

DIMENSIONE
CLIENTE



DIMENSIONE CLIENTE 2013

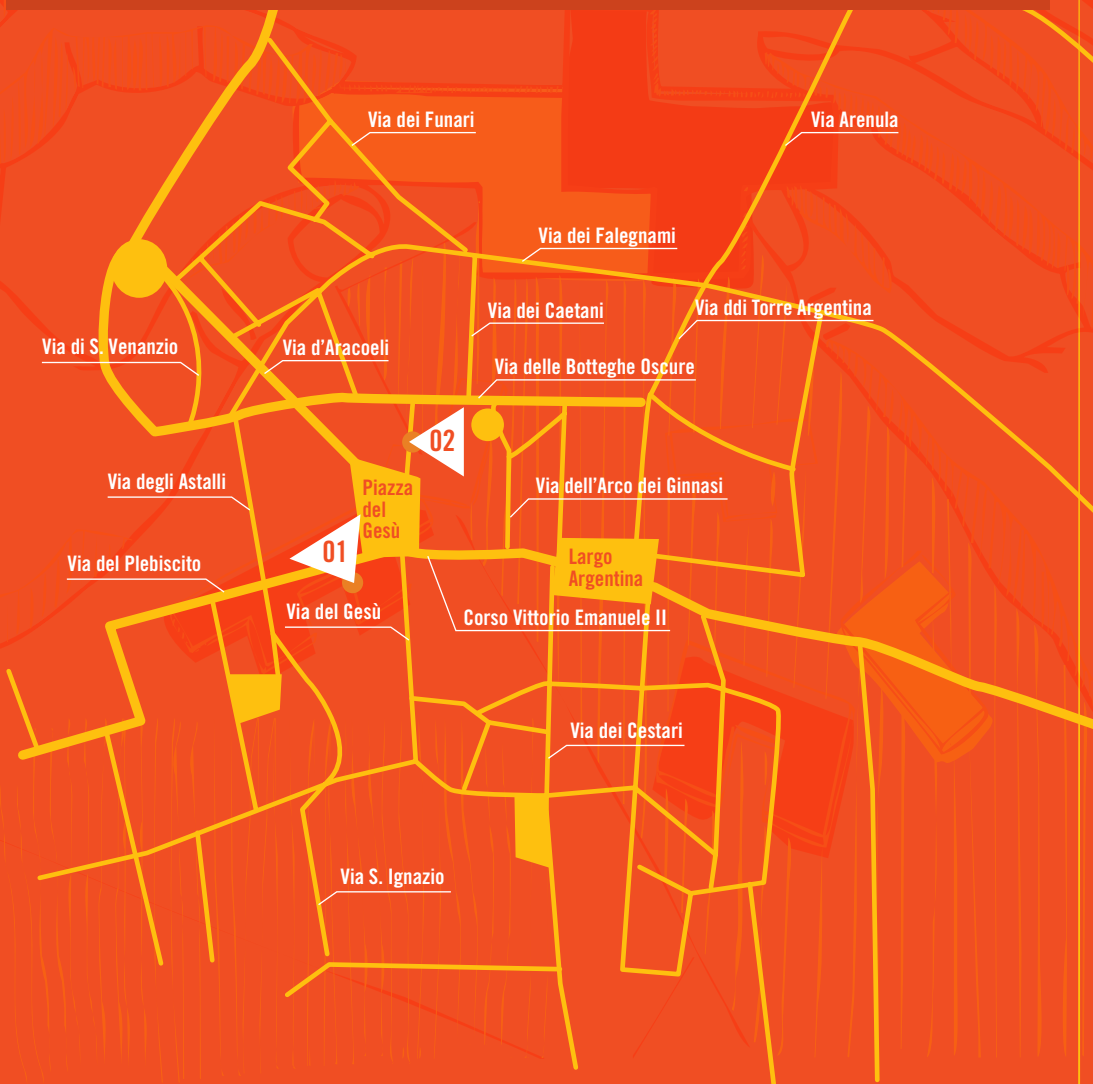
Banche e clienti cambiano insieme

Roma - Palazzo Altieri 10/11 aprile

PROGRAMMA

01 - Palazzo Altieri

02 - Teatro Centrale Carlsberg - Via Celsa, 6





SESSIONE D'APERTURA

Il nuovo cliente e i riflessi sul mondo retail

8.30

REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI

Chair

Giovanni **Sabatini**, *Direttore Generale* **ABI**

9.30

Saluto di benvenuto e Apertura dei lavori a cura del Chair

I nuovi orientamenti comportamentali del cittadino-consumatore

Remo **Lucchi**, *Presidente Onorario* **GfK Eurisko**

Tradizione e Futuro

Luca **Vanetti**, *Direttore Marketing* **Banca Popolare di Vicenza**

Competere per il cliente nel mercato del 2013

Luca **Rossetto**, *Direttore Divisione Consumer* **Telecom Italia**

L'innovazione nel retail (video intervista)

Oscar **Farinetti**, *Fondatore e Presidente* **Eataly**

11.00

Coffee Break



I SESSIONE

Nuovi modelli al servizio del cliente

Chair

Gianfranco **Torriero**, *Direttore Centrale Responsabile Direzione Strategie e Mercati Finanziari* **ABI**

11.30

Apertura della sessione a cura del Chair

Customer management model: idee per innovare

Ambrogio **Terrizzano**, *Responsabile Accenture Interactive Marketing Transformation* **Accenture**

Il cliente oscuro e la crescita possibile

Alessandro **Cobelli**, *Regional Sales Leader Integrated Marketing Management* **SAS**

Nuovi modelli operativi a servizio del cliente: esperienze sul campo

Andrea **Pettinelli**, *Vice President Financial Services Sector, Global Business Services* **IBM Italia**

La relazione Cliente – Banca nell'era digitale

