



# Come migliorare la Customer Experience con le nuove tecnologie Mobile

10 Casi pratici  
per sviluppare  
una strategia di  
engagement su Mobile:

Auchan  
Banca Sella  
Banco Popolare  
Enjoy - Eni  
NTV - Nuovo  
Trasporto Viaggiatori  
Sebeto  
Sorgenia  
Telecom Italia  
UBI Banca  
Wind

M-PAYMENT

M-POS

M-WALLET

M-TICKETING

M-CRM

M-SECURITY

M-COMMERCE

APP

M-MARKETING

17 giugno 2014

Milano

Atahotel  
Executive

Una giornata di convegno per:

- Conoscere i servizi da includere nel **Mobile Wallet** per semplificare l'acquisto del Cliente e fidelizzarlo
- Garantire la **sicurezza** degli **accessi** per i Mobile Payment: focus sulla Mobile ID
- Rivedere la propria strategia di **Marketing & Promotion** in ottica **Mobile** per andare incontro alle esigenze del Cliente Multicanale
- Migliorare il servizio di **M-Commerce** e l'assistenza **In-Store**
- Assicurare una **Mobile User Experience** immediata e divertente dotarsi di **App** intuitive e potenziando il **canale Social**

**Speciale Tavola Rotonda:  
Le novità nei Mobile Payment per il 2014**



IIR | Tel. 02 83847627  
info@iir-italy.it | www.iir-italy.it

Seguici su:

Media Partner



Con il patrocinio di



Platinum Sponsor



Silver Sponsor



in contemporanea con:



Volete anche voi diventare Sponsor ed Espositore?

Per informazioni:

Eleonora Pagliuso | Tel. 02 83847265 | eleonora.pagliuso@iir-italy.it



Soltanto nel 2013 gli **acquisti tramite Smartphone** sono **cresciuti del 255%**, non tenendo conto dei pagamenti effettuati con il tablet.

**75 minuti di connessione media giornaliera a internet da Mobile** dovrebbero bastare per spingere le Aziende a sviluppare **una** strategia concreta di engagement su Mobile.

L'edizione 2014 del convegno **"Planet Mobile"** sarà un'occasione per presentare **10 casi pratici** di successo per capire come **acquistare prodotti e servizi** tramite smartphone sia nel **punto vendita** che **online**, permettere una **user-experience** semplice e rapida nella navigazione e nell'utilizzo delle **App** e raggiungere ogni singolo cliente con iniziative promozionali mirate su Mobile.

La **Tavola Rotonda** della mattinata permetterà un confronto tra i diversi player sui benefici dell'utilizzo delle soluzioni di **mobile payment**, nonché sui servizi da includere nel **Mobile Wallet**.

Il pomeriggio sarà incentrato sulle best practice per innovare grazie ai **Pad nei Punti Vendita**, identificare le opportunità dei **Social** e consultare le proprie **bollette in mobilità**.

L'aspettiamo il 17 giugno: si iscriva chiamando lo 02 83847627.

*L'istruzione e la formazione sono le armi più potenti che si possono utilizzare per cambiare il mondo*

Nelson Mandela

**Istituto Internazionale di Ricerca**, in Italia da **più di 25 anni** e a livello internazionale da **oltre 40 anni**, porta nelle aziende soluzioni innovative, risposte concrete per lo sviluppo delle risorse e del business attraverso **convegni, percorsi formativi e consulenza personalizzata**.

Siamo partner di **Informa PLC**, una multinazionale specializzata nella pubblicazione di libri, riviste, ricerche di mercato ed erogazione di eventi annuali e di **ESI International**, azienda leader e global provider per formazione e consulenza nel Project Management e Business Analysis.

Queste società a livello internazionale supportano i professionisti e i manager nello sviluppare le capacità indispensabili per rafforzare le strategie di business. Inoltre, in qualità di organismo di formazione in possesso della **Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, Istituto Internazionale di Ricerca è ente abilitato alla presentazione di piani formativi a Enti Istituzionali e Fondi Interprofessionali per le richieste di finanziamenti e quindi in grado di aiutare le Aziende nella gestione completa dell'iter burocratico: dalla presentazione della domanda alla rendicontazione.

- I nostri Valori:
- **Soddisfazione del cliente** anticipando i suoi bisogni
  - **Competenza Esclusiva**
  - **Eccellenza**
  - **Indipendenza**
  - **Innovazione**



*Istituto Internazionale di Ricerca è certificato ISO 9001:2008 per la formazione e accreditato presso i principali Fondi Interprofessionali*

**Chairman della mattinata**

**Roberto Garavaglia**

*Consulente Sistemi di Pagamento Elettronico e Monetica*

8.30 Registrazione partecipanti

9.00 **PSD2, Mobile ID, Host Card Emulation: quali sono i nuovi scenari normativi e le opportunità di sviluppo strategico per il Mobile Payment**

- L'evoluzione del quadro normativo: come la PSD2 influenzerà il Mobile Payment
- Mobile Proximity Payment ... e Cloud: gli sviluppi dell'HCE Host Card Emulation
- e-ID, Mobile ID e Mobile Payment: quali convergenze

