

 #DimCliente



AGENDA

DIMENSIONE CLIENTE 2017

ROMA
6 • 7 APRILE
TEATRO ELISEO
Via Nazionale, 183

RETAIL BANKING:
DESTINAZIONE
FUTURO

Opera Future di Gabriele Genova

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABISERVIZI 

eVENTS IN ART 2017

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



Gabriele Genova

Nasce a Palermo nel 1993 e studia Scenografia presso l'Accademia di Belle Arti. Appassionato da sempre di disegno e di tecniche grafiche, predilige nelle sue illustrazioni, l'uso dei pastelli ad olio. Lo scorso anno ha realizzato la sua prima mostra personale. Nell'ambito scenografico si è avvicinato al teatro di figura attraverso la realizzazione di marionette e videoproiezioni per lo spettacolo "The Legend of Orlando" svoltosi a Malta, nel 2016, durante l'International Baroque Festival de La Valletta.

L'Opera Future

Obiettivo dell'artista è esplorare il significato simbolico di "mercato retail" e di tutte le fasi che mettono in relazione la banca e il cliente. I soggetti principali, banca e cliente, sono uniti saldamente tra loro come i tasselli di un puzzle e, avvolgendosi elegantemente, si allontanano verso una grande luce nel cielo che simboleggia il futuro e il raggiungimento di nuovi traguardi.

GIOVEDÌ 6 APRILE

9.00

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA

DAL CONTENUTO DEI SERVIZI ALLA DISTRIBUZIONE: REINVENTARE IL RETAIL

11.45

I SESSIONE PLENARIA

UN PIÙ AMPIO SPAZIO ESPERIENZIALE PER LA CLIENTELA

14.30

II SESSIONE PLENARIA

LA BANCA VISTA ATTRAVERSO IL CUSTOMER JOURNEY

15.45

III SESSIONE PLENARIA

NUOVE FRONTIERE DELL'OFFERTA RETAIL

18.00

APERITIVO DI NETWORKING

VENERDÌ 7 APRILE

SESSIONI PARALLELE

9.00

A1

CAPIRE, PREDIRE E
AGIRE IN REAL TIME:
VERSO I BIG DATA
E L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
AL SERVIZIO DEL CLIENTE

