

# **Il Digital nell'offerta BancoPosta**

**09/04/2014**



**WEB**

per raggiungere la totalità della base clienti che naviga sia con fini di comunicazione che di vendita



**SOCIAL MEDIA**

per diffondere e condividere “viralmente” messaggi



**MOBILE APPLICATIONS**

- IPHONE -  
- IPAD -  
- DROID -  
- BLACKBERRY -

WE SPECIALIZE IN DESIGN AND DEVELOPMENT OF MOBILE APPLICATIONS FOR BUSINESS AND PERSONAL USE.

per raggiungere i clienti più evoluti e orientati all'innovazione

# Il posizionamento di Poste sul web - Portali



**VERTICALI SUL TARGET**

**VERTICALI SUL PRODOTTO**



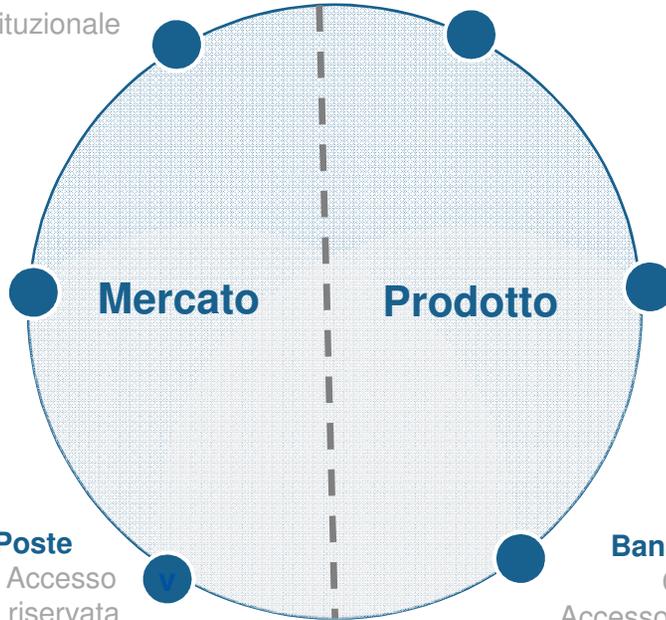
**Poste.it**  
Privati/istituzionale



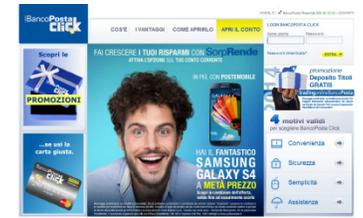
**Postepay.it**  
Navigazione per prodotto focalizzata sulla gamma delle carte Postepay



