

UN FUTURO SEMPLICE.

PROGRAMMA PROVVISORIO

15/16/17 APRILE
2019

*Milano,
Centro Congressi Bezzi,
Via Massaua 6*



#ilCliente

convegnoilcliente.abieventi.it

Promosso da:

ABI Associazione
Bancaria
Italiana

Organizzato da:

ABISERVIZI  ABI
EVENTI

Partner digitale:

BANCAFORTE
innovation key

Media Partner:

MK  La ricerca ABI di marketing e comunicazione in banca

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE
2019 | Milano

LUNEDÌ 15 APRILE

8.30-9.30

Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – I PARTE (9.30 – 11.15)

UN FUTURO SEMPLICE

11.15-11.45

Coffee Break, networking e visita Meeting Area

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – II PARTE (11.45– 13.30)

TAVOLA ROTONDA

UN FUTURO SEMPLICE

13.30-14.30

Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area

WORKSHOP (14.30 – 15.15)

WORKSHOP 1

WORKSHOP 2

WORKSHOP 3

SESSIONI PARALLELE (15.30 – 17.30)

ENGAGEMENT

PER ME É IMPORTANTE:
L'ON-BOARDING

PARALLELA A1

ESPERIENZA

CHIAMAMI ANCORA
OMNICANALITÀ

PARALLELA B1

TRASFORMAZIONE

WONDERFUL #DIGITALIFE

PARALLELA C1

17.30-19.00

Chiusura dei lavori e Evento di Networking

MARTEDÌ 16 APRILE | MATTINA

8.30-9.00

Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area

I SESSIONE PLENARIA (9.00 – 10.30)

TAVOLA ROTONDA

SEMPLICEMENTE PROTEZIONE

10.30-11.00

Coffee Break, networking e visita Meeting Area

SESSIONI PARALLELE (11.00-13.00)

ENGAGEMENT

DAMMI TRE PAROLE:
MARKETING, VENDITE,
COMUNICAZIONE

PARALLELA A2

ESPERIENZA

COME SI CAMBIA:
TARGET ED ECOSISTEMI

PARALLELA B2

TRASFORMAZIONE

IL SENSO DI OGNI DATO

PARALLELA C2

13.00-14.00

Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE
2019 | Milano

MARTEDÌ 16 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONE PARALLELA (14.00 – 15.15) ENGAGEMENT CHISSÀ SE LO SAI: LA DNF* È UN'OPPORTUNITÀ PARALLELA A3 *DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA	WORKSHOP (14.00 – 14.45) WORKSHOP 4	WORKSHOP (14.00 – 14.45) WORKSHOP 5
WORKSHOP (15.30 – 16.15) WORKSHOP 6	WORKSHOP (15.00 – 15.45) WORKSHOP 7	WORKSHOP (15.00 – 15.45) WORKSHOP 8
SESSIONI PARALLELE (16.30 – 17.45) ESPERIENZA ANCHE PER TE: UNA BANCA ACCESSIBILE PARALLELA B3	SESSIONI PARALLELE (16.00 – 17.45)	
ESPERIENZA PER BREVITÀ CHIAMATO PRODOTTO PARALLELA B4	TRASFORMAZIONE AVRAI DIGITAL MARKETING E TECNOLOGIE PARALLELA C3	
17.45–19.00	Chiusura dei lavori	

MERCOLEDÌ 17 APRILE

8.30-9.15	Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area	
SESSIONI PARALLELE (9.15 – 11.15)		
ENGAGEMENT L'EMOZIONE HA VOCE: LE PERSONE PARALLELA A4	ESPERIENZA OVUNQUE MISURI (IL VALORE DELLA RELAZIONE) PARALLELA B5	TRASFORMAZIONE EPPURE MI HAI CAMBIATO LA VITA: IL MOBILE PARALLELA C4
11.15-11.45	Coffee Break, networking e visita Meeting Area	
II SESSIONE PLENARIA (11.45 – 13.15)		
OPEN BANKING: L'ERA DELLA CO-OPETITION		
13.15-14.15	Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area	
SESSIONE PLENARIA CONCLUSIVA (14.15 – 16.00)		
GESTIRE LA PUBBLICITÀ ONLINE TRA REGOLAMENTAZIONE E CREATIVITÀ		
16.15	Chiusura dei lavori, visita Meeting Area e appuntamento a #ilCliente 2020!	

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE
2019 | Milano

LUNEDÌ 15 APRILE | MATTINA

8.30-9.30

Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – I PARTE (9.30 – 11.15)

UN FUTURO SEMPLICE

TEMI TRATTATI:

- Semplificare la relazione omnicanale con il digitale
- Sviluppo sostenibile come valore condiviso tra azienda e cliente
- Personalizzare per semplificare
- Comunicare la semplicità
- Coinvolgere il mercato con l'emozione

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

SALUTO DI BENVENUTO E APERTURA DEI LAVORI

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

KEYNOTE SPEAKER: Paolo **Iabichino**, *Giornalista e Comunicatore dell'anno 2018*

INTERVENGONO:

Giuseppe **Stigliano**, *Professore di Retail Marketing Innovation Università IULM e Università Cattolica del Sacro Cuore e Co-Autore con Philip Kotler di Retail 4.0 | 10 Regole per l'Era digitale*

...

11.15-11.45

Coffee Break, networking e visita Meeting Area

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA – II PARTE (11.45– 13.30)

TAVOLA ROTONDA

UN FUTURO SEMPLICE

TEMI TRATTATI:

- Nuovi modelli di servizio per competere nel mercato retail
- Governare le informazioni per presidiare la Customer Centricity
- Il design della relazione tra fisico e digitale: il valore della coerenza
- L'alleanza con le Fintech per creare ecosistemi di servizi
- Uomo e tecnologia per dare emozioni e semplicità
- Valorizzare la relazione con l'esperienza multisensoriale

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

13.30–14.30

Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE
2019 | Milano

LUNEDÌ 15 APRILE | POMERIGGIO

WORKSHOP (14.30 – 15.15)

WORKSHOP 1

a cura dei Partner di #ilCliente
Presto maggiori informazioni sulle
tematiche trattate

WORKSHOP 2

a cura dei Partner di #ilCliente
Presto maggiori informazioni sulle
tematiche trattate

WORKSHOP 3

a cura dei Partner di #ilCliente
Presto maggiori informazioni sulle
tematiche trattate

SESSIONI PARALLELE (15.30 – 17.30)

ENGAGEMENT

PER ME É IMPORTANTE:
L'ON-BOARDING

PARALLELA A1

TEMI TRATTATI:

- Le ultime frontiere del **Neuromarketing**
- **Sviluppo sostenibile**: valore condiviso tra istituzioni finanziarie e clienti
- L'**agenzia** come snodo multi-esperienziale
- Lo straordinario impatto dei **Social Network** sulla relazione
- **On-boarding**
- Strategie e programmi di **fidelizzazione**
- Le **emozioni della cultura**: nuovi palcoscenici di coinvolgimento e intrattenimento
-

Chair: Vincenzo Russo, *Professore di Psicologia dei Consumi e Neuromarketing, Coordinatore del Centro di Ricerca di Neuromarketing Università IULM*

ESPERIENZA

CHIAMAMI ANCORA
OMNICANALITÀ

PARALLELA B1

TEMI TRATTATI:

- Nuovi **modelli di servizio** nella relazione multicanale
- Il **design della relazione** tra fisico e digitale
- Come realizzare la relazione **omnicale**
- Armonizzare l'uso dei **Social Network** con gli altri canali digitali
-

Chair: Daniela Vitolo, *Ufficio Studi ABI*

TRASFORMAZIONE

WONDERFUL #DIGITALIFE

PARALLELA C1

TEMI TRATTATI:

