



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

 #DimCliente

Design movieandarts



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



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



ABIEventi



abieventblog.blogspot

### Main Partner







  
THE POWER TO KNOW.

### Platinum Partner

  
CAFFEINA  
ITALIA MOVIEELECTA

  
CFI Group  
CLAES FORNELL INTERNATIONAL

  
CSE  
CONSORZIO SERVIZI BANCARI

  
EUSERO  
CRM for Finance

  
an NTT DATA Company

  
EY  
Building a better  
working world



  
HELPCARD  
SCONTI//SANITÀ

  
informatica  
Put potential to work:

  
KPMG  
cutting through complexity







  
promarsa  
& asociados

  
Reply

  
SCS  
CONSULTING

  
SMM  
DAY ITALIA  
SOCIAL MEDIA MARKETING

  
WMM  
WEB MARKETING MANAGER

### Brand Partner





  
PITAQORA  
NEW BUSINESS MODEL



### Technical Partner

  
Fabbrica  
di Lampadine

  
il Cinema  
insegna  
formazione con i film

### Media Partner

  
ABI  
Associazione  
Bancaria  
Italiana

  
ABI  
EVENTI

  
BANCAFORTE  
Innovation key

