



SESSIONE PARALLELA CX

World of Experience. Inventare una nuova Customer Experience per creare valore | #CX

Abstract:

Il tradizionale concetto di customer-centricity ha un'assunzione di base ormai superata: l'azienda controlla il comportamento del cliente. Oggi la sfida più grande è essere in grado di **gestire in modo organico e coerente la relazione con i clienti** a partire da quando lo sono solo potenzialmente fino a coprire tutte le fasi del ciclo di vita della relazione. Nelle fasi iniziali è essenziale il coordinamento e l'integrazione della storia giusta da raccontare – messaggio, posizionamento, soluzione proposta – con la giusta creatività ed il giusto portfolio su tutti i possibili canali e punti di contatto. Compito sempre più difficile con la proliferazione dei nuovi media.

I clienti oggi si aspettano che nella relazione con le aziende ogni persona con cui entrano in contatto conosca la loro storia. Il messaggio olistico che l'azienda deve dare attraverso i vari media sempre più innovativi contrasta spesso con la realtà aziendale dove i punti di contatto rappresentano dei silos. Il risultato è una esperienza cliente (CX) frammentata. La buona notizia è che oggi le aziende hanno a disposizione **tecnologie e dati a supporto che le abilitano a creare nuovi modelli di business** e nuove interazioni con i clienti.

AGENDA

11:45	Benvenuto Giovanni Ravasio, Cluster Applications Leader Italy & CX Sales Director, Oracle
11:55	Contributo di Accenture Massimo Menrastri, Digital Delivery Lead ICEG (Italia, Europa Centrale e Grecia), Accenture Operations
12:15	Un cliente soddisfatto, contento, è il migliore investimento per il successo. Approfondimento sulle nuove frontiere del servizio personalizzato <i>Con il contributo di:</i>

	Giovanni Niero, Digital Business Technology Manager, illycaffè Gilda Serafini, Responsabile CRM, tivùsat
13:00	<i>Networking Lunch @ Cloud Village</i>
14:00	Intervento di Carlo Nosedà, Presidente IAB Italia
14:20	Un marketing multicanale data-driven: trasformare il modo di generare nuovo business <i>Con il contributo di:</i> Alberto Bruno, Head of Marketing Innovation, Marketing Strategico di Gruppo, Mediaset Antonio Canovese, CX Solutions Manager, Venistar Andrea Rosa, ICT Director di Borbonese
15:00	La sfida della Forza Vendita Moderna: vendere di più, più velocemente, ovunque in modo prevedibile e consistente. <i>Con il contributo di:</i> Lina Bevilacqua, Sales & Marketing Director, Sitland Paolo Colabucci, CRM Manager Gruppo, SCM Daniel Raspone, IT Innovation Manager, Geico Andrea Orsenigo, Vice Direttore BU Industria e Servizi, Sopra Steria Stefano Grosso, Direttore Vendite, ISC Paolo Cordero, Partner & Ceo, Enigen
16:00	Conclusione lavori