

The graphic features the text 'CRM Conference' in a bold, yellow, 3D-style font with a black outline. The background is a dark blue gradient with a complex network of glowing blue spheres and lines, resembling a molecular structure or a data network. The spheres vary in size and opacity, some appearing as bright points of light while others are more translucent. The overall aesthetic is futuristic and technological.

CRM Conference

Un evento IDC Italia

CRM Conference 2003

Punto d'Incontro fra Tecnologia, Business e Valore Umano

18 e 19 Febbraio 2003, Milano

 **IDC**
Analyze the Future

www.idcitalia.com/eventi

CRM Conference 2003 è un'iniziativa  **IDC** in collaborazione con:
Analyze the Future

Main Partner

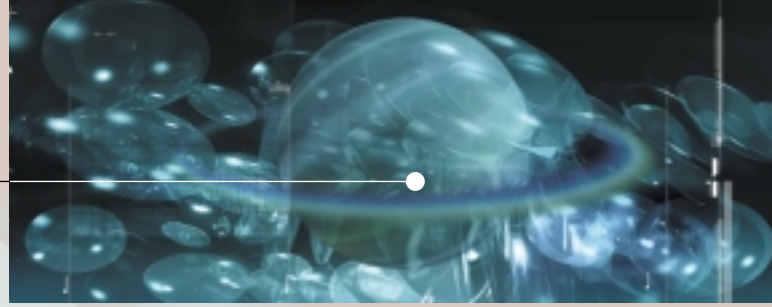


Sponsor



Media Partner

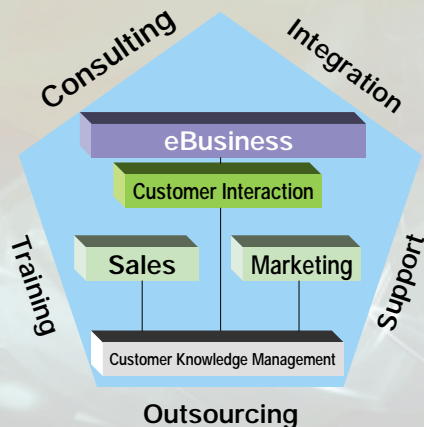




In questa fase di transizione e di incertezza dei mercati molte aziende, a partire dalle grandi realtà per arrivare a coinvolgere anche le minori, stanno progressivamente focalizzando la propria attenzione su due distinti aspetti. Da un lato vi è una forte razionalizzazione interna nell'ottica di una più efficiente gestione degli applicativi esistenti, dall'altro una focalizzazione sui clienti acquisiti e potenziali nell'ottica sia di allargare la propria quota di mercato, sia di consolidare ulteriormente la fascia di clientela già acquisita.

Una maggiore chiarezza riguardo alle funzionalità di una soluzione di CRM, oltre che una più corretta conoscenza delle stesse, ha portato e porterà nei prossimi anni ad una maturità da parte delle aziende sia nella scelta della soluzione migliore, sia nell'approccio interno nei confronti dei progetti di implementazione. Il CRM ad oggi è un tassello determinante nell'impostazione di una strategia aziendale, e la richiesta di soluzioni create ad hoc sia per mercati d'industria, sia per singole realtà aziendali, dimostra non più solo l'interesse, ma la reale consapevolezza che una corretta implementazione di tali applicativi possa rappresentare un reale valore aggiunto oltre che una chiave di successo per le strategie aziendali.

Il CRM e l'Impresa "Estesa"



Per le aziende utenti "CRM Conference 2003" costituirà l'occasione per:

- capire l'evoluzione del settore e individuare le aree di applicazione;
- conoscere l'evoluzione tecnologica e le potenzialità;
- identificare le opportunità di applicazione nel proprio settore;
- incontrare i protagonisti del mercato;
- confrontarsi con le esperienze già realizzate.

Il target di riferimento della conferenza è estremamente ampio e riguarda, tra le altre, le seguenti funzioni aziendali:

- Top Management,
 - Direzione Organizzazione e Sistemi,
 - Direzione Sistemi Informativi,
 - Direzione Marketing e Commerciale,
 - Customer Services/Management;
- nei seguenti settori:
- Manufacturing, Chimica, Farmaceutica,
 - Elettronica, Utilities, Telecomunicazioni,
 - Media,
 - Retail,
 - Banche, Assicurazioni e Istituzioni Finanziarie,
 - Servizi e Pubblica Amministrazione.