**Roberto Garavaglia**

*Consulente Sistemi di Pagamento Elettronico e Monetica*

**SPECIALE BITCOIN**

9.30 **Bitcoin: the cryptographic frontier for mobile payment**

- Il bitcoin come un nuovo mezzo di pagamento elettronico
- Come effettuare pagamenti sicuri in bitcoin con il proprio smartphone
- Come un merchant può accettare pagamenti in bitcoin, pagando commissioni quasi nulle

**Massimiliano Sala**

*Direttore del Laboratorio di Crittografia Università degli Studi di Trento*

10.00 **Tavola Rotonda: Quali sono le novità nei Mobile Payments per il 2014?**

- Quali sono i trend di mercato per i pagamenti Mobile Remote e per i pagamenti Mobile Proximity (NFC, QR Code, ...)?
- Mobile Identity: quali opportunità per i players e per gli utilizzatori?
- Quali sono gli sviluppi in atto per i Mobile Wallet?
- Quale evoluzione per l'offerta di Mobile POS? Come questi possono abilitare pagamenti contactless?

**Prenderanno parte al dibattito:**

**Devid Jegerson**

*Head of ePayments UBI Banca*

**Diego Lucon**

*Head of Mobile Payment*

**Banca Sella**

**Rossano Rossi**

*Innovation Manager Business Modelling and Development*

**Telecom Italia**

**Lorena Franzini**

*Mobile Payment and Partnership Manager*

**Wind**

11.00 Coffee break e visita all'area espositiva

11.30 **Come essere compliant alle Linee Guida del Garante della Privacy per l'uso dei dati personali via smartphone**

12.00 **M-Wallet come elemento centrale di un'offerta completa di servizi in mobilità**

- Come Banco Popolare ha concepito la propria proposta di M-Wallet per il mercato, per rispondere alle esigenze clienti e esercenti
- Quali i servizi sul territorio
- Aprire il wallet alle non sole carte

**Pierluigi Giacomello**

*Responsabile Canali Innovativi*

**Banco Popolare**

*Amministratore Delegato*

**Techmarket Servizi**

12.30 **M-Commerce tra contenuti della Comunicazione e lettura dei dati di risposta**

- Quali asset non devono mancare quando si decide di implementare un servizio di mobile commerce
- Contenuti: prezzo e opportunità d'acquisto
- Analisi del Target e del suo feedback
- Ottimizzazione del SEO
- Mobile Couponing

13.00 Colazione di lavoro e visita all'area espositiva

**Chairman del pomeriggio**

**Laura Zanotti**

*Esperta di Retail, Marketing e Nuove Tecnologie*

**The Biz Loft**

14.00 **Come avvicinarsi al cliente attraverso il Mobile Marketing: il caso Auchan**

- Il nuovo tool ListaSmart: uno strumento di e-crm e nuove tecniche di profiling
- Le opportunità dai Social: come impostare una capillare diffusione della promo nei Blog con il video seeding

- What's next: gamification e crowdsourcing
- Mobile couponing

**Edoardo Loasses**  
*Responsabile Marketing Cliente*  
**Auchan**

14.30 **Come attivare il titolo di viaggio tramite SMS e pagare la sosta auto con lo Smartphone**

15.00 **Come garantire una customer experience ottimale e fidelizzare i clienti utilizzando gli strumenti Mobile**

- Cliente come Amico: esperienza pre, durante e dopo il viaggio
- Customer Care Mobile: il ruolo del one to one e l'importanza della fidelizzazione per migliorar e valorizzare l'esperienza del viaggio
- UX: per offrire un app che sa quello che deve fare
- Il ruolo del One to One nel Customer Care: la gestione dei disservizi
- Comunicazioni One to One Mobile interne all'azienda: un beneficio per i Clienti

**Gian Carlo Mocchi**  
*Customer Experience e Strategie di CRM, Qualità, Standard di Servizio*

**Thomas Pepe**  
*Informazioni al pubblico e Coordinamento Operativo Informazioni*

**NTV – Nuovo Trasporto Viaggiatori**

15.30 **QRcode e Mpos nei punti vendita per velocizzare i pagamenti, supportare l'assistenza alla vendita e fornire maggiori informazioni sugli articoli**

16.00 Tea break e visita all'area espositiva

16.15 **Una nuova idea di movimento semplice, utile, sostenibile e conveniente grazie al mobile: il caso Enjoy**

**Giuseppe Macchia**  
*Vice President Smart Mobility Services*  
**Enjoy – Eni**

16.45 **Come garantire intrattenimento, gestire il servizio di self ordering con il tablet dal tavolo ed effettuare un pre-ordine tramite smartphone: il caso Ham Holy Burger**

- Una user experience innovativa
- Servizio al cliente e loyalty: come risparmiare tempo con il self-ordering dal tavolo con il tablet Ham e tramite smartphone dall'ufficio e fidelizzare il cliente
- Spazio alla creatività con l'allestimento di una zona "cava della birra": come avere maggiori informazioni sulla birra inquadrando un'etichetta con il tablet
- Intrattenimento + innovazione = passaparola

