

BPER:

Banca

Soluzioni innovative e personalizzate sui bisogni delle comunità conquistano nuovi mercati

Il portale BeAtlas si rivolge ai migranti che risiedono in Italia con un nuovo modello di Banking, ottimizzando la Customer Experience.

Sommario

BPER Banca è la società di riferimento del Gruppo BPER, quinto gruppo bancario in Italia, quotato nel FTSE Mib. Si compone di quattro banche territoriali: BPER Banca, Banco di Sardegna, Cassa di Risparmio di Bra e Cassa di Risparmio di Saluzzo. Il Gruppo è presente in 18 regioni con circa 1.200 filiali, oltre 12.000 dipendenti e 2 milioni di clienti. Costantemente orientata all'innovazione, BPER ha realizzato nel 2015 un portale dedicato alle comunità di stranieri presenti in Italia.

www.bper.it
www.beatlas.it

In Breve

Settore:

Servizi finanziari

Paese/Regione:

Italia

Caso d'uso:

Sito web, Piattaforma collaborativa, Portale utenti

Key Features:

Content Management, Social Collaboration, Project Development, Community Service Generator

“

Per BeAtlas avevamo in mente qualcosa di unico e di veramente innovativo. Eravamo alla ricerca di un “Oceano Blu” e dovevamo trovarlo in un tempo molto breve. Per questo abbiamo scelto Liferay.

Lorenzo Zannini

Laboratorio Prototipi di Business

Sfide

- Integrazione di soluzioni complesse all'interno di un'unica piattaforma
- Progetto basato su un approccio altamente collaborativo, dipendente da un tool flessibile e in grado di supportare un workflow personalizzato: dall'espressione del bisogno alla realizzazione del progetto
- Plurilinguismo derivante dalle diverse comunità di migranti
- Capillarità territoriale, necessità eterogenee

Results



Solo tre mesi

Per portare a termine un progetto che in origine ne richiedeva sei.



Nuovo Business Model per il settore bancario

Realizzato con costi e tempi ridotti mirando ad un nuovo target.



Premi per l'innovazione

Il progetto BeAtlas ha ricevuto due riconoscimenti a livello nazionale: il Premio ABI Prize nel 2015 e il Premio per l'Innovazione conferito dalla Presidenza del Consiglio nel 2016.

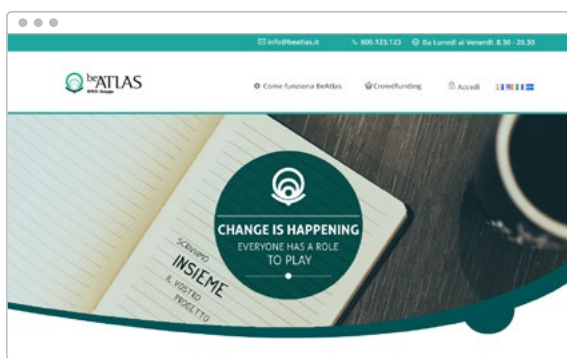


1.000 Nuovi registrati

e 18 comunità hanno aderito al sito nel primo anno.

Nuovi orizzonti per il Banking

BPER Banca è la società di riferimento del Gruppo BPER, quinto gruppo bancario in Italia, che si compone di quattro banche territoriali: BPER Banca, Banco di Sardegna, Cassa di Risparmio di Bra e Cassa di Risparmio di Saluzzo. Il Gruppo è presente in 18 regioni con circa 1.200 filiali, oltre 12.000 dipendenti e 2 milioni di clienti. A seguito di un importante processo di semplificazione del modello distributivo, oggi la capogruppo, quotata dal settembre 2011 nel FTSE Mib, il più significativo indice azionario di Borsa italiana, può contare su 9 direzioni territoriali e circa 700 filiali operative in 15 regioni. Dal 2015 BPER Banca, che ha fatto della vocazione territoriale il proprio modello, ha una nuova identità basata sui valori di responsabilità, lealtà e concretezza.



L'obiettivo era trovare un Oceano Blu: un mercato inesplorato che non basava i propri driver di crescita su prezzi e sfide di mercato con i competitor. La Blue Ocean Strategy ha guidato BPER Banca in questo percorso, dando spazio nella fase iniziale alla creatività e all'innovazione. L'idea era identificare 9 elementi chiave del valore progettuale e poterli disegnare in un framework chiaro, che potesse andare in profondità su ogni singolo elemento.

La consulenza e l'approccio di co-creazione sono stati fondamentali per la creazione di BeAtlas, nato nel 2013 per approcciare un mercato composto da 5.000.000 di persone e corrispondente a quello dei migranti, degli stranieri che risiedono in Italia.

L'iniziativa si è dimostrata un cantiere in divenire sin dal primo momento: le metodologie utilizzate, le implementazioni e lo sviluppo delle idee hanno permesso a tutto il team di lavoro, che ha coinvolto anche Bper Service, la società interna a BPER Banca che si occupa di IT, di percorrere una strada fino a quel momento inesplorata.

