

[Home](#) > [Short news](#) > [Premi](#)

Assegnati a CXO 2026 gli iKN Awards

redazione · 14 Aprile 2026 · 94



Al termine di CXO 2026 sono stati assegnati da iKN i premi ai leader CX dell'anno in quattro categorie.

1. Best CXO 2026

Cristian Vaghi, Responsabile ambito Customer/Retention, Sky Italia

Per aver applicato una strategia predittiva nel modello subscription di Sky Italia, utilizzando i dati comportamentali per ridurre gli abbandoni, personalizzare contenuti e ottimizzare le offerte. Portando a un significativo miglioramento della retention e a un aumento del valore a lungo termine degli abbonati.

2. Best AI-Driven Loyalty Innovator

Eva Gallochio, Chief Ecommerce & Customer Officer, illycaffè

Per la sua capacità di integrare ecommerce, CRM e una relazione diretta con il cliente finale ha permesso di costruire modelli di fidelizzazione innovativi. Personalizzazione, subscription e l'unione tra retail fisico e digitale sono gli elementi chiave. La fidelizzazione che promuove è basata sui dati e orientata a costruire relazioni durature.

3. Best Omnichannel Experience Leader

Marco Orlandi, Digital Consumer Experience Officer, Bluvacanze

Per aver integrato perfettamente l'ispirazione online, l'assistenza supportata da AI e la rete fisica di agenzie, garantendo una continuità di relazione lungo tutto il viaggio del cliente. Grazie alla sua visione, il percorso del viaggiatore è un'esperienza fluida e senza interruzioni.

4. Best Real-Time Engagement Innovator

Mario Biasetton, Customer Success Director, uBroker

Per aver introdotto l'intelligenza artificiale nel customer service, ottenendo risultati misurabili in termini di deflection e soddisfazione del cliente. Ha trasformato l'assistenza in un'interazione più dinamica e tempestiva, migliorando notevolmente l'esperienza del cliente.

Condividi:



Può Interessarti Anche: