

Una storia di successo: BNL-Gruppo BNP Paribas

Una campagna di recruiting organizzata sfruttando anche i New Media: ecco come l'Istituto di credito ha saputo interpretare la relazione con i propri utenti utilizzando device mobili e Rich Internet Application (widget). Adobe Flash Lite e Adobe AIR le soluzioni che hanno portato il brand BNL-Gruppo BNP Paribas a coinvolgere e stupire gli early adopter.

Il contesto di riferimento

BNL fa parte del gruppo internazionale BNP Paribas. Presente in Francia e in 85 paesi del mondo con un team di 163 mila dipendenti, BNPP può essere considerata una delle principali reti bancarie internazionali con posizioni consolidate in Asia e una presenza significativa negli Stati Uniti. Leader europeo nel settore dei servizi bancari e finanziari BNP Paribas è considerata una delle 4 banche più solide al mondo ed è quotata alla Borsa di Parigi con una capitalizzazione di circa 80 miliardi di euro. Detiene posizioni chiave in tre grandi settori di attività: Banca d'Affari e di Investimento, Asset Management & Servizi e Banca Retail. Nel 2006 ha acquistato BNL rilanciandola nel contesto competitivo del mercato italiano.

Molto attenta a portare l'innovazione tecnologica nelle proprie strutture, BNL-Gruppo BNP Paribas è interessata all'utilizzo dei New Media con finalità marketing e di strategia commerciale. Questo ha portato l'Istituto ad abbinare le soluzioni Adobe a progetti di marketing rivolti ai potenziali nuovi dipendenti nell'ambito di un massiccio piano di recruiting.

L'ingaggio con i "clienti" (ossia i futuri dipendenti) segue un approccio multicanale, al fine di sollecitare gli utenti predisposti alle nuove tecnologie. La roadmap messa a punto ha previsto un progressivo passaggio dal semplice Web (considerato la piattaforma master) alle applicazioni di tipo mobile.

"BNL da diversi anni – e ancor più dopo l'acquisizione da parte di BNP Paribas - si caratterizza per una sensibilità nei confronti dei nuovi canali di comunicazione e per un'attenzione proattiva agli early adopter", spiega Luigi Maccallini, responsabile Comunicazione New Media. Eravamo alla ricerca di una nuova 'esperienza emotiva' da proporre agli utenti, facile da utilizzare e personalizzabile secondo il profilo di ciascuno, da inserire all'interno di un piano triennale di recruiting che porterà la Banca, entro il 2009, a chiudere 900 contratti di assunzione".

Il progetto

Le posizioni aperte, relative a ruoli da ricoprire nelle diverse aree dell'azienda, i job day e molto altro, vengono sollecitate attraverso due canali, in maniera combinata: il mobile e il Web (widget). A questi si aggiungono le iniziative presenti sul portale.

Le applicazioni – progettate e realizzate insieme al partner 01 Design - consentono a BNL-Gruppo BNP Paribas di mantenere uno stretto contatto con il cliente, sia che si trovi al computer, o fuori casa (grazie al cellulare) e forniscono un elevato livello di interazione, attraverso la condivisione e l'invio di informazioni utili relative al processo di recruiting. I due nuovi servizi - su dispositivi cellulari e su Web tramite widget - sono stati lanciati in concomitanza con il lancio della terza fase della campagna di recruiting, ad aprile 2008.

L'applicazione su device mobile, l'esperienza si fa interattiva con Adobe Flash Lite

Il vortal appositamente creato per il cellulare – che si richiama a job.bnl.it – basato su Adobe Flash Lite 1.1, ha il compito di ingaggiare l'utente nella campagna di recruiting e fornisce una navigazione ramificata, pur trattandosi di device mobile. Lo stesso utente, per approfondire la notizia visionata sul cellulare, si può agevolmente collegare al Web: in questo modo uno strumento richiama l'altro, per una condivisione piena dell'informazione.

Un nuovo utilizzo per i widget, Adobe AIR ridisegna l'interazione sul desktop

Normalmente utilizzati per la fruizione di servizi elementari, i widget sono stati reinterpretati, grazie alla tecnologia Adobe – nello specifico ambiente runtime Adobe Air - e considerati elemento fondante della relazione che BNL-Gruppo BNP Paribas crea con i

CLIENTE

www.bnl.it



- Dal 2006 fa parte del Gruppo BNP Paribas
- Direzione generale: via Veneto 119, Roma
- 17.000 dipendenti
- 895 punti vendita tra sportelli e centri dedicati a singoli segmenti di clientela
- I clienti: 3 milioni di privati e circa 39 mila imprese
- Il payoff: La banca per un mondo che cambia

SETTORE

- Finance

SFIDE

- Proporre una campagna di recruiting innovativa attraverso i New Media
- Attrarre utenti early adopter
- Creare una relazione duratura, spalmata su più device, con i futuri potenziali dipendenti
- Proporre agli utenti un'esperienza coinvolgente
- Sfruttare le potenzialità offerte dalle RIA
- Utilizzare il progetto come laboratorio per altri target

SOLUZIONI

- Adobe Flash Lite
- Adobe AIR

IN PARTNERSHIP CON

www.01design.it



Un esempio dell'applicazione creata.