9.00

B1

IL FACE TO FACE
IN AMBIENTE PHYGITAL

11.30

A2

IL MOMENTO COMMERCIALE:
UN'OCCASIONE DI WIN-WIN

11.30

B2

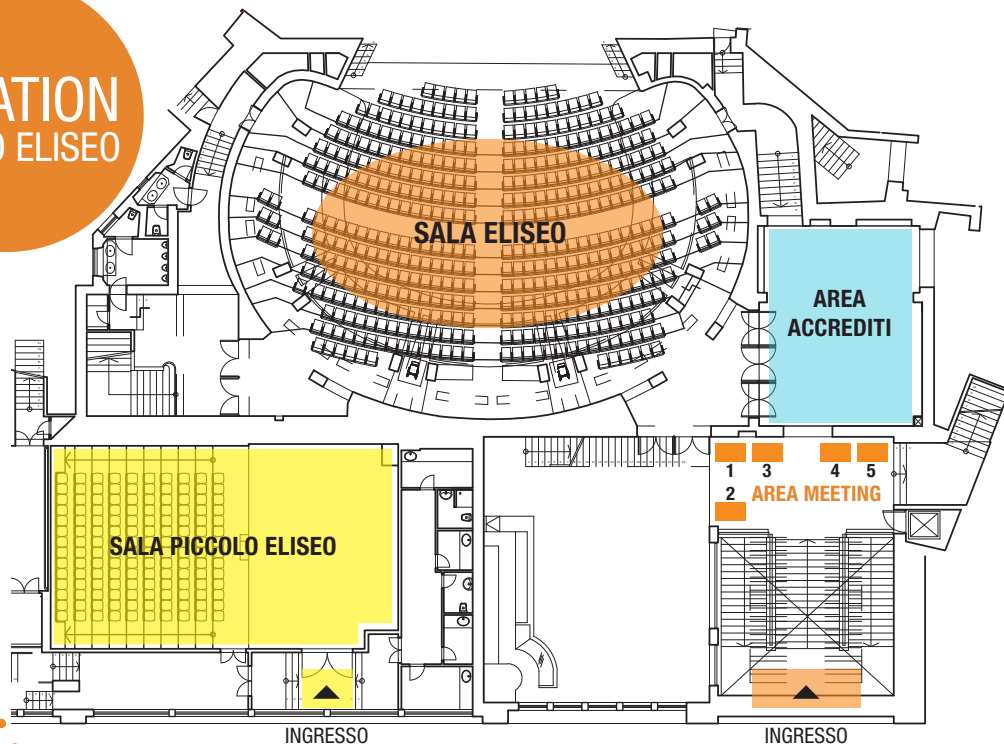
LA TRASFORMAZIONE
DELLA BANCA NEL
MONDO DEL WEB

14.30

IV SESSIONE PLENARIA

COMUNICAZIONE, PUBBLICITÀ, NUOVI LINGUAGGI SOCIAL E WEB MARKETING
PER IL CLIENTE SMART

LOCATION TEATRO ELISEO



- **SALA ELISEO**
Via Nazionale 183/E
- **SALA PICCOLO ELISEO**
Via Nazionale 183/A

DESK AREA MEETING

1	GN RESEARCH
2	MAGNEWS
3	MAILUP
4	VIVOCHA
5	SAS

8.30 Registrazione dei partecipanti

DAL CONTENUTO DEI SERVIZI ALLA DISTRIBUZIONE: REINVENTARE IL RETAIL



Chair

Andrea **Cabrini**, *Direttore* CLASS CNBC

9.00 SALUTO DI BENVENUTO E APERTURA DEI LAVORI

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

Il piacere di fare la spesa tra tecnologia e tradizione

Giorgio **Santambrogio**, *Amministratore Delegato* Gruppo Végé

Chicchiricchi di Fantasia

Carlo **Preve**, *Amministratore Delegato* Riso Gallo

L'innovazione digitale nel Customer Journey.

Dall'online all'offline, andata e ritorno

Layla **Pavone**, *Amministratore Delegato* Industry Innovation Digital Magics

Andrea Cabrini dialoga con

Roberto **Zardinoni**, *Vice President Enterprise and Commercial* IBM Europe

Mirella **Cerutti**, *Country Manager* SAS Italy

11.15 Coffee Break e networking nell'Area Meeting

#DimCliente 

UN PIÙ AMPIO SPAZIO ESPERIENZIALE PER LA CLIENTELA

**Chair**Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali* **ABI****11.45** **INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR****Rotate to the new: alla ricerca di una nuova sostenibilità per il sistema bancario italiano**Alberto **Antonietti**, *Managing Director Strategy Lead FS* **Accenture****Customer engagement: la banca nell'economia reale**Francesca **Nieddu**, *Responsabile CRM e Customer Experience* **Intesa Sanpaolo****CA Cariparma_PMT "Ambizione Italia 2020": 100% umano 100% digitale**Luca **Gasparini**, *Responsabile Direzione Marketing e Digital* **Crédit Agricole Cariparma****La gestione evoluta del patrimonio informativo come strumento per generare nuovi servizi**Massimo Costantino **Macchitella**, *Head of Small Business and Individuals Financing* **UniCredit****13.30** **Buffet Lunch e networking nell'Area Meeting**

#DimCliente

LA BANCA VISTA ATTRAVERSO IL CUSTOMER JOURNEY



Chair

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

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

Accelerare la trasformazione digitale: il Value Proposition Incubator

Chiara **Bima**, *Responsabile Customer Value Proposition* **BNL - Gruppo BNP Paribas**

Multicanalità e nuovi modelli di ingaggio per i clienti retail e la rete di vendita: il caso Mediolanum

Anna **Salvatore**, *Direttore Vendite Dynamics 365* **Microsoft**

Pierluigi **Vergari**, *Direttore Banking Operations* **Banca Mediolanum**

Customer Journey di Postepay: il caso BancoPosta

Laura **Furlan**, *Responsabile Retail BancoPosta* **Poste Italiane**

15.30 **Breve intervallo per cambio Sessione**

#DimCliente 

AGENDA **GIOVEDÌ 6 APRILE**

II SESSIONE PLENARIA

NUOVE FRONTIERE DELL'OFFERTA RETAIL



Chair

Umberto **Filotto**, *Professore di Economia degli Intermediari Finanziari* **Università Tor Vergata**

