



## 1.3 Concentrarsi sulle relazioni strategiche



La tecnologia Jam di IBM consente di raccogliere e analizzare idee innovative dei collaboratori di 15 paesi diversi.

### Esigenza di business

UniCredit è uno dei maggiori gruppi bancari europei, con 10,000 filiali in 50 paesi. Opera in un mercato molto competitivo dove è indispensabile avere idee innovative e consentire ai propri addetti di lavorare nelle migliori condizioni. L'azienda voleva introdurre nuovi approcci per stimolare i dipendenti a fornire idee alla compagnia e per misurare le reazioni degli impiegati di fronte ai nuovi scenari produttivi ed all'innovazione dei processi.

### Soluzione realizzata

Con l'aiuto di IBM, UniCredit ha scelto un "Jam", cioè la possibilità di avviare, per un certo periodo di tempo, una discussione interattiva, in cui via Internet migliaia di persone propongono e discutono idee e soluzioni come se fossero un solo team.

L'iniziativa realizzata da IBM per UniCredit è stata un "MiniJam" di 20.000 partecipanti. Al fine di identificare i temi emergenti e aiutare i moderatori ed i partecipanti ad afferrare l'essenza della discussione, è stata usata la metodologia COBRA (Corporate Brand and Reputation Analysis), che permette la creazione di "raccolte" di temi, che sono poi pubblicati sul sito MiniJam. In questo modo, durante il Jam, è possibile rendere i partecipanti consapevoli di cosa si sta discutendo e stimolare così la loro collaborazione. Dopo il Jam l'analisi è semplificata e accelerata da COBRA, che identifica tutti gli interventi legati a ogni specifico tema.

La soluzione IBM LotusLive ha avuto un ruolo chiave nella formazione e nell'operatività dei moderatori, dislocati nell'Est europeo, dalla Bulgaria al Kazakhstan, dalla Lituania alla Turchia.

### Benefici ottenuti

Durante le sessioni MiniJam, che si sono svolte in 15 nazioni con la partecipazione di circa 20.000 persone, COBRA ha individuato più di 100 idee in 16 aree. Le idee sono state organizzate in modo da diventare potenziali progetti e le dieci più interessanti sono state presentate al board di UniCredit. Il board, la cui strategia a lungo termine era principalmente di tagliare i costi, ha incorporato nella sua strategia alcune delle dieci nuove idee come opportunità di business. Due sono già in fase di realizzazione: mobile banking (4Q2010) e customer analytics (1Q2011).

Il progetto ha suscitato entusiastici commenti fra i partecipanti e superato ogni aspettativa di UniCredit, permettendo di risolvere le restrizioni legali internazionali, i problemi di accesso a Internet, i problemi di lingua (l'inglese è la lingua di Jam) e la mancanza di esperienza nel condurre eventi su così vasta scala. Infine, IBM LotusLive Meeting (chat, feedback, ecc.) e COBRA hanno permesso di riunire migliaia di partecipanti senza incorrere in inutili costi di viaggio, di organizzare classi per insegnare ad usare lo strumento e di risparmiare mesi per l'analisi dei risultati.

**Per maggiori info: [ibm.com/software/it/eldorado](http://ibm.com/software/it/eldorado)**

**Unicredit  
Milano, Italia**

