

Workshop**DIGITAL BANKING****Il comodo viaggio nella suite dei canali digitali****Milano, 6 luglio 2022**Centro Servizi Bezzi – BANCO BPM
via Massaua, 6**PROGRAMMA**

9.00 > Registrazione dei partecipanti

10.00 > Apertura dei lavori
Romano Stasi, *Segretario Generale ABI Lab*>>> *Le strategie di offerta sui canali digitali*> Un nuovo modello di banca Digital driven
Stefano Cioffi, *Responsabile Servizi Digitali e Open Banking Banco BPM*> Ingredienti per la digital leadership
Marco Marocco, *Responsabile Canali Intesa Sanpaolo*> Nella comoda suite dei canali digitali. Presentazione di alcuni risultati della Survey 2022
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation ABI Lab*
Flavio Fintschj, *Research Analyst ABI Lab*

11.15 > Sessione Q&A

11.30 Coffee break>>> *La fotografia del Digital Onboarding: servizi, strategie, strumenti e tecnologie a supporto*11.45 > Uno scatto panoramico al Digital Onboarding con zoom su journey SPID & CIE
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation ABI Lab*
Giuseppe William Treccarichi, *Manager – Governance Processes & Controls PwC*
Mauro Felice, *Director – Cybersecurity & Privacy PwC*> Digital Customer Onboarding: nessun compromesso tra esperienza utente, fiducia e conformità normativa
Luca Spina, *Chief Sales & Marketing Officer Intesa, a Kyndryl Company*> b-ilty: il business digital store delle PMI
Francesco Ramazzotti, *Head of Products, Partnership & Open Banking illimity*

12.50 > Sessione Q&A

13.00 Lunch Buffet

>>> Il Digital engagement del cliente

- 14.00 > Alcuni flash sui trend di utilizzo dei canali digitali
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**
- > Intervento
Ferruccio Ferruzzi, *Global Business Development Senior Manager* **Kaleyra**
Leonardo Russo, *Business Owner Squad Advisory Digitale* **Banca Sella** (in collegamento)
- > La user experience in un clic - Analisi sugli utilizzatori di Mobile e Internet Banking
Simone Pizzoglio, *Head of Finance & Utilities BU* **Doxa**
- > L'evoluzione del Mobile Banking in Open Innovation
Fabio Caliceti, *Direttore Digital e Organizzazione Business Unit Commerciale* **Credem Banca** (in collegamento)
- > Credit Express Dynamic Instant Lending (Smile)
Cristina D'ambrosio, *Head of Mobile Banking and Transformation* **UniCredit**
Fabio Marizzoni, *Mobile Banking and Transformation Management* **UniCredit**
- 16.00 > Q&A e chiusura dei lavori

Workshop
CONTACT CENTER
Il principe del phygital

Milano, 7 luglio 2022

Centro Servizi Bezzi – BANCO BPM
via Massaua, 6

PROGRAMMA

-
- 9.15 > Registrazione dei partecipanti
- 10.00 > Apertura dei lavori e presentazione albero del valore del Contact Center
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation ABI Lab*
Daniela Vitolo, *Ufficio Studi ABI*

>>> *Le scelte strategiche dei Contact Center*

- > Outbound: old but gold or same old story?
Andrea Eusebi, *Co-Head UniCredit Direct - Retail Sales & Marketing UniCredit*
- > Il valore del contatto umano nell'era della digitalizzazione
Gabriele Giovannoni, *CCC Supervisor ING Bank*
- > Contact Center: il principe del phygital – Presentazione risultati Survey 2022 - prima parte
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation ABI Lab*
Daniela Vitolo, *Ufficio Studi ABI*
- > Contact Center: il principe del phygital - Presentazione dei risultati della Survey 2022 – seconda parte
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation ABI Lab*
Daniela Vitolo, *Ufficio Studi ABI*

11.30 Coffee break

>>> *Il Contact Center nelle realtà a forte connotazione territoriale*

- > La relazione con la clientela è sempre più trasversale. Come presidiare tutte le richieste di contatto 'a distanza' incentivando un forte legame col territorio e la Rete delle filiali
Gabriele Urbani, *Responsabile Ufficio Servizio Clienti BancaTer*
- > Due punti di vista a confronto
Isidoro Albergucci, *Capo Servizio Canali Diretti e Comunicazione Banca di Asti*
Matteo Nobili, *Direttore Contact Center Sinergia*
Enrico Della Guerra, *Responsabile Area Open Banking Sinergia*

13.00 Lunch buffet

>>> *Tecnologie a supporto del customer service*

- 14.15 > Apertura della sessione pomeridiana
Giulio Murri, *Coordinatore Digital Transformation* **ABI Lab**
- > L'AI nel modello di assistenza di Poste Italiane
Marta Lillocci, *DTO – Customer Operations* **Poste Italiane** (in collegamento)
- > Tecnologie di customer service – convergenze di casi d'uso in diverse geografie
Raniero Romagnoli, *CTO* **Almawave**
- > Intervento
Andrea Ronchi, *Principal di 3rdPlace e dell'Area Model Serving* **Datrx**
Manuela Bazzarelli, *Data Scientist - 3rdPlace - customer AI* **Datrx**
- > Cloud for Business
Lorenzo Zannini, *Responsabile Servizio Contact Center* **BPER Banca**
- 15.40 > Q&A e chiusura dei lavori