**Poste Impresa**  
Professionisti e PMI, nav. per target

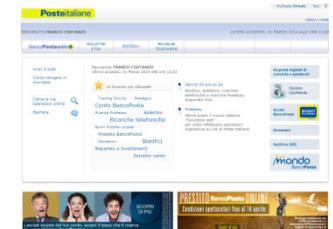


**BancoPostaClick.it**  
Navigazione per prodotto, focalizzata sul conto BancoPosta Click



**MyPoste**  
Privati/ Accesso all'area riservata

**BancoPostaonline.it**  
Correntisti Privati/ Accesso all'area riservata



Posteitaliane

Posteitaliane

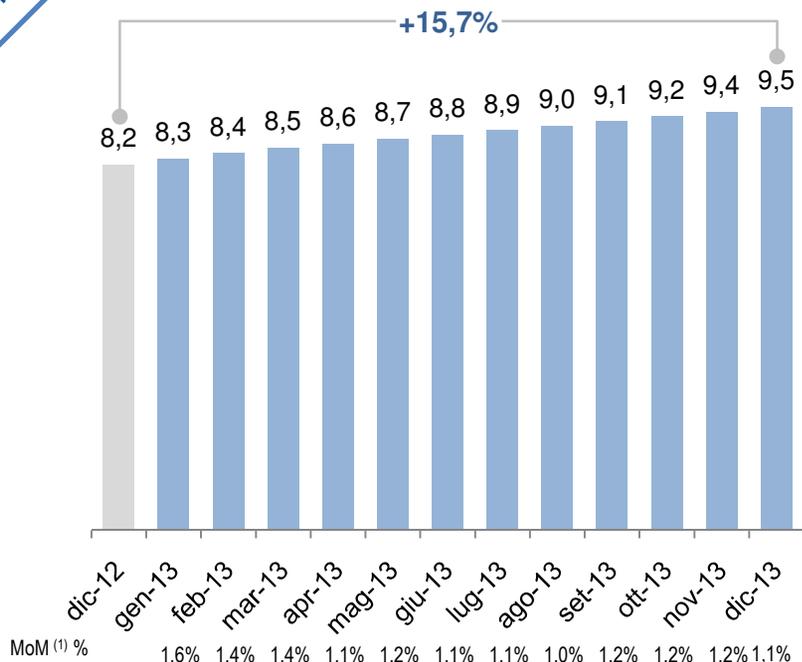
**Posteitaliane**

# Indicatori di traffico dei principali portali

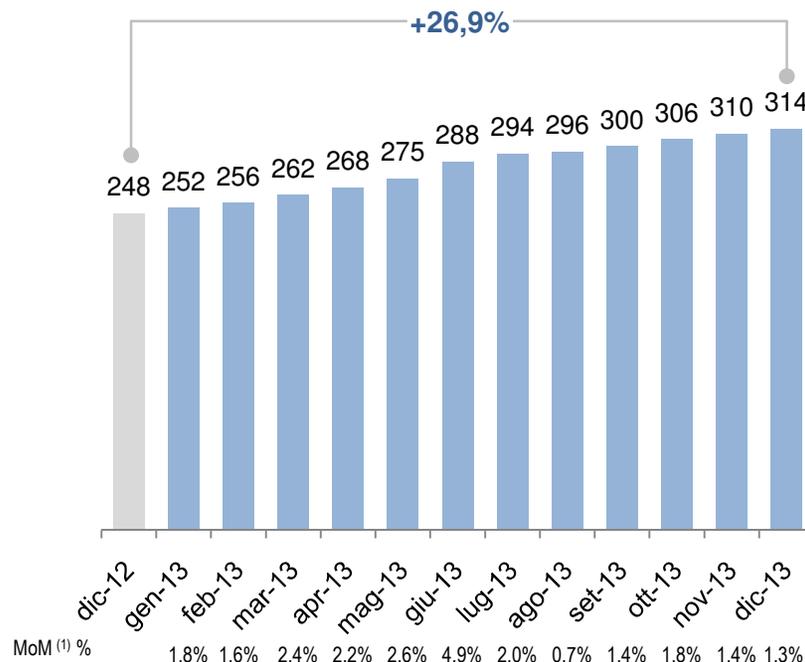


Dic '12 - Dic '13

## Registrazioni Retail (mln)



## Registrazioni Business (k)



**8,54 M Visitatori unici**

### Poste.it

Visualizzazioni: **75,8 M**  
 Visite: **15,7 M**  
 Visitatori unici: **6,8 M**  
 Tempo medio visita: **6,5 min.**

### BancoPostaonline

Visualizzazioni: **43,3 M**  
 Visite: **7,3 M**  
 Visitatori unici: **2,8 M**  
 Tempo medio visita: **4,1 min.**

### BancoPosta click

Visualizzazioni: **5,3 M**  
 Visite: **1,8 M**  
 Visitatori unici: **0,8 M**  
 Tempo medio visita: **5,0 min.**

### postepay

Visualizzazioni: **12,2 M**  
 Visite: **2,4 M**  
 Visitatori unici: **1,3 M**  
 Tempo medio visita: **6,0 min.**

**Posteitaliane**

## Il posizionamento di Poste sui canali Social



Attualmente Poste italiane presidia i diversi social media con modalità ed obiettivi differenti in coerenza con le caratteristiche intrinseche degli stessi