“BNL-Gruppo BNP Paribas da diversi anni si caratterizza per una sensibilità nei confronti dei nuovi canali di comunicazione e per un’attenzione proattiva agli early adopter. Abbiamo progettato – con le soluzioni Adobe - una nuova ‘esperienza emotiva’ per gli utenti, facile da usare e personalizzabile, che si inserisce all’interno di un piano triennale di recruiting che porterà la banca, entro il 2009, a chiudere 900 contratti di assunzione”.

Luigi Maccallini,
Responsabile Comunicazione New Media
di BNL-Gruppo BNP Paribas

“È stata nuovamente per noi una grande sfida e soddisfazione lavorare con tecnologie innovative Adobe in un ambito come il finance, portando la banca in mano alle persone e sui loro desktop, i luoghi più intimi e personali per la tecnologia, senza essere invasivi ma rendendo l’esperienza piacevole e utile, dando il giusto valore al brand”.

Giacomo Grisanzio,
Managing Partner di 01design

propri clienti, utilizzando come tramite il desktop dell’utente. “Il desktop viene in questo senso considerato un ambito ‘privato’ per la persona che utilizza il PC. Interpretando la relazione in ottica pull, dunque di permission marketing, abbiamo pensato di proporre col widget un toolkit contenente le informazioni relative ai ruoli professionali che BNL-Gruppo BNP Paribas sta ricercando, oltre a informazioni relative a tutto ciò che è relativo al mondo BNL-Gruppo BNP Paribas.

Proprio per non lasciare la percezione dell’invasività, i widget sono stati ideati in modo da allargarsi sul desktop solo se l’utente li clicca”, commenta Maccallini.

La versione di widget proposta prevede che il cliente possa sceglierne il grado di trasparenza sul desktop: “Questo per trasmettere l’idea di un’iniziativa ‘a favore’ del cliente, non ‘sovrapposta’ alla sua abituale postazione di lavoro o studio, dunque di un progetto che vuole la Banca affiancata alla vita del cliente”.

Risultati e vantaggi

Attraverso widget innovativi e la potenza del vortal su dispositivo mobile, BNL-Gruppo BNP Paribas è riuscita, caso unico per un Istituto bancario, a veicolare il proprio brand su nuovi canali di comunicazione. Spiega Giacomo Grisanzio, Managing Partner di 01 Design: “Ogni informazione BNL-Gruppo BNP Paribas desideri trasmettere ai propri clienti – nello specifico potenziali futuri dipendenti – viene resa disponibile su cellulare o desktop, in maniera poco invasiva e fortemente personalizzata, si tratti di posizioni aperte, job date, filosofia aziendale, video profili di dipendenti BNL-Gruppo BNP Paribas che raccontano la loro esperienza”.

Adobe Flash Lite e Adobe AIR, un nuovo modo di arricchire la comunicazione sui New Media

La scelta della applicazioni Adobe è risultata vincente e molto apprezzata da BNL-Gruppo BNP Paribas, come racconta Luigi Maccallini: Adobe Flash Lite è la più diffusa applicazione runtime, compatibile con la maggioranza dei device presenti sul mercato. Consente di sviluppare rapidamente le applicazioni che si desiderano, garantendo un’esperienza di navigazione su cellulare interattiva e coinvolgente. Da parte sua, Adobe AIR consente una creazione di livello superiore di Rich Internet Application – nel nostro caso widget – non paragonabili ad altre presenti sul mercato”.

“È garantita la user experience dell’utente, grazie a un’interfaccia accattivante e di ottimo livello, come sempre accade per le soluzioni Adobe. Ottimi anche i tempi di realizzazione del progetto: nel giro di due mesi, entrambe le applicazioni erano pronte, includendo lo sviluppo di una versione prototipale, per mettersi in mostra al Mobile World Congress che si è tenuto a Barcellona nel febbraio del 2008” - conclude Giacomo Grisanzio.

Il rilievo dell’esperienza di BNL-Gruppo BNP Paribas è avvalorato dal fatto che i widget dedicati al recruiting possono essere considerati tra le prime applicazioni italiane sviluppate in Adobe AIR. Contestualmente, si può parlare anche di prima vera applicazione cross-media, specie per il mercato Finance. L’esperienza abbinata ‘mobile più widget’ garantisce una presenza costante del brand BNL-Gruppo BNP Paribas ove sia più comodo accedere ai servizi per chi è interessato”, commenta Grisanzio.

La sicurezza del partner Adobe

BNL, parte del Gruppo BNP Paribas, ha da questi assimilato una costante attenzione ai New Media (il Gruppo è stato la prima realtà Finance a creare un sito per dispositivi Wap). Ben disposta all’innovazione, BNL-Gruppo BNP Paribas ha costituito il progetto di recruiting sviluppato su tecnologia Adobe immaginandolo come una sorta di laboratorio, in futuro forse esportabile in altri Paesi. Non solo: “Siamo partiti con un progetto dedicato alle Risorse Umane” – spiega Maccallini – “ma il nostro obiettivo è quello di allargare l’iniziativa per esempio al mondo Retail, magari sviluppando un sito mobile completo sia di contenuti che di servizi, oppure anche al Corporate, target certamente molto sensibile alla tecnologia e alle sue evoluzioni”.

Adobe Systems Italia

Centro Direzionale Colleoni, Pal. Taurus A3
V.le Colleoni, 5 - 20041 Agrate Brianza (MB)

www.adobe.com
www.adobe.com/it

Adobe, il logo Adobe, Acrobat, Air, e Flash Lite sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati.
Printed in Italy.

