

#DimCliente



AGENDA

# DIMENSIONE CLIENTE 2016

ROMA  
7-8 APRILE  
THE CHURCH  
PALACE  
Via Aurelia, 481

**BANCHE E  
DISTRIBUZIONE  
RETAIL: MODELLI  
DIVERSI PER  
CLIENTI E  
BISOGNI DIVERSI**

**ABI** Associazione  
Bancaria  
Italiana

**ABISERVIZI**  
ABI  
EVENTI

## EVENTS IN ART 2016

è un progetto che valorizza il talento di giovani artisti, utilizzando le opere come immagini identificative dei Convegni. Obiettivo dell'iniziativa è promuovere l'arte e la cultura durante gli appuntamenti organizzati da ABIServizi S.p.A.

In partnership con



### Verdiana Bove

Classe 1996, romana, l'artista si è diplomata in Arti Figurative e frequenta attualmente il I anno di Pittura presso la Rome University of Fine Arts.

Esperta conoscitrice delle tecniche pittoriche, del disegno e delle tecniche miste, Verdiana Bove è capace di indagare la figura umana in ogni suo comportamento e inclinazione, svelandone l'essenza più vera e cruda.

### L'Opera

Due visi che si incontrano e si incrociano grazie a una sovrapposizione di sguardi sono al centro dell'opera. Cliente e Banca sono posti in comunicazione grazie a diversi elementi. Le figure guardano nella stessa direzione, verso l'osservatore, e grazie alla simmetria delle forme si sovrappongono perfettamente al centro del quadro, acquisendo metaforicamente una capacità di visione amplificata, che diventa il fulcro della rappresentazione. La somiglianza formale delle due figure rimanda alla capacità della Banca di leggere i bisogni del Cliente, mettendosi nei suoi panni e rispondendo al meglio alle sue necessità. L'utilizzo dei colori complementari completa questa stretta comunicazione tra le due figure.

## GIOVEDÌ 7 APRILE

9.30 **SESSIONE PLENARIA DI APERTURA**  
BANCHE E DISTRIBUZIONE RETAIL: MODELLI DIVERSI PER CLIENTI E BISOGNI DIVERSI

11.45 **I SESSIONE PLENARIA**  
LA BANCA PER I NUOVI BISOGNI E LE NUOVE ATTESE DEL CLIENTE

14.15 **II SESSIONE PLENARIA**  
I NUOVI DRIVER DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE:  
L'ESPERIENZA FA LA DIFFERENZA

16.20 **SESSIONI PARALLELE**



**LA FORZA PROPULSIVA  
DEI CANALI DIGITALI**



**LA BANCA PER I GIOVANI CLIENTI:  
CI GUIDANO I MILLENNIALS!**

18.20 **PRE-DINNER CON DJ SET**

## VENERDÌ 8 APRILE

9.00 **SESSIONI PARALLELE**



(1ª Parte)

**DAL CRM AI BIG DATA:  
COME CONOSCERE,  
CONQUISTARE E  
FIDELIZZARE IL CLIENTE**



**PROGETTARE  
L'AGENZIA DEL FUTURO**

11.30 **SESSIONI PARALLELE**



(2ª Parte)

**DAL CRM AI BIG DATA:  
COME CONOSCERE,  
CONQUISTARE E  
FIDELIZZARE IL CLIENTE**



**LA BANCA PER LO SMALL  
BUSINESS E LE PMI:  
NUOVI APPROCCI E SERVIZI  
A VALORE AGGIUNTO**

14.30 **III SESSIONE PLENARIA**  
SUPPORTO E CONSULENZA A TUTTO CAMPO PER LA CLIENTELA

8.45 Registrazione dei partecipanti e Welcome Coffee nell'Area Meeting

## BANCHE E DISTRIBUZIONE RETAIL: MODELLI DIVERSI PER CLIENTI E BISOGNI DIVERSI

---



### Chair

Gianfranco **Torriero**, *Vice Direttore Generale* **ABI**

---

9.30 **SALUTO DI BENVENUTO E INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR**