### ENGAGEMENT E COMUNICAZIONE



#### Facebook Poste Italiane

Pagina istituzionale

#### Facebook Postepay

Pagina verticale di prodotto

### CONTENT SHARING E SEO



#### Youtube Poste Italiane

Canale video istituzionale



#### Pinteres Poste Italiane

Canale istituzionale

### SOCIAL CUSTOMER CARING



#### Twitter WebPoste

Assistenza poste.it

#### Twitter PosteSpedizioni

Assistenza servizi postali

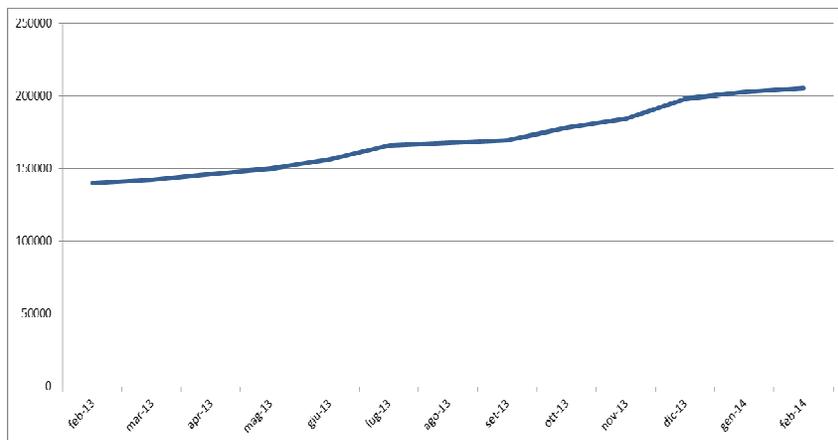
**Posteitaliane**

# Pagina Poste Italiane su Facebook

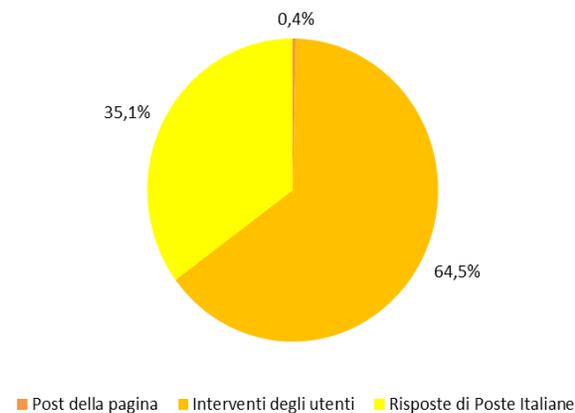


Feb '13 - Feb '14

## Iscritti alla pagina (andamento degli ultimi 12 mesi)



## Attività sulla pagina (% sul totale degli interventi pubblicati)



**Totale iscritti**

**205.148**

**Nuovi iscritti**

**2.254**

**Incremento su mese precedente**

**+ 1,3%**

**Post della pagina**

**20**

**Interventi degli utenti**

**3.484**

**Risposte di Poste Italiane**

**1.849**



## Il posizionamento del Gruppo Poste sul canale App



La **strategia di posizionamento** delle app è di tipo "**verticale**", vale a dire sviluppo di applicazioni **dedicate ai singoli servizi/prodotti**.

Le applicazioni che danno accesso ai servizi di Poste Italiane sono distribuite sui principali app store - Apple App Store e Google Play store – attraverso il brand **posteapp** che identifica le app ufficiali di Poste Italiane dedicate a tutti i clienti Poste possessori di smartphone e tablet, con sistema operativo Apple iOS e Android

L'offerta delle **posteapp**, dopo il lancio della prima app ufficiale "Bollettino" nel dicembre 2011, si è di gran lunga ampliata, consentendo l'accesso in mobilità ai principali servizi finanziari BancoPosta e a funzionalità innovative di m-payment per acquisti one-click (PosteID).

