** Giovanni Vittoria ★★★★★ 30/04/18  
Prima dell'ultimo aggiornamento funzionava tutto abbastanza bene, ma adesso non riesco più ad aprire e salvare i file in formato pdf, quindi per visionare ogni tipo di comunicazione o ricevuta di pagamento/bonifico devo collegarmi dal pc! Assurdo... Aggiornamento: il 30 aprile 2018 leggo la risposta, invio una email con tutti i dati richiesti richiedendo una conferma di lettura e cosa mi arriva? La tua email è stata eliminata senza essere letta. Ma perché fate perdere tempo? Vista la vostra professionalità la mia valutazione diventa 0 stelle!

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP



# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

## Multicanalità

### CANALI TRADIZIONALI



### CANALI WEB



### CANALI SOCIAL



Non usati per Comunicare con Clienti e prospect nel digitale



### SOCIAL DI INTESA SANPAOLO



**447.675** like

**5.602** tweet  
**9.508** follow.

**15.273** iscritti

**186.678** follow.

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP



Vantaggi, sconti e coupon risparmio



Controllo dalla banca online dei **risparmi ottenuti** grazie alle offerte



Aggiornamento giornaliero delle offerte



Offerte **customizzate** rispetto al cliente



Premio nella categoria  
“Innovazione nella comunicazione: nuove modalità di presentazione della banca”

## DESIGN THINKING

- Analisi dei bisogni
- Service design
- Design di dettaglio
- Test clienti e prototipazione



**GOAL:** Miglioramento Customer Experience

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

Icona



Icona **minimale e riconoscibile.**  
Il colore richama la grafica del sito.

