



NEWS

Convegno "CRM avanzato". Sconto del 30% per i lettori di Eccellere.

Business International organizza a Milano un convegno sul Customer Relationship Management di ultima generazione: più funzionalità e più verticalizzazioni.

di Nicolò Occhipinti

Il 5 luglio, a Milano presso Hotel Melià, si terrà il convegno "CRM avanzato" organizzato da Business International. I lettori di Eccellere - Business Community potranno usufruire di uno sconto del 30% sulla quota di iscrizione.

Obiettivo del convegno è rivalutare il CRM come elemento chiave per la competitività delle imprese attraverso l'applicazione tecnologica evoluta perfettamente integrata alle esigenze delle aziende.

La prima evoluzione del CRM ha erroneamente indotto le aziende a sfruttare le informazioni sui clienti per il proprio business e non per trasferire, attraverso la propria offerta, un valore aggiunto al cliente. Questo ha indotto le imprese a focalizzarsi prettamente sui processi di automazione tecnologica per la raccolta delle informazioni, perdendo pericolosamente di vista le priorità necessarie non solo per ottimizzare il CRM ma anche per beneficiare dei vantaggi ad esso collegati.

Una soluzione a questa deviazione esiste e prende il nome di CMR (o CRM di ultima generazione), ossia la gestione del rapporto azienda-cliente da parte proprio di quest'ultimo. In sostanza occorre passare ad una differenziazione tra i clienti che sia delineata non attorno ai prodotti e ai servizi offerti ma ai loro bisogni individuali, dal business per l'azienda al business per il cliente, quindi, da una gestione del rapporto con il cliente, CRM, ad una gestione del rapporto da parte del cliente, CMR, customer management of relationship. I clienti infatti sono pronti a gestire l'interazione secondo il proprio interesse e al fine di sviluppare un rapporto con le imprese sicuramente più affidabile e personalizzato, ed è a questo nuovo obiettivo che non solo le tecnologie informatiche di raccolta dati sui consumatori ma anche la strategia aziendale stessa devono essere finalizzate, una soluzione questa che permetterebbe finalmente alla relationship cliente-azienda di produrre i vantaggi ricercati da entrambi.

Tra i relatori sarà possibile ascoltare la testimonianza di:

- Chairman : Andrea Farinet, Professore di Economia, "LIUC" Università Carlo Cattaneo
- Enrico Ardemagni, Direttore Customer Services Internazionale, TNT Global Express
- Giosuè Bandini, Business Support & Customer Care Manager, Boehringer Ingelheim Italia
- Andrea Cerri, CRM Manager, BTicino
- Relatore da definire, Oracle
- Andrea Farinet, Professore di Economia, "LIUC" Università Carlo Cattaneo
- Gabriella Favuzza, Direttore CRM, Renault Italia
- Agostino Fedeli, CIO, Europe Assistance
- Salvatore Fugazzotto, Direttore Marketing, Prestitempo-Gruppo Deutsche Bank
- Stefano Graffeo, Responsabile Sistemi Informativi, Conte of Florence
- Stefania Indirli, CRM Manager, Maserati
- Andrea Locati, Direttore Marketing Strategico, Mediolanum
- Paolo Torelli, Responsabile Sistemi Informativi, Fidelity

Per maggiori informazioni sul programma, [cliccare qui](#).

Per scaricare la brochure con la scheda di iscrizione scontata del 30% per i lettori di Eccellere, [cliccare qui](#)

14-6-2007

LINK ALLA NEWS:

www.eccellere.com/rubriche/news/news.asp?id=88

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).