

## Customer Relationship Management e PMI

L'importanza di instaurare e custodire una relazione di qualità con la propria clientela è un principio semplice, ma basilare, per qualsiasi azienda: un cliente soddisfatto che diventa cliente fedele è un vantaggio competitivo dai molti pregi.

L'offerta di soluzioni tecnologiche per l'implementazione di sistemi di Customer Relationship Management (CRM) di supporto alla gestione di tali relazioni è oggi ampia e alla portata anche delle imprese di minori dimensioni: dai prodotti realizzati attraverso le applicazioni di office automation fino alle complesse e costose suite aziendali.

Per certi aspetti, la disponibilità di applicazioni CRM ha generato una confusione sul ruolo di questo sistema e sul suo contributo al valore dell'impresa.

Il seminario, attraverso contributi del mondo accademico e testimonianze aziendali, ha l'obiettivo di fornire un quadro generale delle opportunità per le PMI legate all'introduzione di sistemi di CRM, dei passi metodologici necessari per l'impostazione e delle modalità di scelta e gestione della soluzione tecnologica, sottolineando come il sistema di CRM debba essere inserito all'interno di una strategia di evoluzione dell'impresa.

**Non porre limiti alla tua crescita.**



**RETIMPRESA**  
IL PROGETTO CHE SEGNA IL TUO FUTURO.

**La partecipazione al workshop è gratuita.**

**Per conferme e partecipazioni:**  
e-mail: [marketing@firenzeindustria.fi.it](mailto:marketing@firenzeindustria.fi.it)  
fax: 055.281616

NEL 2006 CON IL SOSTEGNO DI



ASSINDUSTRIA  
FIRENZE



**RETIMPRESA**  
IL PROGETTO CHE SEGNA IL TUO FUTURO.

3° workshop

**“CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT e CUSTOMER INTELLIGENCE”**

**Architetture tecnologiche e soluzioni per le PMI nella gestione delle relazioni con il cliente**



**Firenze - 8 Giugno 2006**

in collaborazione con:



Università degli Studi di Firenze  
Dipartimento di Scienze Aziendali

in collaborazione con:

**POLITECNICO  
INNOVAZIONE**



Università degli Studi di Firenze  
Dipartimento di Scienze Aziendali

**RETIMPRESA**  
IL PROGETTO CHE SEGNA IL TUO FUTURO.

L'iniziativa ha l'obiettivo primario di informare e far comprendere le opportunità di sviluppo di impresa legate all'utilizzo ottimale delle tecnologie dell'informatica e della comunicazione ed all'innovazione in questo ambito.

Grazie ad un'estesa attività di indagine ed analisi sul campo si è radiografata la realtà del nostro territorio a 360°: da un lato le imprese, le loro strategie e tecnologie, i vincoli esistenti, le opportunità di sviluppo, i casi di successo; dall'altro i fornitori ICT e le soluzioni offerte.

In questo contesto si inserisce un ciclo di seminari che attraverso la rappresentazione di casi aziendali di successo e dei risultati mirano a facilitare la comprensione della portata concreta di questa importante sfida tecnologica ed organizzativa.

## “CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT e CUSTOMER INTELLIGENCE”

**Architetture tecnologiche e soluzioni  
per le PMI nella gestione delle relazioni  
con il cliente**

Firenze - 8 Giugno 2006 - ore 15.00  
Sala del Consiglio  
Associazione Industriali Firenze - Via Valfonda, 9/11

Programma

**ore 15.00**

*Registrazione partecipanti*

**ore 15.10**

*Introduzione al seminario*

*“Customer Relationship Management e  
Customer Intelligence”*

**Teodoro Pacetta**

Responsabile Ufficio Marketing & Sviluppo Associativo  
Assindustria Firenze

**ore 15.20**

*Componenti e funzionalità di un sistema di CRM  
analitico ed operativo: aspetti informativi e tecnologici  
e ricadute organizzative*

**Fabrizio Pini**

Docente Senior MIP Politecnico di Milano  
MIP Politecnico di Milano

### CASE HISTORY

**ore 16.00**

**FABIO BONI**

Export Manager **F.A.S.E.P. 2000 s.r.l.**

Azienda leader nella progettazione e produzione di sistemi per il controllo dell'assetto ed equilibratura ruote

**ore 16.30**

**PATRIZIO DONNINI**

Amministratore Delegato **LA LOCANDINA s.r.l.**

Da 14 anni il primo free-press bisettimanale di annunci economici

**ore 17.00**

**ALESSANDRO TUFI**

Responsabile Sistemi Informativi **FRIGEL FIRENZE S.p.A.**

Sviluppo e fabbricazione di impianti di raffreddamento e termoregolazione di processi industriali

**ore 17.30**

*L'analisi della Domanda ICT dell'area fiorentina*

**Gaetano Aiello**

Dipartimento di Scienze Aziendali  
Università degli Studi di Firenze

**ore 18.00**

*Conclusioni e discussioni*

Moderatore:

**Enrico Bocci**

Presidente Sezione Terziario Innovativo  
Assindustria Firenze