Gianluca **Finistauri**, *Global Head of Multichannel and Innovation* **UniCredit**

13.15

Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, Via Celsa 6



II SESSIONE

Il viaggio del cliente nella multicanalità

Chair

Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

14.30

Apertura della sessione a cura del Chair

Digital Advantage: l'evoluzione dei modelli di servizio multicanale

Roberto **Manini**, *Vice President* **Capgemini Italia**

Come i clienti usano i touch points bancari nella quotidianità e nelle scelte finanziarie

Simone **Pizzoglio**, *Amministratore Delegato* **Doxametrics**

Paolo **Mistrorigo**, *Fondatore e Business Developer Manager* **Duepuntozero**

Dalla visita in filiale a infinite nuove esperienze di contatto con la banca

Marco **Barbuti**, *Responsabile Direzione Qualità e Canali* **Intesa Sanpaolo**

Mobile Payment: fattori abilitanti, potenziale e bisogni della clientela

Fabrizio **Andreose**, *Finance Account Director* **TNS Italia**

Banking Center e Multicanalità: l'evoluzione in banca

Pierluigi **Vergari**, *Responsabile Banking Operation* **Banca Mediolanum**



TAVOLA ROTONDA

Vendere online

E-commerce e Engagement: nuove dimensioni del marketing digitale

Coordina

Roberto **Liscia**, *Presidente* **Netcomm**

16.30

Intervengono

Nicola **Arnese**, *VP e-business* **Alitalia**

Claudio **Bombonato**, *Consigliere Esecutivo* **Reply**

Gianfranco **Lertora**, *Direttore Pianificazione Commerciale e Marketing* **Banca Carige**

Q&A

18.00

Networking: Degustazioni Speziate



III SESSIONE – prima parte

L'evoluzione dell'agenzia bancaria

Chair

Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

8.45

Sportelli bancari: un cambiamento di ruolo prevedibile?

