



#ilCliente

ALLA SCOPERTA
DEL NUOVO RETAIL.



#ilCliente

PROGRAMMA PROVVISORIO

28 | 29 APRILE 2021



 **#ilcliente**

convegnoilcliente.abieventi.it

Promosso da

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Organizzato da

ABISERVIZI 

Partner digitale

BANCAFORTE
innovation key

Media Partner

MK  La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | MATTINA

8.45 – 9.15

Collegamento dei partecipanti e networking digitale

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – I PARTE (9.15 – 11.00)

IL MERCATO RETAIL DOPO UN ANNO A “DISTANZA DI SICUREZZA”

Dopo più di un anno di emergenza pandemica, tutto il mercato retail ha rinnovato le strategie da adottare per coinvolgere il nuovo consumatore nella prospettiva ‘post covid’. Scopriremo come i fattori chiave di sostenibilità e autenticità delle aziende assumono oggi un ruolo rilevante nella relazione tra brand e consumatori. Una relazione che ormai consolida la coesistenza tra empatia dell’approccio umano e velocità del digitale. L’abbattimento delle barriere del digitale è finalmente una realtà e il nuovo consumatore chiede alle aziende chiarezza, semplicità e assistenza personalizzata come mai prima d’ora. La sfida di costruire una ‘distanza ravvicinata’ passa dal disegno di un nuovo approccio che sapientemente sia in grado di miscelare empatia, sicurezza e conoscenza per dare alle persone una nuova percezione dei servizi fruiti e dei prodotti acquistati. Un ruolo cruciale lo svolge la tecnologia innovativa che, nel rispetto della consapevolezza del cliente, possa attraverso i dati trasferire valore equo ad aziende e clienti retail.

TEMI TRATTATI:

- LE NUOVE STRATEGIE DI COINVOLGIMENTO DEL CONSUMATORE POST COVID
- PER COSTRUIRE IL NUOVO BUSINESS RETAIL: AUTENTICITA’ E SOSTENIBILITA’
- I TREND DEL DIGITALE PER RICONFIGURARE IL MODELLO DI SERVIZIO
- ESPERIENZA UMANA PER SOSTENERE LA RIPRESA
- I DATI A SUPPORTO DELL’INNOVAZIONE NEL MERCATO RETAIL
- DISEGNARE NUOVE ESPERIENZE D’ACQUISTO
-

Chair: Andrea **Cabrini**, *Direttore CLASS CNBC*

INTERVENTO INTRODUTTIVO

Gianfranco **Torriero**, *Vicedirettore Generale ABI*

KEYNOTE SPEAKER

Nando **Pagnoncelli**, *Presidente IPSOS*

TAVOLA ROTONDA - IL NUOVO MONDO RETAIL

Modera: Giuseppe **Stigliano**, *Ceo Wunderman Thompson Italy e Co-Autore con Philip Kotler di Retail 4.0 e Onlife Fashion*

Intervengono:

Giampaolo **Grossi**, *General Manager Starbucks Italy*

Davide **Tavaniello**, *Ceo Hippocrates Holding*

Mara **Panajia**, *General Manager Henkel Italy LHC*

Ceo Azienda Partner ICT

11.00 – 11.15

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | MATTINA

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – II PARTE (11.15 – 13.15)

TAVOLA ROTONDA

LE SFIDE DEL RETAIL BANKING NEL 2021

TEMI TRATTATI:

- FINANZA SOSTENIBILE COME LEVA DEL CAMBIAMENTO (EUROPEAN GREEN DEAL)
- LA FORZA DEL TERRITORIO PER IL RETAIL BANKING
- EVOLUZIONE DEL SETTORE BANCARIO E RIFLESSI PER IL RETAIL BANKING
- EMPATIA E SICUREZZA UN BINOMIO VINCENTE PER SOSTENERE LA FIDUCIA
- I MODELLI DI SERVIZIO DELLE BANCHE PER SOSTENERE LE PMI
- L'INNOVAZIONE DIGITALE NEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA BANCA DEL FUTURO
- LA VENDITA TRA FISICO E DIGITALE CAMBIA CON LA TECNOLOGIA
- ECOSISTEMI VALORIALI PER UN NUOVO RETAIL BANKING
- ARENA COMPETITIVA DEI PAGAMENTI: LA SFIDA DEI DATI
- COOPETITION CON LE FINTECH: COSA FARE ORA?
-

Modera: *Andrea Cabrini, Direttore CLASS CNBC*

TAVOLA ROTONDA – LE SFIDE DEL RETAIL BANKING NEL 2021

Intervengono:

Fabio Carniol, General Manager Helvetia Italia e Helvetia Vita - Gruppo Helvetia

Giorgio Coppola, Managing Director Strategy & Consulting Accenture

Michela Del Piero, Presidente CiviBank

Angela Gemma, Managing Director Deutsche Bank Italia

Andrea Lecce, Executive Director Sales e Marketing Privati e Aziende Retail Intesa Sanpaolo

Elisabetta Pancaldi, Senior Director CRIF

Relatore **Nexi**

13.15 – 14.15 Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (14.15 – 15.45)

