

DIMENSIONE  
CLIENTE



# DIMENSIONE CLIENTE 2013

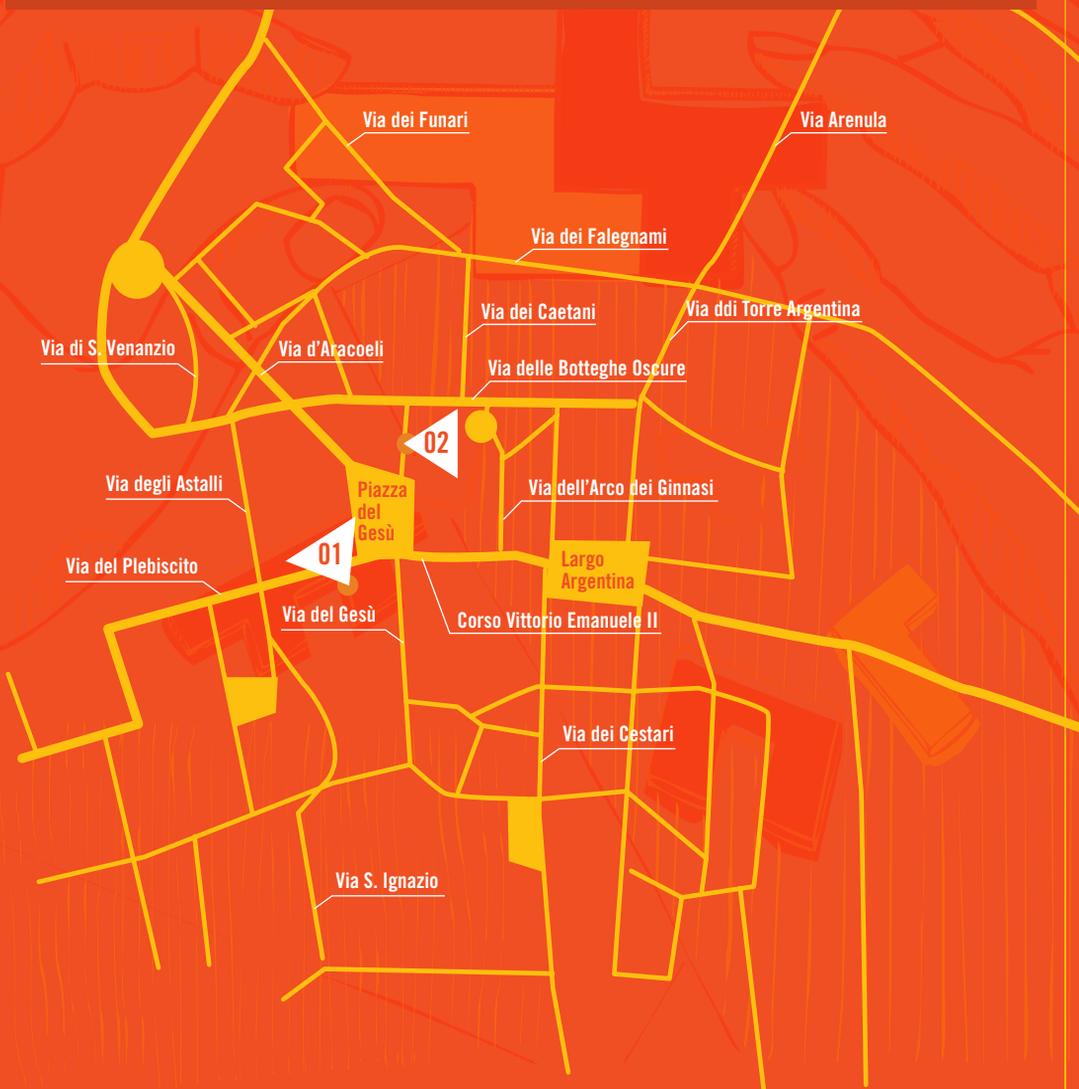
**Banche e clienti cambiano insieme**

Roma - Palazzo Altieri 10/11 aprile

## PROGRAMMA

01 - Palazzo Altieri

02 - Teatro Centrale Carlsberg - Via Celsa, 6





# SESSIONE D'APERTURA

Il nuovo cliente e i riflessi sul mondo retail

8.30

REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI

Chair

Giovanni **Sabatini**, *Direttore Generale* **ABI**

9.30

Saluto di benvenuto e Apertura dei lavori a cura del Chair

**I nuovi orientamenti comportamentali del cittadino-consumatore**

Remo **Lucchi**, *Presidente Onorario* **GfK Eurisko**

**Tradizione e Futuro**

Luca **Vanetti**, *Direttore Marketing* **Banca Popolare di Vicenza**

**Competere per il cliente nel mercato del 2013**

Luca **Rossetto**, *Direttore Divisione Consumer* **Telecom Italia**

**L'innovazione nel retail (video intervista)**

Oscar **Farinetti**, *Fondatore e Presidente* **Eataly**

11.00

Coffee Break



# I SESSIONE

## Nuovi modelli al servizio del cliente

### Chair

Gianfranco **Torriero**, *Direttore Centrale Responsabile Direzione Strategie e Mercati Finanziari* **ABI**

11.30

Apertura della sessione a cura del Chair

### Customer management model: idee per innovare

Ambrogio **Terrizzano**, *Responsabile Accenture Interactive Marketing Transformation* **Accenture**

### Il cliente oscuro e la crescita possibile

Alessandro **Cobelli**, *Regional Sales Leader Integrated Marketing Management* **SAS**

### Nuovi modelli operativi a servizio del cliente: esperienze sul campo

Andrea **Pettinelli**, *Vice President Financial Services Sector, Global Business Services* **IBM Italia**

### La relazione Cliente – Banca nell'era digitale

Gianluca **Finistauri**, *Global Head of Multichannel and Innovation* **UniCredit**

