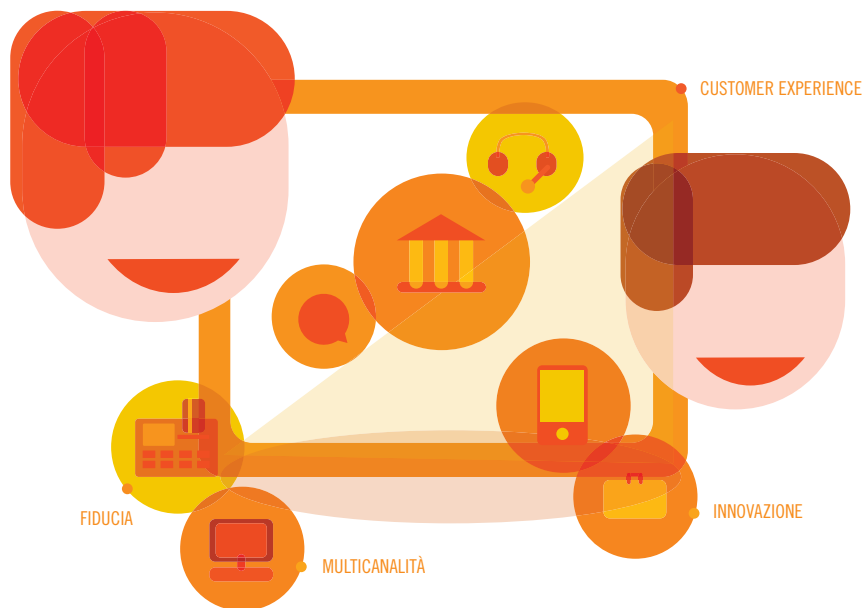




DIMENSIONE CLIENTE



DIMENSIONE CLIENTE 2014

Guardando oltre: innovare, avvicinare, semplificare

Roma - Palazzo Altieri

8/9 aprile

PROGRAMMA

Media Partner

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABI
EVENTI

BANCAFORTE
Innovation Day

DMK
Digitale Marketing & Comunicazione

- 01 - Palazzo Altieri - Piazza del Gesù, 49
- 02 - Teatro Centrale Carlsberg - Via Celsa, 6
- 03 - Scholars Lounge Irish Pub - Via degli Astalli, 8





MARTEDÌ 8 APRILE - MATTINA

8.30 [Registrazione dei partecipanti](#)

 #dimcliente

SESSIONE D'APERTURA

Guardando oltre: innovare, avvicinare, semplificare

Chair

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

9.30 [Saluto di benvenuto e Apertura dei lavori a cura del Chair](#)

Digitale: fare un salto nel presente per avere un futuro

Giovanni **Ciarlariello**, *Business Unit Director Finance Tec Telco* **Google**

L'innovazione per il miglioramento della Customer Experience

Mauro **Palmigiani**, *Head of Enterprise Business Division* **Samsung Electronics Italia**

Quando la comunicazione diventa intrattenimento

Carlo **Nosedà**, *Presidente* **IAB Italia**

10.50 [Coffee Break presso le Scuderie di Palazzo Altieri](#)



I SESSIONE

L'innovazione al servizio del cliente: trend emergenti nella banca retail

Chair

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

11.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Far fronte alla crisi: la condizione economica delle famiglie e il ruolo delle banche
Gian Maria **Fara**, *Presidente* **Eurispes**

Innovare e crescere attraverso una strategia digitale: il caso mBank
Alberto **Antonietti**, *Strategy Lead per il mercato Financial Services* **Accenture**

Abilitare il cambiamento: Analytics, la leva a valore nella relazione con il cliente
Beniamino **De Simone**, *Regional Sales Leader Integrated Marketing Management* **SAS**

Il cognitive computing al servizio del nuovo modello di interazione con la clientela
Andrea **Pettinelli**, *Vice President Financial Services Sector, Global Business Services* **IBM Italia**

Indagine ABI

L'evoluzione dei modelli di servizio per lo small business e le piccole imprese
Luciano **Munari**, *Professore Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari* **Università degli Studi di Parma**

13.30 Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, via Celsa 6



II SESSIONE

La banca commerciale nei territori fisici e digitali

Chair

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

14.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Il rapporto tra i giovani e il risparmio nell'era digitale

Roberto **Roggero**, *Head of Digital Transformation* **NTT DATA Italia**

Evoluzione del modello di servizio retail: da "Filiale Estesa" a "Relazione Estesa"

Laura **Furlan**, *Responsabile Servizio Marketing Strategico* **Intesa Sanpaolo**

La centralità del Pricing per una gestione evoluta della Customer Experience

Andrea **Falleni**, *Senior Vice President* **Capgemini**

La Banca Digitale come acceleratore dell'innovazione in azienda

Enrico **Conti**, *Head* **Hello Bank - BNL Gruppo BNP Paribas**

Vincere attraverso la Customer Experience

Nico **Saraceno**, *Director* **Ernst & Young Financial-Business Advisors**

La Multicanalità al servizio del Territorio

Federico **Sforza**, *Responsabile Multichannel Italy* **UniCredit**

Pensieri e metodi per produrre crescita: il pianeta olistico

Antonio **Carbonera**, *Partner - Executive Vice President* **PRB**



RASSEGNA DI CASI

La corsa alle APP

Chair

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

17.10

Smart Mobile nell'approccio multicanale

Francesco **Brandani**, *Responsabile Canali Diretti e Marketing & Comunicazione Digitale*
Banca Popolare dell'Emilia Romagna

Tablet Banking: Yes We Tap!

