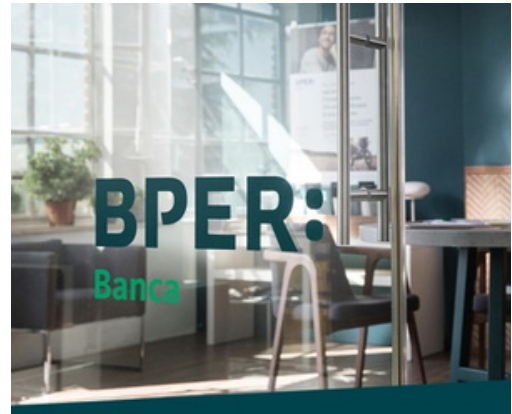


## Case Study

# BPER Banca

BPER Banca è la **capogruppo del Gruppo BPER**, sesto 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. Con il nuovo sito istituzionale, BPER Banca ha rinnovato la sua immagine digitale restando fedele al proprio posizionamento di marca: una banca vicina alle persone e aperta al dialogo.



**Grazie alla tecnologia Liferay, BPER Banca può oggi relazionarsi a clienti e prospect con nuove modalità. Questo rappresenta un supporto quanto mai concreto alle strategie di marketing e comunicazione. Il lato più concreto di tutto questo lo si vede quando il marketing può intraprendere da un giorno all'altro delle nuove campagne digital"**

**SABRINA BIANCHI** - Responsabile Brand & Marketing Communication di BPER Banca



### Settore

Servizi Finanziari



### Dove opera

Italia



### Key Features

Stabilità della piattaforma,  
Accesso Mobile,  
Content Management,  
Social Collaboration



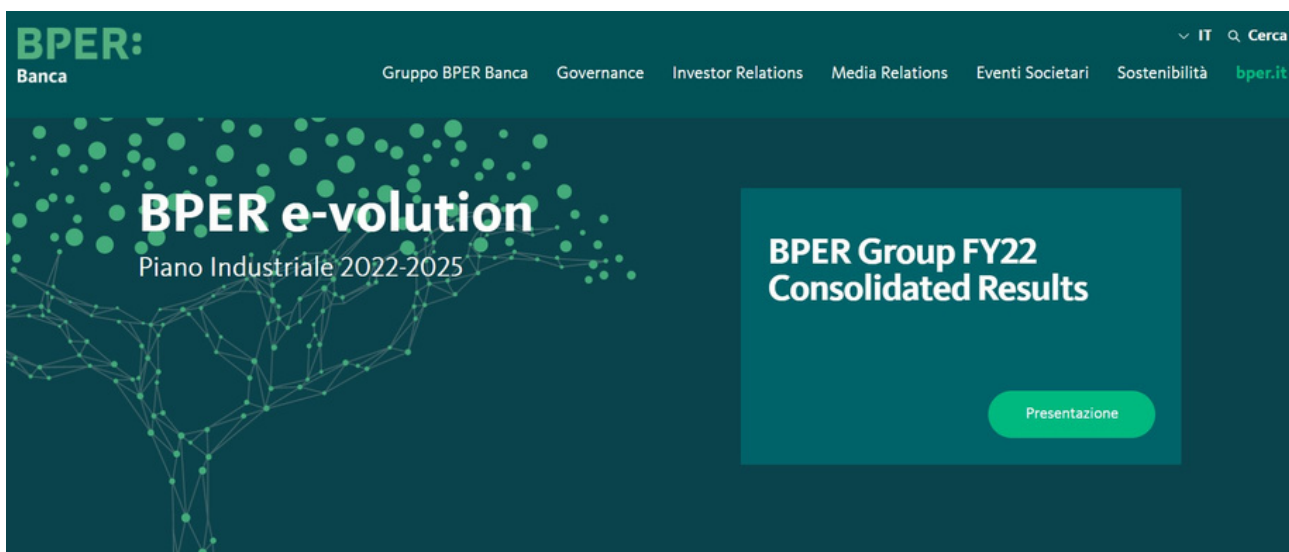
### Soluzioni

Sito web istituzionale  
e commerciale,  
Piattaforma  
collaborativa e  
Portale Utenti

## Esigenze

La banca ha avviato la ricerca di una soluzione che garantisse **prestazioni di alto livello** senza problemi di stabilità. Parallelamente, il progetto più esteso di rinnovamento si poneva l'obiettivo di realizzare canali orientati alle persone, e farli diventare il principale strumento di marketing e *digital branding* dell'azienda. Il nuovo sito doveva essere realizzato in **ottica mobile first**, per andare incontro alle **esigenze del mercato** e supportare la generazione di lead. Oltre a ciò, doveva integrarsi in modo efficiente nel *customer journey* multicanale delle persone che entrano in contatto con BPER Banca.

## Soluzione



La scelta di SMC per BPER Banca è caduta su **Liferay Digital Experience Platform** per le sue caratteristiche di agilità, facilità di utilizzo e flessibilità. La soluzione creata presenta le seguenti funzionalità:

- Content management avanzato
- Una chat basata su albero decisionale
- Richieste di contatto e gestione contatti personalizzate
- Contenuti dinamici in base alle navigazioni, quindi alto livello di profilazione
- Landing page e mini siti in base alle esigenze di marketing
- Ricerca per filiale e SSO portale aziendale
- “Rimani aggiornato” tramite i post sui profili social

Il portale di BPER Banca è stato sviluppato per **semplificare l'esperienza di navigazione** da parte del cliente, in ottica mobile first. La trasformazione digitale, al giorno d'oggi, è una evoluzione imprescindibile per le aziende. La scelta della piattaforma Liferay, inoltre, ha permesso di risolvere il **problema della scalabilità**, variabile in base alle singole esigenze. Non da meno, ha risolto il problema del **Time to Market**, con una riduzione drastica dei tempi di attesa per la messa online di soluzioni studiate ad hoc per i clienti della banca.

## Progetto

Il progetto è stato complesso perché ha coinvolto diverse funzioni aziendali, in particolare i Sistemi Informativi e il Marketing, portatori di **esigenze diverse**. Time-to-market, ergonomia, presentazione moderna ed efficace per le esigenze di business dovevano garantire comunque controllo, affidabilità e robustezza dal punto di vista IT, e il progetto ha potuto conciliare tutte le richieste.

# Risultati



Con il nuovo sito istituzionale, BPER Banca ha **rinnovato la sua immagine digitale** restando fedele al proprio posizionamento di marca: una banca vicina alle persone e aperta al dialogo. Partendo dalle reali esigenze delle persone ha quindi preso forma un sito innovativo, accessibile e navigabile da qualsiasi device, in grado di agire e reagire in base all'esperienza degli utenti.

La soluzione si è rivelata particolarmente intuitiva, semplice da implementare e da mettere a punto, con benefici particolarmente significativi in termini di tempi di implementazione, decisamente ridotti rispetto alle esperienze passate di BPER Banca.

**Dopo nove mesi dalla implementazione, è stato registrato un raddoppio nel numero dei contatti, con una quantità di sessioni pari a 25 milioni.**

Oltre all'incremento della generazione di lead, c'è stato un miglioramento nel posizionamento sui motori di ricerca e **il sito è stato premiato** agli Interactive Key Awards 2018 come miglior portale per la categoria "Banking & Insurance".

Oggi, BPER Banca è in grado di soddisfare tutte le esigenze espresse dagli utenti di business, con un sito attraente che sfrutta tutti i meccanismi più moderni come chatbot, audience targeting, animazioni e filmati.

Scopri altri case history del settore sul canale youtube  
[www.smc.it](http://www.smc.it)