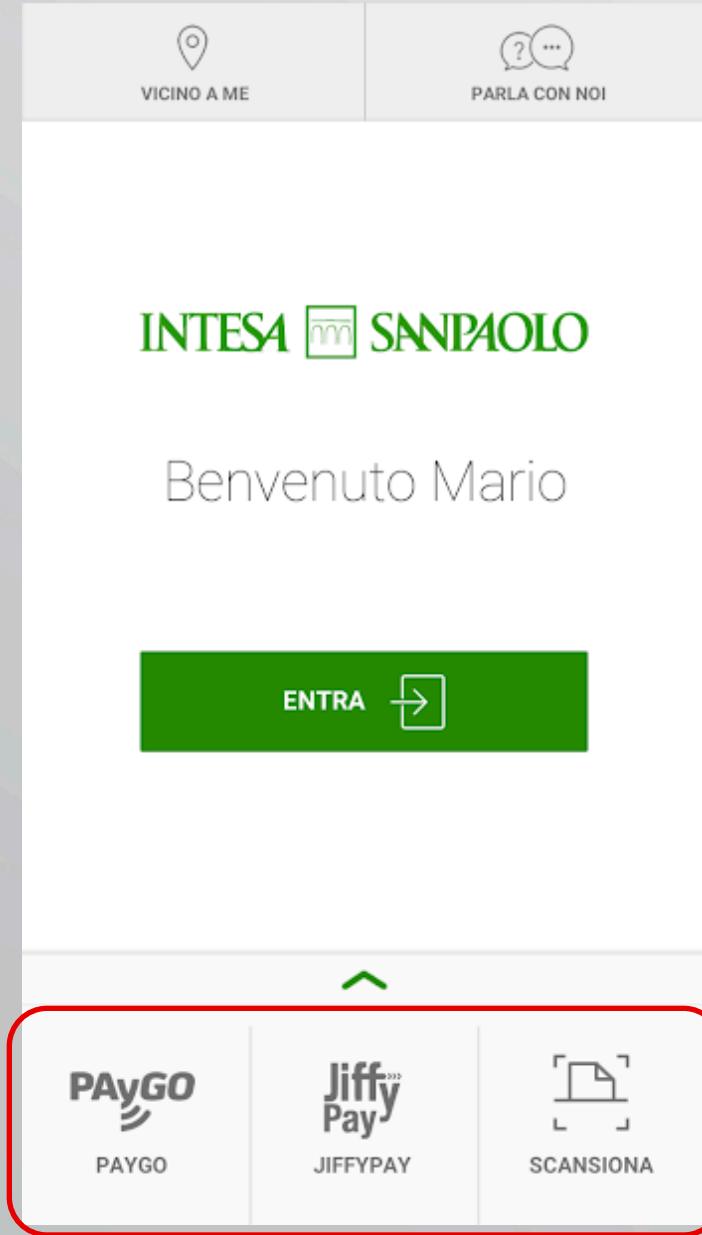
Grafica **gradevole e moderna**



Testo **non identificativo**

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

Pagina Iniziale



Procedura di attivazione  
dell'app sicura in quanto si  
attiva in filiale



Codici da utilizzare per  
l'accesso **non intuitivi**:  
identificativi diversi  
vengono chiamati in modo  
uguale

Le opzioni disponibili sono  
inutili in quanto **richiedono**  
**il login**

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

Pagina Iniziale



L'opzione "vicino a me" permette di trovare tramite geolocalizzazione casse veloci automatiche

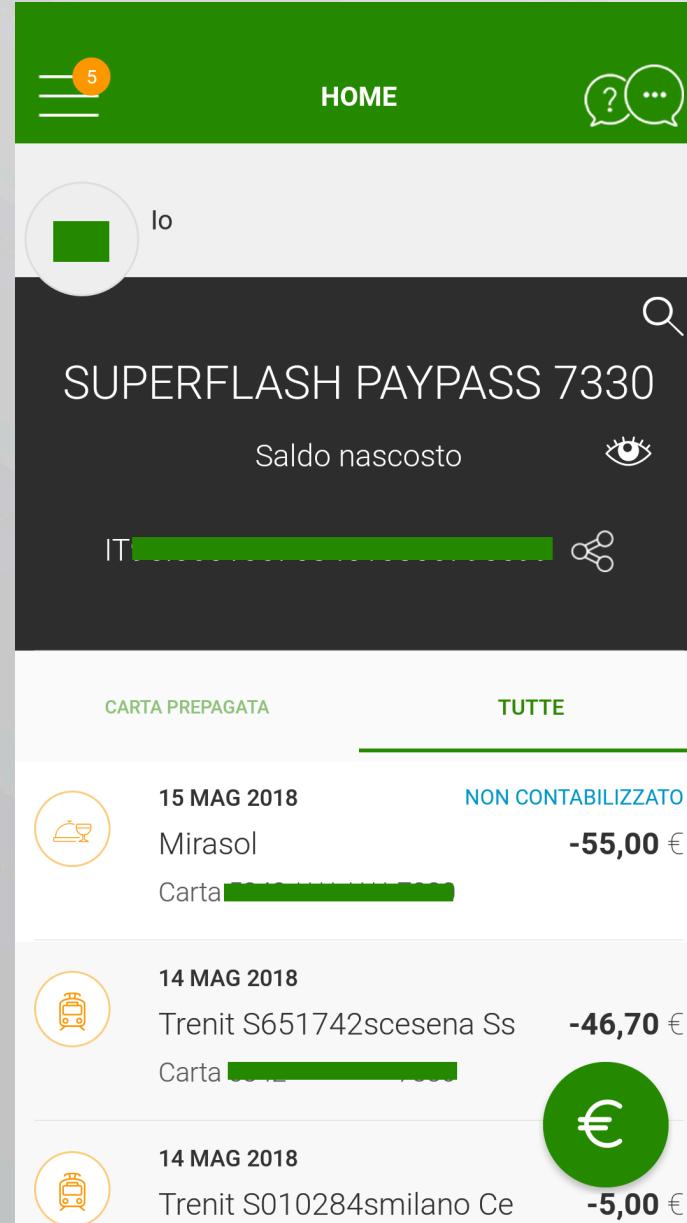


Attraverso l'opzione "parla con noi" si ha la possibilità di contattare un operatore

L'opzione "parla con noi" riporta solo numeri di emergenza senza la possibilità di utilizzare altri canali di comunicazione

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

Home



Buone qualità grafiche



Sempre visibile l'opzione  
“parla con noi”

