

Gruppo Intesa Sanpaolo

***interComm* l'App di Comunicazione Interna**



Abstract

Il Gruppo Intesa Sanpaolo presenta **interComm**, una App multiplatforma disponibile per gli smartphone aziendali e personali, che raccoglie in un unico ambiente le principali sorgenti informative di Comunicazione Interna: news Intranet, articoli dell'house organ Mosaico, video della Web Tv aziendale.

Come enfatizzato nel proprio Piano Industriale, Intesa Sanpaolo è stata tra i primi a comprendere il ruolo di mobilità e lavoro flessibile nel panorama del futuro. Dal canto suo la Comunicazione Interna di Gruppo ha messo a punto strumenti innovativi per agevolare la connessione e il networking con i propri dipendenti, anche fuori dalla sede lavorativa.

interComm è stata specificatamente disegnata per garantire a tutti i colleghi una user experience intuitiva. L'aggiornamento continuo e la segnalazione di *breaking news* sono affidati a un sistema di notifiche *push* profilabili, che possono essere inviate all'intera popolazione, a specifiche divisioni/direzioni o a singole persone.

Nell'esperienza recente del primo lockdown, marzo – giugno 2020, l'App ha avuto un ruolo rilevante per la diffusione di informazioni puntuali e tempestive verso i colleghi che, da casa, non sempre avevano gli strumenti per rimanere comunque collegati con l'azienda. In questo periodo gli accessi medi sono più che decuplicati rispetto ai periodi precedenti.

Numeri

90.000 Destinatari	40.000 Download	300.000 Sessioni/anno	1.000.000 Page view/anno
160 Articoli Mosaico/anno	500 Video/anno	1.500 News/anno	

Approccio nella realizzazione dell'App *interComm*

La costante evoluzione di tecnologia e società su scala mondiale ha un impatto notevole sia sulle organizzazioni finanziarie, in termini di offerta e posizionamento sul mercato, sia soprattutto sull'organizzazione delle strutture interne e del lavoro.

L'introduzione di nuove professionalità e mansioni, come la visita presso il domicilio del cliente, in luogo della tradizionale fruizione dei servizi allo sportello, ha modificato profondamente il lavoro dell'impiegato bancario. L'introduzione dello *smart working* presso la propria abitazione o in sedi diverse dall'ufficio di appartenenza e l'ampia diffusione della *videoconferencing* su dispositivi mobili personali hanno condotto le aziende a ripensare le modalità di aggiornamento, informazione e formazione dei propri dipendenti, superando i tradizionali strumenti di comunicazione interna.

Come enfatizzato nel proprio Piano Industriale, Intesa Sanpaolo è stata tra i primi a comprendere il ruolo di mobilità e lavoro flessibile nel panorama del futuro. Dal canto suo la Comunicazione Interna di Gruppo ha messo a punto strumenti innovativi per agevolare la connessione e il networking con i propri dipendenti, anche fuori dalla sede lavorativa.

La realizzazione di una App, disponibile su smartphone aziendali e personali, che raccoglie in un unico ambiente tutte le fonti informative consultate quotidianamente dal dipendente nella propria postazione di lavoro - news, articoli dell'e-magazine Mosaico, video della Web Tv – ha rappresentato il primo passo in questa direzione.

Con questo intento è nata *interComm*, una App multiplatforma, *user friendly* specificatamente studiata per garantire, in maniera molto intuitiva, un'eccellente *user experience* per tutti i dipendenti. L'aggiornamento continuo e la segnalazione di *breaking news* sono affidati a un sistema di notifiche *push* profilabili, che possono essere inviate all'intera popolazione, a specifiche divisioni/direzioni o a singole persone.

I contenuti

Dopo aver effettuato un'analisi dei contenuti e degli strumenti utilizzati nel lavoro di comunicazione interna per identificare le priorità di intervento, si è convenuto di unificare in una prima fase:

- News interne: attualmente pubblicate solo sul portale Intranet
- Mosaico: l'house organ del Gruppo perimetro Italia, disponibile in Intranet e Internet
- Mosaico International: l'house organ del Gruppo in lingua inglese, disponibili in Intranet e Internet
- Web Tv: 13 canali italiani e 10 canali per le banche del perimetro internazionale, con video on demand profilati per banca, divisione e direzione regionale. Disponibile in Intranet e Internet.

