



## NEWS

**Al via il Customer Experience 2011**

**Come acquisire e fidelizzare i clienti nell'era dell'intelligent economy: social, mobile e virtuale. Il 15 settembre a Milano, in un convegno organizzato da IDC.**

*di Nicolò Occhipinti*

I professionisti delle vendite, marketing e soprattutto il dipartimento ICT devono navigare in un mondo tutto nuovo di Customer relationship per garantire la migliore customer experience e ottenere un rapido ritorno sull'investimento. Per questo hanno bisogno di trovare risposte concrete a molte domande sulle tendenze emergenti e le nuove tecnologie – cloud, mobility, social CRM, analytics, collaboration - che hanno ormai un impatto significativo su strumenti e metodi di CRM.

“Customer Experience Summit 2011”, alla sua prima edizione, si propone di esplorare questo multiforme mondo in continuo divenire e di approfondire i seguenti aspetti. Il convegno, organizzato da IDC, si terrà a Milano il prossimo 15 settembre.

Keynote Speaker della giornata sarà Giorgio Cavalieri, Experience Director di Fiat Auto, che introdurrà l'evento con un intervento dal titolo: “Implementare un sistema di customer loyalty per migliorare la customer experience: un caso di successo”.

Una prima tavola rotonda esplorerà i nuovi canali di interazione con il cliente come il Web multicanale, i Mobile devices, i Social networks, social business e communities. I relatori illustreranno come questi strumenti possono essere utilizzati strategicamente per migliorare la brand awareness e sviluppare relazioni con potenziali clienti. Inoltre il panel approfondirà i seguenti temi:

- Il social customer e il SocialCRM: vantaggi reali e benefici per l'impresa;
- Migliorare il processo di Customer care e utilizzare i social data con la Social network analysis (Socialytics).

La seconda tavola rotonda “Costruire una strategia vincente di Loyalty Management e Lead Generation” affronterà i seguenti aspetti:

- Come mettere la tecnologia al servizio dei flussi d'informazione multicanale: speech analytics, sentiment analysis e text exploration per monitorare la Customer satisfaction;
- Data e Content Analysis;
- La real-time Analytics per velocizzare la strategia di vendita.

La conferenza infine si concluderà con il panel discussion “Strumenti e strategie per la valorizzazione della Customer Experience” che analizzerà i seguenti temi:

- Come delineare una roadmap di integrazione alle tecnologie già esistenti completa ed efficace;
- Cloud based CRM;
- I nuovi strumenti per la Collaboration;
- Unified e Video communication.

**Per informazioni e per l'iscrizione:**

Nicoletta Puglisi, Conference Manager IDC Italia 02 28457317, [npuglisi@idc.com](mailto:npuglisi@idc.com)

<http://www.idcitalia.com/eventi/CE-Summit2011>

24-7-2011

LINK ALLA NEWS:

[www.eccellere.com/rubriche/news/news.asp?id=366](http://www.eccellere.com/rubriche/news/news.asp?id=366)

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** ([www.eccellere.com/notelegali.htm](http://www.eccellere.com/notelegali.htm)).