

# 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: relatore da confermare
- 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.

### 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:



#### Centri Di Ricerca Partner:



### 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)