

# Dexia & social media

Frank Van Assche, Head of Brand & Project Office, Communicatie  
Gent, 28/04/2011

**Congres Social Media, Stichting Corporate Communicatie**



# Quotes

---

“Social media

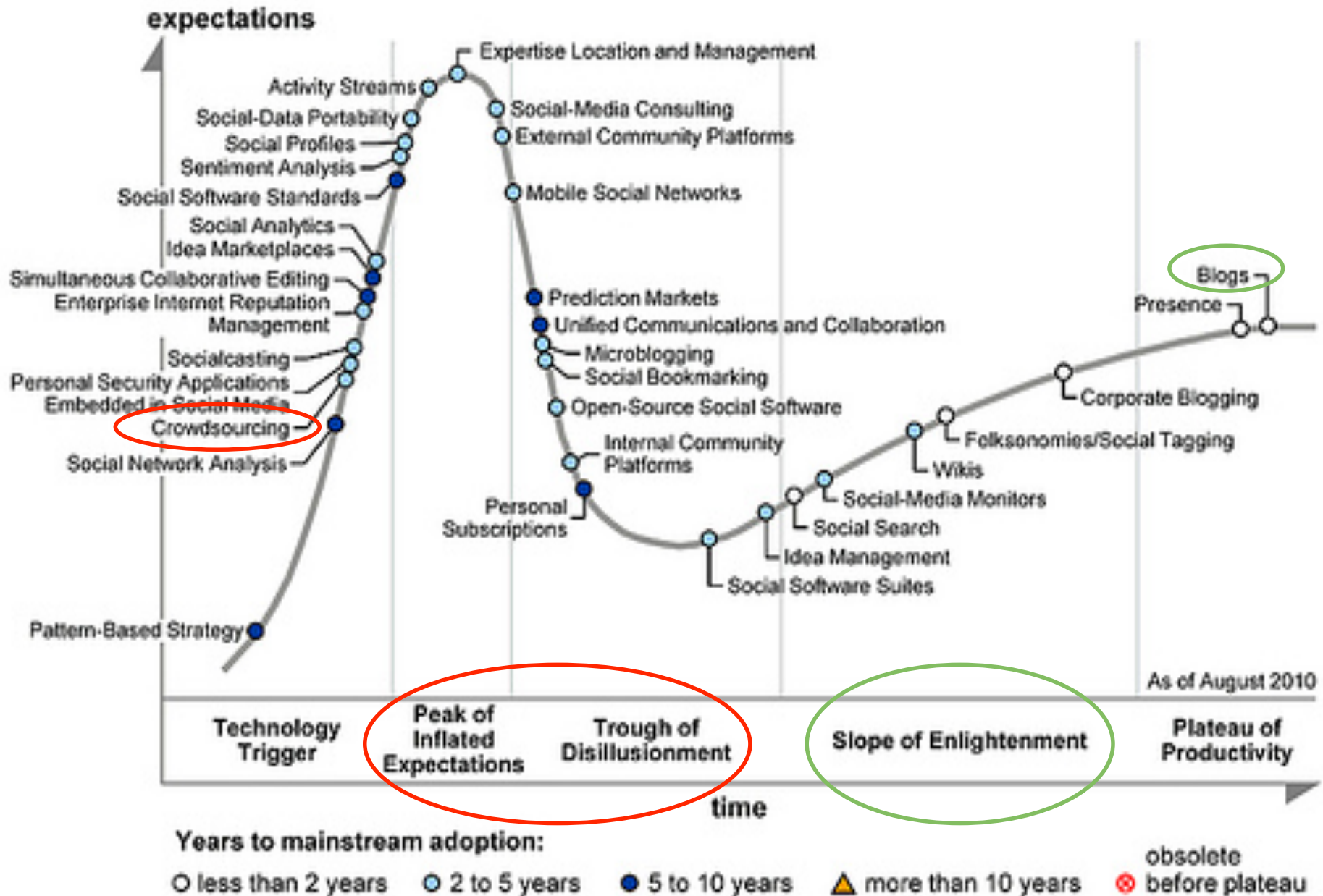
isn't (just) about the media,

it's about

- **people**
- **connecting and sharing**
  - ideas, experiences
  - and [maybe] even your brand.”

Social media [monitoring]  
**helps you understand the gap** between what your bank promises and your customers' experience.

