

# Multicanalità e CRM per la Customer Experience

## 18 Giugno 2015

CSMT Gestione - Via Branze 45, Brescia

### PROGRAMMA

- 14.30 Registrazione e welcome coffee**
- 14.50 Benvenuto**  
Pierfederico Cancarini, CSMT
- 15.00 Introduzione al tema**  
Nicola Sacconi, Università di Brescia - ASAP Service Management Forum
- 15.15 Il ruolo della multicanalità nell'offerta di servizi**  
Anna Codini, Università di Brescia
- 15.45 Testimonianze aziendali**  
Introduce: Fabio di Giulio, GGF Group  
Interviene: Alessandro De Gregorio, Beko  
Introduce: Gianluca Perrone, Webresults  
Interviene: Davide Bettera, Gefran
- 17.00 Discussione con i partecipanti**
- 17.30 Proposta istituzione Focus Group e conclusioni**

### TEMA DELL'EVENTO

I clienti usano molteplici canali per richiedere informazioni, valutare i prodotti e i servizi offerti, perfezionare l'acquisto e ricevere supporto e assistenza nel ciclo di vita. Ciò porta nuove sfide e opportunità per le aziende. L'evento tratterà di come si possa sviluppare una strategia multicanale per l'offerta di servizi offerti in relazione a beni durevoli, e delle sfide e dei benefici per le aziende che adottano tali strategie nei processi di *customer care*. Verranno discussi casi aziendali nella gestione della *customer experience* e il punto di vista di fornitori di tecnologie in grado di accompagnare le aziende in questa trasformazione. Oltre al contesto B2C, verrà anche presentata una testimonianza sull'importanza del CRM in ambito B2B.

### ASAP Service Management Forum

È la community italiana su service management e servitizzazione, in cui centri di ricerca universitari e aziende collaborano allo sviluppo di strumenti, conoscenze e progetti formativi per l'innovazione e lo sviluppo dei service business e per la gestione del cambiamento.

INCONTRO RIVOLTO A: Manager (Marketing & Vendite, Customer care, Service, Innovation, Operations, ...), Imprenditori e dirigenti

#### Media Partner:

 **ae** elettrodomestici

 **Customer Management Insights**  
Il mensile per il contact center

 **ha** household appliances  
parts & components

#### Partner tecnologici:

 **GGF**

 **WR** WEBRESULTS  
ADVANCED SOLUTIONS

#### Centri Di Ricerca Partner:

 **CELS**  **IBIS LAB**  
UNIVERSITY OF FLORENCE

### INFORMAZIONI PER ISCRIZIONI

Iscriviti all'evento su: <http://www.csmt.it/eventi/?id=31>  
Per i dettagli consulta la pagina di iscrizione

### CONTATTI

[www.asapsmf.org](http://www.asapsmf.org)  
[appdom@asapsmf.org](mailto:appdom@asapsmf.org)