

L'HYBRID POWER DEL CONTACT CENTER

Workshop Contact Center

Milano, 6 luglio 2023

Auditorium Bezzi – BANCO BPM
via Massaua, 6

PROGRAMMA

- 9.15 > Registrazione dei partecipanti
- 10.00 > Apertura dei lavori
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi e Regolamentazione* **ABI**

>>> Le scelte strategiche dei Contact Center

- > Intervento
Fabio Balderacchi, *Direttore Commerciale - Direzione Filiale Digitale* **Intesa Sanpaolo**
- > Intervento
Roberta Stocchi, *Responsabile Customer Care & Operations* **Banca Sella**
- > L'HYBRID POWER DEL CONTACT CENTER. Presentazione risultati Survey 2023 - prima parte
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi e Regolamentazione* **ABI**

11.30 Coffee break

- > L'hybrid power del Contact Center. Presentazione risultati Survey 2023 – seconda parte
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi e Regolamentazione* **ABI**

>>> Il Contact Center e la sua gestione ibrida tra insourcing e outsourcing

- > Intervento
Simona Chiarello, *Head of Customer Contact Center* **ING**
- > BNL Client Service Center: Leveraging outsourcers
Fabrizio Risica, *Responsabile Operating Excellence Client Service Center* **BNL**

13.00 Lunch buffet

>>> *Tecnologie a supporto del customer service*

14.15 > Apertura della sessione pomeridiana

Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**

> Intervento

Lorenzo Zannini, *Responsabile Digital Branch* **BPER Banca (*)**

> Intelligenza Artificiale e riconoscimento vocale : tecnologie al servizio del Customer Service

Jean-François Cabie, *Chief Commercial Officer* **BDM – Base Digitale Group**

>>> *Connubio territorio fisico e digitale: il valore della consulenza nel Contact Center*

> Tavola Rotonda con la partecipazione di

Mariano Paris, *Responsabile Contact Center e Filiale Virtuale* **Volksbank**

Alessandra Duretto, *Resp. Banking Center - Servizio Canali Diretti e Comunicazione* **Banca di Asti**

Filippo Sandei, *Responsabile Servizio Consulenza Virtuale* **Sparkasse**

16.15 > Q&A e chiusura dei lavori