L'App è cresciuta negli anni seguendo un approccio evolutivo in più fasi:

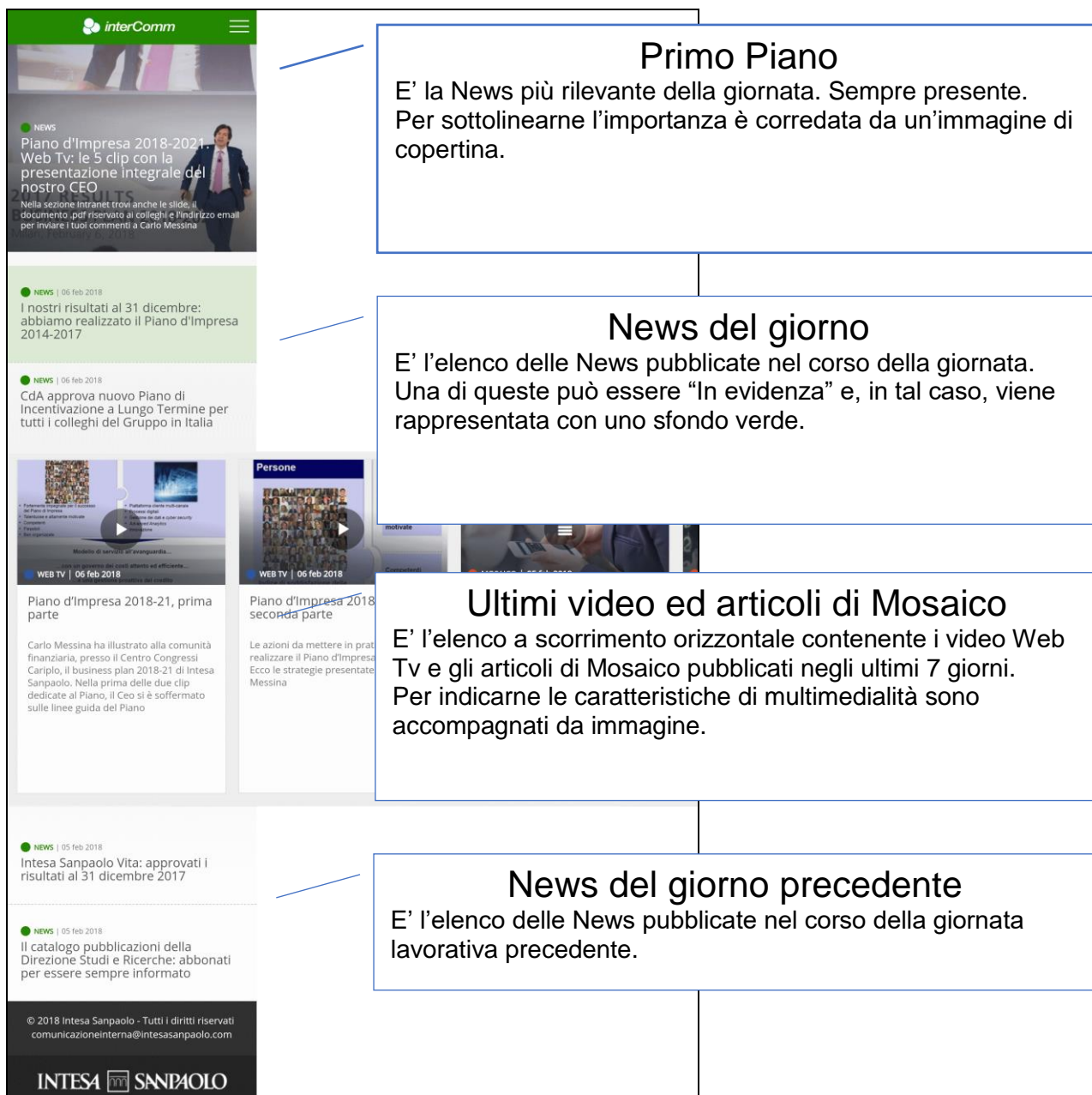
- **2018**: integrazione su canale mobile dei contenuti esistenti
- **2019-2020**: estensione a nuovi contenuti specifici per l'App, ed esempio Podcast, Survey e Rich Push Notification
- **2021 – in corso**: estensione alle banche del perimetro internazionale, con contenuti multilingua e profilati per ciascuna Banca.

L'App *interComm*

La struttura della vista Home

L'App può essere strutturata dinamicamente mediante widget componibili.

La Home è stata realizzata in modo da venire incontro alle esigenze di immediata fruizione delle informazioni più recenti, secondo il seguente schema:



Ogni elemento di contenuto presente negli elenchi viene visivamente identificato da un colore che ne rappresenta la tipologia (Verde = News, Blu = Web Tv, Arancione = Mosaico) e dalla data di pubblicazione. Una volta autenticato, il collega vede i contenuti pubblicati per i propri profili di appartenenza, coerentemente alla profilazione applicata ai contenuti originali nella Intranet, in Mosaico e nella Web Tv.

Le viste di dettaglio

Al tap su un elemento degli elenchi sopra descritti viene aperta la vista con il dettaglio del contenuto selezionato.

La struttura della vista è comune, ma funzionalità ed informazioni sono arricchite in base alle caratteristiche tipiche del contenuto stesso.



