

PROFILI BIOGRAFICI DEI RELATORI



Paolo Capaccioni, Partner, **KPMG Advisory**. Ha sviluppato il suo intero percorso professionale in KPMG, dove lavora come consulente di direzione dal 1992. Partner di KPMG Advisory dal 2000, ha maturato una vasta gamma di esperienze progettuali su temi di Management Consulting in ambito strategy, business planning, project e program management, business process reengineering, analisi organizzativa, implementazione dei processi di risk management, analisi delle performance e controllo dei costi. In questi ultimi

anni si è focalizzato su temi di digital transformation sviluppando esperienze su progetti complessi di redesign dei processi, customer experience, digital strategy, customer satisfaction, logistica integrata, progettazione e implementazione di sistemi di *multi channel strategy*, integrazione tra sistemi di CMS e CRM. Membro del 'Customer Experience Excellence Centre' di KPMG International coordina la linea di servizi sulla 'Customer Experience' per tutto il Network KPMG in Italia. Ha coordinato progetti di studio e ricerca su temi quali digital banking, digital transformation, social media e banche. Partecipa abitualmente come relatore a convegni e ad incontri di approfondimento su questi temi di attualità manageriale.



Alessandro D'Agata è da maggio 2017 Direttore Generale di **CheBanca!**, la banca multicanale del Gruppo Mediobanca. In azienda dal settembre 2011 con il ruolo di Vice Direttore Generale e Direttore Centrale Commerciale: responsabile dell'attività commerciale multicanale della banca (filiali, canali diretti, consulenti finanziari, rete mutui e partnership). Dal 2007 al 2011 è Responsabile Marketing Retail e Private per BNL-

BNP Paribas. Dal 2003 al 2007 ha ricoperto diversi ruoli per il Gruppo Intesa, passando dalla Direzione Marketing Retail (Responsabile Segmento Premium) allo Sviluppo Commerciale Retail per la Divisione Banche Estero, alla Direzione Commerciale della Banca di Trento e Bolzano. Dal 1996 al 2003 è Engagement Manager per McKinsey&Co., per cui ha coordinato progetti di diversi settori industriali: banche, assicurazioni, energia e holding industriali.



Giuliano Noci, Professore Ordinario di Strategia & Marketing e Prorettore del Polo territoriale cinese, **School of Management Politecnico di Milano**, da oltre vent'anni si occupa di analizzare l'impatto delle tecnologie digitali su modelli di business, strategie di marketing e piani di comunicazione delle imprese. È autore di numerosi libri e articoli, pubblicati su riviste scientifiche, alcuni dei quali premiati a livello internazionale. Da

diversi anni è editorialista de Il Sole 24 Ore, collabora su base continuativa con il Corriere della Sera, France Presse e Bloomberg, e partecipa come opinionista a trasmissioni televisive e radiofoniche.



Giuseppe Carino è Vice President Guest Experience & Onboard Sales di **Costa Crociere** dal gennaio 2014. Nel suo ruolo è responsabile per lo sviluppo del prodotto, l'innovazione tecnologica, il food & beverage, l'accoglienza e l'intrattenimento degli ospiti, le vendite a bordo di tutte e dieci le navi che attualmente fanno parte del marchio Costa e delle nuove navi in costruzione. Carino, 47 anni, sposato, con due figli, è entrato in Costa Crociere nel 2005 come Risk Advisory & Assurance Services Director, dopo un'esperienza significativa

maturata presso la Ernst&Young.



Luca Giornofelice ricopre attualmente il ruolo di “Group Head of CRM and Retail Digital Transformation Projects” presso PRADA S.p.A. Laureato a Milano in Economia Aziendale presso l'Università Luigi Bocconi, ha maturato 20 anni di esperienza professionale lavorando per marchi leader in diversi settori, tra cui Elettronica di consumo, Automotive, Luxury e Fashion. Prima di entrare nel Prada Group nel 2011 ha lavorato per Ferrari S.p.A a Maranello come Marketing Manager e Global Head of CRM, per MediaMarket come Customer Marketing Manager e per Philips come Senior Product

Manager per la Regione EMEA. Nel corso del suo percorso professionale ha avuto l'opportunità di approfondire diversi ambiti nelle aree del Marketing e del CRM, guidando lo sviluppo di strategie incentrate sul cliente e volte alla massimizzazione della “customer experience”.



Massimiliano Pogliani, Amministratore Delegato, **Illy Caffè Spa**

Massimiliano Pogliani, milanese e con una lunga esperienza professionale all'estero, si è laureato con lode in Economia e Commercio all'Università Cattolica di Milano ed ha una formazione post laurea alla London Business School e IMD Business School di Losanna. Nel 1998 entra in Saeco International Group come responsabile del Marketing Globale, operando all'interno del team che porta l'azienda alla quotazione alla Borsa di Milano.

Nel 2003 inizia la sua esperienza nel quartier generale svizzero di Nestlé Nespresso SA, dove, in qualità di Head of International Retail & Customer Management, si occupa dello sviluppo delle Boutique Nespresso nel mondo, del customer service (Nespresso Club) e del trade marketing. Dal 2008 al 2012 ricopre la posizione di Chief Commercial & Marketing Officer e, successivamente, di CEO di Nestlé Super Premium SA, la divisione di Nestlé creata per accelerare l'espansione di alcuni marchi Nestlé nel segmento del consumo super premium. Nel 2012 si trasferisce in Inghilterra ed entra in Vertu, azienda leader nella telefonia mobile di lusso, chiamato dal fondo di private equity EQT. In Vertu opera prima come Chief Marketing Officer quindi come CEO, trasformando con successo l'azienda fino alla vendita a un nuovo investitore. Nel 2016 viene nominato Amministratore Delegato della illycaffè S.p.A., azienda familiare italiana, fondata a Trieste nel 1933, che da sempre si prefigge la missione di offrire il miglior caffè al mondo. E' il primo Amministratore Delegato esterno alla famiglia.