A posteapp si aggiunge anche PosteMobile come ulteriore brand per veicolare i servizi finanziari via App di Poste. In questo caso è stato adottato **un approccio di tipo orizzontale**, concentrando in un'unica app tutti i servizi finanziari disponibili

Le **app** ufficiali del Gruppo Poste Italiane **con servizi finanziari BancoPosta** già disponibili sugli store sono:



BOLLETTINO



POSTEPAY



CONTO  
BANCOPOSTA



RISPARMIO  
POSTALE



SCONTI  
BANCOPOSTA



POSTE MOBILE



POSTE MOBILE  
NFC

**Posteitaliane**

# I servizi finanziari offerti tramite canale app



		Servizi già disponibili	Prossimi rilasci
<b>Funzionalità informative</b>	Saldo/movimenti conto BancoPosta	 	
	Saldo/movimenti carta Postepay	  	
	Saldo/movimenti libretto di risparmio		
	Ricerca filiali e sportelli ATM	    	
<b>Funzionalità dispositive</b>	Bonifici/Giroconti		
	Ricariche cellulare	 	
	Ricariche carta Postepay	  	
	Pagamento bollettini postali	 	
	Acquisto Buoni Fruttiferi Postali		
	Acquisto titoli di viaggio (Trenitalia e ATAC)		
	Pagamenti in prossimità (NFC)		
	Trasferimenti peer to peer		
<b>Sicurezza</b>	Trading online		
	Identità digitale Poste ID (FEA)		

**Posteitaliane**

# I principali risultati delle App finanziarie



Il canale ufficiale PosteApp registra oltre 1.500.000 di download e circa 500.000 utenti attivi e l'app postepay è ancora al primo posto in classifica su entrambi gli store



## App Bollettino

Dicembre 2011

**DOWNLOAD**  
(totali)

Google Play (Android)		69,3 k	<b>218,7 k</b>
Apple Store (iOS)		149,4 k	



## App Postepay

Giugno 2012

Google Play (Android)		613 k	<b>1.312 k</b>
Apple Store (iOS)		699 k	



## App Risparmio Postale

Febbraio 2013

**DOWNLOAD**  
(totali)

Google Play (Android)		27,1 k	<b>53,8 k</b>
Apple Store (iOS)		26,7 k	



## App Conto BancoPosta

Dicembre 2013

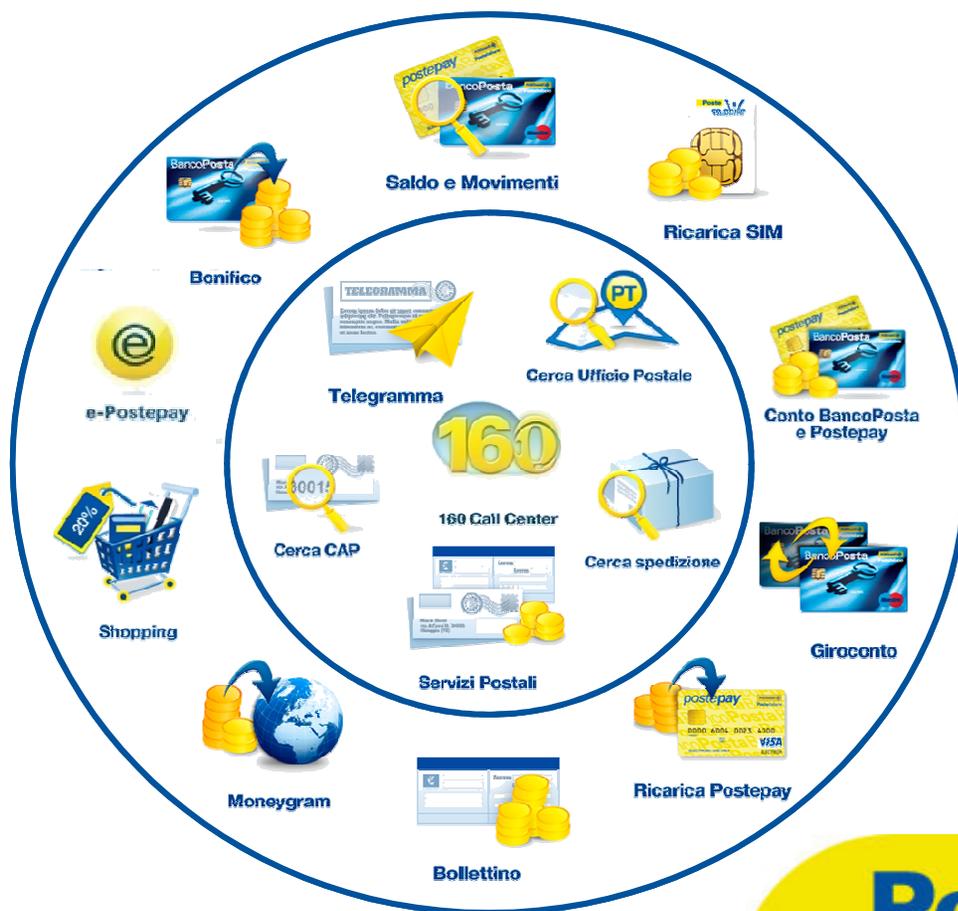
Google Play (Android)		59 k	<b>117,6 k</b>
Apple Store (iOS)		58,6 k	