The screenshot shows the 'interComm' mobile application interface. At the top, there is a green header with the 'interComm' logo and a menu icon. Below the header, there are two tabs: 'Persone' and 'Digitale'. The main content area is divided into several sections:

- Cover grafica:** A video player with a play button in the center. The video title is 'Piano d'Impresa 2018-21, prima parte'. Below the video player, there is a list of topics: 'Fortemente impegnate per il successo del Piano d'Impresa', 'Talentose e altamente motivate', 'Competenti', and 'Flessibili e ben organizzate'. Below the list, there is a sub-header 'Modello di servizio all'avanguardia...' and two lines of text: '...con un governo dei costi attento ed efficiente...' and '...e una gestione proattiva del credito'.
- Titolo e metadati:** The title 'Piano d'Impresa 2018-21, prima parte' is displayed in a large font. Below it, the date and time '06 feb 2018 | 00:29:33' are shown. Below the date and time, there is a short paragraph of text: 'Carlo Messina ha illustrato alla comunità finanziaria, presso il Centro Congressi Cariplo, il business plan 2018-21 di Intesa Sanpaolo. Nella prima delle due clip dedicate al Piano, il Ceo si è soffermato sulle linee guida del Piano'. Below the paragraph, there is a small icon and the text 'IMPRESA 2018'.
- Corpo del contenuto:** This section is currently empty, indicating that the content is composed of text or images based on the video's metadata.
- Contenuti correlati:** A section titled 'TI POTREBBE INTERESSARE...' followed by a horizontal scrollable list of related content. The first item is 'Piano d'Impresa 2018-21, seconda parte' with a thumbnail showing a group of people. The second item is 'Piano d'Impresa 2018-21: le domande degli analisti e le risposte del Ceo - 1' with a thumbnail showing a man speaking. The third item is 'Piano d'Impresa 2018-21: le domande degli analisti e le risposte del Ceo - 2' with a thumbnail showing a man speaking. Each item has a short paragraph of text below it.

At the bottom of the screen, there is a footer with the copyright notice '© 2018 Intesa Sanpaolo - Tutti i diritti riservati' and the email address 'comunicazioneinterna@intesasanpaolo.com'. Below the footer, there is a black bar with the 'INTESA  SANPAOLO' logo.

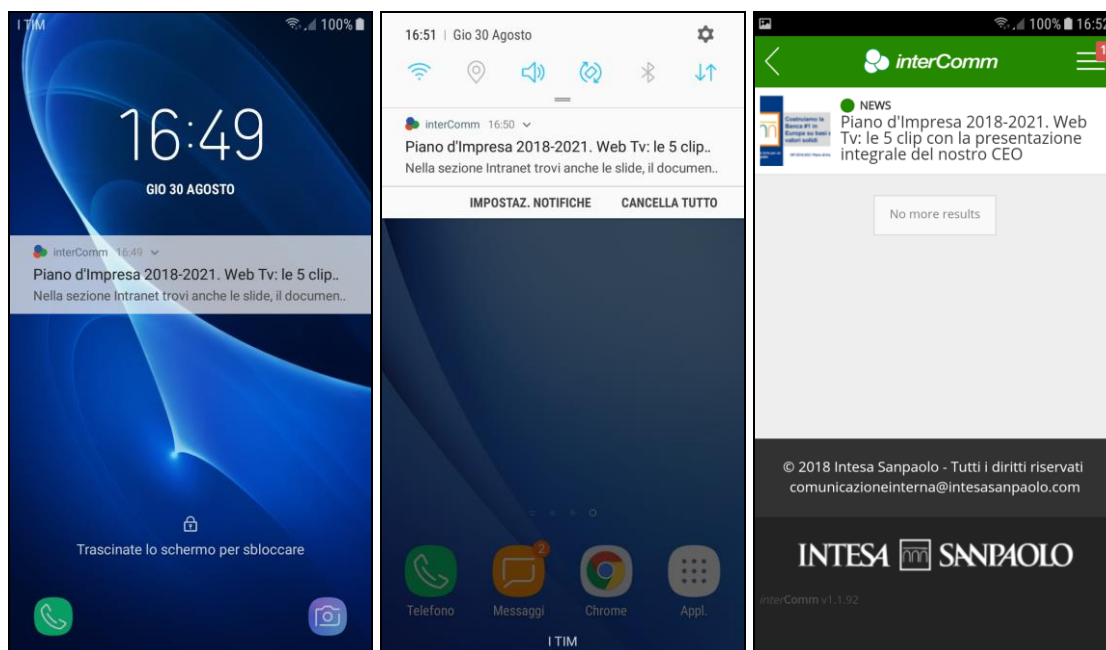
Notifiche Push

Per venire incontro alle esigenze di immediatezza dell'informazione, è possibile inviare una notifica Push ai profili destinatari del contenuto.

