

Workshop  
2016

La diffusione di modelli di *business customer -centered* impone anche alle banche di ripensare la relazione con la clientela, sempre più digitale e attiva su diversi canali, in qualsiasi orario e da qualsiasi luogo. In questa sfida, alimentata dal continuo confronto con la *user experience* del *web* e dei *social media*, tecnologie innovative e fonti dati ampie ed eterogenee rappresentano un binomio vincente per una *digital customer experience* di successo, in grado di anticipare i bisogni e le aspettative del cliente, cogliendone specificità e diversità, e di garantirne *l'engagement* nel tempo.

Il *workshop* vuole fornire un contributo al dibattito aperto, attraverso testimonianze su esperienze maturate, illustrazione di modelli scientifici e condivisione di alcuni indicatori sul livello di maturità del sistema bancario.



**Banche e**  
***digital customer experience***

**Tecnologie & dati**  
**per *l'engagement* del cliente**

**CIPA**  
Banca d'Italia  
Dipartimento Informatica  
Servizio Sviluppo Informatico  
Tel: +39 06 4792 6803  
Email: [segcipa@cipa.it](mailto:segcipa@cipa.it)  
Website: [www.cipa.it](http://www.cipa.it)



9.30 😊

Registrazione dei partecipanti

9.45 😊

Introduzione

**Ebe Bultrini**

Presidente CIPA - Banca d'Italia

9.55 😊

*La Digital customer experience nelle banche: il ruolo dell'IT*

**Isabella Vicari**

Segretario CIPA – Banca d'Italia

10.15 😊

*Digital experience e open innovation: quali sfide per il sistema finanziario?*

**Chiara Frigerio**

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - CeTIF

10.40 😊

Progetto di "Strategia Multicanale CRM" nel Gruppo Cariparma Crédit Agricole

**Luca Vilmer Rosso**

Gruppo Cariparma Crédit Agricole

11.00 😊

*L'evoluzione della relazione con i clienti grazie al Digital CRM*

**Antonio Fratta Pasini**

CheBanca!  
Gruppo Mediobanca

11.20 😊

Q&A

11.30 😊

*Coffee break*

11.50 😊

"X.0"

**Andrea Cardamone**

Widiba  
Gruppo Montepaschi

12.10 😊

*Come conoscere aspettative e percezioni del cliente nell'era digitale per la gestione dei servizi*

**Maria Francesca Renzi**

Università Roma 3

12.35 😊

*Al di là dei click: misurare l'apprezzamento cerebrale dell'utente digitale attraverso le neuroscienze*

**Fabio Babiloni**

BrainSigns  
Spin-off Università di Roma Sapienza

13.00 😊

Discussione finale

13.30 😊

*Buffet lunch*