



#DimCliente

DIMENSIONE CLIENTE 2015

La relazione con il cliente nell'ecosistema fisico e digitale

Roma - Centro Congressi Roma
Eventi - Piazza di Spagna
9/10 aprile

PROGRAMMA



Opera: Domenico Dell'Osso

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABI
EVENTI

Media Partner

BANCAFORTE
Innovation key

WIK

L'OPERA



Il quadro “Il Cliente” raffigura la relazione tra la banca e il cliente.

La mano aperta rappresenta, infatti, la banca, capace di supportare l'interlocutore attraverso molteplici canali e strumenti. Il protagonista è raggiunto dalla mano attraverso lo schermo del computer, mentre parla al telefono.

Il soggetto, grazie al sostegno offerto, diventa l'attore principale della relazione, in un contesto sereno e rassicurante.

DOMENICO DELL'OSSO

Domenico Dell'Osso, classe 1975, dipinge dall'età di 16 anni.

Seguito e apprezzato da numerosi critici di fama nazionale e internazionale, ha all'attivo più di 40 mostre ed ha esposto in musei quali il MAMBO di Bologna, il Centro PECCI di Prato e il Museo MADRE di Napoli.

Definito «capostipite dei pop surrealisti italiani», Dell'Osso dipinge con colori acrilici, creando opere intense, sempre accompagnate da un pensiero profondo che ne diventa il titolo. Il protagonista delle opere ha assunto negli anni le sembianze dell'artista stesso, diventando una sorta di alter ego che ne esplora il pensiero inconscio, nel tentativo di portarne alla luce una lettura visiva.

I colori brillanti, uniti ad una tecnica di altissimo livello, fanno di questo autore un artista accattivante e mai banale.

Domenico Dell'Osso ha ricevuto alcuni tra i più importanti riconoscimenti in ambito artistico, tra cui il Premio Celeste, il Premio Zuanazzi e il Premio Arte Mondadori. Ha lavorato per aziende quali Ceres e Costa Crociere e per l'artista Caparezza, per il quale ha creato la copertina dell'ultimo album. Nel 2013 ha aperto la sua Art Gallery nel centro di Matera.

www.artisticontemporanei.com

“Events in Art” 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.

Il progetto è in collaborazione con *Fabbrica di Lampadine*.



 #DimCliente

SESSIONE D'APERTURA

I clienti di domani: nuove modalità
di relazione e contaminazioni da mondi diversi

Giovedì 9 aprile
Mattina

Chair

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

9.30 Saluto di benvenuto e Apertura dei lavori

Gianfranco **Torriero**, **ABI**

Innovazione in favore del cliente

Giacomo **Trovato**, *Responsabile Media* **Amazon Italia Services**

Clienti esterni o clienti interni, dove inizia la sfida?

Luisa **Romesi**, *Regional Vice President South-East Europe* **Foot Locker**

Emozione e Concretezza

Elena **Pezzini**, *Responsabile Reparto Strategico* **JWThompson Italia**

11.00 Coffee Break



 #DimCliente

I SESSIONE

Nuove strategie di servizio al cliente
in un mercato più competitivo

Giovedì 9 aprile
Mattina

Chair

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

11.30

Innovare i modelli di relazione per competere nell'ecosistema digitale

Alberto **Antonietti**, *Managing Director* **Accenture Strategy Financial Services Lead**

La smart (r)evolution del cliente mobile

Elisabeth **Rizzotti**, *Responsabile Comunicazione e Canali Diretti* **UBI Banca**

Mobility, Multicanalità e CRM a servizio del cliente.