SESSIONE 1

L'ASSISTENZA AL CLIENTE COME LEVA STRATEGICA DELLA RELAZIONE

TEMI TRATTATI:

- IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE RIPARTONO DALLA VOCE
- DAL CHATBOT AL CONTACT CENTER PER PRENDERSI CURA DEL CLIENTE
- IL TOCCO UMANO NEL DIGITALE PER UN SERVIZIO A MISURA DI CLIENTE
- LA TECNOLOGIA A SUPPORTO DI UN'ASSISTENZA MULTICANALE
-

Chair: Silvia **Attanasio**, *Responsabile Ufficio Innovazione ABI*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Riccardo **Brizzi**, *Contact Center Manager Banca Sella*

Paolo Angelo **Paravento**, *Director of Sales and Marketing Almaxwave*

... ..

SESSIONE 2

PROTEGGERE E SOSTENERE I CLIENTI RETAIL NEI NUOVI STILI DI VITA E NELLO SCENARIO POSTPANDEMICO

TEMI TRATTATI:

- NUOVI BISOGNI E NUOVE ATTESE DEL CLIENTE RETAIL
- COME CAMBIA LA PERCEZIONE DEL RISCHIO E QUALE SICUREZZA CHIEDE OGGI IL CONSUMATORE
- BANCASSICURAZIONE E SOSTENIBILITA': UN CONNUBIO VINCENTE
- NUOVI FORME DI FINANZIAMENTO PER SOSTENERE I PROGETTI DEI CLIENTI
- MODELLI DI SERVIZIO INNOVATIVI PER SUPPORTARE FAMIGLIE E PICCOLE IMPRESE
-

Chair: Daniela **Vitolo**, *Ufficio Studi ABI*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Simone **Pizzoglio**, *Partner - Head of Finance & Utilities Doxa*

Maria Miryam **Di Palma**, *Responsabile Prodotti Terzi e Bancassicurazione BCC di Roma*

Roberto **Girelli**, *Responsabile Sviluppo dell'Offerta e Innovazione Helvetia Vita*

Andrea **Lavezzi**, *Responsabile Consumer Finance e Bancassicurazione Banco BPM*

... ..

15.45 – 16.10 Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | POMERIGGIO

I SESSIONE PLENARIA (16.10 – 17.30)

LA NUOVA CUSTOMER EXPERIENCE: IL GIUSTO MIX TRA FISICO E DIGITALE

TEMI TRATTATI:

- ASSISTENZA TRA FISICO E DIGITALE, ONBOARDING E CONSULENZA PER INNOVARE LA RELAZIONE CON IL MERCATO
- LA FIDUCIA COME CATALIZZATORE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE
- VICINANZA ED EMPATIA: LE NUOVE SFIDE DEL DECENNIO
- IL CUSTOMER JOURNEY SI ARRICCHISCE DI SERVIZI
- GLI ECOSISTEMI E IL LORO RUOLO NELLA VITA QUOTIDIANA DEI CLIENTI
- CHAT, SOCIAL, MOBILE, APP E INTERNET: I NUOVI TERRITORI DI RELAZIONE E VENDITA
-

Chair: Daniela **Vitolo**, *Ufficio Studi ABI*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Veronica **Bertolini**, *Responsabile Marketing Strategico Banca di Credito Popolare*

Roberta **Zurlo**, *Chief Commercial Officer Banking and Credit Banca Widiba*

Luca **Vanetti**, *Responsabile Marketing e Omnicanalità Banco BPM*

... ..

17.30

Chiusura dei lavori della prima giornata

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | MATTINA

8.45 – 9.15

Collegamento dei partecipanti e networking digitale

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (9.15 – 11.00)

SESSIONE 3

CANALI: SEMPLICITÀ E TEMPESTIVITÀ GUIDANO IL CAMBIAMENTO

TEMI TRATTATI:

- IL RUOLO DEI CANALI NELLA CUSTOMER EXPERIENCE
- SEMPLICITÀ PER CREARE INCLUSIONE
- TRASPARENZA DEL LINGUAGGIO NEI DIVERSI CANALI
- LA COMUNICAZIONE NELLA MULTICANALITÀ COME STRUMENTO DI COINVOLGIMENTO
- TECNOLOGIE PER UN MARKETING IN REAL TIME
-

Chair: Massimo **Giordani**, *Innovation & Marketing Strategist e Presidente AISM-Associazione Italiana Sviluppo Marketing*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Duccio **Gazzei**, *Responsabile Customer Analytics & Customer Satisfaction BNL BNP Paribas*

Enrico **Giancoli**, *Responsabile Marketing, Analytics e Business Evolution Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea*

Vincenzo **Cosenza**, *Digital Strategist e Chief Marketing Officer Buzzoole*

Chiara **Mambelli**, *Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ABI*

... ..