**Franco Manna**  
*Presidente CdA*  
**Sebeto**

17.15 **Sorgenia su smartphone: come creare una App evoluta per il mercato dell'energia**

Stato dell'arte e prossimi sviluppi della nuova App MySorgenia

- Consultare in pochi click le ultime bollette ed effettuare l'autolettura
- Prenotare un appuntamento con il call center
- Ordinare disposizioni transazionali

**Pier Lorenzo Dell'Orco**  
*Director of Sales and Marketing*  
**Sorgenia**

17.45 Chiusura del Convegno

# 5 buoni motivi per investire con noi

1. **Presentare** i Vostri prodotti e servizi a un pubblico mirato
2. **Incontrare** personalmente un qualificato panel di Relatori e Partecipanti pronti ad investire su tecnologie e soluzioni
3. **Promuovere** la Vostra azienda a una platea selezionata in un UNICO luogo, in UNA SOLA giornata, risparmiando tempo e denaro!
4. Prendere **contatti diretti** con i Decision Maker
5. **Potenziare** e valorizzare la **Vostra immagine** corporate ed essere considerati Aziende Leader

**Modalità** Sono previste diverse modalità di sponsorizzazione:

- **Presentazione durante il convegno** con intervento a cura di un vostro Relatore
- **Distribuzione di Vostro materiale** durante le due giornate di Convegno, a cura delle nostre hostess
- **Logo della Vostra azienda**
  - nella brochure dell'evento
  - sul sito web
  - nella newsletter
  - sulla cartellonistica
  - nelle pubblicità su riviste
- **Box con profilo aziendale** nella brochure dell'evento
- **Sponsorizzazione** di coffee break, colazioni di lavoro e cocktail
- **Gadget** personalizzati con il Vostro logo (cordoncini porta badge, blocchi, shopper o altro)
- **Area Expo** – allestimento di un Vostro desk nell'Area Expo

## Area espositiva

### Affrettatevi a riservare il Vostro spazio!

L'area Expo: un'occasione imperdibile di networking! Per tutta la durata della manifestazione sarà allestita un'**Area Espositiva** nata per favorire l'incontro tra domanda e offerta. Gli espositori potranno incontrare i visitatori e fornire loro tutti i dettagli tecnici relativi ai servizi e prodotti offerti.

*Volete anche voi diventare Sponsor ed Espositore?*



Per informazioni:  
**Eleonora Pagliuso**  
Tel. 02 83847265  
eleonora.pagliuso@iir-italy.it



## Modalità di iscrizione



Istituto Internazionale  
di Ricerca  
Via Forcella, 3  
20144 Milano - Italia



Tel.: 02 83847.627

Fax: 02 83847.262



www.iir-italy.it  
iscrizioni@iir-italy.it

**Speciale sconto 10%**  
**per gli associati Assintel**

P5650\_assintel

## Scheda di iscrizione Planet Mobile 2014

Mercoledì 17 giugno 2014

**Quota d'iscrizione** (+IVA per partecipante)

€ 499

Cod. P5650

AREA ESPOSITIVA a ingresso gratuito

Cod. EXPO-P5650

## Dati partecipante

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo di Fatturazione \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Partita IVA \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Consenso dato da: \_\_\_\_\_

Training Manager \_\_\_\_\_

Il Servizio Clienti Vi contatterà per completare l'iscrizione e per definire le modalità di pagamento.

## Luogo e sede

**Milano - Atahotel Executive**

Via Don Luigi Sturzo, 45 - 20154 Milano - Tel. 02 62941

Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe per il pernottamento presso hotel convenzionati.

### Informazioni generali

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break ove segnalati nel programma. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, le modalità didattiche e/o la sede del corso. IIR si riserva altresì il diritto di cancellare l'evento nel caso di non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, comunicando l'avvenuta cancellazione alla persona segnalata come "contatto per l'iscrizione" via email o via fax entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio dell'evento. In questo caso la responsabilità di IIR si intende limitata al solo rimborso delle quote di iscrizione pervenute.

### Tutela dati personali - Informativa

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R. e a società del medesimo Gruppo, nell'ambito delle sue attività di comunicazione promozionale; (2) il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto.

**Titolare e responsabile del trattamento** è l'Istituto Internazionale di Ricerca, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento). La comunicazione potrà pervenire via: e-mail: variazioni@iir-italy.it - fax 02.8395118 - tel. 02.83847634

### Modalità di disdetta

L'eventuale disdetta di partecipazione al convegno (o richiesta di trasferimento) all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 6° giorno lavorativo (compreso il sabato) precedente la data d'inizio dell'evento.

Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data dell'evento.

**iirDOC**  
on line

*Non ha potuto partecipare a un evento?*

**Richieda gli atti a:**  
**doconline@iir-italy**  
**Tel. 02 83847.624**

**Seguici su:**