Tecnologia e relazione: un nuovo modo di fare banca

Giovanni **Stifano**, *Direttore* **Microsoft Dynamics Italia**

Emilio **Martano**, *Direttore Comunicazione e Customer Social Relationship*

Widiba - Gruppo Mps

Real Time Analytics: evoluzione del rapporto banca-cliente

Walter **Ballardin**, *Consulting & Presales Director Finance* **SAS Italy**

La banca di prossimità digitale

Vittorio **Ratto**, *Responsabile del Governo delle Risorse Umane*

e Marketing Strategico **Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza**

Gruppo Crédit Agricole

Conoscere e consigliare il cliente nella banca multicanale

Michele **Destino**, *Banking & Insurance Industry Leader* **IBM Italia**

13.30

Buffet Lunch



 #DimCliente

II SESSIONE

La customer experience nello spazio fisico e digitale

Giovedì 9 aprile
Pomeriggio

Chair

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

14.30 Apertura della Sessione

Luisa **Bajetta**, **ABI**

Customer Experience multicanale: misurazione, attivazione, governo
Nico **Saraceno**, *Director Financial Services* **EY**

Gestire l'esperienza nell'Era del Cliente: la sfida dell'integrazione tra fisico e digitale
Francesca **Nieddu**, *Capo Direzione Customer Experience e CRM* **Intesa Sanpaolo**

La Banca Digitale (ovvero l'imprevedibile virtù dei dati)
Nicola **Nodari**, *Solution Sales Leader South East Europe* **Informatica Corporation**

Customer Experience: dalla strategia all'azione
Daniele **Pedrazzi**, *Responsabile Servizio Marketing* **Gruppo BPER**

Ripensare la banca per i nuovi modelli di relazione
Carlo **Panella**, *Direttore Generale* **CSE Consulting**

Customer Experience: la grande sfida delle banche
Maria Letizia **D'Abbondanza**, *Responsabile Customer Experience e Comunicazione Italia* **UniCredit**

Integrazione e convergenza tra canali
Roberto **Roggero**, *Head of Digital Transformation* **NTT DATA Italia**



 #DimCliente

III SESSIONE – TAVOLA ROTONDA

Il punto vendita per i bisogni complessi

Giovedì 9 aprile
Pomeriggio

Coordina

Luciano **Munari**, *Professore Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari*
Università di Parma

17.15 Intervengono

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

Margherita Elena **Zambotto**, *Vice Responsabile Direzione Retail*
Banca Popolare di Vicenza

Luca **Ciccarelli**, *Vice Responsabile Direzione Coordinamento Risorse*
Banca Popolare di Vicenza

Giuseppe **Favia**, *Responsabile Uff. Marketing e Prodotti POE e Imprese*
Banca Popolare di Bari

Antonio **Carbonera**, *Partner - Executive Vice President R&D and Quality* **PRB**
Massimo **Oberto**, *Direttore Commerciale* **Banca d'Alba**

Q&A

18.30 Networking: Pre-dinner presso Whisky & Co. (Via Margutta, 28)



 #DimCliente

IV SESSIONE

Fare marketing, vendere
e soddisfare il cliente

Venerdì 10 aprile
Mattina

Chair

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

8.30

Il marketing al centro dei processi commerciali: programmazione, vendita e valutazione della customer experience

Paolo Tommaso **Pellegrini**, *Responsabile Marketing Strategico Retail*
Banca Monte dei Paschi di Siena

Generare valore attraverso la text and sentiment analysis

Enrico **De Maria**, *Business Director* **GPF**
Giorgio **Lolli**, *Manager* **SCS Consulting**

Dall'acquisizione del cliente allo sviluppo del dialogo digitale

Riccardo **Becagli**, *Responsabile Customer Development* **Hello Bank!**

Marketing Digitale: una campagna su Facebook

Bruno **Item**, *Senior Partner* **Euseco Italia**
Arturo **Miotto**, *Direttore Generale* **BCC di Monastier e del Sile**

Io cambio banca perché...

Vittorio **Gnesi**, *Responsabile Area Mercato* **Cassa di Risparmio di Volterra**

10.30

Coffee Break



 #DimCliente

V SESSIONE

Big Data: una miniera di conoscenze?