**Posteitaliane**

# L'offerta App di Servizi Distintivi PosteMobile



- PosteMobile offre da tempo una **gamma completa di servizi, disponibili tramite il menu della propria SIM**
- L'ampia diffusione degli smartphone ha consentito il lancio della **App PosteMobile**, che offre un'esperienza utente eccellente e l'ampiamiento della gamme dei servizi finanziari in mobilità



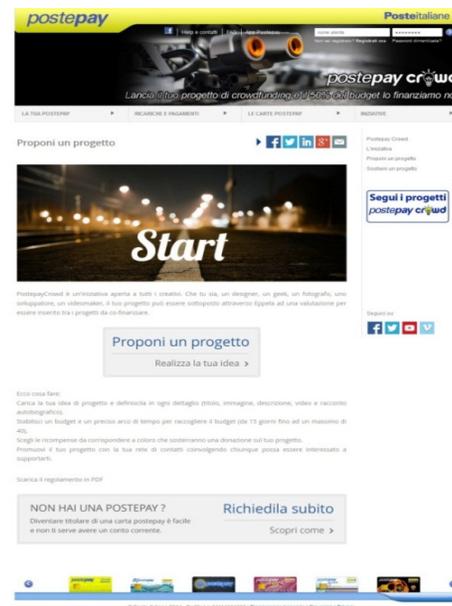
# Posteitaliane

## Casi concreti

- Consolidare la **brand awareness** e **reputation**
- Sviluppare **canali alternativi di vendita**
- Aumentare l'**efficacia d'ingaggio** dell'utente finale



- Supportare la creatività individuale con una modalità meritocratica – “Crediamo nell’Italia che ci crede”
- Creare un marketplace che promuova prodotti con un test di mercato già validato
- Associare alla PostePay una immagine di innovazione
- Stimolare l’utilizzo delle PostePay
- Partnership Poste Italiane - Visa - Eppala



## Web come canale alternativo o complementare all'ufficio postale per l'acquisto di prodotti e servizi

**Evoluzione del portale**, in affiancamento al canale fisico, per il processo di acquisto di un prodotto, con una duplice modalità:

1. **Origination online e finalizzazione in ufficio postale**
2. **Acquisto «tutto online» (scambio documentale e/o firma digitale)**

dal lancio nel 2103

160.000 pratiche

- 118.000 pratiche online finalizzate in ufficio postale
- 42.000 vendite End to End

Attiva servizi

**Richiedi nuovi prodotti**

Archivio richieste

I miei appuntamenti all'ufficio postale

Prenota appuntamento all'ufficio postale

**Richiedi nuovi prodotti**

Attiva direttamente online nuovi prodotti e servizi o richiedi una consulenza per ricevere informazioni.



