

# 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

- L'allineamento tra omnicanale e digitale, nel segno della relazione  
*Cristina D'Ambrosio, Head of Retail Digital Channels UniCredit*
- Costruire relazioni digitali rilevanti  
*Andrea Tessera, Managing Director, Digital Banking @Sella*

11.00 Coffee break

## Costellazioni di servizi: esplorare nuovi ecosistemi digitali

- 11.20 \_ 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*
- Oltre il Banking - creare valore nella nuova economia degli ecosistemi  
*Philippe Noorderhaven, Head of Strategy & Business Effectiveness, ING Italia*
  - Ripensare i confini - Principali risultati dell'analisi internazionale sui servizi extra banking  
*Filippo De Lucia Lumeno, Senior Manager Financial Services PwC*  
*Margherita Masciarriello, Manager Customer Transformation FS PwC*
  - Sicurezza e crescita: prevenire le frodi e accelerare il business nell'era dell'AMLR  
*Arianna Valente, Sales Director Italy Veridas*  
*Giuseppe Sorrenti, Head of Processes and Operations BBVA Italy*
  - Semplificare il futuro della previdenza: un nuovo modello di onboarding per i fondi pensione  
*Giuseppe Mariani, General Manager In.Te.S.A.*  
*Alessandra Girardo, General Manager Italia Kirey*

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**
- Dal digital engagement all'agentic AI  
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, *Analisi Rischi e Regolamentazione ABI*

#### Trasmissioni in corso: il Contact Center bancario che cambia

- Il 5G della relazione bancaria  
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, *Analisi Rischi e Regolamentazione ABI*  
Alessia Amiconi, *Research Analyst ABI Lab*

11.30 Coffee break

#### In ascolto del cliente: dati e valore della consulenza

- 12.00 \_ La trasformazione del Contact Center in Motore Commerciale attraverso la Consulenza Data-Driven  
Simone Fantuzzi, *Head of Digital Business & Customer Care Services Credem*
- Il Contact Center sempre più al Centro della Customer Experience  
Maria Antonietta Grimaldi, *Coordinatore Team Assistenza, Funzione Assistenza&Sviluppo Clienti Banca Popolare Pugliese*  
Mauro Persano, *Coordinatore Team Sviluppo Commerciale, Funzione Assistenza&Sviluppo Clienti 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  
Carlo Bandera, *Head of Banking* **Assist Digital**  
Emanuele Lazzaroni, *Head of Customer Service Transformation* **Assist Digital**

## Microfoni aperti: storie di relazione dalle persone del Contact Center

- *Tavola Rotonda con la partecipazione di:*  
Claudio Allocco, *Customer care specialist* **Banca di Asti**  
Khadija Mounir, *Customer care specialist* **Banca di Asti**  
Melissa Lucchese, *Consulente Customer Support e Development* **Banco BPM**  
Maria Eliza Voican, *Consulente Customer Support e Development* **Banco BPM**  
Anna Fenoglio, *Gestore Digitale della Filiale Digitale Specializzata Milano 1* **Intesa Sanpaolo**  
Marco Mauro, *Gestore Digitale della Filiale Digitale Specializzata Milano 1* **Intesa Sanpaolo**

- 15.45 – Q&A e chiusura dei lavori