Venerdì 10 aprile
Mattina

Chair

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

11.00 Apertura della sessione

Pietro **Scabellone**, **ABI**

Next best: anticipare le esigenze del cliente

Luca **Camporese**, *Senior Manager* **Accenture Digital**

Customer Analytics, Big Data e Real Time Marketing

Duccio Stefano **Gazzei**, *Responsabile Customer Analytics* **BNL Gruppo BNP Paribas**

Big Data tra dubbi e opportunità concrete

Davide **Celli**, *Director* **Everis Italia**



 #DimCliente

VI SESSIONE – TAVOLA ROTONDA

Operazione Loyalty

Venerdì 10 aprile
Mattina

Coordina

Cristina **Ziliani**, *Professore Associato di Marketing e Responsabile Scientifico Osservatorio Fedeltà* **Università di Parma**

12.15 Intervengono

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

Carlo **Stefanini**, *Direttore Generale* **Promarsa Italia**

Leonardo **Maggiolini**, *General Manager* **Pro.Ge.Sa - HelpCard**

Ivan **Gotti**, *Responsabile Marketing Retail* **Gruppo UBI Banca**

Q&A

13.30 Buffet Lunch



 #DimCliente

VII SESSIONE

Mobile: oltre i pagamenti

Venerdì 10 aprile
Pomeriggio

Chair

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

14.30 Apertura della sessione

Daniela **Vitolo**, **ABI**

Digital payments: come devono evolvere i servizi di pagamento per una più efficace user experience

Marco **Loro**, *Partner* **Reply**

Mobile e Multicanalità: oltre le tradizionali App

Federico **Sforza**, *Senior Vice President - Head of Multichannel* **UniCredit**

Accompagnare l'evoluzione digitale degli italiani: funzionalità, bisogni e formazione

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

From evolution to revolution: ripensare il mobile banking grazie alle idee dei clienti (e dei colleghi)

Stefano **Cioffi**, *Responsabile Commerciale* **Webank - Banca Popolare di Milano**



 #DimCliente

VIII SESSIONE – TAVOLA ROTONDA

Relazioniamoci con i social!

Venerdì 10 aprile
Pomeriggio

Coordina

Andrea **Albanese**, *Project Manager e Community Manager* **Web Marketing Manager - Social Media Marketing Day**

16.00 Intervengono

Paolo **Capaccioni**, *Partner* **KPMG Advisory**

Laura **Vescovo**, *Responsabile Ricerche e Sondaggi* **Intesa Sanpaolo**

Tiziano **Tassi**, *Partner e Managing Director* **Caffeina**

Loredana **Buongiorno**, *Direttore Canali Diretti - Direzione Commerciale* **CheBanca!**

Giorgio **Guardigli**, *Head of Digital & Acquisition Marketing - Direzione Centrale Marketing* **CheBanca!**

Q&A

17.30 Chiusura dei lavori e Appuntamento a Dimensione Cliente 2016

DIMENSIONE CLIENTE 2015

è un convegno ABIEventi

www.abieventi.it www.abi.it

 #DimCliente

Design movieandarts



www.facebook.com/eventi.ABIEventi



www.twitter.com/ABI_Eventi



ABIEventi



abieventblog.blogspot

Main Partner








THE POWER TO KNOW.

Platinum Partner


CAFFEINA
ITALIA MOVEMENT


CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL


CSE
CONSORZIO SERVIZI BANCARI


EUSERO
CRM for Finance


everis

an NTT DATA Company


EY
Building a better
working world


[GPF]


HELPCARD
SCONTI SANITÀ


informatica
Put potential to work:


KPMG
cutting through complexity


NTT DATA


Posteitaliane


PRB


promarsa
& asociados


Reply


SCS
CONSULTING


SMM
DAY ITALIA
SOCIAL MEDIA MARKETING


WMM
WEB MARKETING MANAGER

Brand Partner


Almaviva


GFT


PITAQORA
NEW BUSINESS MODEL


pwc

Technical Partner


Fabbrica
di Lampadine


il Cinema
insegna
formazione con i film

Media Partner


ABI
Associazione
Bancaria
Italiana


ABI
EVENTI


BANCAFORTE
Innovation key


MK