Luciano **Munari**, *Professore Ordinario* **Università di Parma** e *Vicepresidente* **ADEIMF**

Be big, act small. L'evoluzione delle aspettative del cliente bancario nel contesto della crisi economica

Alberto **Stracuzzi**, *Business Director* **CFI Group Italia**

Il modello a stella di filiale

Giammaria **Amato**, *Responsabile Direzione Retail* **Banca Popolare di Vicenza**

“Obiettivo Produttività”: le sfide e i fattori abilitanti per il sistema bancario

Fabio **Giroto**, *Senior Manager* **Prometeia**

Holistic Bank: un concept altamente innovativo nei servizi e nella relazione con il cliente della banca

Antonio **Carbonera**, *Partner - Responsabile Tecnico e della Qualità* **PRB**

10.30

Coffee Break





III SESSIONE - seconda parte

L'evoluzione dell'agenzia bancaria

Chair

Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

11.00

La Filiale nel nuovo modello di rete per una migliore Customer Experience e Satisfaction
Tullio **Ospici**, *Responsabile Ufficio Business Development e Progetti e Responsabile Ufficio Customer Satisfaction* **Banca Popolare di Bari**

Modelli di relazione allo sportello: come ridurre i costi di distribuzione e aumentare il livello di servizio

Bruno **Item**, *Senior Partner* **Euseco Italia**

Vittorio **Canciani Battain**, *Direttore Generale* **Banca San Biagio del Veneto Orientale**

Design Model Innovation

Ivan **Ortenzi**, *Equity Partner* **Ars&Inventio**

Marco Michele **Rossi**, *Creative Director* **Newton**



IV SESSIONE

Coinvolgere, valorizzare ed emozionare il cliente

Chair

Daniela **Vitolo**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

12.00

Apertura della sessione a cura del Chair

Osservatorio Materiality Outlook: quando l'ascolto del cliente non basta

Marco **Lanzoni**, *Responsabile Mercato Finance* **SCS Consulting**

Egeria **Di Nallo**, *Professoressa* **Università di Bologna**

La misura della relazione in una Banca del Credito Cooperativo. Analisi del modello di Customer Experience

Domenico **Buonocunto**, *Capo Servizio Marketing* **BCC di Roma**

YouCard - un nuovo paradigma di offerta tra le carte di pagamento

Antonella **Verzini**, *Responsabile Issuing and Acquiring* **Banco Popolare**

Marco **Spedicato**, *Responsabile Ricerche e Analisi di Mercato* **Banco Popolare**

13.30

Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, Via Celsa 6



V SESSIONE

La relazione con il cliente sui nuovi device

Chair

Daniela **Vitolo**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

14.30

Apertura della sessione a cura del Chair

Incentivazione al cambio dei comportamenti: strumenti di oggi e di domani

Luca **Leoni**, *Responsabile BancoPosta Market Intelligence* **Poste Italiane**

La leadership del Contact Center in una Banca Multicanale

Francesco **Rosato**, *Head of Contact Center Strategy – Global Multichannel & Business Innovation* **UniCredit Group**

Q&A



TAVOLA ROTONDA

La banca e i social network

Emozioni e social network: di che colore è la tua presenza?

Coordina

Fabrizio **Bellavista**, *Innovation Coaching e Partner Istituto di ricerca Emotional Marketing*

15.30

Intervengono

Luca **Schibuola**, *Web Marketing Manager Banca IFIS*

Simone **De Amicis**, *Media Manager FinecoBank*

Michele **Ficara Manganelli**, *Direttore Testata Editoriale Assodigitale.it*

Q&A

16.45

Chiusura dei lavori e Appuntamento a Dimensione Cliente 2014

Platinum Partner



Brand Partner



DIMENSIONE CLIENTE 2013 è un convegno ABIEventi



facebook.com/eventi.ABIEventi



twitter.com/ABI_Eventi



ABIEventi



abieventiblog.blogspot.it

ABIEventi
Via delle Botteghe Oscure, 46
00186 Roma

www.abieventi.it
www.abi.it

DESIGN MOVIE & ARTS



Media Partner

