



## Corso "Digital Transformation" Seminario "Age of Customer: Customer Experience & Customer Journey".



Il **Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa** dell'Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara, nell'ambito del **corso professionalizzante superiore "Digital Transformation"**, corso pluritematico focalizzato sulle tecnologie, metodologie e paradigmi per la "Digital Transformation", organizza il seguente seminario:

- **Age of Customer: Customer Experience & Customer Journey.**
  - Il legame tra l'azienda/brand e i propri clienti: questo deve essere il focus di tutte le aziende. Uno degli aspetti più importanti che tutte le aziende dovrebbero tenere in grande considerazione, e che può determinare o meno il successo aziendale, è l'esperienza del cliente (**Customer Experience**), ovvero la sua "reazione interiore e soggettiva di fronte a qualsiasi contatto diretto o indiretto con un'impresa" (*Meyer e Schwager, Harvard Business Review*).
  - Sapere chi sono i clienti, cosa fanno, quali sono i punti di contatto a maggior valore è fondamentale non solo per l'acquisizione di nuovi lead o prospect, ma anche per indirizzare le attività di retention, CRM e supporto post-vendita. Oggi, infatti, il consumatore (che sia un cliente acquisito o potenziale) si aspetta che l'azienda sia in grado di fornire un'esperienza coerente e fortemente personalizzata, creando una relazione 1:1.



Il seminario è organizzato in collaborazione con **Salesforce**, azienda più innovativa al mondo secondo Forbes dal 2011 al 2016 e proprietaria piattaforma per la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) n. 1 al mondo, e **Gunpowder** (Spin-Off accademico del Dipartimento DISIM dell'Università degli Studi dell'Aquila).

Il seminario, focalizzato sulle frontiere del CRM e Web Marketing, è strutturato in due moduli:

- **Customer Experience & Customer Journey** = presentazione ed analisi della Customer Journey (letteralmente "viaggio del cliente"), cioè il "percorso che porta il cliente all'acquisto di un prodotto o di un servizio e la sua fedeltà alla marca".
- **Casi di successo reali** = esempi di applicazione reale degli strumenti tecnici in grado di far interagire le aziende con i clienti in relazioni 1:1, mettendo il cliente al centro.

Relatori:

<p><b>Hannele Anita Piipari</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Senior Account Manager at Salesforce</li> </ul>	
<p>Marco Secone</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chief of Technology Office at Gunpowder</li> </ul>	

La partecipazione al seminario sarà **gratuita**.

Il seminario si svolgerà **Lunedì 26 marzo 2018, dalle ore 9:00 alle 13:00**, presso Università degli studi G. D'Annunzio Chieti Pescara, Corso di Laurea in Economia e Informatica per l'Impresa, Aula n.3 in Viale Pindaro, 42 – Pescara.

**Agli studenti dei CdS afferenti al DEC (CLEA, CLEC, CLEII, CLEA-M, CLEC-M) sono riconosciuti 0.5 CFU lettera F.**