I movimenti non possono  
essere filtrati tra entrate e  
uscite

Overload di informazioni e  
poco ordine alla  
presentazione

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

## Menù

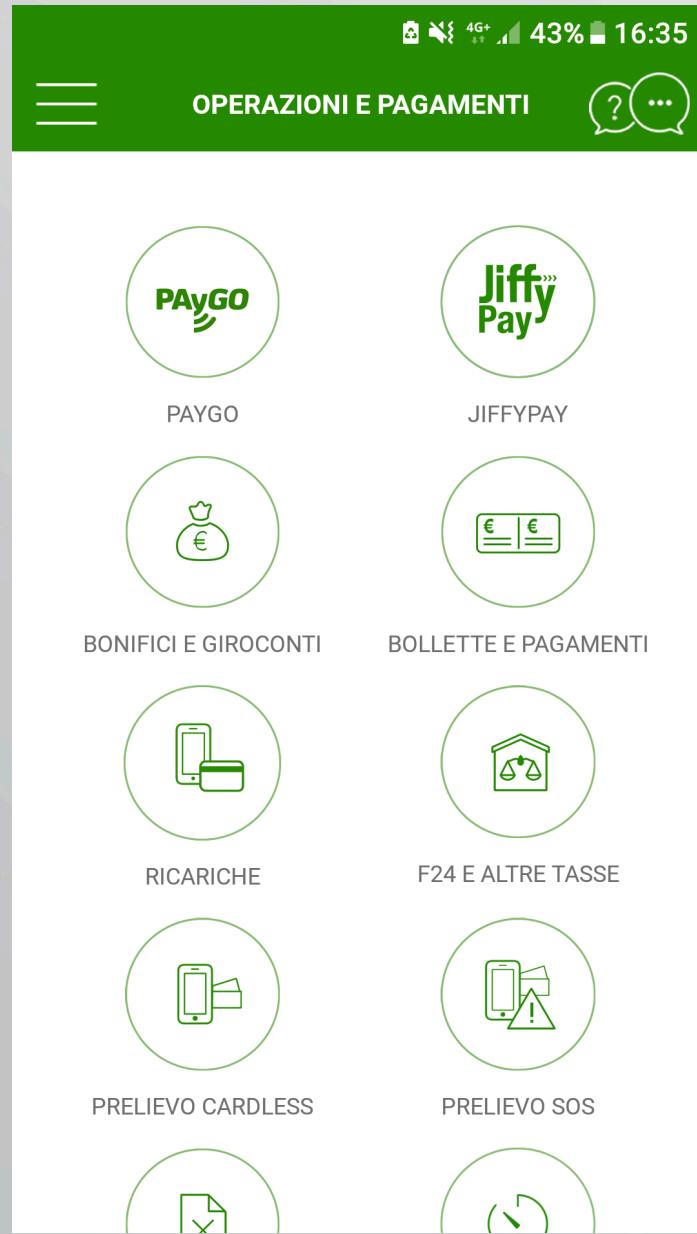


I **tab** presenti nella parte alta del menù potrebbero creare confusione

Non adeguata **visibilità alle notifiche**

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

Menù

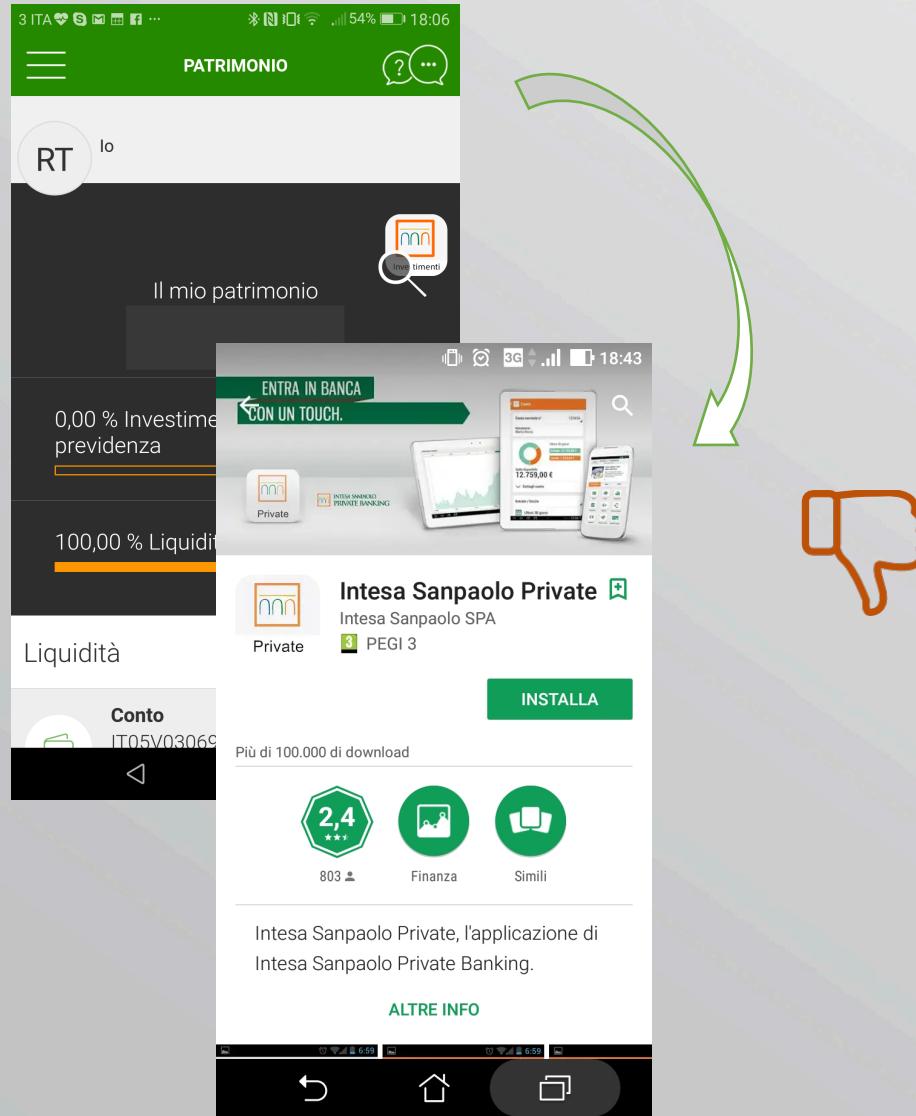


Facilità di individuazione  
del

Grafica moderna

# INTESA SANPAOLO MOBILE APP

## Patrimonio



Richiede l'installazione dell'app “**Intesa Sanpaolo Private**”, o rimanda allo store del device tramite collegamento diretto

# FROM BEST PRACTICE TO...

## Utilizzo del Mobile Banking



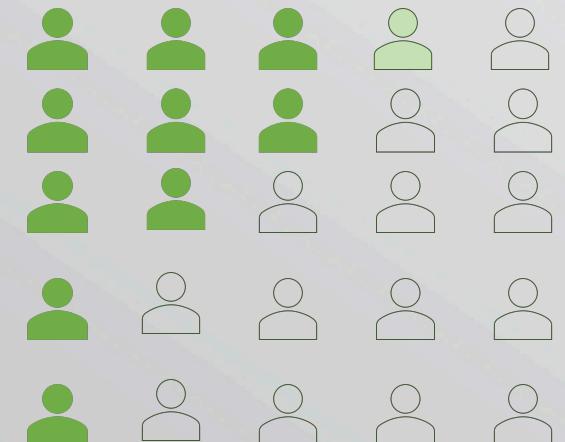
### **PERCHÈ**

- Convenienza
- Urgenza
- Immediatezza
- Velocità
- Connessione



### **PER COSA**

- Operare ovunque
- Real-Time
- Gestione dei prodotti
- Integrazione funzionalità device
- Personalizzazione



# FROM BEST PRACTICE TO...





**MOCK-UP**



# HOME

Possibilità di effettuare il Log-In attraverso **l'impronta digitale**, funzione attivabile dopo il primo log-in con le credenziali d'accesso attraverso le impostazioni

Presenza Link Social per ulteriore servizio di **customer care**

# PRIMA PAGINA



Possibilità di collegare e switchare tra più carte

Tasto informazioni per avere i dettagli della carta

Possibilità di visualizzare gli ultimi movimenti filtrabili tra entrata, uscita ecc