- Il cliente nella **digital life**: conoscerlo, anticiparlo, fidelizzarlo
- **Open banking**: un patrimonio di informazioni per migliorare la relazione
- Interagire con il cliente del futuro: nuove **competenze e strumenti**
- Gli ultimi trend nei **Social** per intercettare i giusti target
-

Chair: Paola Musile Tanzi, *Professore Università degli Studi di Perugia e Affiliata SDA Bocconi*

17.30-19.00

Chiusura dei lavori e Evento di Networking

**UN FUTURO
SEMPLICE**



#ilCliente

**15/16/17 APRILE
2019 | Milano**

MARTEDÌ 16 APRILE | MATTINA

8.30-9.00

Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area

I SESSIONE PLENARIA (9.00 – 10.30) TAVOLA ROTONDA

SEMPLICEMENTE PROTEZIONE

TEMI TRATTATI:

- Bancassurance come strategia di crescita del mercato finanziario
- Leve strategiche per un'esperienza multicanale semplice e una comunicazione integrata
- Innovazione di prodotto: ruolo del bancassurance nell'intercettare nuovi bisogni e integrare l'offerta con servizi evoluti
- Prodotti finanziari e assicurativi per creare ecosistemi di servizi
- Evoluzione della normativa: opportunità da cogliere su vita e danni
- Protezione PMI: bancassurance come soluzione ideale
- La gestione dei sinistri come opportunità strategica per rafforzare la relazione con il cliente e aumentare l'NPS
-

Modera: Giuseppe **Stigliano**, *Professore di Retail Marketing Innovation Università IULM e Università Cattolica del Sacro Cuore e Co-Autore con Philip Kotler di Retail 4.0 | 10 Regole per l'Era digitale*

10.30-11.00

Coffee Break, networking e visita Meeting Area

**UN FUTURO
SEMPLICE**



#ilCliente

**15/16/17 APRILE
2019 | Milano**

MARTEDÌ 16 APRILE | MATTINA

SESSIONI PARALLELE (11.00–13.00)

ENGAGEMENT

**DAMMI TRE PAROLE:
MARKETING, VENDITE,
COMUNICAZIONE**

PARALLELA A2

TEMI TRATTATI:

- Il ruolo dell'**emozione**
- Comunicazione integrata, strategie commerciali e campagne adv tra **media tradizionali e digital**
- **Programmatic adv** e real time engagement
- **Neuroselling**
- **Foto e video** come acceleratori di emozioni
- **Strategia distributiva digital based**: un driver per comunicare, assistere e vendere semplicemente
-

Chair: Riccardo Scandellari, *Scrittore ed esperto di Digital Marketing e Personal Branding*

ESPERIENZA

**COME SI CAMBIA:
TARGET ED ECOSISTEMI**

PARALLELA B2

TEMI TRATTATI:

- Customer experience e **customer journey**: come cambia la relazione con i diversi target
- Coinvolgere i **millennials**
- **Donne** e sostenibilità
- Come cambia il bisogno di **protezione** dei diversi target
- Gestire e coinvolgere il segmento **Small Business** e PMI
- **Nuove Generazioni Italiane**: casi imprenditoriali di successo
- L'**inclusione finanziaria** dei clienti stranieri
-

Chair: Francesco Specchia, *Direttore Pop Economy **

TRASFORMAZIONE

IL SENSO DI OGNI DATO

PARALLELA C2

TEMI TRATTATI:

- Il meraviglioso mondo dei **Big data**
- **Analytics** per anticipare i desideri dei clienti
- **CRM** evoluto per coinvolgere il cliente nel momento giusto
- **Intelligenza artificiale** per ascoltare, assistere, fare marketing e relazione
- La nuova frontiera del **Growth Hacking**
- La rilevanza del **Time to market**
- **Privacy**: gestire i dati rispettando il bisogno di riservatezza dei clienti
-

