

# Alla ricerca del fattore WOW: costruire esperienze digitali che ingaggiano

Workshop annuale Osservatorio Digital Banking

Milano, 2 luglio 2025

Centro Congressi Bezzi  
Via Massaua, 6

## PROGRAMMA

---

9.15 \_ Registrazione dei partecipanti

10.00 \_ Apertura dei lavori

Silvia Attanasio, *Presidente ABI Lab, Responsabile Ufficio Innovazione ABI*

### Le strategie sui canali digitali tra boom delle app e multicanalità

\_ Tutti a bordo: il digitale senza esclusioni

Stefano Cioffi, *Responsabile Servizi Digitali e Open Banking Banco BPM*

\_ Dalla Multicanalità alla Omnicanalità

Arianna Castorflorio, *Resp. dei Prodotti Transazionali, Direzioni Marketing Intesa Sanpaolo*

11.00 Coffee break

### Un'esplorazione continua: il ventaglio di servizi digitali

11.20 \_ Alla ricerca del fattore WOW  
Principali risultati della Survey 2025

Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*

Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*

\_ Crescita digitale nei canali bancari tra sicurezza e Innovazione

Arianna Valente, *Sales Director Italy Veridas*

Fernando Garcia Jimenez, *Head of Engineering @ Digital Banking Italy BBVA*

\_ Benvenuti (digitalmente) a bordo!

Principali risultati dell'analisi internazionale 2025

Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*

Filippo De Lucia Lumeno, *Senior Manager Financial Services PwC*

\_ Un approccio Agile per l'evoluzione dell'offerta digitale

Elisa Bacchini, *Direzione Prodotti/Servizi Digitali e Daily Banking Credem*

\_ Traguardi digitali e nuove prospettive verso eIDAS 2.0. Il caso CA Auto Bank

Alberto Conrotto, *Digital and open innovation manager, CA Auto Bank*

Marco Broggio, *Chief Solutions Officer, Intesa, a Kyndryl Company*

13.00 \_ Q&A

13.15 Lunch Buffet

## Dal contatto al coinvolgimento: il cliente nella nuova era digitale

- 14.15 \_ Trend di utilizzo dei canali digitali  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
- \_ Ascoltare per innovare  
Giuseppe Conte, *Head of Brand & Customer Experience* **Banca Widiba**
- \_ Dal borgo alla metropoli: la fotografia del cliente digitale  
Simone Pizzoglio, *Head of Finance & Utilities BU* **Bva Doxa**
- \_ Non solo digital. È una nuova idea di banca.  
Martina Fissi, *Vicedirettrice Sistemi Informativi* **Cabel Industry**  
Marco Dalla Nora, *Responsabile Direzione Marketing* **ViViBanca**
- \_ Assistenti Virtuali Evoluti: un approccio efficace  
Maria Luisa Colombini, *Resp. Vertical Marketing Major Enterprise Private* **TIM Enterprise**
- 15.50 \_ Q&A e chiusura dei lavori

# Il GPS della Customer Experience: Contact Center sempre al tuo fianco

Workshop annuale Osservatorio Contact Center Bancari

**Milano, 3 luglio 2025**

Centro Congressi Bezzi  
Via Massaua, 6

## PROGRAMMA

---

- 9.15 \_ Registrazione dei partecipanti
- 10.00 \_ Apertura dei lavori  
Romano Stasi, *Segretario Generale ABI Lab*

### Mille sfumature di Contact Center

- \_ L'evoluzione del modello di Customer Service di Crédit Agricole Italia  
Giuliana Ricci, *Responsabile Servizio Clienti Crédit Agricole*  
Luca Noviello, *Servizio Clienti Responsabile Centro Nord Crédit Agricole*
- \_ buddy UniCredit – un nuovo modo di servire il cliente  
Barbara Tamburini, *Head of buddy UniCredit*
- \_ Il GPS della Customer Experience  
Principali risultati della Survey 2025  
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*  
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione ABI*  
Alessia Amiconi, *Research Analyst ABI Lab*

11.30 Coffee break

### La nuova pelle del Contact Center: l'orientamento commerciale

- 12.00 \_ Il contributo del Customer Service al Business  
Alessandra Seppolini, *Resp. Customer Service Retail - Assistenza Servizi finanziari e Pagamenti Poste Italiane*  
Giorgio Minchella, *Resp. Assistenza Omnicanalità Poste Italiane*
- \_ Intervento  
Valeria Cecchetelli, *Responsabile Customer Center Banco BPM*  
Matteo Tavaglione, *Team leader Team Qualità - Customer Support e Development Banco BPM*
- 12.45 \_ Q&A

13.00 Lunch buffet

## La leva tecnologica per un Contact Center sempre più smart

14.00 – Intervento

– Simona Chiarello, *Head of Operations Governance* **ING Bank**

– Agentic AI per la CX management: nuove opportunità nel banking

– Carlo Bandera, *Head of Banking* **Assist Digital**

– Marco Palmonari, *Head of AI* **Assist Digital**

– Efficienza, empatia, risultati: perché puntare su un Contact Center intelligente

– Andrea Tosonotti, Sales Manager **BDM – Base Digitale**

## Il territorio chiama, il Contact Center risponde

– *Tavola Rotonda con la partecipazione di:*

– Sara Parolari, *Resp. Ufficio Servizio Clienti* **Cassa Rurale AltoGarda - Rovereto**

– Doriana Chiarentin, *Resp. Ufficio C.A.R.E. Consulenza Assistenza Relazione Etica* **Banca Etica**

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

15.45 – Q&A e chiusura dei lavori