### **Il potere delle persone**

Francesco **Morace**, *Presidente* **Future Concept Lab**

### **Accompagnare il cliente**

Renzo **Iorio**, *COO Italia, Grecia, Israele e Malta* **AccorHotels**

### **LAGO interior life network**

Daniele **Lago**, *CEO & Head of Design* **LAGO**

### **Banche diverse per bisogni differenti nella digital era**

Alberto **Antonietti**, *Managing Director Strategy Lead FS ICEG* **Accenture**

---

11.15 **Coffee Break e networking nell'Area Meeting**

---



# LA BANCA PER I NUOVI BISOGNI E LE NUOVE ATTESE DEL CLIENTE

---



## Chair

Gianfranco **Torriero**, *Vice Direttore Generale* **ABI**

---

11.45

### **Scala produttiva e creatività al servizio del territorio**

Gianluca **Benatti**, *Direttore Generale* **Banca Popolare di Cividale**

### **“È il cliente che sceglie”: l’evoluzione della Multicanalità in BPM-Webank**

Luca **Gasparini**, *Responsabile Multichannel Banking* **Banca Popolare di Milano**

### **Dai bisogni ai sogni dei clienti:**

### **l’esperienza della Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo**

Andrea **Lecce**, *Responsabile Direzione Marketing, Divisione Banca dei Territori* **Intesa Sanpaolo**

### **Il cliente al centro dell’attenzione**

Salvatore **Stefanelli**, *Direttore Generale* **Cedacri**

---

13.15

**Buffet Lunch e networking nell’Area Meeting**

---

#DimCliente 

## I NUOVI DRIVER DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE: L'ESPERIENZA FA LA DIFFERENZA

---



### Chair

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

---

#### 14.15 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

##### **Il governo della customer experience: leva per la redditività sostenibile**

Nico **Saraceno**, *Director Financial Services* EY

##### **La banca di qualità e la nuova frontiera delle relazioni**

Elisabetta **Vasco**, *Responsabile Customer Care* UBI Banca

##### **Come cambia l'experience nelle Smart Cities**

Roberto **Roggero**, *Vice President Head of Digital Entity* NTT DATA

##### **Gli Analytics al centro della strategia di relazione con il cliente**

Beniamino **De Simone**, *Regional Director Innovation Practice* SAS

##### **La forza del contenuto in un mondo peer to peer**

Luigi **Maccallini**, *Responsabile Comunicazione Retail* BNL Gruppo BNP Paribas



#DimCliente

# A

## LA FORZA PROPULSIVA DEI CANALI DIGITALI

---



### Chair

Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

---

#### 16.20 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

##### **Ripensare l'Internet Banking come canale di relazione: l'esempio della Consulenza Finanziaria**

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

##### **Da contact center a filiale online: il cambiamento e le nuove sfide**

Antonio Braghò, *Responsabile Online Customer Management Intesa Sanpaolo*

##### **Proattività e Multicanalità: le leve per il contact center di nuova generazione**

Gianluca Ferranti, *CEO & Co-founder Vivocha.com*

##### **buddybank trasforma la banca in un compagno di vita**

Angelo D'Alessandro, *Founder buddybank® at UniCredit*

### Q&A

---

#### 18.20 Pre-dinner con Dj set

---

#DimCliente 

# B LA BANCA PER I GIOVANI CLIENTI: CI GUIDANO I MILLENNIALS!

---



## Chair

Luisa Bajetta, *Ufficio Analisi Gestionali* ABI

---

### 16.20 **Millennials e banche: rischio “disintermediazione” o spinta all’innovazione del settore?**

Andrea Metelli, *Partner eFinance Consulting Reply - Gruppo Reply*

### **Millennial e mondo digital: l’email per amplificare la comunicazione con le nuove generazioni**

Nazzareno Gorni, *CEO MailUp*

Elena Scalabrini, *Comunicazione Digitale BPER Banca*

### **“Hype: money is just a tool”**

Doris Messina, *Responsabile Fintech e New Business Banca Sella*

### **Teens: un primo approccio alla gestione del denaro**

Cristina Liverani, *Direttore di ricerca Doxa e Responsabile Doxa Kids*

### **A fianco dei giovani nella vita economica, nel tempo libero e nei loro progetti**

Barbara d’Acerno, *Responsabile Mass Market BancoPosta Poste Italiane*

## Q&A

---

18.20 Pre-dinner con Dj set

---



#DimCliente



## PRE-DINNER CON DJ SET

### The Church Palace

Al termine della prima giornata dei lavori, **DIMENSIONE CLIENTE** è lieto di invitare **Relatori, Partner e Partecipanti** ad un raffinato pre-dinner con Dj set presso la sede del convegno.