Chair: Daniela Vitolo, *Ufficio Studi ABI*

13.00–14.00 | Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE
2019 | Milano

MARTEDÌ 16 APRILE | POMERIGGIO

<p>SESSIONE PARALLELA (14.00 – 15.15)</p> <p>ENGAGEMENT</p> <p>CHISSÀ SE LO SAI: LA DNF* È UN'OPPORTUNITÀ</p> <p>PARALLELA A3</p> <p>TEMI TRATTATI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendicontare il fare: prassi e pratiche sulla trasparenza delle informazioni non finanziarie • Gli impatti degli aggiornamenti EU sulla DNF: focus su fattori ambientali e cambiamento climatico • ESG e rischi: gestione e rendicontazione da parte di banche e clienti • <p>*DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA</p> <p>Chair: Angela Tanno, <i>Ufficio Rischi, Controlli e Sostenibilità ABI</i></p>	<p>WORKSHOP (14.00 – 14.45)</p> <p>WORKSHOP 4</p> <p><i>a cura dei Partner di #ilCliente</i> <i>Presto maggiori informazioni sulle tematiche trattate</i></p>	<p>WORKSHOP (14.00 – 14.45)</p> <p>WORKSHOP 5</p> <p><i>a cura dei Partner di #ilCliente</i> <i>Presto maggiori informazioni sulle tematiche trattate</i></p>
<p>WORKSHOP (15.30 – 16.15)</p> <p>WORKSHOP 6</p> <p><i>a cura dei Partner di #ilCliente</i> <i>Presto maggiori informazioni sulle tematiche trattate</i></p>	<p>WORKSHOP (15.00 – 15.45)</p> <p>WORKSHOP 7</p> <p><i>a cura dei Partner di #ilCliente</i> <i>Presto maggiori informazioni sulle tematiche trattate</i></p>	<p>WORKSHOP (15.00 – 15.45)</p> <p>WORKSHOP 8</p> <p><i>a cura dei Partner di #ilCliente</i> <i>Presto maggiori informazioni sulle tematiche trattate</i></p>

UN FUTURO SEMPLICE



#ilCliente

15/16/17 APRILE 2019 | Milano

MARTEDÌ 16 APRILE | POMERIGGIO

SESSIONI PARALLELE (16.30 – 17.45)

ESPERIENZA

ANCHE PER TE: UNA **BANCA
ACCESSIBILE**

PARALLELA B3

TEMI TRATTATI:

- **Atto europeo per l'accessibilità:** opportunità e innovazione tecnologica per un futuro inclusivo
- **Prodotti e servizi** sempre più accessibili e inclusivi
- Dall'astratto al concreto: **comunicare con tutti**
-

Chair: Giustino Trincia, *Responsabile Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ABI*

SESSIONI PARALLELE (16.00 – 17.45)

ESPERIENZA

PER BREVITÀ CHIAMATO
PRODOTTO

PARALLELA B4

TEMI TRATTATI:

- Nuovi prodotti di **credito** nella frontiera del domani
- **Ecosistemi** per ampliare l'esperienza di contatto banca-cliente
- **Bancassicurazione:** una sinergia vincente
- Distribuire **prodotti non bancari**
- Prodotti assicurativi **su misura** per clienti stranieri
- **Innovazione di prodotto:** prestiti, investimenti, pagamenti, prodotti accessori e noleggio a lungo termine
-

Chair: tbc

TRASFORMAZIONE

AVRAI DIGITAL **MARKETING** E
TECNOLOGIE

PARALLELA C3

TEMI TRATTATI:

- **Digital marketing**
- Nuovi strumenti a supporto della comunicazione, del marketing e del dialogo: **Video, Chatbot e Smart Speaker**
- **IoT:** nuove tecnologie per migliorare e semplificare la relazione con la clientela
- Piattaforme e strumenti per ascoltare e interpretare i **Social**
- **Realtà aumentata e virtuale**
- Nuovi canali di comunicazione per una maggiore **inclusività**
-

