



## Digital CRM e Customer Engagement: strategie e tecnologie per l'evoluzione del sistema finanziario

ore 10.30 - 15.30

### Saluti di Benvenuto e Apertura dei lavori

#### Digital CRM: i risultati della ricerca

**Paolo Gatelli**

Senior Research Manager CeTIF,

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

### TAVOLA ROTONDA:

#### Partecipano:

**Antonio Fratta Pasini**

Head of CRM & Omnichannel Banking, Che Banca!

**Sabina Silani**

Responsabile Servizio Customer Analytics, UBI Banca

**Giuseppe Ammannato**

Responsabile Servizio CRM, Cariparma Crédit Agricole

**Gianluca Loparco**

Partner, Digital Transformation Leader, Deloitte Digital

**Filippo Arena**

Senior Strategic Account Executive, Salesforce

#### Customer facing capabilities: le nuove leve di ingaggio del cliente

**Gianluca Loparco**

Partner, Digital Transformation Leader, Deloitte Digital

#### Il Precision Banking secondo Salesforce

*La "profilazione" del Cliente passa dal suo Engagement Digitale e Fisico: Customer Journey*

**Filippo Arena**

Senior Strategic Account Executive, Salesforce

In collaborazione con:

**Deloitte**  
**Digital**



**RICERCA**

# 13.05.16

**venerdì**

**ore 10:30-15:30**

ore 13.00

Pranzo a buffet

## Greenhouse

**Deloitte**  
**Via Tortona 25**  
**Milano**

**CeTIF**

**Università Cattolica  
del Sacro Cuore**

Largo Gemelli, 1  
20123 Milano

Tel. +39 02 7234.2590

Fax +39 02 7234.8340

celetif@unicatt.it

www.cetif.it



**FI**

European Research  
Centres for  
Finance and IT

Gli atti della giornata saranno disponibili online: [www.cetif.it](http://www.cetif.it)