



La Customer Centricity nel mondo assicurativo e finanziario in Italia

Riflessioni ed esperienze per migliorare le strategie di contatto con i clienti

Giovedì 25 febbraio 2016 - 13.30/18.30
AC HOTEL - Via Tazzoli, 2 - MILANO

RELAZIONE POST EVENTO

75 Iscrizioni - **43** Presenze effettive - **42** Aziende rappresentate

34 questionari raccolti

Giovedì 25 febbraio si è svolto a Milano l'incontro dal titolo **“La Customer Centricity nel mondo assicurativo e finanziario in Italia - Riflessioni ed esperienze per migliorare le strategie di contatto con i Clienti”**, presentato da **IAMA Consulting** e promosso e organizzato da **ESTE**.

La Customer Centricity è la capacità di costruire una strategia aziendale incentrata sul cliente, in grado di anticipare e favorire le sue **esigenze di acquisto**. Obiettivo del convegno è stato quello di fare il punto sulla Customer Centricity nel mondo finanziario e assicurativo in Italia, attraverso le testimonianze evidenziate da IAMA e da alcuni protagonisti del mercato.

TEMA E FORMULA

L'innovazione tecnologica e l'avvento dei **social network** stanno cambiando le modalità di relazione e interazione non solo nel privato delle persone, ma anche nel loro **essere Clienti**. Il mondo della distribuzione ha già modificato la modalità di **relazione con i propri clienti** introducendo strategie di vendita differenziate rispetto ai differenti target, con una particolare attenzione nei confronti dei '**Clienti digitali**'.

La giornata è iniziata con tre **interventi singoli** tenuti dagli speaker invitati e si è conclusa con una **tavola rotonda finale**, il cui dibattito si è incentrato su alcuni punti salienti emersi durante le presentazioni precedenti e si è animata con le **domande del pubblico** in sala, pervenute anche su twitter con l'hashtag **#customercentricity**.

I lavori si sono aperti alle 14.30 per chiudersi, con un aperitivo finale offerto agli ospiti, alle ore 18.00.

I RELATORI DELLA GIORNATA

- **Roberto Felici**, chief marketing officer - **ALLIANZ ITALIA E GENIALLOYD**
- **Carolina Gianardi**, responsabile customer experience e customer care - **BANCOPOSTA**
- **Enrico Marra**, head of distribution lab - **IAMA**
- **Sergio Rossi**, head of marketing and customer centricity - **ING DIRECT ITALIA**
- **Alessandra Scotton**, managing director - **IAMA**

DATI QUANTITATIVI

I seguenti numeri sono da intendersi al netto del personale dell'azienda sponsor e dell'organizzazione.

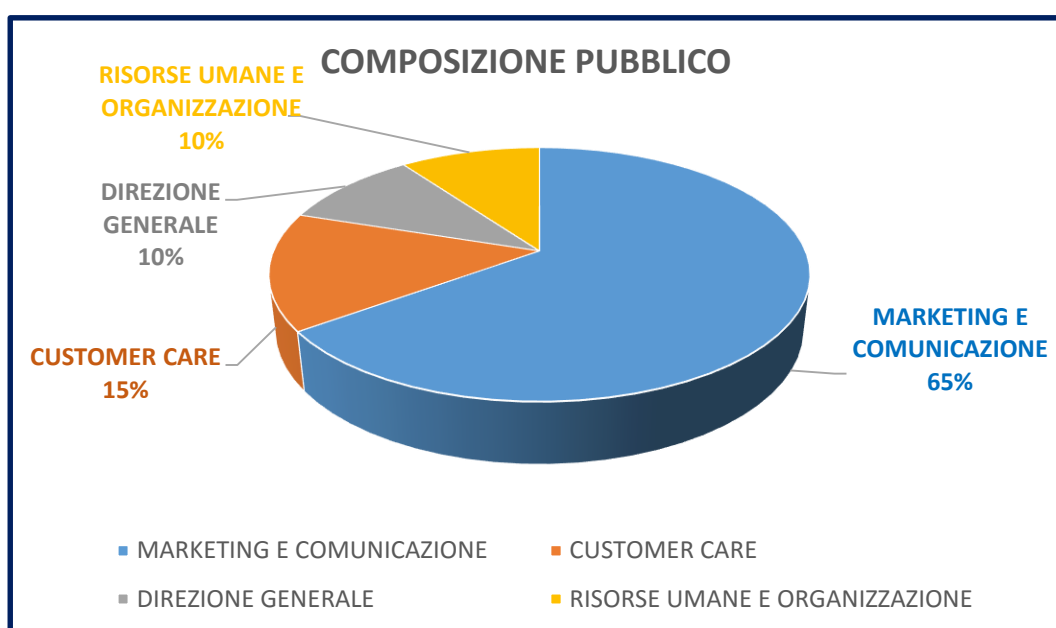
75 Iscrizioni - **43** Presenze effettive - **42** Aziende rappresentate