SESSIONE 4

DAI COOKIE AGLI ALGORITMI: LA NUOVA SFIDA DELLA PROFILAZIONE

TEMI TRATTATI:

- LA RIMOZIONE DEI COOKIE DI TERZE PARTI: IMPLICAZIONI
- INTELLIGENZA ARTIFICIALE E MACHINE LEARNING: IL MOTORE DEL FUTURO RETAIL BANKING
- GOVERNARE GLI ALGORITMI: COME?
-

Chair: Massimo **Cerofolini**, *Giornalista radiofonico e televisivo*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Guido **Scorza**, *Componente Garante per la protezione dei dati personali*

Roberto **Massaglia**, *Senior Director – CRM e Pianificazione Commerciale Intesa Sanpaolo*

... ..

11.00 – 11.20

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | MATTINA

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (11.20 – 13.00)

SESSIONE 5

COINVOLGERE E GUIDARE I RISPARMIATORI: NUOVI VALORI PER CLIENTI AFFLUENT E PRIVATE

TEMI TRATTATI:

- IL TREND DELLA SOSTENIBILITA' GUIDA LE NUOVE SOLUZIONI D'INVESTIMENTO
- COMUNICARE CON I RISPARMIATORI OGGI
- ROBOADVISOR SI O NO?
- CONSULENZA DEDICATA PER PROTEGGERE LA FAMIGLIA
- ACCOUNT AGGREGATION: È IL TARGET GIUSTO?
-

Chair: Paola **Musile Tanzi**, *Professore di Economia degli Intermediari Finanziari Università degli Studi di Perugia*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Manuela **D'onofrio**, *Head of Group Investment Strategy UniCredit*

Simone **Bini Smaghi**, *Vice Direttore Generale Arca Fondi SGR*

Stephane **Vacher**, *Responsabile Comunicazione Banca Euromobiliare – Gruppo Credem*

Angela **Bracci**, *Ufficio Mercato dei Capitali ABI*

... ..

SESSIONE 6

GLI ECOSISTEMI DI RELAZIONE CON IL CLIENTE: DALLA VENDITA ALLA LOYALTY

TEMI TRATTATI:

- ONBOARDING DIGITALE, A CHE PUNTO SIAMO?
- BENVENUTI NELL'ERA DELL'OPEN FINANCE
- COME EMOZIONARE E VALORIZZARE IL CLIENTE FEDELE SU TUTTI I CANALI: LA FRONTIERA DELL'OMNIOYALTY
- SERVIZI E PRODOTTI NON BANCARI: È PRONTO IL CONSUMATORE A TROVARLI IN BANCA?
- IL CRM EVOLUTO DIVENTA IL "RE DEI BIG DATA"
- INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ASCOLTARE E CONQUISTARE IL CLIENTE
-

Chair: Francesco **Ricotta**, *Professore di Marketing Sapienza Università di Roma*

Apertura della Sessione a cura del Chair

Intervengono:

Alessio **Marchetti**, *Responsabile Partnership, Loyalty & Acquisition Intesa Sanpaolo*

Andrea **Martellone**, *Digital Platform Business Development & Ecosystem Strategy Senior Director CRIF*

Simone **Piasini**, *Chief Business Development Officer Intesa (Gruppo IBM) e Cassa Centrale Banca*

Annalisa **Bodecchi**, *Ufficio Everyday Sales BPER Banca*

... ..

13.00 – 14.30

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONE PLENARIA DI CHIUSURA (14.30 – 16.30)

I TREND NEL COMMERCIO FISICO GUIDANO IL CAMBIAMENTO: LA FILIALE OGGI E DOMANI

TEMI TRATTATI:

- REALTÀ AUMENTATA E LOCAL PER RAFFORZARE LA RELAZIONE E IL COINVOLGIMENTO
- COSA CAMBIA QUANDO I BIG DEL DIGITALE APRONO NEGOZI FISICI
- L'INTIMITÀ' DELLA FILIALE COME DRIVER DI ESPERIENZA DI VALORE
- LA REVISIONE DEI MODELLI DI SERVIZIO PHIGYTAL NEL BANKING
- LA CONSULENZA A SUPPORTO DI UNA NUOVA RELAZIONE
- EMPATIA E COMPETENZA: I NUOVI DRIVER PER L'AGENZIA DEL FUTURO
-

Chair: Daniela **Vitolo**, *Ufficio Studi ABI* e Giuseppe **Stigliano**, *Ceo Wunderman Thompson Italy*

Apertura della Sessione a cura dei Chair

Intervengono:

Igor **Borceto**, *Responsabile ATM & Self Banking Marketing Nexi*

Salvatore **Borgese**, *General Manager Commercial & Banking Services Mooney*

Alessandro **Lazzaroni**, *General Manager Burger King Italia*

Ana **Mesquita**, *Brand General Manager Kérastase L'Oréal Italy*

Vittorio **Ratto**, *Vice Direttore Generale Funzionamento e Trasformazione Crédit Agricole Italia*

... ..

INTERVENTO DI CHIUSURA

Giuseppe **Stigliano**, *Ceo Wunderman Thompson Italy*, *Professore di Retail Marketing Innovation Università IULM e Cattolica*, *Co-Autore con Philip Kotler di Retail 4.0 e Onlife Fashion*

16.30

Chiusura dei lavori e arrivederci al prossimo appuntamento di #ilCliente!