

# One Brand – 26 channels.

SEB and Social media

Andrea Fenel – Digital Sales Manager



# This is the story of....one brand, 26 channels

Chapter 1: SEB and Social media

Chapter 2: A regulated world

Chapter 3: Translating business targets to something Social





Since 1856



16.000 employees in 22  
countries



Digital customer  
experience

# A brief description



Digital Sales Manager / Social media responsible C & PC

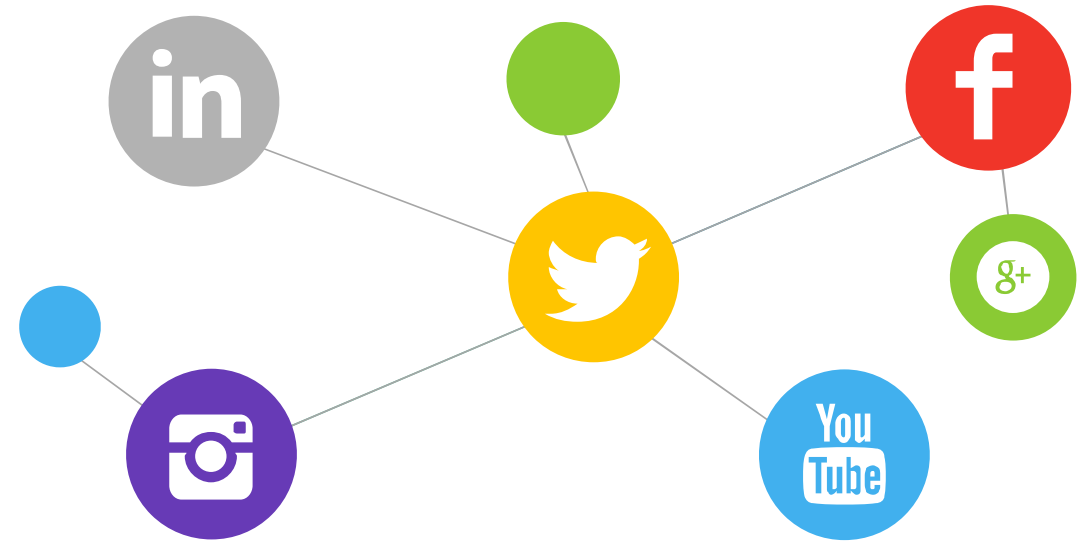


1989 (middle aged millennial)

# Chapter 1:

# **SEB and Social media**

*”We are present on social media to **spark conversations, listen** to our customers and stakeholders in order to build relationships and **trust.**”*





