



#ilCliente

ALLA SCOPERTA
DEL NUOVO RETAIL.



#ilCliente

AGENDA

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

9.00 – 9.30

Collegamento dei partecipanti e networking digitale

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – I PARTE (9.30 – 11.10)

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: AUTENTICITÀ E SOSTENIBILITÀ
- 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

Il cittadino/consumatore al tempo del Covid

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*

Mara Panajia, *General Manager Henkel Italy LHC*

Davide Tavaniello, *Ceo Hippocrates Holding*

11.10 – 11.30

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | MATTINA

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – II PARTE (11.30 – 13.30)

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*

Intervengono:

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

Giorgio **Coppola**, *Managing Director Strategy & Consulting Accenture*

Michela **Del Piero**, *Presidente CiviBank*

Marco **Ferrero**, *Commercial Division Director Nexi*

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*

13.30 – 14.30 **Breve pausa**

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

28 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (14.30 – 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

L'Assistente Virtuale al servizio del Cliente

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

Gestione sinistri

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

Da Customer a Human Service

Trasformare il servizio per elevare l'esperienza umana nel nuovo contesto di social distancing

Gianmaria **Trapassi**, *Partner FSI Leader Deloitte Digital*

Quanto vale lo Human Touch quando cresce l'adozione del digitale?

Simona **Chiarello**, *Head of Customer Contact Centre ING Italia*

SESSIONE 2

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

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 SOSTENIBILITÀ: UN CONNUBIO VINCENTE
- NUOVE 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

Nuove aspettative di Sostenibilità, Fiducia, Servizio

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

2020... crisi ed opportunità per un nuovo rilancio

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

Mutata percezione del rischio da parte del cliente:

soluzioni assicurative Vita in uno scenario post pandemico

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

Le 4 F della Protezione: nuove modalità di offerta della bancassicurazione per far fronte alla crisi

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

L'impegno di una Banca di Territorio per creare Valore nell'era Covid

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

Relazione e Digitalizzazione: una convergenza possibile

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

Widiba, la banca dell'oggi

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

17.30

Chiusura dei lavori della prima giornata

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | MATTINA

9.00 – 9.30

Collegamento dei partecipanti e networking digitale

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (9.30 – 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

Customer experience e allineamento organizzativo: il cliente al centro della multicanalità

Andrea **Coppini**, *Responsabile Digital & Innovation Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea*

L'Influencer Marketing per il mondo finanziario

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

buddybank, semplice come chattare

Massimo **Bondanza**, *Responsabile Marketing e Prodotti buddybank (UniCredit)*

L'iniziativa "Linguaggio semplice in Banca"

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

Data Science, Neuromarketing, Personas e la comunicazione efficace

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

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?
- INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER ANTICIPARE I BISOGNI DEI CLIENTI

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

Apertura della Sessione a cura del Chair

I cookies tra libertà di scelta e mercato

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

Il valore del 1st party data in un mondo cookie-less

Isabella **De Michelis**, *Ceo e Founder ErnieApp*

Il messaggio giusto al cliente giusto nel momento giusto

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

Il valore dei dati al servizio del cliente

William **Giribaldi**, *Responsabile Marketing Clienti e Servizi Digitali Banca Mediolanum*

Come targettizzare le tue audience in ambienti cookieless: sfide e opportunità attraverso nuovi modelli tecnologici

Angelo **Lo Ponte**, *Head of Business Development & Data Teads Italia*

Customer knowledge & Insight in Illimitybank

Andrea **Ferrigno**, *Head of Customer Data Intelligence Illimity Bank*

11.00 – 11.30

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | MATTINA

SESSIONI DI APPROFONDIMENTO (11.30 – 13.00)

SESSIONE 5

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

TEMI TRATTATI:

- IL TREND DELLA SOSTENIBILITÀ GUIDA LE NUOVE SOLUZIONI D'INVESTIMENTO
- COMUNICARE CON I RISPARMIATORI OGGI
- CONSULENZA DEDICATA PER PROTEGGERE LA FAMIGLIA
- LE OPPORTUNITÀ DELLA NORMATIVA PER LA SOSTENIBILITÀ DEGLI INVESTIMENTI

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

Apertura della Sessione a cura del Chair

Come investire in uno scenario di tassi di interesse bassi e di crescente attenzione per la sostenibilità

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

Sostenibilità e comunicazione: le nuove sfide del risparmio gestito

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

La trasparenza sulla sostenibilità nei servizi finanziari

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

Verso un Private Banking Sostenibile

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

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"

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

Apertura della Sessione a cura del Chair

Piattaforme as a service ed Ecosistemi per innovare e competere nella nuova era digitale

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

L'estensione della relazione Banca Cliente nell'ecosistema digital retail

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

Customer Centricity in Cassa Centrale Banca: processi digitali e open innovation

Simone **Piasini**, *Chief Business Development Officer Intesa (Gruppo IBM)*

e Alessio **Bonetti** *Head of Digital Cassa Centrale Banca*

Dalla Loyalty a un ecosistema di engagement per la clientela e i prospect

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

13.00 – 14.30

Breve pausa

#ilCliente

28 | 29 APRILE 2021

29 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONE PLENARIA DI CHIUSURA (14.30 – 16.30)

TAVOLA ROTONDA

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

TEMI TRATTATI:

- COSA È CAMBIATO NEL COMMERCIO FISICO
- LA REVISIONE DEI MODELLI DI SERVIZIO PHIGYTAL
- LA CONSULENZA A SUPPORTO DI UNA NUOVA RELAZIONE
- EMPATIA E COMPETENZA: I NUOVI DRIVER PER L'AGENZIA DEL FUTURO
- L'INTIMITÀ DELLA FILIALE COME DRIVER DI ESPERIENZA DI VALORE
- REALTÀ AUMENTATA E LOCAL PER RAFFORZARE LA RELAZIONE E IL COINVOLGIMENTO

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

Intervengono:

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

Ana **Mesquita**, *General Manager Kérastase L'Oréal Italia*

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

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

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!