**Richiedi un appuntamento**  
Prenota un appuntamento con un consulente di Poste Italiane



**Conto BancoPosta Click**  
Online e a zero spese: gestisci il conto in mobilità, è facile e immediato



**Conto BancoPosta Più**  
Il conto corrente che premia i suoi clienti azzerando le spese annue



**Carte di credito**  
Un'offerta ampia e conveniente di carte di credito

**Attiva nuovo prodotto/servizio:**

<b>Richiedi nuovo appuntamento</b>		Prenota un incontro con un consulente	<b>Richiedi nuovo appuntamento</b>
<b>Apri Conto BancoPosta Click</b>		Online, facile, immediato, a zero spese	<b>Apri Conto</b>
<b>Apri Conto BancoPosta Più</b>		Il conto che azzerava le spese annue	<b>Apri conto</b>
<b>Arricchisci Conto BancoPosta</b>		Attiva nuovi servizi sul tuo conto	<b>Modifica conto</b>
<b>Passa a Conto BancoPosta Più</b>		Molti vantaggi e promozioni ti aspettano	<b>Migrazione ContoPiù</b>

**Posteitaliane**

Benvenuto PAOLO

**Richiedi servizi online**

**Richiedi nuovi prodotti**

Archivio richieste

I miei appuntamenti all'ufficio postale

Prenota appuntamento all'ufficio postale

**Apri BancoPosta Più**  
Il conto corrente che ti fa accedere a tutti i vantaggi e alle esclusive promozioni della nuova offerta BancoPosta Più

**Intestazione conto**

**A chi vuoi che sia intestato il Conto BancoPosta Più?**

a me

a me ed un'altra persona (cointestazione da intendersi a firma disgiunta)

**Convenzione del conto BancoPosta Più**

Seleziona la convenzione attualmente attiva sul tuo conto BancoPosta

Nessuna convenzione

AVANTI

**Posteitaliane**

### ➤ Sviluppo di un prodotto con vendita esclusivamente online

Da web il cliente ha la possibilità di richiedere una carta prepagata personalizzata con immagini di gallerie proposte o con una propria immagine personale

**Mypostepay**  
La carta prepagata che puoi personalizzare con la foto che vuoi

- Carica una tua foto o scegli tra le immagini disponibili nelle gallery
- Con soli 10 Euro richiedi la tua Mypostepay
- Ricevi Mypostepay **direttamente a casa** oppure regalala a chi vuoi!

Gioca con la demo

**RICHIEDI LA TUA MYPOSTEPAY**

### Personalizza la tua MyPostepay

Carica una tua foto o scegli un'immagine dalla galleria

Personalizza ? Anteprima

100%  
10% 250%

Caricare l'immagine Continua

Questa immagine non può essere ulteriormente personalizzata.

Caricare l'immagine o sceglierne una dalla galleria.