IL PUBBLICO

Come si evince dal grafico sottostante il **65% del pubblico** dell'incontro è composto da coloro che, all'interno di **aziende di media e grande dimensione del settore finanziario e assicurativo**, hanno la responsabilità di gestire il **marketing strategico ed operativo**. Un 15% si riferisce a ruoli legati al Customer Care e all'analisi di dati. Al progetto hanno aderito anche alcune figure della Direzione generale e dell'area Risorse Umane e Organizzazione (restante 10%).

La quasi totalità delle aziende presenti appartengono al settore finanziario/assicurativo.



PARTECIPAZIONE

La partecipazione è stata gratuita, ma riservata a: esponenti dell'area marketing e comunicazione, Direzione generale, Hr Manager e Marketing manager di medie e grandi aziende.

Di seguito un estratto di **alcune delle aziende coinvolte** con le relative cariche dei partecipanti.

Il 90% delle aziende sono SPA di media e grande dimensione del mondo assicurativo e finanziario.

| CARICA | AZIENDA | FORMA GIUR. | CATEGORIA |
|---|---|-------------|-----------------------------------|
| CUSTOMER MANAGER ITALY, ACCIDENT, HEALTH | ACE EUROPEAN GROUP | LTD | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING OPERATIVO E COMUNICAZIONE | ALLEANZA ASSICURAZIONI | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE SUPPORTO VENDITE MOTOR - NETWORK AGENTI | ALLIANZ | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | AMTRUST EUROPE LIMITED | // | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| ANALYTIC RESEARCH | ASSICURAZIONI GENERALI | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO BANCHE | ASSIMOCO | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER | AVIVA ITALIA HOLDING | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE ORGANIZZAZIONE, COMPLIANCE E CONTROLLI INTERNI | AXA GLOBAL - QUIXA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| MARKET INTELLIGENCE SPECIALIST | BANCA MEDIOLANUM | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | BELRON ITALIA | SPA | INDUSTRIA MECCANICA, METALLURGICA |
| RESPONSABILE AREA MARKETING | BIPIEMME VITA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| PROTECTION MARKETING MANAGER | BNL BNP PARIBAS | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| HEAD OF TELEMARKETING AND CUSTOMER CARE | BNP PARIBAS CARDIF | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| CALL CENTER MANAGER | CARDIF ASSICURAZIONI - BNP PARIBAS | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |

| | | | |
|---|--|-----|-----------------------------------|
| DIRETTORE CENTRO DI FORMAZIONE | CARIPARMA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| VICE DIRETTORE GENERALE | CATTOLICA ASSICURAZIONI | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE RAPPORTO ASSICURAZIONI E BUSINESS | CENTRO MEDICO SANTAGOSTINO | SPA | MEDICINA E SANITA' |
| CEO | CONTE.IT - ADMIRAL GROUP | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | CREDIT AGRICOLE VITA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| DIRETTORE MARKETING | DIRECT LINE INSURANCE | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE SVILUPPO PRODOTTI E ADVISORY | EURIZON CAPITAL SGR | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | EUROP ASSISTANCE ITALIA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE | FINMECCANICA HELICOPTERS SECTOR | SPA | INDUSTRIA MECCANICA, METALLURGICA |
| HEAD OF CUSTOMER DATA ANALYTICS | GENERALI ITALIA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | GRUPPO ERGO ITALIA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION CORPORATE | INTESA SANPAOLO | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| MARKETING DIRECTOR | MAPFRE WARRANTY | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| MARKETING SPECIALIST | MORNINGSTAR ITALIA | SRL | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| INSTITUTIONAL RELATIONSHIP MANAGER | OLD MUTUAL WEALTH ITALY | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| HEAD OF MARKETING & CLIENT SERVICING | PICTET ASSET MANAGEMENT | LTD | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE SVILUPPO PRODOTTI E MARKETING | PIONEER INVESTMENT MGMT SGRPA | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| STRATEGIC MARKETING SPECIALIST | POSTE ITALIANE | SPA | ALTRI SERVIZI PER LE AZIENDE |
| DIRETTORE | PREVINET | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |

| | | | |
|-------------------------------------|--|-----|----------------------------------|
| HEAD OF BUSINESS DEVELOPMENT EMEA | RGA INTERNATIONAL REINSURANCE COMPANY LIMITED | // | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESPONSABILE MARKETING | SANTANDER CONSUMER BANK | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| MARKETING MANAGER | SARA ASSICURAZIONI | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| HEAD OF BANCASSURANCE ITALY | UNICREDIT | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| MARKETING DI PRODOTTO | UNIPOL GRUPPO FINANZIARIO | SPA | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |
| RESP AMMINISTRATIVO E CUSTOMER CARE | VIVISOL | SRL | INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA |
| DIGITAL AND SOCIAL MEDIA SPECIALIST | ZURICH INSURANCE COMPANY | LTD | ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA |

LA PROMOZIONE

Il convegno è stato promosso presso il pubblico di riferimento grazie ad un elenco qualificato di aziende, risultato da un incrocio tra il Database di proprietà ESTE e il Database delle 'Camere di Commercio'.

I diversi canali utilizzati:

- **Mail** - In formato testuale o html che informavano periodicamente il pubblico potenziale e già iscritto al convegno con aggiornamenti relativi al programma della giornata e al panel relatori.
- **Invito via fax** - Indirizzati alla funzione **Marketing, Risorse Umane, Direzione generale** di medie e grandi aziende del settore assicurativo e finanziario della Lombardia e del Piemonte.
- **Telemarketing qualificato e recall di aggiornamento** - Su una lista mirata di medie e grandi aziende del settore assicurativo e finanziario.
- **Social network LinkedIn** - Attraverso il profilo di 'ESTE Edizioni' sono stati comunicati gli aggiornamenti dell'agenda della giornata ed effettuati inviti, anche all'interno di Gruppi di discussione specifici su tematiche di marketing e customer experience;

GIUDIZIO DEL PUBBLICO

Dai questionari raccolti sono emersi i seguenti aspetti positivi:

- *Dinamicità e concretezza dell'incontro;*
- *Competenza dei relatori coinvolti sulla tematica;*
- *La struttura della giornata che, partita con interventi singoli, si è chiusa con una tavola rotonda animata dalle domande del pubblico;*
- *Rispetto delle tempistiche e conduzione dei moderatori.*

AREA ESPOSITIVA E RISTORO

Durante la giornata sono stati previsti **due momenti di networking**: un welcome coffee iniziale e un aperitivo finale. I due momenti sono stati occasione di incontri, **riflessioni** e **networking fra i visitatori e lo sponsor della giornata**, che hanno potuto confrontarsi anche direttamente con i relatori invitati e lo Staff di ESTE.



Responsabile del progetto:

2 marzo 2016

Raffaele De Lucia – Account Eventi ESTE

Tel. 02 91434413 – raffaele.delucia@este.it