La funzione viene utilizzata solo per le informazioni più rilevanti (tipicamente un nuovo Primo Piano pubblicato nel corso della giornata).

La notifica viene ricevuta nelle modalità previste dal device e, al tap, viene aperto direttamente il dettaglio del contenuto oggetto di Push.

Nel caso di indisponibilità di rete è comunque presente nel menu hamburger una voce che rimanda all'elenco completo delle notifiche ricevute e, sul menu stesso, viene visualizzato il numero di notifiche non ancora lette.



Le viste di ricerca

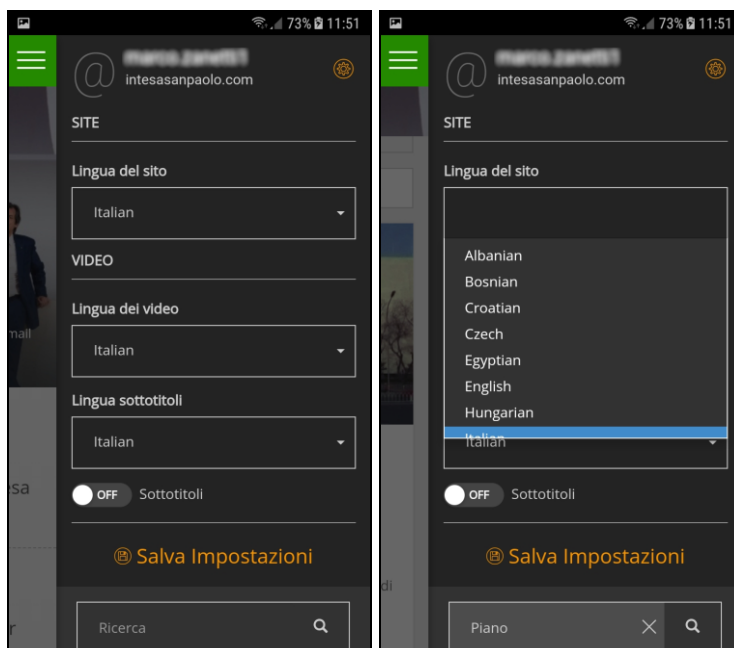
Oltre ai contenuti immediatamente disponibili nella home è possibile effettuare ricerche sui contenuti pubblicati.

Dal menù hamburger sempre presente in App è possibile avviare le ricerche in 2 modalità:

- Dalla buca di ricerca: alla digitazione dei termini una funzione di autocomplete visualizza immediatamente sotto i risultati più recenti. Al tap sulla lente è comunque disponibile la vista con l'elenco completo dei risultati della ricerca. A loro volta possono essere ulteriormente filtrati per tipologia di contenuto.
- Dalle voci News, Web Tv e Mosaico che rimandano agli elenchi dei contenuti pubblicati per tipologia di contenuto. Ogni elenco è a sua volta ulteriormente filtrabile.

Configurazione lingue

In coerenza con la funzionalità già disponibile per la Web TV, ogni collega ha la possibilità di impostare la lingua di fruizione per i contenuti presenti nell'App.



La produzione di contenuti

Attualmente l'attività editoriale di pubblicazione dei contenuti è gestita centralmente da Comunicazione Interna. Un ufficio, con base prevalentemente a Milano, supervisiona gli strumenti di Comunicazione Interna, mentre i comunicatori sul territorio si occupano dei fabbisogni comunicativi delle strutture del Gruppo: dalla consulenza, all'ideazione fino alla realizzazione del prodotto finale (news per la Intranet, articoli per i magazine online *Mosaico* e *Mosaico International*, programmi della Web Tv, eventi, etc.).

Strumenti di misurazione

interComm utilizza più metriche e strumenti per monitorare l'audience dell'App:

- Il numero di installazioni dagli store pubblici o interni per monitorare l'andamento della diffusione dell'App sulle piattaforme
- Statistiche custom per incrociare gli accessi con le macro-profilazioni degli utenti
- Google analytics
- Brightcove analytics, per i contenuti video, per misurare minuto per minuto la fruizione di un programma
- Survey specifiche per programmi di particolare rilevanza.

interComm durante la pandemia

Durante le fasi di lockdown del 2020 l'App si è rivelata di importanza fondamentale per aggiornare i colleghi in smart working, quando, specialmente nei primi mesi, non ancora tutti erano dotati di strumenti per collegarsi da remoto alla rete aziendale.

Da fine febbraio 2020 gli accessi medi sono più che decuplicati rispetto al periodo precedente, ponendo di fatto l'App come uno dei principali punti di riferimento per i colleghi per orientarsi fra ultime novità e disposizioni, anche al di fuori del normale orario di lavoro. Significativi in tal senso sono stati gli accessi nei fine settimana, spesso superiori rispetto ai normali giorni lavorativi.