Galleria

MyComics&Cartoons

Apri galleria

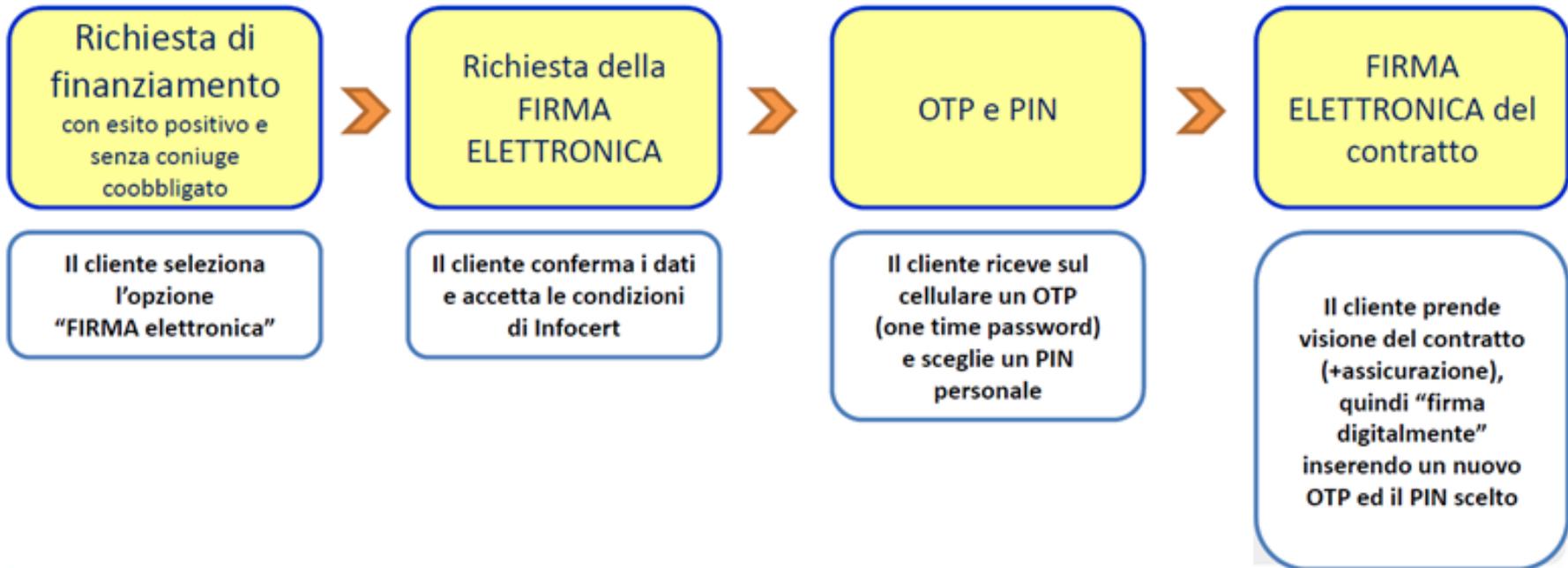
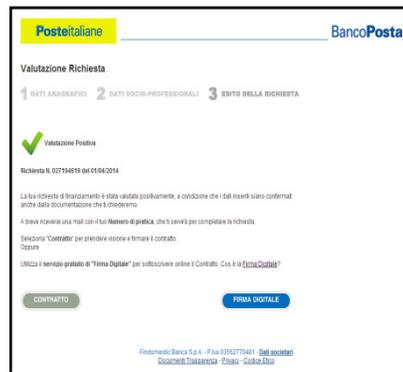
Lanciata a dicembre 2012.