# Gartner hype cycle social media



# Agenda

---

- Wie zijn we?
- Waar staan we op vlak van social media?
- Social media monitoring
- Enkele initiatieven
- What's next?
- Lessons learned ('tips')

# Wie zijn we?

---

- een holding
- actief in meerdere landen; focus voor social media op 3 à 4 landen
- 2 business lines
  - ⌘ RCB: particulieren, zelfstandigen, KMO's
  - ⌘ PWB: overheid (gemeenten, ...), social profit (ziekenhuizen), grote bedrijven
- bezig met de implementatie van het transformatieplan
- 1 Europese en 4 lokale ondernemingsraden
- 35.000 medewerkers in zeer diverse omgevingen

A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A  
A

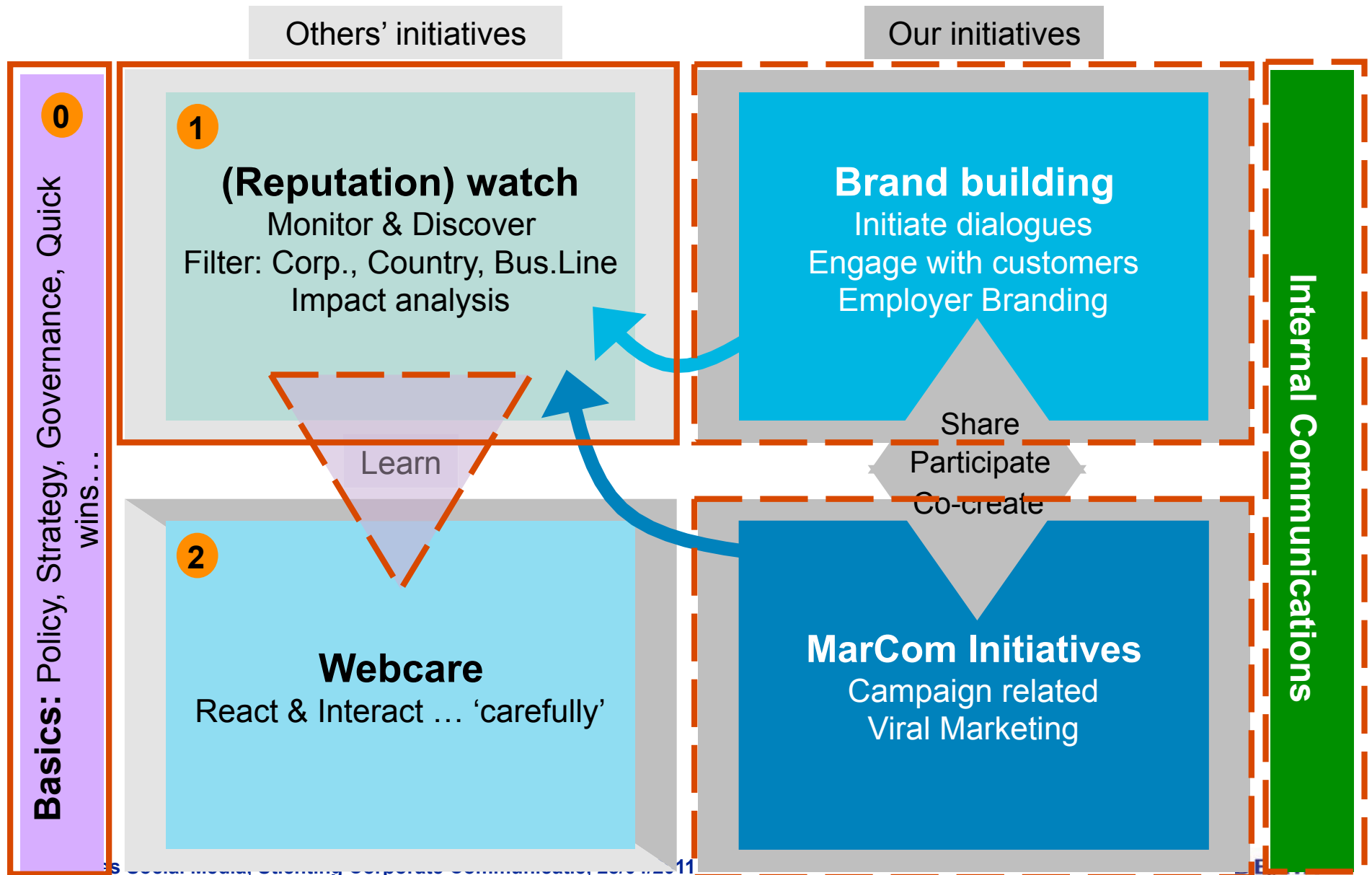
# Waar staan we op het vlak van social media ... ?