13.15

Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, Via Celsa 6



## II SESSIONE

### Il viaggio del cliente nella multicanalità

#### Chair

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

14.30

Apertura della sessione a cura del Chair

**Digital Advantage: l'evoluzione dei modelli di servizio multicanale**

Roberto **Manini**, *Vice President* **Capgemini Italia**

**Come i clienti usano i touch points bancari nella quotidianità e nelle scelte finanziarie**

Simone **Pizzoglio**, *Amministratore Delegato* **Doxametrics**

Paolo **Mistrorigo**, *Fondatore e Business Developer Manager* **Duepuntozero**

**Dalla visita in filiale a infinite nuove esperienze di contatto con la banca**

Marco **Barbuti**, *Responsabile Direzione Qualità e Canali* **Intesa Sanpaolo**

**Mobile Payment: fattori abilitanti, potenziale e bisogni della clientela**

Fabrizio **Andreose**, *Finance Account Director* **TNS Italia**

**Banking Center e Multicanalità: l'evoluzione in banca**

Pierluigi **Vergari**, *Responsabile Banking Operation* **Banca Mediolanum**



# TAVOLA ROTONDA

## Vendere online

E-commerce e Engagement: nuove dimensioni del marketing digitale

Coordina

Roberto **Liscia**, *Presidente* **Netcomm**

16.30

Intervengono

Nicola **Arnese**, *VP e-business* **Alitalia**

Claudio **Bombonato**, *Consigliere Esecutivo* **Reply**

Gianfranco **Lertora**, *Direttore Pianificazione Commerciale e Marketing* **Banca Carige**

Q&A

18.00

Networking: Degustazioni Speziate



## III SESSIONE – prima parte

### L'evoluzione dell'agenzia bancaria

#### Chair

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

8.45

#### Sportelli bancari: un cambiamento di ruolo prevedibile?

Luciano **Munari**, *Professore Ordinario* **Università di Parma** e *Vicepresidente* **ADEIMF**