Martedì 18 Febbraio

9.00 Registrazione

Sessione Plenaria 1: Overview su Mercato, Attori e Tecnologie
Chaired by: Antonio Romano, VP Regional Research, IDC Southern Europe

9.30

CRM in Italia: evoluzione e tendenze del mercato
Antonio Romano, VP Regional Research, IDC Southern Europe

10.00

Come le aziende italiane hanno ridefinito le proprie strutture organizzative per dare un migliore supporto ai progetti di CRM. Quali i benefici, quali i limiti di una "trasformazione" aziendale
Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia

10.30

Coffee Break offerto da  ATLANTIC TECHNOLOGIES

Sessione Plenaria 2: Evoluzione dell'offerta di CRM in funzione di una domanda più matura ed "esigente"
Chaired by: Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia

11.00

Panel e Interazione con il Pubblico: Evoluzione dell'offerta: come si è trasformata l'offerta dei principali vendor di applicazioni di CRM in funzione di una domanda più matura. Quali le conseguenze in termini di applicativi, di tempi di implementazione, di costi e di risultati ottenuti

Giuseppe Dellisanti, Chief Innovation Strategy, Allaxia

Edmondo Castelli, Responsabile Commerciale, BBS Software

Anita Euler, Direttore Marketing, PeopleSoft Italia

Maria Paola Lovesio, Cross Industry Solutions Unit Manager, SAP Italia

Gabriella Lo Conte, Responsabile Marketing, TeleAp

Massimo Pellegrino, Direttore Professional Services EMEA, Teradata - divisione di NCR

12.30

Networking Lunch

Sessioni Parallele 14.00-17.30

Sessione 3A: Il CRM nei settori Industria di Produzione e Distribuzione-Trasporto

Chaired by: Irene Rossi, Senior Research Analyst, IDC Italia e Alessandro Degli Occhi, Direttore Responsabile Network World - IDG Communications

Il caso Hilti: un CRM a 360°


Roberto Poggi, Direttore Sistemi Informativi e Organizzazione, Hilti Italia

IL CRM in una azienda manifatturiera: il caso Same Deutz-Fahr Group
Gianni Dobelli, Customer Relationship Manager, Same Deutz-Fahr Group

CRM in Italia: l'evoluzione del marketing aziendale, nuovi canali e possibili interazioni

Irene Rossi, Senior Research Analyst, IDC Italia

15.30

Coffee Break offerto da  ATLANTIC TECHNOLOGIES

Il CRM nell'industria di Trasporto-Distribuzione: quale il grado di adozione, quali le richieste della domanda, quali i risultati ottenuti

Gli applicativi di CRM nell'industria Trasporto-Distribuzione: quali le tecnologie utilizzate, quali i principali requisiti funzionali

Q&A

Sessione 3B: Il CRM nei settori Finanza, Pubblica Amministrazione e Servizi

Chaired by: Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia e Marco Gatti, Direttore, Week.it Italia - Mondadori Informatica

I Portali Web per la gestione delle Relazioni con gli associati: il caso Confortigianato

Elio Ciaccia, Responsabile Comunicazione Sviluppo e Servizi di Sistema, Confortigianato

Data mining e Datawarehouse: i sistemi fondanti del CRM analitico in ambito finance

Mauro Sgrazutti, Sistemi Informativi, Fidelity (Società Generale)

L'integrazione del data warehouse di marketing con applicazioni di Campaign Management nel contesto del CRM multicanale: il caso Vodafone Omnitel

Francesco Renne, Data Warehouse e Business Intelligence Senior Architect, ICTeam

Gabriele Scarponi, Business Intelligence Manager, Vodafone Omnitel

15.30

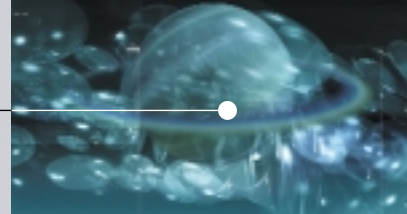
Coffee Break offerto da  ATLANTIC TECHNOLOGIES

La tecnologia vocale in ambito CRM: la relazione viaggia sulle reti mobili
Sauro Zuccali, CRM Master Consultant, Finmatica Finance
Luca Bristot, Responsabile Area Delivery, Your Voice

Case Study

Q&A

Agenda



Mercoledì 19 Febbraio

Sessioni Parallele 9.30-11.30

Sessione 4A: La System Integration come valore aggiunto per un CRM di successo

Chaired by: Irene Rossi, Senior Research Analyst, IDC Italia

CRM Success: Business, Persone e Tecnologia Insieme
Case Study

Application Integration: quale il mercato italiano degli applicativi di integrazione fra CRM con le business critical: quali i punti critici, quali i benefici di una corretta integrazione

Maurizio Nebuloni, Solutions Director, EPIClink

Quale l'offerta di tools, soluzioni di system integration: quale la posizione dei vendor di ERP, dei principali System Integrator e delle Software House

Q&A

Sessione 4B: Il CRM e il valore delle informazioni

Chaired by: Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia

Il Contact Center: strumento di marketing al servizio della forza vendita
Fulvio Simonetta, Sales & Marketing Manager, Prisma 2.0

Tecnologie e soluzioni di Data Mining per il CRM analitico: informazione ad alto valore aggiunto per la gestione ottimale delle relazioni
Nicola Colla, General Manager, SPSS Italia

Case Study

Case Study

11.30

Coffee Break offerto da



ATLANTIC TECHNOLOGIES

Sessione Plenaria 5: Quali i modelli vincenti

Chaired by: Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia

12.00

CRM: tra sfide ancora aperte e occasioni perdute

Federico Rajola, Direttore CeTIF - Centro di Tecnologie Informatiche e Finanziarie, Docente di Organizzazione dei Sistemi Informativi, Università Cattolica di Milano

12.30

Closing Remarks: What's Next?