Funzionalità di “operazioni & pagamenti” e “scansiona” subito disponibili

# MENÙ

## OPERAZIONI & PAGAMENTI SCANSIONA



Tasto informazioni per  
maggiori dettagli sulle  
funzionalità

# MENÙ OPERAZIONI & PAGAMENTI SCANSIONA



Dopo aver tappato, si avrà una piccola descrizione della funzione con possibilità di vedere il **tutorial** sul canale Youtube della banca, selezionarlo come **preferito** o contattare un operatore per avere maggiore supporto

# BURGER MENÙ



Funzionalità del menù riorganizzate secondo una logica più **user-friendly**

Possibilità di switchare all'app **ISP PRIVATI** o, nel caso in cui non fosse installata, rimanda allo **store del device**

Presenza Link Social per ulteriore servizio di **customer care**

# PROMOZIONE DELLA NUOVA APP

## TECNOLOGIA

QR CODE su

Sportelli

Ricevute

Comunicazioni



## COMUNICAZIONE

Posta

Email

Sms text

Comunicazioni in  
filiale



## PUBBLICITÁ

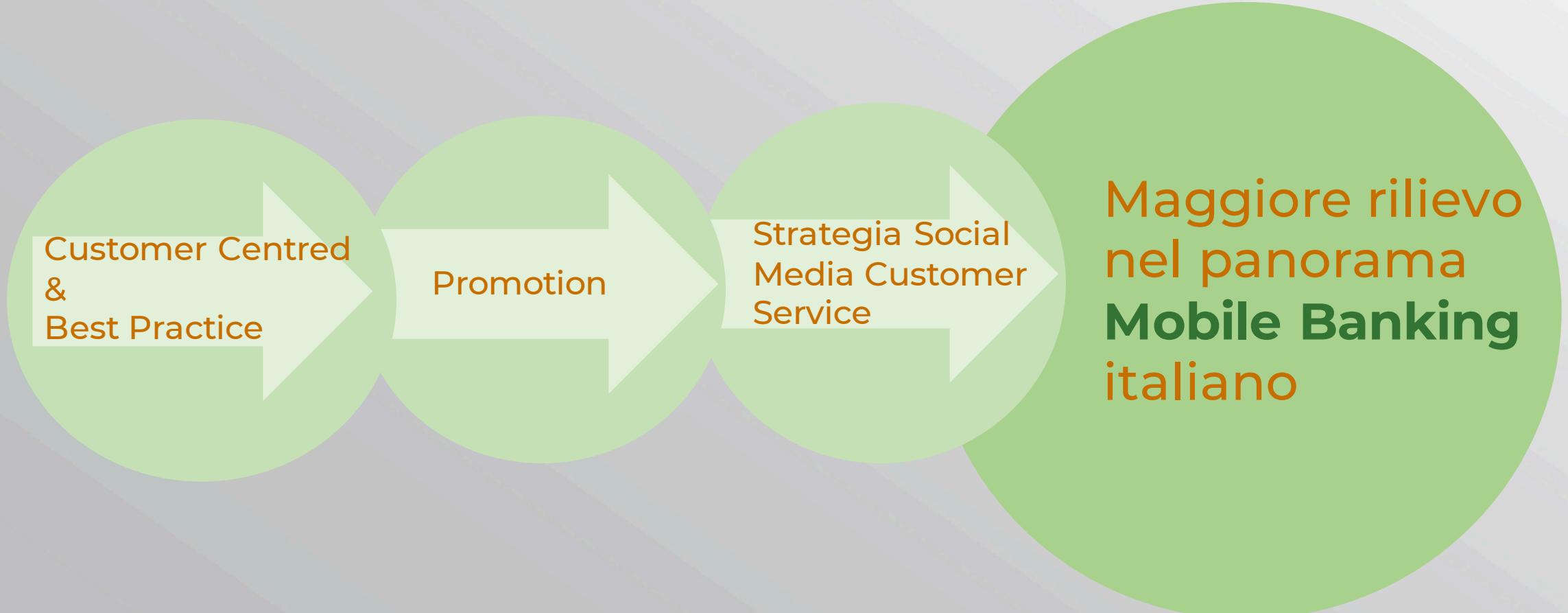
Web banner

Social Media

Volantini



# PROSPETTIVE





**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**