



Milano, Hotel Ramada Plaza – martedì 2 dicembre 2014

RELAZIONE POST EVENTO

95 iscritti – 66 aziende rappresentante – 64 partecipanti



CON LE TESTIMONIANZE DI



INTESA  SANPAOLO



SPONSOR



Un Convegno organizzato da  SVILUPPO & ORGANIZZAZIONE e

SISTEMI&IMPRESA
Management e tecnologie per le imprese del futuro

Martedì 2 dicembre si è tenuto a Milano il Convegno “**CUSTOMER EXPERIENCE – Alla ricerca del marketing perfetto**”, un appuntamento organizzato dalla casa editrice ESTE e dalle sue riviste **Sviluppo&Organizzazione** e **Sistemi&Impresa**.

Dopo il successo dell'edizione di aprile 2014, ESTE ha proposto un nuovo appuntamento dedicato al mutato rapporto tra aziende e clienti, con un focus specifico sul marketing strategico.

Il Convegno ha coinvolto un pubblico rappresentato da **imprenditori e manager di aziende di medio-grande dimensione**, ovvero il target primario di lettori delle due riviste *Sviluppo&Organizzazione* e *Sistemi&Impresa*.

I lavori si sono svolti dalle 9.30 alle 16.00 e hanno coinvolto in veste di relatori:

- **Esperti accademici che collaborano abitualmente alle attività editoriali delle due testate;**
- **Esponenti delle aziende sponsor** Gruppo Aretè – DM Group – WayOut Consulting;
- **Manager di grandi aziende** che hanno condiviso la loro esperienza in ambito di digital experience (Amplifon – Intesa Sanpaolo – Messaggerie Italiane – Sky – Trip Advisor).

L'evento è stato organizzato in media partnership con due fra le principali associazioni di riferimento per le tematiche trattate nella giornata: **AICEX** – Associazione Italiana Customer Experience e **IAB Italia** - L'associazione internazionale dedicata allo sviluppo della comunicazione pubblicitaria interattiva.



DATI QUANTITATIVI RIFERITI AI VISITATORI DELL'EVENTO

I seguenti numeri sono da intendersi al netto del personale delle aziende sponsor e dell'organizzazione

95 iscritti

66 aziende rappresentate

64 presenti

68% la redemption tra iscritti e partecipanti effettivi

36 i questionari di valutazione raccolti

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E COMPOSIZIONE DEL PUBBLICO

Il convegno prevedeva la **partecipazione gratuita degli abbonati alle riviste Sviluppo&Organizzazione e Sistemi&Impresa e a pagamento dei non abbonati (quota di €140,00+Iva).**

La tabella sottostante ripartisce gli iscritti al convegno secondo la **modalità di accesso prescelta**. Il **24% degli iscritti risulta essersi abbonato** ad una delle due riviste (*Sviluppo&Organizzazione* o *Sistemi&Impresa*) oppure aver **versato la quota** di 140,00 Euro + iva per garantirsi un posto all'evento.