Giorgio Berini, Associate Consultant, IDC Italia

13.00

Q&A

13.15

Networking Lunch

14.30

Conclusioni dei lavori

Per l'agenda aggiornata, visita

www.idcitalia.com/eventi

Date

18 e 19 Febbraio 2003

Sede

Milano, Milan Marriott Hotel, Via Washington, 66
Tel: 0248521 Fax: 024818925

Come raggiungere la sede di CRM Conference 2003

Linea Metropolitana MM1 (rossa) fermata Wagner.

Da aeroporto Linate, prendere viale Forlanini, viale Corsica a sinistra, via Kolbe, obbligo destra, via Piranesi, circonvallazione esterna fino a viale Troja, a piazza Bolivar a destra, via Foppa, subito a sinistra via Washington.

Da aeroporto Malpensa seguire indicazione per Milano (tangenziale Est). Uscita viale Certosa, seguire fiera campionaria fino a entrata principale, girare a destra, via Buonarroti, piazza Piemonte, via Washington.

Lingua della conferenza

La lingua ufficiale dei lavori della conferenza è l'italiano.

Quota di partecipazione

Euro 450 + IVA 20%.

La quota comprende l'iscrizione ad entrambe le giornate, la documentazione, le colazioni di lavoro e i coffee break. La quota non comprende il pernottamento presso l'hotel.

Early Booking

A chi si registra entro il 31 Gennaio 2003 è riservato un omaggio. Saremo infatti lieti di inviare un cesto di alimentari del commercio equo e solidale, prodotti di alta qualità coltivati nel rispetto della salute e dell'ambiente.

Cesto Prima Colazione

Cesto in fibra vegetale, caffè miscela Soave - 100% arabica, orzo solubile dall'Ecuador, "companera snack" cioccolato al miele, crema spalmabile di cacao alle nocciole, "equita" cacao solubile, biscotti al miele e zucchero di canna, "bribon" barretta al cioccolato e quinoa soffiata, té nero ai frutti di bosco bio dall'India, rooibos bio dal Sud Africa, confettura extra al mango, alla papaya o al Karcadè dal Kenya, "pequena" barretta al sesamo.

www.altromercato.it



L'omaggio verrà inviato a ricevimento della quota di iscrizione.

Modalità di iscrizione

- Via Fax, inviando la scheda di iscrizione compilata in ogni sua parte al numero 0220226.213 oppure 0228457.333
- Via Internet, all'indirizzo www.idcitalia.com/eventi

L'invio della scheda dovrà essere accompagnato da copia del bonifico bancario o dagli estremi della carta di credito.

Termini di pagamento

Tutti i pagamenti riguardanti le iscrizioni alla conferenza devono essere effettuati all'atto dell'iscrizione, mediante:

- Carta di Credito** (Visa, MasterCard, CartaSi, American Express, Diners)
- Bonifico Bancario** intestato ad IDC Italia s.r.l., c/c nr. 997010/99.
Intesa BCI Rete Cariplo, Agenzia nr. 64 V.le Monza, 14 - 20127 Milano
ABI 3069 - CAB 9585
Le spese bancarie sono a carico della società o della persona che si iscrive.

Sostituzioni

E' sempre ammessa la sostituzione del partecipante con altra persona dello stesso ente o società comunicando la variazione per iscritto alla Segreteria Organizzativa IDC Italia al numero di fax 0220226.213 oppure 0228457.333

Modalità di cancellazione

La disdetta pervenuta alla Segreteria Organizzativa (a mezzo fax) entro le ore 9.00 di venerdì 31 Gennaio 2003 consentirà il rimborso parziale della quota.

Sarà infatti addebitato il solo importo di Euro 180 + IVA 20% per il rimborso spese amministrative ed invio della documentazione.

In caso di annullamento oltre tale data nessuna quota verrà rimborsata.

Pernottamenti

Milan Marriott Hotel

Via Washington, 66 - Milano
Tel: 0248521 - Fax: 024818925
Camera singola Euro 156
Camera doppia Euro 174
Iva 10% inclusa, colazione a buffet

All'atto della prenotazione segnalare di essere partecipanti al convegno.

Considerata la concomitanza di manifestazioni presso la Fiera di Milano si consiglia di prenotare con largo anticipo il soggiorno in Hotel.

Per ogni informazione

Segreteria Organizzativa, IDC Italia - European Conference Group
Galleria Buenos Aires 1, 20124 Milano
Telefono 0220226.264 Fax 0220226.213 oppure 0228457.333
Email: infoevents@idc.com

COFFEE POINT OFFERTO DA:



www.chiccodoro.it



A volte inviamo involontariamente duplici copie della brochure allo stesso destinatario.

Facciamo del nostro meglio per aggiornare i nostri database, ma nel caso in cui dovesse ricevere più copie la preghiamo di trasmetterle ai colleghi.

Allo stesso tempo la invitiamo a contattare la nostra Segreteria Organizzativa (Tel. 02 20226264) segnalando eventuali ripetizioni/inesattezze/omissioni.