.... aan het begin.

---

- social media Programme Manager en een part-time project team
- social media strategie
- social media framework
- we luisteren !

# Het framework waarin we functioneren.

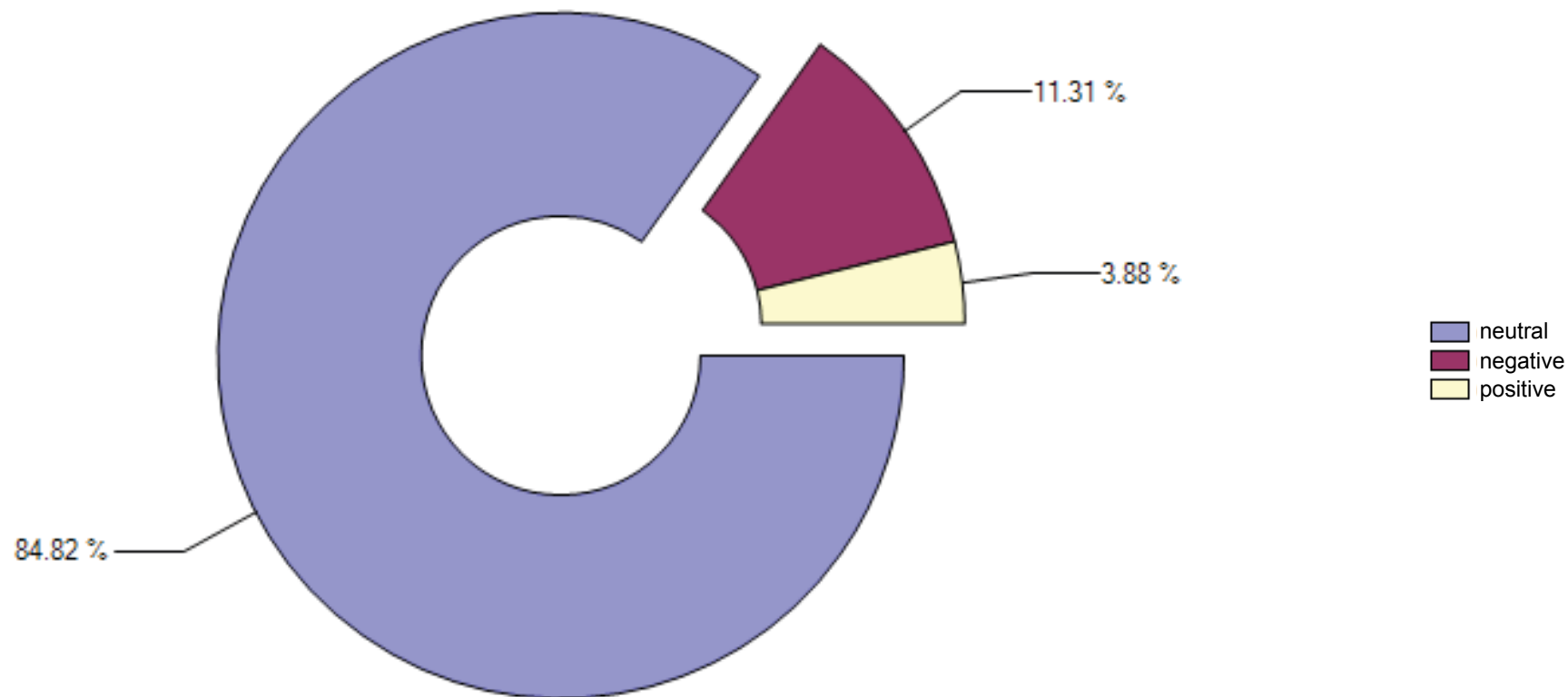


# Social media monitoring

---

- tools gescreend
- proof-of-concept met 3 tools
- één tool weerhouden
  
- dagelijkse opvolging
- 14-daagse en adhoc rapporteringen
  
- veel pers, veel herhaling, ...





- The majority of the messages has a **neutral** sentiment (almost 85%).
- **Negative** messages have **increased** compared to previous month, mainly due to negative factual comments on Dexia 2010 annual results (from 6,39% to 11,31%) and partly due to an extended Twitter monitoring which captured more results (Twitter is often used for more negative commenting).