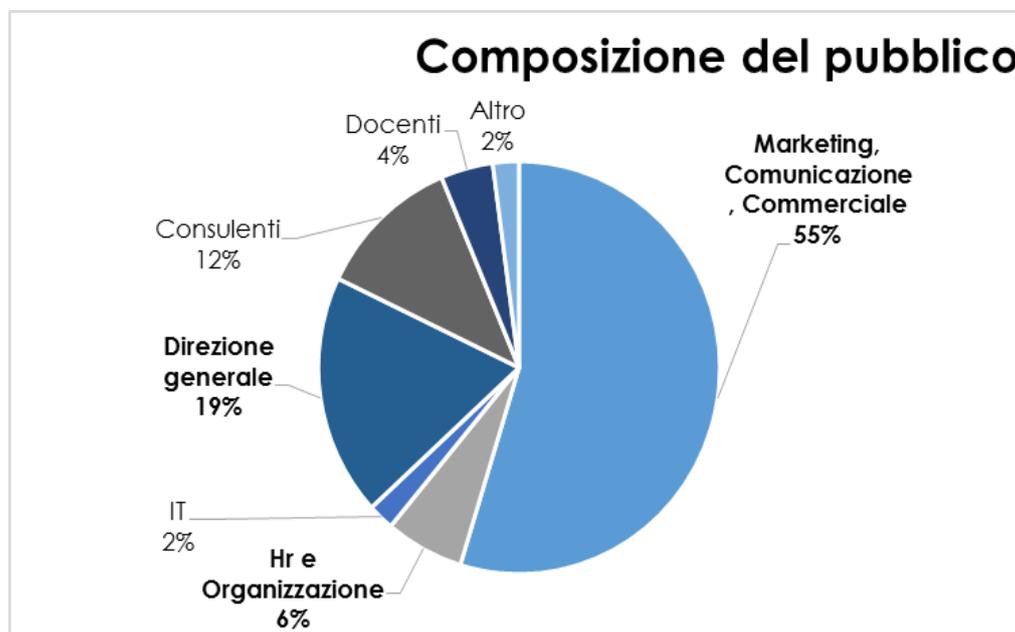
MODALITA' DI ACCESSO	Valore assoluto	Valore percentuale
PARTECIPANTI GIÀ ABBONATI	28	29%
PARTECIPANTI CHE HANNO SOTTOSCRITTO UN NUOVO ABBONAMENTO O HANNO RINNOVATO	14	16%
PARTECIPANTI CHE HANNO VERSATO LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE	8	8%
ALTRO (inviti gratuiti da Sponsor)	45	47%
Totale	95	100%

Di seguito una selezione di aziende iscritte al Convegno.

JOB TITLE	AZIENDA	FORMA GIUR.	CATEGORIA MERCEOLOGICA
SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA	AEROPORTO GUGLIELMO MARCONI DI BOLOGNA	SPA	TRASPORTI E LOGISTICA
RESPONSABILE MARKETING	BANCA DI BOLOGNA	SCARL	ASSICURAZIONE, CREDITO E FINANZA
RESPONSABILE RELAZIONI ESTERNE E PR MANAGER	BEVANDE FUTURISTE	SRL	INDUSTRIA ALIMENTARE
ADDETTO BACKOFFICE COMM. - MKTG E SOCIAL MEDIA MKTG	BEVANDE FUTURISTE	SRL	INDUSTRIA ALIMENTARE
RESPONSABILE SERVIZIO PROMOZIONE DELL'ECONOMIA LOCALE	CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA	//	P.A. CENTRALE O LOCALE
CONSIGLIERE DI AMMINISTRAZIONE	CORTEM	SPA	INDUSTRIA MECCANICA, METALLURGICA
ADDETTA MARKETING RETAIL	DEBORAH GROUP	SPA	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
RESP. COMUNICAZIONE	DEBORAH GROUP	SPA	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
RESPONSABILE MARKETING RETAIL	DEBORAH GROUP	SPA	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
SENIOR ORGANIZATION ANALYST	EDISON	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
RESPONSABILE MARKETING	EDISON	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
RESPONSABILE MARKETING	EMERSON PROCESS MANAGEMENT	SRL	INDUSTRIA MECCANICA,