- circa 25.000 carte vendute dal lancio

- circa 6.000 carte vendute tra nov-dic 2013 in occasione della promo natalizia

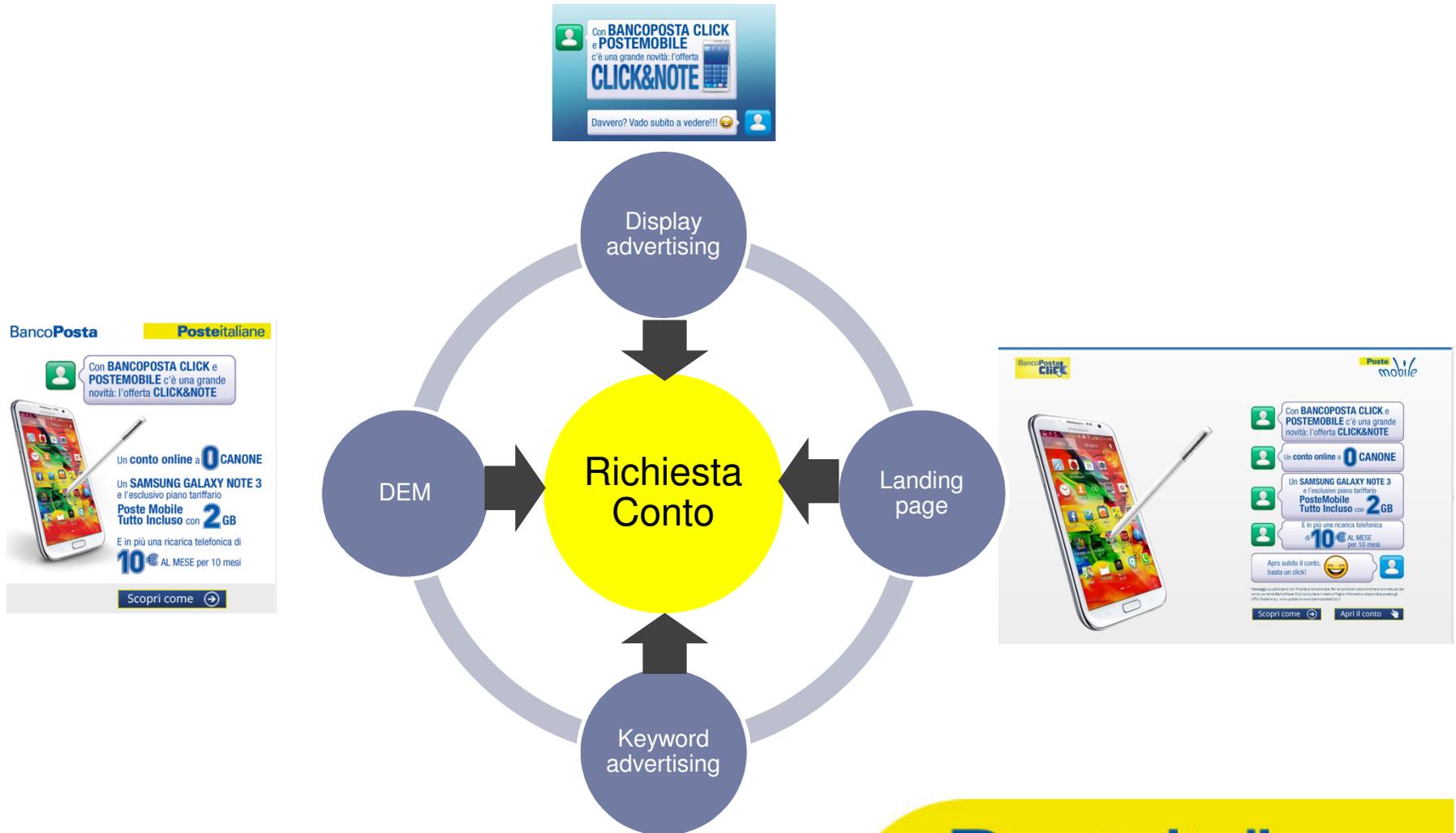
## Offrire ai clienti esperienze di acquisto interamente digital

Aumentare le richieste di prestiti affiancando al canale tradizionale un modello di vendita interamente online basato sull'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata



## ➤ Iniziative digital a supporto delle promozioni

Aumentare l'efficacia del messaggio promozionale attraverso landing page dedicate esclusivamente alla promozione e DEM indirizzate ai clienti in target



## ➤ Posizionamento strategico delle call to action

L'inserimento di call to action efficaci permette un aumento della conversione

The image displays two screenshots from the BancoPosta Click website. The left screenshot shows the main landing page with a prominent yellow button labeled "APRI IL CONTO" (Open Account) highlighted by a red box. Below the button, there is a promotional banner for "Opzione SorpRende!" and a list of four benefits: Convenienza, Sicurezza, Semplicità, and Assistenza. The right screenshot shows a detailed view of the account opening process, with a red box highlighting the "APRI IL CONTO" button and a red arrow pointing to the "ENTRA" button. The right screenshot also shows a progress bar with steps: DATI PERSONALI, INFO CONTO, SERVIZI ACCESSORI, INFO AGGIUNTIVE, SELEZIONA UFFICIO POSTALE, and ACCETTA LE CONDIZIONI. Below the progress bar, there are sections for "Informazioni Intestatario", "Conto corrente", "Prodotto BancoPosta", and "Contatti".

# **Il Digital nell'offerta BancoPosta**

**09/04/2014**