4 FTE:s

218.527  
followers

26  
Channels

# Most Viral post 2018







Large Corporates  
and Financial institutions



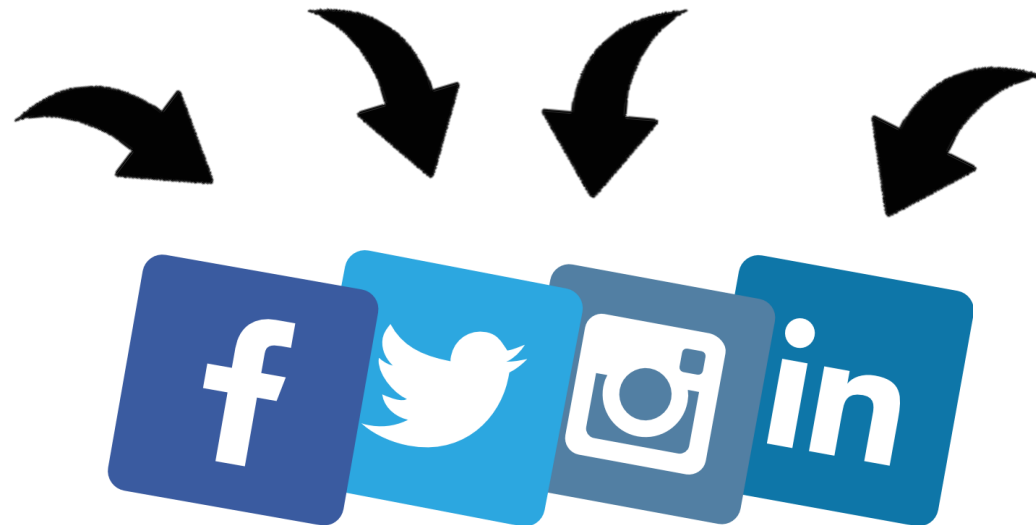
Corporate and Private  
Customers



Cards



Life and investment  
management

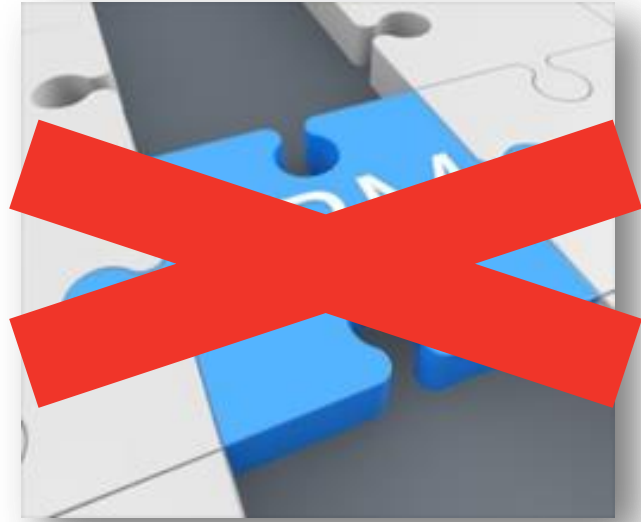
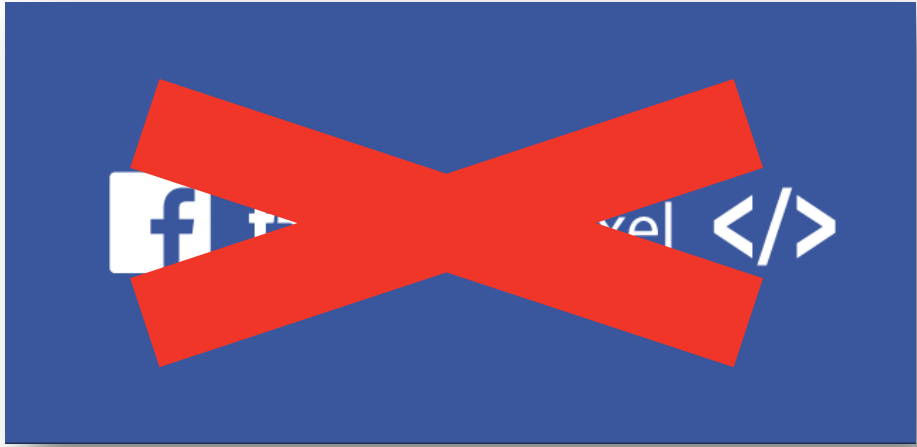


# Chapter 2:

# **A regulated World.**

# Social media + Financial industry?





# Mitigation: New product/channel assessment



# Mitigation: New product/channel assessment

**Process**

**Crisis management**

**Escalation process**

**Checklists**

**Code of conduct**

**Social media policy**

**New initiatives**

**Workflows**

**Clear handling of new channels/initiatives**

**Governance**

**Support / software**

# U.S. consumers are less satisfied with social media after year of data scandals

ANNA HENSEL @AHHENSEL JULY 24, 2018 4:01 AM



Image Credit: stockcam/iStock

The social media industry is less likable than

That's according to a survey from the Americ



TECH



## Facebook's Next Privacy Challenge: Less Data to Target Ads



Advertisers warn of impact from closure of Facebook ad tool that integrates personal data from outside brokers



By *Sam Schechner and Nick Kostov*

July 30, 2018 5:30 a.m. ET



Facebook Inc.'s advertisers in Europe are on the front lines of its efforts to tighten privacy practices, and their frustrations help explain why the social-media giant's troubles are far from over.