#### Be big, act small. L'evoluzione delle aspettative del cliente bancario nel contesto della crisi economica

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

#### Il modello a stella di filiale

Giammaria **Amato**, *Responsabile Direzione Retail* **Banca Popolare di Vicenza**

#### “Obiettivo Produttività”: le sfide e i fattori abilitanti per il sistema bancario

Fabio **Giroto**, *Senior Manager* **Prometeia**

#### Holistic Bank: un concept altamente innovativo nei servizi e nella relazione con il cliente della banca

Antonio **Carbonera**, *Partner - Responsabile Tecnico e della Qualità* **PRB**

10.30

Coffee Break





## III SESSIONE - seconda parte

### L'evoluzione dell'agenzia bancaria

#### Chair

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

11.00

**La Filiale nel nuovo modello di rete per una migliore Customer Experience e Satisfaction**  
Tullio **Ospici**, *Responsabile Ufficio Business Development e Progetti e Responsabile Ufficio Customer Satisfaction* **Banca Popolare di Bari**

**Modelli di relazione allo sportello: come ridurre i costi di distribuzione e aumentare il livello di servizio**

Bruno **Item**, *Senior Partner* **Euseco Italia**

Vittorio **Canciani Battain**, *Direttore Generale* **Banca San Biagio del Veneto Orientale**

**Design Model Innovation**

Ivan **Ortenzi**, *Equity Partner* **Ars&Inventio**

Marco Michele **Rossi**, *Creative Director* **Newtonone**



## IV SESSIONE

Coinvolgere, valorizzare ed emozionare il cliente

Chair

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

12.00

Apertura della sessione a cura del Chair

**Osservatorio Materiality Outlook: quando l'ascolto del cliente non basta**

Marco **Lanzoni**, *Responsabile Mercato Finance* **SCS Consulting**

Egeria **Di Nallo**, *Professoressa* **Università di Bologna**

**La misura della relazione in una Banca del Credito Cooperativo. Analisi del modello di Customer Experience**

Domenico **Buonocunto**, *Capo Servizio Marketing* **BCC di Roma**

**YouCard - un nuovo paradigma di offerta tra le carte di pagamento**

Antonella **Verzini**, *Responsabile Issuing and Acquiring* **Banco Popolare**

Marco **Spedicato**, *Responsabile Ricerche e Analisi di Mercato* **Banco Popolare**

13.30

Buffet Lunch presso il Teatro Centrale Carlsberg, Via Celsa 6



# V SESSIONE

La relazione con il cliente sui nuovi device

## Chair

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

14.30

Apertura della sessione a cura del Chair

**Incentivazione al cambio dei comportamenti: strumenti di oggi e di domani**

Luca **Leoni**, *Responsabile BancoPosta Market Intelligence* **Poste Italiane**

**La leadership del Contact Center in una Banca Multicanale**

Francesco **Rosato**, *Head of Contact Center Strategy – Global Multichannel & Business Innovation* **UniCredit Group**

Q&A



# TAVOLA ROTONDA

## La banca e i social network

Emozioni e social network: di che colore è la tua presenza?

### Coordina

Fabrizio **Bellavista**, *Innovation Coaching e Partner Istituto di ricerca Emotional Marketing*

15.30

### Intervengono

Luca **Schibuola**, *Web Marketing Manager Banca IFIS*

Simone **De Amicis**, *Media Manager FinecoBank*

Michele **Ficara Manganelli**, *Direttore Testata Editoriale Assodigitale.it*

### Q&A

16.45

Chiusura dei lavori e Appuntamento a Dimensione Cliente 2014

## Platinum Partner



## Brand Partner



DIMENSIONE CLIENTE 2013 è un convegno ABIEventi



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



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



[ABIEventi](http://ABIEventi)



[abieventiblog.blogspot.it](http://abieventiblog.blogspot.it)

ABIEventi

Via delle Botteghe Oscure, 46  
00186 Roma

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

DESIGN MOVIE & ARTS



Media Partner

