

# L'OSSIMORO DEL DIGITAL BANKING: PIÙ VICINO AL CLIENTE DA LONTANO!

## Workshop Osservatorio Digital Banking

Milano, 2 luglio 2024

Torre PwC  
Piazza Tre Torri, 2

## PROGRAMMA

---

- 9.15 > Registrazione dei partecipanti
- 10.15 > Apertura dei lavori  
Romano Stasi, *Segretario Generale ABI Lab*

### >>> È davvero un mobile first?

- > Un nuovo paradigma di digital bank  
Paola Laruffa, *Head of Channel Management Intesa Sanpaolo*  
Enrico Noviello, *Responsabile Comunicazione isybank*
- > Dall'analisi del cliente al modello di servizio  
Matteo Pizzicoli *Head of Digital Transformation Hub Banca Popolare di Sondrio*

11.15 Coffee break

### >>> La capillarità di servizi sul digitale

- 11.40 > L'ossimoro del digital banking: più vicino al cliente da lontano! - Principali risultati della Survey 2024  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*  
Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*
- > Prossimità fisica e digitale  
Alessio Bonetti, *Responsabile Ufficio Digital Cassa Centrale Banca*
- > Accompagnare i clienti al centro  
Roberta Avanzini, *Head of Customer Experience and R&D BNP Paribas Cardif*  
Giuseppe Mariani, *General Manager Intesa, a Kyndryl Company*
- > La nuova frontiera del credito. Analisi internazionale sull'offerta di servizi Digital Lending e Finanza Alternativa - Principali insight  
Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*  
Filippo De Lucia Lumeno, *Manager Financial Services PwC*
- > Unlock value through digital-first operating models  
Alex Milani, *Managing Director Kaleyra*  
Ankur Jain, *Global Head & Associate Vice President of Innovation Tata Communications*

**>>> E il cliente? Focus su comportamenti ed engagement**

- 14.30 > Trend di utilizzo dei canali digitali  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
- > Il caso di successo PagaPoi: ingaggi & customer experience  
Maurice Lisi, *Responsabile Direzione Digital Business* **BPER Banca**
- > Soluzioni AI per la Customer Experience: un approccio concreto  
Jean Francois Cabie, *CCO & Managing Director* **BDM – Base Digitale Group**
- > Piccole imprese, grandi sfide digitali! Analisi sulla clientela Small Business  
Simone Pizzoglio, *Head of Finance & Utilities BU* **Bva Doxa**
- 15.45 > Q&A e chiusura dei lavori

# DA MEDIANO A REGISTA (DELL'OMNICANALITÀ) L'EVOLUZIONE DEL CONTACT CENTER

## *Workshop Osservatorio Contact Center Bancari*

**Milano, 3 luglio 2024**

Torre PwC  
Piazza Tre Torri, 2

## PROGRAMMA

---

- 9.15 > Registrazione dei partecipanti
- 10.15 > Apertura dei lavori
  - Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
  - Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione* **ABI**
  - > Contact Center: continua l'evoluzione accompagnata da persone e tecnologie, una breve comparazione tra il settore bancario e le altre Industry
  - Antonio Riccio, *Partner* **PwC**

### >>> **La sfida multimission del Contact Center**

- > Nuove opportunità da cogliere grazie alla Omnicanalità
- Luca Mariani, *Responsabile UniCredit Direct Italy* **UniCredit**
- > La sfida multimission del Contact Center
- Valeria Cecchetelli, *Responsabile Customer Center* **Banco BPM**
- Sonia Testa, *Responsabile Customer Support e Development* **Banco BPM**

11.15 Coffee break

- > Da mediano a regista (dell'omnicanalità): l'evoluzione del Contact Center - Principali risultati
- Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
- Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione* **ABI**
- Alessia Amiconi, *Research Analyst* **ABI Lab**

### >>> **Il ruolo commerciale del contact center (e il supporto dei canali digitali)**

- 12.10 > Creare valore
- Cristina Galbusera, *Responsabile Assistenza e Sviluppo Clienti* **BNL**
- > Sparkasse Meet - Il "motore" dell'omnicanalità del Gruppo
- Filippo Sandei, *Responsabile Divisione Customer Engagement & Omnichannel* **Sparkasse**
- > Unified Marketing Measurement - Le sfide della misurazione Omnichannel e le opportunità per il Contact Center
- Andrea Bedeschi, *Executive Advisor* **BitBang**
- Carlotta Pasqualini, *Solution Manager* **BitBang**

13.15 Lunch buffet

## >>> **Tecnologie a supporto del customer service**

- 14.30 > Customer Banking Center  
Alberto Cutaia, *Supervisore Customers Banking Center* **Banca Mediolanum**
- > Contact Center e GenAI: tra hype e utilizzi concreti (e uno sguardo al futuro)  
Claudio Ricci, *Responsabile Offerta Cloud e All* **TIM Enterprise**

## >>> **Contact center: diversità e analogie tra territorio fisico e digitale**

- > *Tavola Rotonda con la partecipazione di:*  
Valeria Lupo, *Responsabile Customer Care* **Banca Popolare Pugliese**  
Mauro Persano, *Team Leader Gruppo Outbound Customer Care* **Banca Popolare Pugliese**  
Gabriele Giovannoni, *Customer Contact Center BPO Manager* **ING Bank**  
Michele Cencig, *Sostituto Responsabile Ufficio Servizio Clienti* **Banca 360 FVG**
- 16.00 > Q&A e chiusura dei lavori