Un portale su misura per gli utenti in soli tre mesi

Le attività legate a BeAtlas sono state avviate nell'estate 2015 e il progetto è stato completato in un lasso di tempo brevissimo grazie alla collaborazione fra BPER e Noovle, un'azienda di consulenza strategica e di ICT specializzata nella integrazione di tecnologie a forte impatto innovativo: tre soli mesi a valle di un'ipotesi iniziale di 6 mesi complessivi da destinare allo sviluppo.

La scelta è caduta sul Cloud e in particolare sulla piattaforma Liferay, che ha consentito di integrare i bisogni di BPER Banca con le richieste emerse dalle diverse community presenti sul territorio in tempi rapidi. La combinazione di una soluzione esistente sul mercato con elementi customizzati si è rivelata vincente sul breve e sul lungo periodo.

Noovle ha realizzato in esclusiva per il portale, su richiesta del cliente, moduli di Idea Management e Idea Generation che hanno consentito la standardizzazione e lo sviluppo di un corretto processo di manifestazione e comprensione dei bisogni espressi.

BeAtlas è un progetto nato dal basso: 30 colleghi, eterogenei per provenienza territoriale e funzione, sono stati coinvolti in una community digitale trasversale e hanno operato in modalità di Social Collaboration.

Il contributo dei colleghi di origine straniera è risultato essere di primaria importanza al fine di creare un vero valore aggiunto all'interno delle community e trasmettere esperienze condivise da chi già aveva effettuato con successo un percorso di integrazione in Italia.

Modello Start-Up per creare servizi innovativi

L'implementazione della soluzione ha comportato l'adozione di un prototipo derivato dai key points messi a valore dalla Lean Start-up Strategy applicata al progetto. L'obiettivo in questa fase era validare il modello di business prescelto ed apportare le necessarie modifiche dopo una prima sperimentazione attuata sul campo.

Il modello di servizio era strutturato in 3 canali di relazione:

- Un Social Business Manager, di norma un collega di BPER Banca, che aveva l'obiettivo di avviare relazioni con le comunità di stranieri, costruire con loro progetti e svilupparli.
- Un Relationship Center: un canale telefonico dedicato e multilingua finalizzato alla condivisione di informazioni di base sul prodotto o sul progetto

- Un portale dedicato alle comunità di stranieri in Italia in grado di facilitare la relazione con tutti i membri della comunità, condividere informazioni ed ascoltare i bisogni specifici di ciascuna community. Il portale BeAtlas è di fatto il risultato della perfetta commistione di elementi diversi: la piattaforma di Liferay è stata integrata con Google Hangouts e Google Translate API per ottimizzare la Customer Experience. Il processo ha inizio da un forum in cui i partecipanti possono esprimere le proprie idee. Le proposte più significative vengono raccolte in un thread comune (Tema), che in seguito è strutturato come Proposta. Se quest'ultima viene approvata si trasforma in un progetto. La Community Activity Dashboard consente al Social Business Manager di gestire nello specifico le attività inerenti una certa community di migranti e un determinato progetto. Un tool di backend consente di filtrare espressioni inopportune e al termine della giornata viene fornita una reportistica dettagliata in quattro lingue (italiano, inglese, francese e spagnolo).

Un fattore critico emerso durante la fase di prototipazione risiedeva nella necessità di incorporare i feedback dei first adopters. Sulla base dei riscontri ottenuti la registrazione è stata estremamente semplificata e la User Experience migliorata per tutti gli utenti.

I 3 canali si sono rivelati ugualmente fondamentali per evitare di entrare in relazione unicamente con singoli referenti e allargare invece l'opportunità di ascolto a tutti i membri delle community.

Grazie all'integrazione di competenze digitali, soluzioni innovative e capacità relazionali, il progetto BeAtlas ha ricevuto importanti riconoscimenti a livello nazionale: nel 2015 ha ricevuto il Premio ABI per l'Innovazione sostenibile e nel 2016 il Premio per l'innovazione della Presidenza del Consiglio nella stessa categoria.

Costi ridotti e ottimizzazione della Customer Experience

Nella prima release sono state coinvolte sei comunità, che hanno collaborato con BPER Banca alla realizzazione del progetto poi sfociato nel portale. Ad oggi sono presenti 18 comunità e più di 1.000 registrati.

Tra le nuove modalità di finanziamento sperimentate da BPER Banca c'era il crowdfunding: la piattaforma Liferay ha reso possibile questa attività e l'istituto oggi sta sviluppando la capacità di donare direttamente dalla piattaforma.

Il Cloud è emerso come valida alternativa anche per progetti digitali nel mondo del banking. La modalità Platform as a Service è risultata vincente per ridurre il Time to Market, i costi di realizzazione del progetto e l'implementazione di soluzioni personalizzate.

Grazie a questo esercizio l'attenzione di BPER si è spostata dal singolo utente alle comunità di stranieri in Italia, in una logica di ascolto dei bisogni, non solo bancari e di co-creazione di soluzioni che recepiscono le richieste di un mercato in continua evoluzione.