

DI CHE SEGNO SEI? Digitale, ascendente omnicanale

Workshop annuale Osservatorio Digital Banking

Milano, Centro Congressi Bezzi
Via Massaua, 6

24 giugno

PROGRAMMA

9.15 _ Registrazione dei partecipanti

10.00 _ Apertura dei lavori
Romano Stasi, *Segretario Generale ABI Lab*

Quando gli astri si allineano: digitale e omnicanalità nella stessa direzione

- Intervento
Cristina D'Ambrosio, *Head of Retail Digital Channels UniCredit*
- Intervento
Andrea Tessera, *Managing Director, Digital Banking @Sella*
- Intervento
Maurice Lisi, *Head of Digital Business, Marketing & Payments BPER*

11.15 Coffee break

Costellazioni di servizi: esplorare nuovi ecosistemi digitali

- 11.35 _ Di che segno sei? digitale, ascendente omnicanale
Principali risultati della Survey 2026
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca ABI Lab*
Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*
- Intervento
Philippe Noorderhaven, *Head of Strategy, ING Italia*
- Ripensare i confini
Principali risultati dell'analisi internazionale sui servizi extra banking
Flavio Fintschj, *Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab*
Filippo De Lucia Lumeno, *Senior Manager Financial Services PwC*
Margherita Masciarrello, *Manager Customer Transformation FS PwC*
- Sicurezza e crescita: prevenire le frodi e accelerare il business nell'era dell'AMLR
Miguel Adán, *Digital Identity Expert Veridas*
Giuseppe Sorrenti, *Head of Processes and Operations BBVA Italy*

- Intervento
Intesa, a Kyndryl Company

13.00 - Q&A

13.15 Lunch Buffet

Tra segni e dati: leggere l'esperienza utente

- 14.15 - Trend di utilizzo dei canali digitali
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**

- Intervento
Gabriele Aschi, *Head of Marketing & Communication Systems* **SKY**

- One Bank, One Experience: Banca Mediolanum ridisegna la customer experience
Zaid Jwad, *Responsabile Canali Digitali Clienti* **Banca Mediolanum**

- Dai Boomers alla GenZ: il DNA dei pagamenti
Principali risultati della ricerca
Sara Galli, *Senior Director Customer Experience & Financial Practice Lead* **Ipsos Doxa**

- Luna Nuova nel Credito: conversare via chat per raccogliere risultati
Alex Romano Milani, *Head of Italy Region* **Tata Communications**

15.45 - Q&A e chiusura dei lavori

SULL'ONDA DELLA RELAZIONE

Le nuove frequenze dei Contact Center Bancari

Workshop annuale Osservatorio Contact Center Bancari

Milano, Centro Congressi Bezzi
Via Massaua, 6

25 giugno

PROGRAMMA

- 9.15 _ Registrazione dei partecipanti
- 10.00 _ Apertura dei lavori
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione* **ABI**

Trasmissioni in corso: il Contact Center bancario che cambia

- Intervento
Luca Mariani, *Head of UniCredit Direct* **UniCredit**
- Contact Center Next Level: Beyond the call - Orchestrating value
Enrico Cervi, *Chief Operation Officer e Chief of Trasformation* **Santander Consumer Bank**
Sergio Pettigiani, *Responsabile Customer Care* **Santander Consumer Bank**
- Sull'onda della relazione: le nuove frequenze dei Contact Center Bancari
Principali risultati della Survey 2026
Giulio Murri, *Co-Responsabile Ricerca* **ABI Lab**
Daniela Vitolo, *Ufficio Analisi Regolamentazione* **ABI**
Alessia Amiconi, *Research Analyst* **ABI Lab**

11.30 Coffee break

In ascolto del cliente: dati e valore della consulenza

- 12.00 _ Intervento
Simone Fantuzzi, **Credem**
- Il Contact Center sempre più al Centro della Customer Experience
Maria Antonietta Grimaldi **Banca Popolare Pugliese**
Mauro Persano **Banca Popolare Pugliese**

- 12.45 _ Q&A

13.00 Lunch buffet

Alla ricerca della perfetta sintonia: tecnologia e Human Touch

14.00 – La voce: amplificatore della sintonia con il cliente
Sonia Testa, *Responsabile Customer Support e Development* **Banco BPM**

– Dalla conversazione alla decisione: l'AI che amplifica l'umano
Assist Digital

Microfoni aperti: storie di relazione dalle persone del Contact Center

– *Tavola Rotonda con la partecipazione di:*

Khadija Mounir, *Customer care specialist* **Banca di Asti**
Banco BPM

Marco Mauro, *Gestore Digitale della Filiale Digitale Specializzata Milano 1* **Intesa Sanpaolo**

Anna Fenoglio, *Gestore Digitale della Filiale Digitale Specializzata Milano 1* **Intesa Sanpaolo**

15.45 – Q&A e chiusura dei lavori