15.45

INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

Customer experience e fabbisogno di servizi innovativi

Simone **Capecchi**, *Predictive Information Solutions - Italy & European HQ Executive Director* **Crif**

Nuove frontiere nella Bancassicurazione

Fabio **Carniol**, *Amministratore Delegato* **Helvetia Vita** e **Chiara Assicurazioni**

Bancassurance - Mondo Salute: l'osservazione dell'experience del cliente per una migliore efficacia di vendita

Marco **Spedicato**, *Referente Ricerche di Mercato* **Banco BPM**

Oltre il tasso, innovare il mercato dei mutui casa

Filippo **Corsaro**, *Responsabile Coordinamento Marketing Prodotti e Clienti*

Crédit Agricole Cariparma

17.45

Fine dei lavori della prima giornata

18.00

Aperitivo di networking presso MADRE - Largo Angelicum, 1A



#DimCliente

APERITIVO DI NETWORKING

MADRE - Largo Angelicum, 1A (presso Roma Luxus Hotel)

Al termine della prima giornata dei lavori, **DIMENSIONE CLIENTE** è lieto di invitare Relatori, Partner e Partecipanti a un piacevole Aperitivo di Networking presso l'esclusivo **MADRE**.



APERITIVO DI NETWORKING

AGENDA GIOVEDÌ 6 APRILE



18.00
19.30

Novità assoluta nel panorama dei locali della Capitale, **MADRE** nasce nel cuore dell'antica Roma, tra i fori di Traiano e la Torre delle Milizie, all'interno di un ex complesso monastico delle suore domenicane. È un salotto accogliente "come l'abbraccio di una madre", luminoso e alla moda, circondato da piante verdi e con un inaspettato "giardino sospeso".

MADRE, fortemente voluto dallo chef stellato Riccardo Di Giacinto, vi sorprenderà con le sue proposte gourmet, un perfetto connubio tra cultura sudamericana e tradizione italiana. È un locale unico e raffinato che vi regalerà bellissime emozioni.



#DimCliente



A1 CAPIRE, PREDIRE E AGIRE IN REAL TIME: VERSO I BIG DATA E L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

SALA ELISEO



Chair

Pietro **Scabellone**, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali* **ABI**

9.00 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

Capire, Predire e Agire: l'essenza del digital CRM alla base del Robo Advisor di CheBanca! Yellow Advice

Antonio **Fratta Pasini**, *Head of CRM & Omnichannel Banking* **CheBanca! - Gruppo Mediobanca**

Il dinosauro e la gazzella: come i dati possono reinventare il ruolo della banca

Paolo **Cederle**, *Vice Presidente* **Everis Italia**

Il CRM Real Time: una relazione dinamica con il cliente

Giuseppe **Zavattoni**, *Responsabile CRM* **UniCredit**

#Augmentedintelligence: percorsi e modelli operativi

Michele **Destino**, *Business Development Executive, Financial Services* **IBM**

I Big Data a servizio dell'emozione del cliente

Luisa **Izzi**, *Responsabile Progetto Speech Analysis* **BNL Gruppo BNP Paribas**

La banca data driven a misura di cliente

Federico **Aguggini**, *Innovation Consultant Banking & Finance* **SAS**

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



#DimCliente

A2 IL MOMENTO COMMERCIALE: UN'OCCASIONE DI WIN-WIN

SALA ELISEO



Chair

Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Gestionali* ABI

11.30 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

Autogrill Group: un approccio customer centric a supporto dell'innovazione e dell'experience

Alessandra De Gaetano, *Group Concepts Director* Autogrill

Elena Bucci, *Milan Office Director* GN Research

Evoluzione dell'offerta e strategia distributiva tra digital e omnicanalità

Claudio Susca, *Responsabile Marketing e Pianificazione Commerciale* Unipol Banca

Creare una strategia multicanale win-win con la Marketing Automation

Loredana Campanile, *Key Account* Diennea MagNews

La Cessione del Quinto e i nuovi modelli di intercettazione

Paolo Rossi, *Direttore Partnership e Marketing* Pitagora

Vicinanza e fiducia nel rapporto in continua evoluzione tra cliente e banca

Andrea Eusebi, *Retail Sales & Marketing - Head UCD Management & Development* UniCredit

13.30 Buffet Lunch e networking nell'Area Meeting

#DimCliente 

B1 IL FACE TO FACE IN AMBIENTE PHYGITAL

SALA PICCOLO ELISEO



Chair

Luca Pellegrini, *Professore di Marketing* Università IULM Milano

9.00 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

La nuova filiale integrata nella strategia multicanale della banca

Claudia Daffunchio, *Responsabile Servizio Pianificazione Territoriale* Intesa Sanpaolo

Chi sei? Dove vai? Vuoi un fiorino?

