CUSTOMER EXPERIENCE TRA AI, DATI E NUOVE TECNOLOGIE IL 18 NOVEMBRE IL CONVEGNO DI RETI E AHK ITALIEN

Il Convegno "Customer Experience 360°. Strategie e innovazione tra B2B e B2C" promuoverà un confronto tra imprese leader per approfondire le trasformazioni nella relazione con clienti e consumatori

Busto Arsizio, 10 novembre 2026

Reti (RETI:IM), tra i principali player italiani nel settore dell'IT Consulting, specializzata nei servizi di System Integration, società benefit quotata su Euronext Growth Milan, e **AHK Italien, Camera di Commercio Italo-Germanica**, organizzano l'evento *"***Customer Experience 360°. Strategie e innovazione tra B2B e B2C***"*, il 18 novembre, alle ore 16:00, presso Microsoft House a Milano.

L'iniziativa nasce con l'obiettivo di approfondire le principali trasformazioni che stanno ridefinendo il rapporto tra aziende e clienti in un contesto in cui intelligenza artificiale, utilizzo dei dati e innovazione tecnologica stanno cambiando in profondità aspettative, comportamenti e modelli di relazione.

Attraverso il contributo di esperti e manager provenienti da aziende di primo piano, il convegno offrirà un'occasione di confronto sulle strategie che le imprese stanno adottando per progettare esperienze sempre più personalizzate, efficaci e orientate alla creazione di valore, sia nel mercato consumer sia nel mondo delle relazioni tra aziende.

Ad aprire i lavori sarà **Jörg Buck, Consigliere delegato di AHK Italien**. Seguiranno il keynote speech di un rappresentante di **Microsoft Italia** e l'intervento di **Michele Lucioni, Amministratore Delegato e Direttore Generale di Reti**.

L'agenda proseguirà quindi con due momenti di confronto dedicati rispettivamente ai mercati B2C e B2B. La prima tavola rotonda vedrà la partecipazione di **Cristiano Catania, Marketing Director Douglas Italia, Fabrizio Pagliani, CEO Develey Italia, Marco Piantanida, CEO Haribo Italia,** e **Manuela Ungaro, Head of Retail DHL Express Italy**, che condivideranno esperienze e strategie adottate per rispondere all'evoluzione delle aspettative dei consumatori. A seguire, **Mariachiara Levorato, Project Manager Lovemark**, presenterà un caso di successo realizzato per Privata Assistenza del gruppo Zambon.

Il secondo panel sarà invece dedicato alle dinamiche della customer experience nel mercato B2B e ospiterà **Nicola Piazza, CEO Würth,** insieme a **Federica Maritano**, **CMO Dumarey**, **Monica Messori** e **Stefano Calestani, rispettivamente Chief Marketing & Communications Officer e Chief Customer Care Officer di Biesse Spa**. Il confronto approfondirà il ruolo della digitalizzazione, della gestione dei dati e della personalizzazione dei servizi nella costruzione di relazioni di lungo periodo con clienti e partner.

"La customer experience è oggi uno dei principali fattori competitivi per le imprese. Tecnologie come l'intelligenza artificiale stanno aprendo nuove opportunità per comprendere meglio bisogni e aspettative dei clienti, rendendo possibile un livello di personalizzazione senza precedenti", ha affermato **Michele Lucioni, Amministratore Delegato e Direttore Generale** di Reti. *"Con questa iniziativa vogliamo creare uno spazio di confronto tra aziende protagoniste dei rispettivi settori, favorendo la condivisione di esperienze concrete e stimolando una riflessione comune sulle sfide e sulle opportunità che caratterizzeranno il futuro delle relazioni tra imprese e clienti".*

Jörg Buck, Consigliere delegato di AHK Italien, ha dichiarato: "*I clienti sono più esigenti e le loro aspettative evolvono rapidamente: prodotto e prezzo, da soli, non bastano più a differenziare un'impresa. Vince chi usa*

la customer experience come leva strategica, chi individua i punti deboli prima che diventino un motivo di abbandono e capisce come l'AI stia riscrivendo il percorso di scelta e acquisto. Il 18 novembre riuniremo chi ogni giorno lavora per costruire legami di fiducia duraturi".

Per partecipare all'evento è necessario iscriversi al seguente link:
https://assets-eur.mkt.dynamics.com/387a7b61-f73c-ee11-94d0-000d3ab32440/digitalassets/standaloneforms/b5b46c2f-e0b1-f111-aaab-0022489ef939?readableEventId=Customer_Experience_3601357766003

Costituita a Busto Arsizio nel 1994**, Reti (RETI:IM – ISIN IT0005418204)**, società benefit quotata su Euronext Growth Milan, è tra i principali player italiani nel settore dell'IT Consulting, specializzata nei servizi di System Integration. Con circa 400 professionisti altamente qualificati, supporta da 30 anni Mid & Large Corporate nella trasformazione digitale, offrendo servizi di IT Solutions, Business Consulting e Managed Service Provider, realizzati attraverso le principali Key Enabling Technologies (KET). Reti vanta un portafoglio di oltre 200 clienti altamente fidelizzati principalmente operanti nei settori «IT spending» quali BFSI, IT, Telco e Manufacturing e consolidate partnership di lunga durata con i principali IT Vendor internazionali. La caratteristica distintiva della Società è il "CAMPUS tecnologico", laboratorio interno di innovazione tecnologica e ricerca suddiviso in Centri di Competenza: Cloud, Business Intelligence, Artificial Intelligence, Managed Service Provider, Security & Identity, Business Consulting. Parte essenziale del "Campus tecnologico" è la Reti Academy, learning provider attraverso il quale i talenti vengono formati per diventare professionisti altamente qualificati. La strategia di sostenibilità di Reti si basa su un modello sostenibile incentrato sulla promozione della trasformazione digitale e dell'innovazione improntata sulla ricerca e sullo sviluppo applicati per favorire le idee e per sostenere le filiere produttive oltre allo sviluppo sostenibile e inclusivo grazie al quale l'innovazione viene messa al servizio delle persone, delle comunità e dei territori.

Contatti
INVESTOR RELATIONS
Reti | Federica Camagna, ir@reti.it

MEDIA RELATIONS
SEC Newgate | Marcella Ruggiero, marcella.ruggiero@secnewgate.it | T +39 335/214241
SEC Newgate | Simona La Placa, simona.laplaca@secnewgate.it | T +39 339/6720700

FINANCIAL MEDIA RELATIONS
SEC Newgate | Michele Bon, michele.bon@secnewgate.it | T +39 338/6933868