



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.

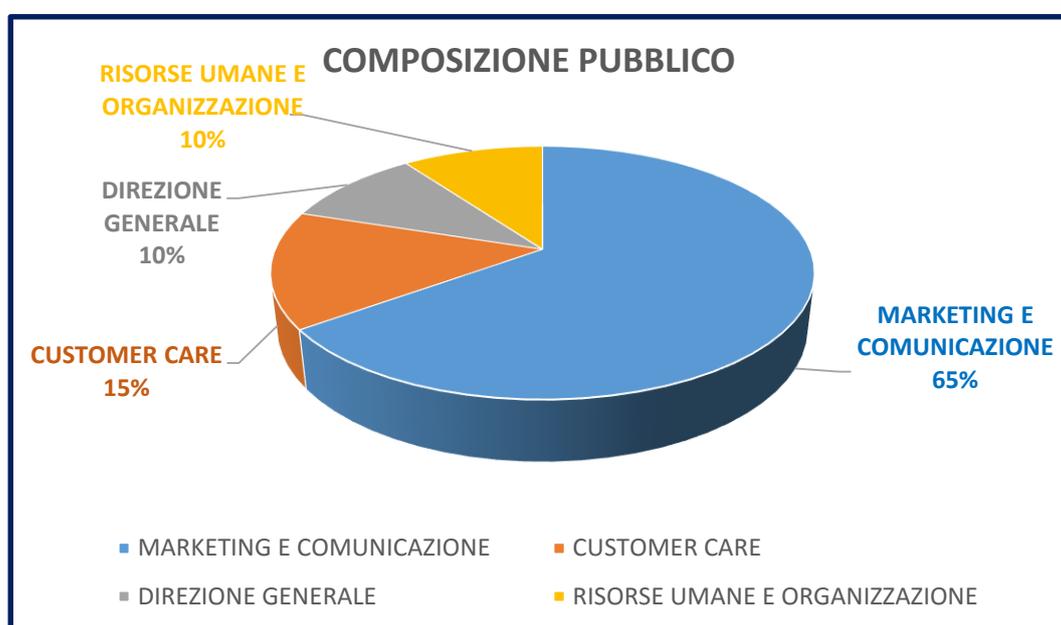
75 Iscrizioni - **43** Presenze effettive - **42** Aziende rappresentate



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 coffe 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