Simona Piacenti, *Direttore Marketing* Comedata

Fabiana Udietti, *Responsabile Business Unit* Comedata

La relazione con la clientela nell'epoca della digitalizzazione

Luca Lisoni, *Responsabile Comunicazione e Marketing Clienti* Banca Mediolanum

Emozioni ed experience digitale: il neuromarketing entra in filiale

Francesco Gallucci, *Vice Presidente e Direttore Scientifico* Associazione Italiana Neuromarketing

Persone oltre i Prodotti

Giuseppe Zuliani, *Direttore Customer Marketing e Relazioni Esterne* Conad

11.00 Coffee Break e networking nell'Area Meeting



#DimCliente

**Chair**

Anna Omarini, *Ricercatore Dipartimento di Finanza* Università Bocconi
e *Senior Professor* SDA Bocconi

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

Roberta Bianco, *Managing Director* Continuum
Erica Moreti, *Strategy and Service Desing Lead* Continuum

**Il Risparmio e la Consulenza finanziaria supportata dai canali digitali:
la App UBI Money**

Giuseppe D'Antonio, *Responsabile Internet & Mobile* UBI Banca

**Digital banking needs a human touch. Dai bot alla videochat:
quali le opportunità concrete oggi per innovare nel settore bancario?**

Gianluca Ferranti, *CEO* Vivocha

**Mobile boost: come sicurezza e customer experience possono favorire i processi
di digitalizzazione della clientela**

Stefano Cioffi, *Responsabile Digital Sales & Webank* Banco BPM

La digitalizzazione dei pagamenti: il Servizio CBILL

Liliana Fratini Passi, *Direttore Generale* Consorzio CBI

13.30 Buffet Lunch e networking nell'Area Meeting

COMUNICAZIONE, PUBBLICITÀ, NUOVI LINGUAGGI SOCIAL E WEB MARKETING PER IL CLIENTE SMART

SALA ELISEO



Chair

Carlo Nosedà, *Presidente IAB Italia e CEO M&C Saatchi*

14.30 INTERVENTO DI APERTURA A CURA DEL CHAIR

Nuovi consumatori, nuove relazioni e nuovi linguaggi: verso il marketing del futuro

Silvio Siliprandi, *Presidente e Amministratore Delegato GfK Eurisko*

Un nuovo equilibrio nel linguaggio tra banca e cliente

Fabrizio Paschina, *Responsabile Pubblicità e Web Intesa Sanpaolo*

Digital advertising: come i brand si raccontano in nuove piattaforme e kpi di controllo. Il caso Hello! World

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

L'analisi della comunicazione finanziaria sui social media

Roberto Esposito, *Consulente Digital Strategies axélero e Amministratore Delegato DeRev*

16.30 Chiusura dei lavori e arrivederci al 2018!



#DimCliente

SI SCRIVE MARKETING SI LEGGE

MK



La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

Promozione riservata
ai partecipanti al
Convegno Dimensione
Cliente 2017

per la sottoscrizione
di nuovi abbonamenti
MK 2017

ABBONAMENTO 2017 • (6 numeri)

Italia € 40 anziché € 50
IVA inclusa

Esteri € 64 anziché € 80
IVA inclusa

Per usufruire dello **sconto del 20%** è necessario sottoscrivere l'abbonamento 2017 a MK direttamente sul sito <https://www.bancariaeditrice.it/mk-abbonamento-2017> e, in fase di acquisto online, inserire nel campo dedicato presente nella pagina di conferma dell'ordine il seguente codice: MKPROMODIMCLIENTE2017

Per info: tel. **06.6767.395** • fax. 06.6767.397 | e-mail: abbonamenti@bancariaeditrice.it
www.bancariaeditrice.it

Main Partner



DESIGN: GENTIL

Platinum Partner



Golden Partner



Silver Partner

Brand Partner



ABIEventi

www.twitter.com/ABI_Eventi

www.facebook.com/ABIEventi

www.instagram.com/abieventi/

www.abieventi.it • www.abi.it

Media Partner

