



AMCA
ASSOCIAZIONE MARKETING E
CULTURA ASSICURATIVA



LA CUSTOMER EXPERIENCE NEL MONDO ASSICURATIVO

25 Novembre 2016

Scuola Superiore Sant'Anna – Aula 3

Piazza Martiri della Libertà, 33 Pisa

11.00 – 16.00

Info e iscrizioni: contatt@amcaweb.eu

- 11:00** Registrazione dei partecipanti
- 11:15** Apertura dei lavori
Giuseppe Turchetti – *Scuola Superiore Sant'Anna e Vicepresidente AMCA*
- 11:30** I cambiamenti nei modelli di consumo dei servizi
Sara Galli – *Account Manager Financial Services GfK*
- 12:00** Misurare e progettare la Customer Experience
Rossana Andreotti – *Managing Director Accenture Interactive*
- 12:30** CEX e Insurtech: la tecnologia riscrive il rapporto con il cliente
Eugenio Lamberti – *Country Manager Italia Octo Telematics*
- 13:00** Light lunch
- 14:00** Essere presenti con la rete e oltre la rete: contact center, social network, digital device
Giovanni Chiarelli – *Responsabile Comunicazione Commerciale UnipolSai*
- 14:30** La logica della CEX nel ripensare servizio e processo assicurativo
Marco Brachini – *Direttore Marketing Sara*
- 15:00** La CEX e il ruolo delle istituzioni
Giacomo Carbonari – *Segr.Gen. Fondazione Forum ANIA-Consumatori*
- 15:30** Termine dei lavori
Giuseppe Turchetti – *Scuola Superiore Sant'Anna e Vicepresidente AMCA*