Chair: Riccardo Scandellari, *Scrittore ed esperto di Digital Marketing e Personal Branding*

17.45-19.00

Chiusura dei lavori

**UN FUTURO
SEMPLICE**



#ilCliente

**15/16/17 APRILE
2019 | Milano**

MERCOLEDÌ 17 APRILE | MATTINA

8.30-9.15

Registrazione dei partecipanti, Welcome Coffee e visita Meeting Area

SESSIONI PARALLELE (9.15 – 11.15)

ENGAGEMENT

L'EMOZIONE HA VOCE:
LE **PERSONE**

PARALLELA A4

TEMI TRATTATI:

- Lo straordinario impatto dei **Social Network** per il marketing e la comunicazione
- Ingaggiare i **millennials**
- Costruire e gestire le **digital community**
- **Influencer e brand ambassador**
- I **dipendenti** come ambassador
- **Customer advocacy**: da cliente a promotore
- La **co-creation** di prodotti insieme ai clienti
-

Chair: Massimo Cerofolini,
Giornalista

ESPERIENZA

OVUNQUE **MISURI**
(IL VALORE DELLA RELAZIONE)

PARALLELA B5

TEMI TRATTATI:

- Nuove metodologie e strumenti per misurare e rafforzare la **Customer Satisfaction**
- Monitorare la **User Experience** smart e multicanale
- Strumenti per **personalizzare** il servizio
- Verificare il presidio della **Customer Centricity**
- **Customer Service Experience**: quando l'ascolto diventa opportunità
-

Chair: tbc

TRASFORMAZIONE

EPPURE MI HAI CAMBIATO
LA VITA: IL **MOBILE**

PARALLELA C4

TEMI TRATTATI:

- Mobile banking e **Social**: coppia vincente per acquisire e vendere
- Lo smartphone nuovo driver di **competizione**
- **IoT**: nuove esperienze di uso dei canali
- Il ruolo dei **video** per comunicare su mobile
- **Intelligenza Artificiale** e tecnologie vocali per la Customer Experience
- Soluzioni innovative per l'**accessibilità**
- Tecnologia e **inclusione finanziaria**: strumenti innovativi per avvicinare gli stranieri ai prodotti finanziari
-

Chair: Daniela Vitolo, *Ufficio Studi*
ABI

11.15-11.45

Coffee Break, networking e visita Meeting Area

**UN FUTURO
SEMPLICE**



#ilCliente

**15/16/17 APRILE
2019 | Milano**

MERCOLEDÌ 17 APRILE | MATTINA

II SESSIONE PLENARIA (11.45 – 13.15)

OPEN BANKING: L'ERA DELLA CO-OPETITION

TEMI TRATTATI:

- Un patrimonio di informazioni per migliorare la relazione con il cliente
- Istituzioni finanziarie, startup e fintech: cooperare nel nuovo mondo
- Il valore dell'innovazione
- Competitività: la spinta del confronto con la FAANG experience
-

Chair: Massimo Cerofolini, *Giornalista*

13.15–14.15 | **Buffet Lunch, networking e visita Meeting Area**

SESSIONE PLENARIA CONCLUSIVA (14.15 – 16.00)

GESTIRE LA PUBBLICITÀ ONLINE TRA REGOLAMENTAZIONE E CREATIVITÀ

TEMI TRATTATI:

- Comunicazione istituzionale e adv online: quando video e immagini comunicano i valori
- Regole chiare e condivise per una trasparenza a misura di cliente
- Creatività, Velocità e Semplicità dei nuovi media: come essere efficaci e trasparenti
- Quali pubblicità piacciono oggi ai clienti
- La competizione nella pubblicità
-

Chair: Daniele Chieffi, *Head of Digital Communication and Content Factory AGI-Agenzia Giornalistica Italiana*

16.15 | **Chiusura dei lavori, visita Meeting Area e appuntamento a #ilCliente 2020!**