**18.20**

Il piacevole intrattenimento musicale della Dj Annalisa Valentini e il gustoso aperitivo animeranno gli spazi dell'hotel, già impreziositi da numerose opere d'arte di Gian Paolo Tomasi, Alejandro Marmo, Mario Schifano e Alberto Burri.



#DimCliente 

AGENDA GIOVEDÌ 7 APRILE

EVENTO DI NETWORKING

## C

DAL CRM AI BIG DATA: COME CONOSCERE,  
CONQUISTARE E FIDELIZZARE IL CLIENTE

(1ª Parte)



## Chair

Giuseppe Ragusa, *Assistant Professor of Economics* LUISS Guido Carli

9.00

## INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

**Dal comportamento del cliente il marketing personalizzato**Anna Laura Daniele, *Manager of Analytics Solutions* IBM Italia**Assessment del Protection Gap per un modello di advisory a 360°**Sonia Grieco, *Senior Manager* Previnet**La creazione di valore nel rapporto banca-cliente  
attraverso l'utilizzo evoluto di big data e analytics**Roberto Massaglia, *Responsabile Servizio Sviluppo Commerciale e CRM* Intesa Sanpaolo**L'evoluzione della conoscenza: dall'analisi all'azione**Dario Cappellani, *Financial Service Industry Expert* Oracle**Behavioral Experience Value: agire sui comportamenti e i processi  
per generare valore**Paolo Righetti, *CEO* GN ResearchAlessandro Bernorio, *Customer Insight and Campaign Manager* ENI

11.00

Coffee Break e networking nell'Area Meeting



#DimCliente

# D1 PROGETTARE L'AGENZIA DEL FUTURO

---



## Chair

Massimo Giordani, *Vice Presidente* AISM - Associazione Italiana Sviluppo Marketing

---

### 9.00 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

#### **Reinventare con il design il mondo banca: dal fisico al digitale con umanità**

Alberto Pasquini, *Presidente* Crea International

Marcello Colombo, *Responsabile Marketing* DS Group

#### **Sharingideas: la filiale dei clienti**

Fabrizio Paschina, *Responsabile Pubblicità e Web* Intesa Sanpaolo

#### **Nuovi modelli di relazione allo sportello**

Bruno Item, *Senior Partner* Euseco Italia

Emanuele Regis, *Direttore Generale* Banca Cassa di Risparmio di Savigliano

#### **Nuova filiale BPER Banca: più relazione, più experience, più servizio**

Daniele Pedrazzi, *Responsabile Servizio Marketing* BPER Banca

Francesca Iaselli, *Specialist Customer experience - Ufficio Marketing Strategico* BPER Banca

#### **Q&A**

---

### 11.00 Coffee Break e networking nell'Area Meeting

---

#DimCliente 

## C

DAL CRM AI BIG DATA: COME CONOSCERE,  
CONQUISTARE E FIDELIZZARE IL CLIENTE

(2ª Parte)



## Chair

Giuseppe **Ragusa**, *Assistant Professor of Economics* LUISS Guido Carli

11.30

**Come conoscere i bisogni del cliente attraverso l'analisi dei Big Data**Igina **Frattini**, *Responsabile CRM* Banca Popolare di Milano**Coinvolgere per innovare. Come creare valore per il cliente e per il business**Stefano **Dominici**, *CEO* usertestlab**Digitalizzare la relazione con il cliente: dalla lead generation al nurturing nel settore bancario**Loredana **Campanile**, *Key Account* Diennea MagNews**“Indagine su un cliente al di sopra di ogni sospetto”**Marco **Lauro**, *Responsabile Servizio Customer Intelligence e CRM* Monte dei Paschi di Siena**Le advanced analytics come opportunità chiave per la trasformazione digitale della banca lungo la value chain**Michele **Crescenzi**, *Data Science Practice Lead Italy* Accenture Analytics