			METALLURGICA
TITOLARE	FARMACIA BOCCACCIO MILANO		MEDICINA E SANITA'
HR SPECIALIST	FEDERAL EXPRESS EUROPE INC.		TRASPORTI E LOGISTICA
PRESIDENTE	GRANDI MOLINI ITALIANI	SPA	INDUSTRIA ALIMENTARE
RESPONSABILE COMMERCIALE	HUMANITAS GAVAZZENI	SPA	MEDICINA E SANITA'
RESPONSABILE COMMERCIALE	IGNAZIO MESSINA & C.	SPA	TRASPORTI E LOGISTICA
RESPONSABILE COMUNICAZIONE	ISTITUTO GANASSINI	SPA	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
WEB OFFICE	ISTITUTO GANASSINI	SPA	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
RESPONSABILE COMMERCIALE	LEMA	SPA	INDUSTRIA ARREDO, LEGNO, MOBILI
CREDIT MANAGER	LINEA PIU	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
DIRETTORE OPERATIVO	MAX MARA	SRL	INDUSTRIA TESSILE, ABBIGLIAMENTO
ACCOUNT ORGANIZZAZIONE	MEDIASET	SPA	EDITORIA, MEDIA E COMUNICAZIONE
RESPONSABILE IT	SAECO INTERNATIONAL GROUP	SPA	INDUSTRIA ALIMENTARE
RESPONSABILE MARKETING	SMART	SPA	INDUSTRIA TESSILE, ABBIGLIAMENTO
BETTING & DIGITAL GAMING	SNAI	SPA	TURISMO, HOTELLERIE E TEMPO LIBERO
CUSTOMER EXPERIENCE SPECIALIST	SORGENIA	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
CUSTOMER EXPERIENCE SPECIALIST	SORGENIA	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
PROCESS & REPORTING SPECIALIST	SORGENIA	SPA	SERVIZI PUBBLICA UTILITA'
RESPONSABILE MARKETING	STRAL - GRUPPO PALAZZOLI	SRL	INDUSTRIA ARREDO, LEGNO, MOBILI
GENERAL MANAGER	STRAL - GRUPPO PALAZZOLI	SRL	INDUSTRIA ARREDO, LEGNO, MOBILI
MARKETING MANAGER	SUBITO.IT	SRL	EDITORIA, MEDIA E COMUNICAZIONE
DIRETTORE GENERALE	UNITEC	SPA	INDUSTRIA MECCANICA, METALLURGICA
RESPONSABILE ACQUISTI	UNITEC	SPA	INDUSTRIA MECCANICA, METALLURGICA
FORMAZIONE ESTERNA	VANITY	SAS	COMMERCIO E GDO
RESP. CUSTOMER CARE	VIVISOL	SRL	INDUSTRIA CHIMICA, FARMACEUTICA
RESPONSABILE MARKETING	WIDEX ITALIA	SPA	INDUSTRIA GENERICO

La maggior parte degli iscritti (82%) è costituita da Manager afferenti alle **aree Marketing, Comunicazione, Commerciale, IT o Organizzazione** oppure alla **Direzione generale**.



LA PROMOZIONE

La fase di promozione si è sviluppata attraverso i seguenti canali:

- Invio di inviti riservati e personali **via mail**;
- Invio di inviti rivolti alla Direzione Marketing e IT e alla direzione Organizzazione, **tramite fax**;
- **Recall telefonico dedicato** su una selezione del database di contatti interessati dalla promozione dell'evento.

A ridosso del giorno di evento è stata infine avviata un'ulteriore azione di **recall telefonico sugli iscritti** al fine di limitare il numero di defezioni.

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI

Il convegno si è sviluppato con interventi successivi della durata di 25 minuti ciascuno. Al termine del pomeriggio si è tenuta una tavola rotonda dal titolo "**Per un'esperienza indimenticabile: dall'ideazione del prodotto al suo consumo**" - moderata da Valentina Casali, redattrice di *Sviluppo&Organizzazione*.

Durante questa sessione finale anche il pubblico in sala è stato chiamato ad esprimere la propria opinione compilando un **breve questionario online** sull'attitudine "digital" della propria azienda. I risultati della compilazione sono stati commentati in chiusura dei lavori.

Il **100% dei partecipanti** ha giudicato il **tema** proposto dall'evento con un valore compreso **fra Buono e Ottimo**.

Il pubblico ha apprezzato la **concretezza degli interventi e l'attualità** degli approfondimenti presentati. Anche le competenze dei relatori e la capacità di

essere efficaci e coinvolgenti nell'esposizione sono aspetti ampiamente riconosciuti dalla platea.

Alcuni visitatori avrebbero dedicato più tempo ad approfondire alcuni temi delle presentazioni attraverso una **sessione di domande e risposte**.

Fra i **temi** che i partecipanti vorrebbero approfondire nelle prossime iniziative: digital, mobile e social media marketing, metriche e strumenti di gestione del marketing mix, customer experience e CRM.

SPONSOR E AREA ESPOSITIVA

Il pacchetto di sponsorizzazione sottoscritto da **Gruppo Aretè** e **WayOut Consulting** ha garantito alle due aziende, fra i vari servizi, anche un **desk espositivo** nell'area in cui si sono svolte la pausa caffè di metà mattina e il pranzo a buffet. Queste ultime sono state occasione di incontri, riflessioni e relazioni commerciali con i visitatori.



Martina Galbiati – Responsabile Eventi ESTE