

## Comunicato Stampa

Milano, 9 Luglio 2015.

**PUBBLICATO IL SECONDO ESTRATTO DELLA RICERCA SOCIAL MINDS SU BANCHE E SOCIAL MEDIA. SCARICABILE GRATUITAMENTE. CONTIENE UNA MODELIZZAZIONE DEL CICLO DI “SOCIAL CRM” E DATI QUANTITATIVI SULL’ENGAGEMENT DEGLI UTENTI DEI SOCIAL DELLE BANCHE DEL CAMPIONE.**

**Social Minds** ha rilasciato il **Secondo Estratto** della **III Edizione della Ricerca**, scaricabile gratuitamente.

Il progetto, giunto alla sua III Edizione, ha l’obiettivo finale di analizzare i modelli di **utilizzo ed efficacia dei social media** per il business da parte delle banche italiane. La ricerca ha preso in esame lo stesso panel di banche italiane dell’indagine precedente, aggiungendo alcune nuove realtà, per un totale complessivo di **50 banche**.

Nel secondo White Paper viene proposto un metodo integrato per l’analisi basata sui dati di 4 fasi del **Customer Relationship Management**, orientato alla costruzione e gestione della relazione tra **aziende e clienti sui social media**: il **“Social CRM”**.

Viene rilasciata un’anteprima di **analisi di metriche di engagement**, svolta grazie al nostro partner tecnico **ROYALTY**, distinguendo il campione di banche in 3 gruppi: *Banche Nazionali*, *Banche Locali* e *Banche Online*. L’analisi ha evidenziato un **forte volume di interazioni** soprattutto per i canali delle **Banche Nazionali**; ma sono i dati dell’indice IPM – *un indice di interazione per migliaia di fan sviluppato da ROYALTY* – a offrire i dati più interessanti. Osservando infatti i tassi di engagement rapportati ai fan di Facebook e i Follower di Twitter, risulta che siano le **Banche Locali e BCC** a godere del **maggior tasso di interazione** su entrambi i social media.

Nel White Paper è contenuta anche un’analisi di **Social Customer Segmentation** la quale valuta, tramite elaborazione semantica, gli **interessi principali** e le **tematiche più discusse** nelle conversazioni degli utenti *Twitter* delle Banche del campione della Ricerca.

I risultati complessivi della ricerca, che comprenderanno alcune *case history* di banche *social*, saranno presentati durante l’**Italian Social Banking Forum** del **1 Ottobre 2015** presso il **Centro Congressi Palazzo Stelline** di Milano. All’evento saranno presenti le migliori esperienze del **social banking italiano**: hanno già confermato la propria adesione *BCCforWEB*, *BNL*, *CheBanca!*, *Deutsche Bank*, *IBL Banca*, *Banca Popolare Etica*, *Banca Sella*, *Widiba*, *UniCredit*.

Per maggiori informazioni: [info@socialminds.it](mailto:info@socialminds.it)

### Social Minds - Riferimenti online:

Sito web: [www.socialminds.it](http://www.socialminds.it)

Slideshare: <http://www.slideshare.net/socialminds/presentations>

Facebook: <https://www.facebook.com/SocialMindsIT>

Twitter: <https://twitter.com/SocialMindsIT>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/social-minds-project>



**Partner tecnologico**  
**ROYALTY srl**  
[www.royalty.net](http://www.royalty.net)