

#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**  
ABI  
EVENTI

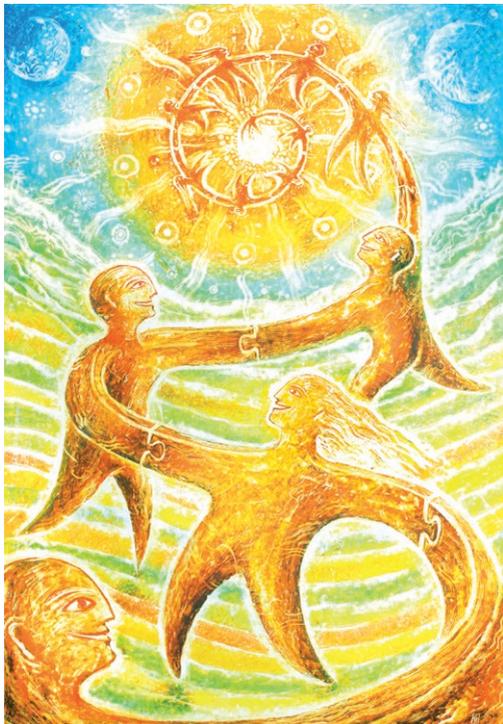
# eVENTS IN ART 2017

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



Fabbrica  
di Lampadine



## 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**

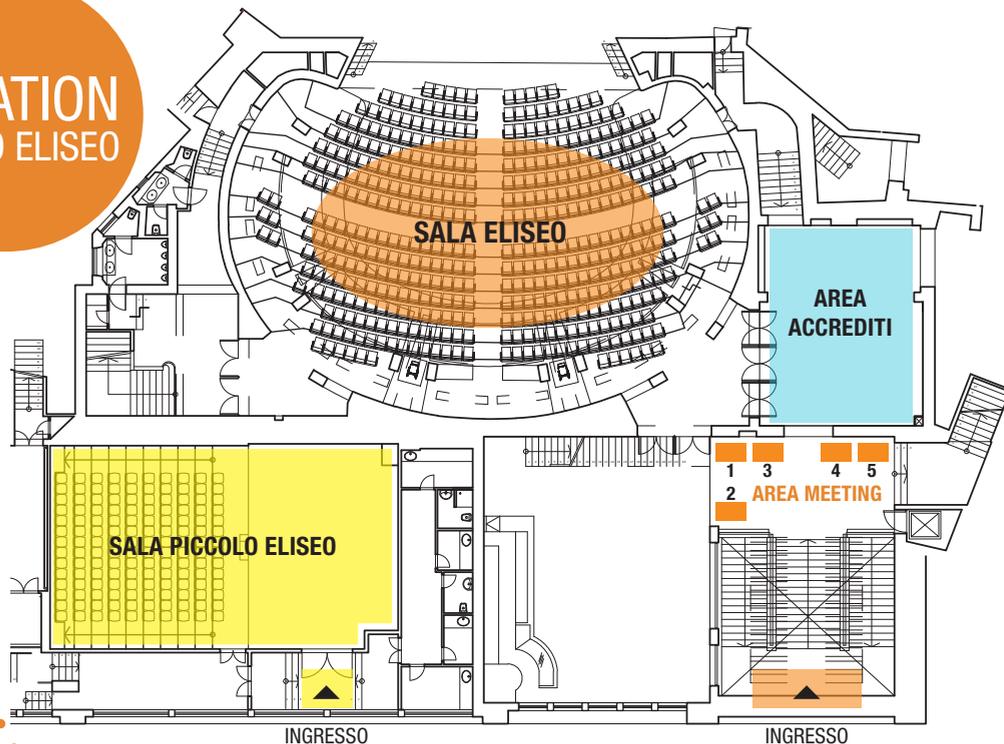
LA TRASFORMAZIONE  
DELLA BANCA NEL  
MONDO DEL WEB

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**

---

## 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](mailto:abbonamenti@bancariaeditrice.it)  
[www.bancariaeditrice.it](http://www.bancariaeditrice.it)

Main Partner



DESIGN: GENTIL

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