## Q&amp;A

13.30

## Buffet Lunch e networking nell'Area Meeting



#DimCliente

# D2 LA BANCA PER LO SMALL BUSINESS E LE PMI: NUOVI APPROCCI E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

---

Chair



Fernando G. Alberti, *Professor - Director Institute for Entrepreneurship and Competitiveness - LIUC*

---

11.30 **INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR**

**Il rilancio del credito allo Small Business: evoluzioni in corso**

Fabrizio Arboresi, *Direttore Mercato Finance Italia CRIF Credit Solutions*

**I nuovi servizi a valore aggiunto per le imprese: My Business Manager e My Business View**

Tiziana Mancini, *Head of Financing & Core Banking Customer Experience UniCredit*

**Analisi dello scenario dei finanziamenti a MPMI e PMI:  
strumenti e metodologie di successo**

Francesco Salemi, *Amministratore Delegato Gruppo NSA*

**Nuovi sviluppi per le aziende italiane**

Paolo Pastorelli, *Area Manager - Responsabile Rete Filiali Area Centro Sud Deutsche Bank*

**Equity crowdfunding: uno strumento di finanza e marketing per le PMI**

Matteo Piras, *Presidente del CDA StarsUp*

**Q&A**

---

13.30 **Buffet Lunch e networking nell'Area Meeting**

---

#DimCliente 

## SUPPORTO E CONSULENZA A TUTTO CAMPO PER LA CLIENTELA

---



### Chair

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

---

### 14.30 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

#### L'evoluzione del modello di consulenza con l'introduzione del Robo Advisory

Marco **Folcia**, *Associate Partner PwC*

#### Supporto e consulenza per il cliente - La consulenza online in UniCredit

Claudia **Vassena**, *Head of Customer Experience UniCredit*

#### CrevalConnect - Valorizzare la Filiale integrando sportello e remote advisor

Gian Luca **Contis**, *Responsabile Direzione Banca Digitale Credito Valtellinese*

### Q&A

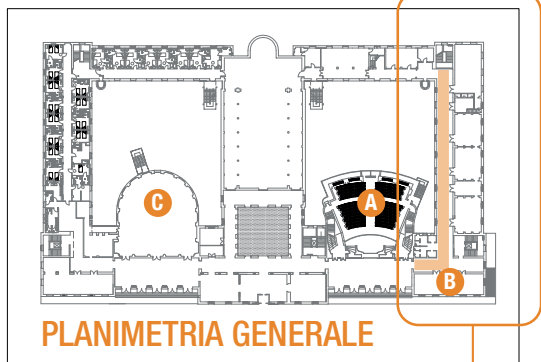
---

### 16.15 Chiusura dei lavori e arrivederci a Dimensione Cliente 2017!

---



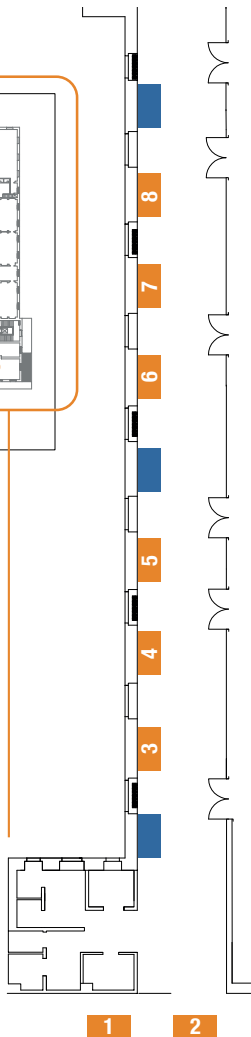
# AREA MEETING



A. Auditorium Bachelet B. Sala MAXXI C. Area Lunch

## DESK AREA MEETING

1	BANCAFORTE
2	ORACLE
3	SAS
4	C.S.E. CONSULTING
5	VIVOCHA.COM
6	GN RESEARCH
7	PRB
8	COMEDATA



Main Partner



Platinum Partner



Golden Partner



Silver Partner



Brand Partner



ABIEventi



[www.twitter.com/ABI\\_Eventi](http://www.twitter.com/ABI_Eventi)



[www.facebook.com/ABIEventi](http://www.facebook.com/ABIEventi)



[www.instagram.com/abieventi/](http://www.instagram.com/abieventi/)

[www.abieventi.it](http://www.abieventi.it) • [www.abi.it](http://www.abi.it)

Media Partner

