

Mobile Customer Relationship Management: quali opportunità?

Martedì 24 febbraio 2009
Aula Auditorium - Politecnico di Milano
Via Pascoli, 52 - 20133 Milano

10.00 Registrazione

Il Workshop

10.30 Mobile CRM: scenari, opportunità e benefici

Andrea Boaretto

School of Management Politecnico di Milano

Paolo Catti

School of Management Politecnico di Milano

Sempre più imprese, di piccole o grandi dimensioni, ritengono fondamentale migliorare continuamente il proprio approccio al mercato, attraverso progetti che prevedono il ridisegno dei processi e un'ottimizzazione nella gestione delle informazioni sui comportamenti di acquisto dei propri clienti. Tra gli "strumenti" più innovativi per raggiungere questo obiettivo rientrano sicuramente sia le tecnologie Mobile & Wireless sia le soluzioni di Customer Relationship Management (CRM).

11.15 Il Mobile CRM come opportunità oltre l'email

Fabrizio Tamburrini

Research In Motion - BlackBerry

Le tecnologie Mobile & Wireless hanno infatti un ruolo sempre più rilevante nel supportare innovazioni di business, abilitando importanti cambiamenti nei processi e permettendo alle persone di lavorare in modo sempre più efficace anche al di fuori di una specifica "postazione di lavoro". Le soluzioni di CRM sono invece finalizzate a supportare la relazione con i clienti, abilitando la segmentazione, la profilazione e la gestione "1-to-1" delle azioni di marketing.

11.45 Esperienze a confronto

Il caso Tempini, ne parlano

Mario Taglietti

Responsabile Organizzazione e Sistemi Informativi Tempini

Giuseppe Capoferri

Gulliver

Il caso Conad del Tirreno, ne parlano

Maurizio Bersacchi

IT Area Manager Conad del Tirreno

Antonio Travaglini

Sales Director Softec

La sapiente gestione congiunta di questi due "strumenti" porta allo sviluppo di soluzioni fruibili in mobilità di Sales Force Automation, Field Force Automation e Mobile Workspace, fortemente "centrate" sul cliente. Tali applicazioni possono avere impatti effettivi e potenziali particolarmente rilevanti sia sulle modalità operative dei cosiddetti Mobile Worker sia su logiche e dinamiche di gestione delle relazioni, abilitando nuovi paradigmi organizzativi strategicamente orientati ai clienti.

12.45 Discussione e confronto con i partecipanti

Il Workshop si propone di fare il punto sulle soluzioni Mobile & Wireless integrate con strumenti di CRM e sull'impatto organizzativo che queste applicazioni possono avere. Interventi diretti di aziende utenti e fornitori presenteranno anche alcune esperienze significative in questi ambiti.

13.00 Chiusura dei lavori e Light Lunch

Segreteria Organizzativa

Telefono: 02/23999579 - email: eventi@osservatori.net

La partecipazione al Workshop è gratuita.

Si prega di dare conferma registrandosi sul sito www.osservatori.net