Facebook said Europe's new privacy law—General Data Protection Regulation, or GDPR—contributed to slowing revenue growth in its quarterly earnings report on Wednesday, which sent its shares plunging nearly 20% over Thursday and Friday. Some advertisers say another looming privacy change at the Silicon Valley giant could amplify...

### RELATED VIDEO



Highlights From Facebook's Stock-Sinking Earnings Call  
Comments from Facebook CEO Mark Zuckerberg and CFO David Wehner on the company's second-



Av: Sophia Nilsson 2018-08-07 10:54

## Facebook vill veta vad användarna har på banken

Transaktioner och saldo på kontot. Uppgifter som Facebook sägs vilja ta del av för att vässa sina kunderbjudanden och samarbeta med bankvärlden.

Del på Facebook | Tveeta | LinkedIn | 262



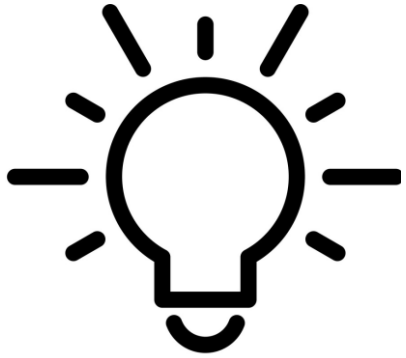
Anthony Quintano (CC)

