

***La qualità della relazione con clienti e cittadini:
sviluppare un “Relationship Management System”***

**15 dicembre 2011, ore 9.30-13.00
Roma – Inps, via Ciro il Grande 21**

Fondazione Irso organizza il convegno finale della X edizione del Customer Management Forum.

Il tema del convegno è:

**Quali azioni possono essere messe in campo per dare forza e visibilità ad un
“Sistema delle Relazioni con i clienti e cittadini” (Relationship Management System)
ossia un’area economico-occupazionale che include imprese e Pubbliche Amministrazioni ad alta
intensità di relazioni con i clienti e cittadini?**

Attualmente in Italia il settore della relazione con i Clienti ed i Cittadini impiega oltre 2 milioni di persone. Si tratta di un’area occupazionale cruciale per la competitività delle imprese e per la qualità dei servizi pubblici.

Come il Sistema Moda, o il Sistema dell’Accoglienza Turistica, il Sistema delle Relazioni con Clienti e Cittadini può accomunare attori di settori diversi al fine di ottenere attenzione e politiche industriali dedicate. Una pluralità di attori sono attivi in tale area economico-occupazionale: imprese grandi e piccole di servizi che hanno come core business la relazione con i clienti (TLC, Turismo, Commercio al dettaglio, Sanità, Previdenza, Scuola etc); imprese grandi e piccole che gestiscono intense relazioni con i clienti (auto, beni durevoli di consumo, trasporti, etc); Pubbliche Amministrazioni. Su tale area è possibile attivare collaborazione e lobbying nei confronti di: Istituzioni pubbliche, fornitori di infrastrutture (reti di TLC, servizi finanziari, etc), organizzazioni politiche, sindacali e sociali, istruzione tecnica superiore, formazione universitaria.

La qualità della relazione con i clienti e i cittadini in questa fase di grave crisi deve ancor più diventare un tema di attenzione trasversale alle diverse unità organizzative (Service Design, Marketing, Customer Care etc), ai diversi settori (dalla produzione industriale ai servizi passando per il commercio e le attività di cura), alle diverse istituzioni.

L’obiettivo del convegno è **discutere e focalizzare azioni di sistema possibili per progettare e sviluppare un “Relationship Management System”**.

Il convegno presenterà in apertura il lavoro svolto dai Partner del CMF e dalla Fondazione Irso sul **Lean CRM**.



Agenda

Ore 9.30 – Benvenuto

Ore 10.00 – Presentazione del lavoro svolto durante il CMF 10. La proposta di un Lean CRM

Roberta Morici – Fondazione Irso
Sebastiano Di Guardo – Fondazione Irso

Ore 10.30 – La proposta per sviluppare un “Relationship Management System”

Prof. Federico Butera – Fondazione Irso e Università di Milano Bicocca

Ore 11.00 – Tavola rotonda: commenti alla proposta e riflessioni sulle azioni di sistema possibili per progettare e sviluppare un “Relationship Management System”

Modera: Giordano Fatali, Presidente di HRCommunity

- Andrea Antonelli, Amministratore Delegato Almaviva
- Gianni Baratta, Segretario Confederale CISL
- Sandro Bosso, Responsabile Mercato Famiglie Hera
- Angelo Marano, Collegio dei Sindaci Inail
- Patrizia D’Attanasio, Relazioni con l’Utenza Inpdap
- Marzia Minozzi, Relazioni Istituzionali e Regolamentazione Asstel
- Aldo Paolini, Progettazione e Gestione Servizi Virtualizzati Inail
- Simonetta Petruccini, Dirigente Organizzazione Inps
- Goffredo Sdrubolini, Responsabile Operations Telecontact Center Gruppo Telecom Italia

Ore 12.30 – Conclusioni: Una mappa delle opportunità e delle sfide per lo sviluppo del “Relationship Management System”

La partecipazione al convegno è gratuita.

La disponibilità di posti è limitata. Si prega di dare conferma della partecipazione a info@irso.it

Per ulteriori informazioni: www.irso.it



Posteitaliane