# Reporting Social Media

## Overview per content category - commercial

extract uit rapport

- **X posts** categorised as related to **Commercial** topics (+17% compared to previous month)
- We classified **x posts** as 'Commercial Belgium', which means an **increase of 112%** compared to last period. Reason for this is the higher amount of **Twitter** messages which are often linked to commercial remarks in Belgium.
- Just like previous period, there is a lot of buzz around **Denizbank**. Content and sentiment analysis is very difficult given the language barrier.

# Enkele initiatieven: Axion op Facebook

**Axion by Dexia (NL)** Like

Product/Service

**Wall** Axion by Dexia (NL) · Top posts

**Axion by Dexia (NL)**  
Ook in mei (thema "Europa") zijn er 5 logo's geselecteerd door de jury! Stem zeker op je favoriete logo!  
06 April at 16:36

**Axion by Dexia (NL)**  
Er zijn nog gratis duo-weekendtickets voor het Zolder FIA GT1 op 9-10 april! Stuur nu een mail naar [webmaster@axionweb.be](mailto:webmaster@axionweb.be) met onderwerp 'Zolder FIA GT1'  
05 April at 10:56 · Share

Yorick Swinnen likes this.  
View all 5 comments

**Yorick Swinnen** Winnaars al bekend? :)  
07 April at 14:40

**Axion by Dexia (NL)** De winnaars zijn ondertussen inderdaad verwittigd. Was je niet bij de gelukkigen? Heel binnenkort komt er een nieuwe FIA wedstrijd. Hou dus zeker facebook en axionweb in

**You and Axion by Dexia (NL)**  
4 friends like this.

**Find more friends**  
**Frank, your friends are waiting**  
The friend finder is better than ever. Try it.

Your Email  
Email password  
**Find friends**  
Facebook won't save your password

**Sponsored** Create an advert

**Sizzling Hot online**  
gametwist.net  
Jouez à Sizzling Hot gratuitement sur GameTwist. Inscrivez-vous et jouez maintenant !

**Het Merk-Onderhoud**  
midas.be  
Bereken nu je besparing met onze online-simulator !

# Enkele initiatieven: Agence Jeunes (LU) op Facebook

**Agence Jeunes Dexia BIL** ▶ **Agence Jeunes**  
Bank/Financial institution · Luxembourg

**TON AVIS NOUS INTÉRESSE !**

Toi aussi, contribue à la vie de ton **Agence Jeunes**.

**PARTICIPE AU NOUVEAU SONDAGE !**

**Agence Jeunes**

Wall  
Info  
**Agence Jeunes**  
Ton avis nous intéresse !  
Notes  
Photos (3)  
Events  
Video  
More ▾

**About**  
Viens nous rejoindre! Une page Facebook vient d'être créée spécialement pou...  
More

**1,425**  
people like this

Likes

 **Cour Grand-Ducale**

# Enkele initiatieven

---

- Axion of Facebook
- Agence Jeunes op Facebook
  
- samenwerking met klanten
  - ⌘ beleggerscommunity
  - ⌘ platform voor delen van ervaringen met Dexia Direct Mobile

## What's next?

---

- operationaliseren van de monitoring en de rapportering
- basics in orde brengen
  
- sm policy laten valideren en introduceren
- stappen zetten op vlak van interne communicatie
- rules of engagement laten valideren en webcare (al dan niet) starten
  
- (verder) leren ... zonder (te veel ..) fouten te maken
  
- Aanzetten tot reflectie binnen de onderneming  
(voor intern & extern gebruik)

# Lessons learned ('tips')

---

- 'Bezin eer je begint'

- ⌘ 'waarom'?

- business doelstellingen en communicatie ondersteunen

- ⌘ energie in investeren in lengte van dagen ...

- Luister

- Ken de initiatieven die er al zijn

- Capteer de ontluikende ideeën

- Geef social media een plaats binnen de organisatie

- Creëer draagvlak

- Denk aan

- ⌘ wat je kan doen met/voor/t.a.v. klanten

- ⌘ wat zinvolle initiatieven kunnen zijn op vlak van interne communicatie & samenwerking

# Dexia & social media

Frank Van Assche, Head of Brand & Project Office, Communicatie  
Gent, 28/04/2011

**Congres Social Media, Stichting Corporate Communicatie**