ANNONS

# Chapter 3:

# **Turning Business targets into something Social.**





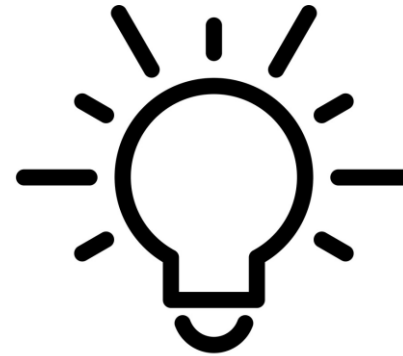
**Collaboration:**

**Virtual team**



**Going into figures:**

**Social media weekly analysis**



**Staying updated:**

**Real time dashboards**



**Agile approach:**

**Social media standups**



**Awareness**

**Education**

**Education**

**Education**

**Conversion**

*”Sales is when customer signs an agreement with the bank”*

Mortgages

Loans

Credit cards

Savings

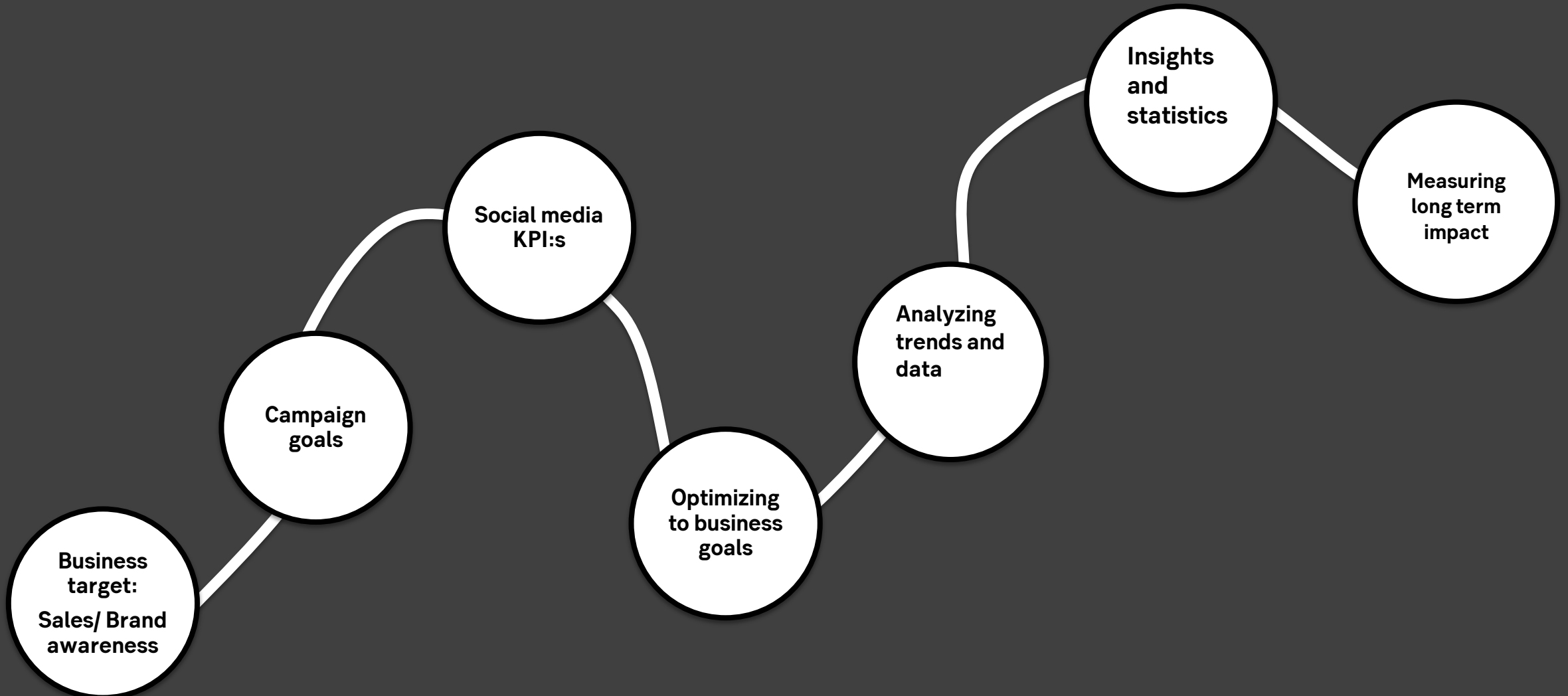
Corporate advisory

# Trust

Before

During

After



**SEB** Sponsrad

Låt livet vara ett äventyr, inte din ekonomi. Med oss är du redo för livets alla händelser.

Ta del av våra bästa råd [Läs mer](#)

83 8 kommentarer 13 delningar

**SEB**

[Home](#)
[Privat](#)
[Företag](#)
[Börs och finans](#)
[Om SEB](#)
[Kundservice](#)
[Bli kund](#)

[Livet](#)
[Betala](#)
[Låna](#)
[Spara och placera](#)
[Pension och försäkring](#)
[Digitala tjänster](#)
[Private Banking](#)

[Hem](#) / [Privat](#) / [Livet](#)

### Låt livet vara ett äventyr – inte din ekonomi

Vi finns här för dig under livets alla händelser och hjälper dig att hantera både glädje och oförutsädda händelser. Du kanske funderar på att flytta ihop och behöva ett sambandslån? Eller gifta dig och vandra över ansökan för dina bostadsrättigheter?

Oavsett var i livet du befinner dig, öppnar vi din ambition och hjälper dig förverkliga dina mål och drömmar.

Här hittar du praktiska tips, råd och checklistor om flera viktiga livshändelser.

**Redo för livet**

**Flytta ihop**

**Gifta dig**

**sebstories** Sponsrad

Små saker i livet kan resultera i något större.

[Läs mer](#)

### Ansök om lånelöfte för bolån

- ✓ Giltigt i 3 månader
- ✓ Du kan ansöka om bolån upp till 85 procent av bostadens värde
- ✓ Krävs ofta för att vara med i budgivningen

[Ansök om lånelöfte](#)

### Köpa bostad – steg för steg

- Hur mycket får jag låna?
- Köpa eller sälja först?
- Hitta bostad och gå på visning
- Lånelöfte
- Budgivning och kontrast
- Inför flytt
- Möta med banken
- Tillträde och inflyttning!

### Podd: Koll på låget

I Svenska Fastighetsförmedlings podd får du tips och gode råd för ditt första bostadsköp. Lyssna på avsnittet [Första affären](#)!

### Våra bolånerådgivare hjälper dig gärna

Vardagar 9–21.30, lördag 9–17, söndag 10–18  
0772 23 78 00

[Vem kan ansöka om lånelöfte?](#)



# Key take aways.



**Selling trust in Social media**



**Process, checklist and workflows**



**Find ways to convert**

# Thank You!



afenel



//andreaafenel