

Technical Partner



OCRI - Osservatorio Crisi  
e Risanamento delle Imprese



Con il patrocinio di



In collaborazione con



CRIET Incontra è l'attività del Centro di Ricerca Interuniversitario in Economia del Territorio che si propone di far confrontare, su una serie di tematiche di primario interesse per lo sviluppo territoriale, gli studiosi con i decisori delle imprese e delle istituzioni, le idee con i fatti, le teorie con le pratiche. Tramite CRIET Incontra studiosi, esponenti delle maggiori istituzioni pubbliche e private in Italia, mettono a disposizione le loro conoscenze e i risultati dei progetti di ricerca per poter dare un apporto significativo allo sviluppo sostenibile del territorio, e presentarsi come supporto operativo per lo sviluppo delle economie locali.

L'obiettivo principale di CRIET Incontra è quello di aiutare a spiegare le relazioni che si intrecciano, su un determinato territorio, tra dinamiche delle imprese e dinamiche delle istituzioni affinché esse assumano un ruolo adeguato nell'analisi scientifica e nella valutazione strategica dei singoli decisori.

INFO:

[www.criet.unimib.it](http://www.criet.unimib.it)

[criet.incontra@unimib.it](mailto:criet.incontra@unimib.it)

SEDE INTERUNIVERSITARIA

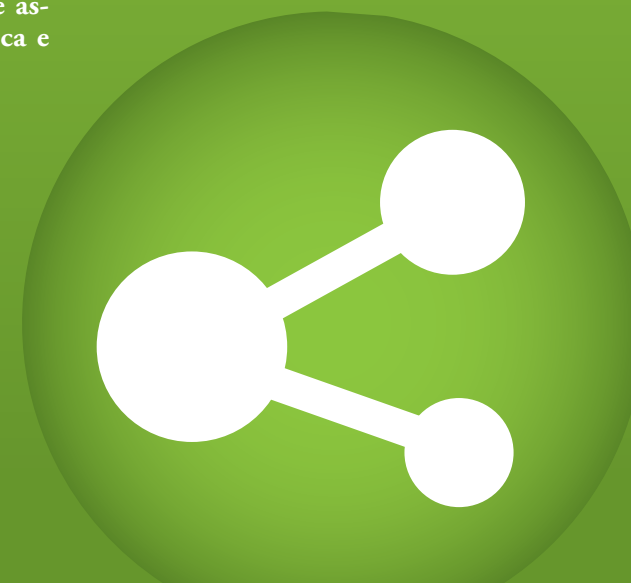
Università di Milano-Bicocca, Edificio U7

Via Bicocca degli Arcimboldi 8 - 20126 Milano

## CRIET Incontra 2016

### Marketing Innovation Hub Social media & CRM. Il digital per la gestione della relazione col cliente

MILANO, 23 novembre 2016  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI MILANO-BICOCCA  
Auditorium Guido Martinotti, Edificio U12  
Via Vizzola 5, Milano



## Social media & CRM. Il digital per la gestione della relazione col cliente

### Project leader: Roberto Chierici

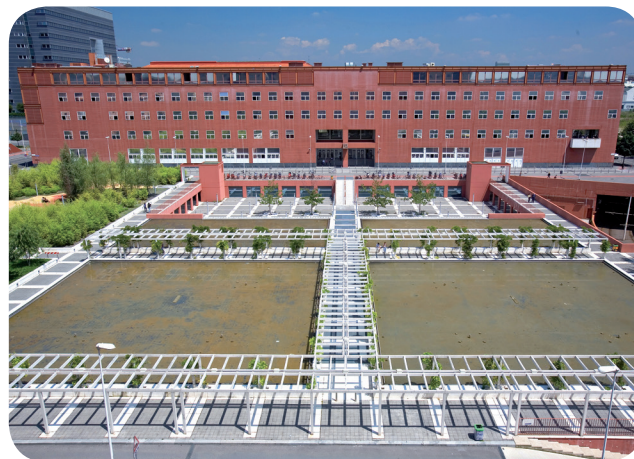
L'attuale contesto competitivo si caratterizza per la rapida diffusione e il crescente utilizzo da parte di imprese e consumatori dei social media, strumenti in grado di orientare i comportamenti e le scelte di acquisto e, conseguentemente, di influenzare la relazione impresa-consumatore. Diviene pertanto fondamentale capire come i social media possono essere utilizzati dall'impresa per raggiungere i consumatori in una logica bidirezionale al fine di orientare le strategie aziendali e migliorare il customer relationship management in ogni sua fase.

CRIET, in collaborazione con ilFAC.it – TBS Group e IPSOS, ha realizzato una ricerca sugli effetti per le imprese derivanti dall'utilizzo combinato dei social media e del CRM aziendale sulla gestione della relazione con il cliente, conducendo uno studio che ha coinvolto circa 300 imprese operanti in Italia, Francia, Germania e Spagna.

Durante il convegno CRIET Incontra, saranno divulgati i risultati della ricerca che ha indagato gli effetti generati dall'utilizzo combinato dei social media e del CRM. L'utilizzo dei social media all'interno del CRM aziendale, infatti, rappresenta oggi uno strumento imprescindibile per incrementare la competitività delle imprese. In tal senso, la ricerca analizza, in particolare, come l'utilizzo dei social media all'interno del CRM aziendale migliora le capacità dell'impresa di gestire la relazione con il cliente, sia nella fase di attivazione, sia nella fase di mantenimento.

## Programma

- 9:30 Accredimento dei partecipanti**
- 10:00 Saluti e apertura dei lavori**  
Angelo Di Gregorio  
*Direttore CRIET, Università di Milano-Bicocca*  
Mathieu De Montgolfier  
*CEO, TBS Italy & Switzerland*
- 10:10 Presentazione della ricerca**  
Roberto Chierici, Niccolò Gordini  
*Team di ricerca, Università di Milano-Bicocca e CRIET*  
Paolo Bortoli, Maria Stella Pizzuto  
*Team di ricerca, IPSOS*
- 10.40 Discussant**  
Chiara Mauri  
*Professore Ordinario, Università della Valle d'Aosta*
- 11.00 Tavola rotonda**  
Alberto Saccardi  
*Amministratore Delegato, Nunatac*  
Luca Bonansea  
*Head of Retail Banking, BNL Gruppo BNP Paribas*  
Filippo Genzini  
*Partner, Around Marketing*  
Barbara Serafini  
*Responsabile Comunicazione Commerciale, ENEL*  
Silvia Cafagna  
*Head of Social Media, Vodafone Italy*  
Franco Balestrieri  
*Direttore Marketing, GVM*
- Moderatore**  
Andrea Alemanno  
*Group Director Corporate Reputation, IPSOS Public Affairs*
- 12.50 Q&A**
- 13.00 Conclusione dei lavori**



Per informazioni scrivere a  
[criet.incontra@unimib.it](mailto:criet.incontra@unimib.it)