Massimiliano **Ugolini**, *Responsabile Web & Mobile Banking* **Banca MPS**

YouApp negli store per smartphone e tablet

Angela **Dall'Olio**, *Responsabile Multicanalità* **Banco Popolare**

La Banca su Facebook

Doris **Messina**, *Responsabile Area Marketing e Organizzazione Commerciale*
Gruppo Banca Sella

18.00

Networking: Happy Hour presso lo Scholars Lounge Irish Pub
Palazzo Altieri - Via degli Astalli, 8



SESSIONE PARALLELA A

Relazione e vendita

Chair

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

8.45 Apertura della sessione a cura del Chair

Dimezzare il tasso di abbandono con un processo di retention data driven

Luca **Camporese**, *VP Strategy & Innovation* **i4C Analytics**

La crescita sostenibile tra performance e centralità del cliente

Giuseppe **Ammannato**, *Responsabile Servizio CRM* **Cariparma**

**Comportamenti finanziari, bisogni dei clienti, redditività:
modelli per un approccio efficiente al Marketing**

Roberto **Manini**, *Responsabile Direzione Gestione Clienti
e Sviluppo Commerciale* **Cedacri**

Matteo **Venesio**, *Consigliere di Amministrazione* **Banca del Piemonte**

Un approccio strutturato per lo sviluppo della base clienti

Alberto **Mossetti**, *Responsabile Direzione Controllo di Gestione
e Pianificazione Operativa* **Banca Popolare di Vicenza**

Engagement Banking: da cliente a brand promoter

Massimiliano **De Carolis**, *Partner* **Reply**

10.45 Coffee Break presso le Scuderie di Palazzo Altieri



SESSIONE PARALLELA B

Coinvolgere i clienti affluenti

Chair

Caterina **Lucarelli**, *Professore Associato di Economia degli Intermediari Finanziari*
Università Politecnica delle Marche

8.45 Apertura della sessione a cura del Chair

Il cliente affluente e la sua relazione con la banca “tra autonomia, servizio, bisogni di relazione”

Simone **Pizzoglio**, *Head of Department* **Doxametrics**

Paolo **Mistrorigo**, *Co-Founder, Business Development Manager* **Duepuntozero DOXA**

Clienti ad alto valore: un modello basato sullo sviluppo del potenziale

Marco **Agosto**, *Responsabile Marketing Strategico* **Gruppo Veneto Banca**

Evoluzione dei modelli di servizio: verso il Life Cycle Advisory

Sebastiano **Mazzoni Perelli**, *Partner* **Prometeia**

Sei, l'evoluzione della consulenza

Antonello **Piancastelli**, *Responsabile Coordinamento Prodotti, Strumenti e Private Banking*
Banca Fideuram

Equity crowdfunding: uno strumento nuovo dove le banche sono il motore dell'innovazione

Matteo **Piras**, *Presidente del CdA e Co-Fondatore* **StarsUp**

10.45 Coffee Break presso le Scuderie di Palazzo Altieri



III SESSIONE

L'agenda del retail banking

Chair

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

11.20

Il percorso di evoluzione della filiale: spunti di riflessione per la transizione in Italia

Pietro **Penza**, *Partner* **PwC**

Marco **Folcia**, *Executive Director* **PwC**

11.40

Tavola Rotonda - L'agenda del retail banking

Intervengono

Marco **Siracusano**, *Responsabile Direzione Marketing* **Intesa Sanpaolo**

Marco **Tarantola**, *Vice Direttore Generale e Responsabile Divisione Retail e Private*

BNL Gruppo BNP Paribas

13.00

Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, via Celsa 6



IV SESSIONE

FOCUS - La filiera del web marketing bancario

14.00 **Iniziativa ABI - Associazioni dei Consumatori**

Linee Guida per le informazioni di trasparenza sui siti internet delle banche
Giustino **Trincia**, *Responsabile Ufficio Rapporti con i Consumatori* **ABI**

Chair

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

14.15 **Apertura della sessione a cura del Chair**

Dal web alla filiale: l'engagement dei clienti e della rete

Giuseppe **D'Antonio**, *Responsabile Servizi Canali Diretti* **UBI Banca**

Il digital nell'offerta BancoPosta

Carolina **Gianardi**, *Responsabile Privati e Imprese BancoPosta* **Poste Italiane**

Generare clienti e innovare nei social nel settore B2B: Credi Impresa Futuro

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

Banca Retail o Digitale? Come affrontare la transizione

Carlo **Panella**, *Direttore Generale* **C.S.E. Consulting**



V SESSIONE

DIBATTITO - I social tra web reputation, assistenza e partecipazione!

Coordina

Guido **Di Fraia**, *Professore Associato Processi Culturali e Comunicativi*,
Direttore Scientifico Master Social Media Marketing **Università IULM**

15.40 Intervengono

Luigi **Maccallini**, *Retail Communication Manager* **BNL Gruppo BNP Paribas**

Cris **Nulli**, *Client Partner* **Facebook**

Fabrizio **Paschina**, *Responsabile Pubblicità e Web* **Intesa Sanpaolo**

Massimiliano **Ventimiglia**, *Founder & CEO* **H-ART**

17.00 Chiusura dei lavori e Appuntamento a Dimensione Cliente 2015

Main Partner



Platinum Partner



Brand Partner



Media Partner



DIMENSIONE CLIENTE 2014
è un convegno ABIEventi

ABIEventi
Via delle Botteghe Oscure, 4
00186 Roma
www.abieventi.it
www.abi.it



facebook.com/eventi.ABIEventi



twitter.com/ABI_Eventi



ABIEventi



abieventiblog.blogspot.it