

**LA QUALITÀ DELLE FRONT-LINE DI VENDITA E ASSISTENZA AL CLIENTE E AI CITTADINI IN UN
 CONTESTO SEMPRE PIÙ INTERNAZIONALE: SOLUZIONI TECNOLOGICHE ED ORGANIZZATIVE, CASI,
 ESPERIENZE E TESTIMONIANZE**

Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia - Sala Conte Biancamano, Via Olona 6/bis
 Milano, 29 Ottobre 2008

09.00 – 09.30	Registrazione dei partecipanti
09.30 – 09.45	Introduzione <i>Maurizio Mesenzani, Responsabile del Customer Management Forum</i>
9.45 – 10.15	La qualità nei servizi <i>Prof. Federico Butera, Presidente Fondazione Irso</i>
10.15 – 11.00	La ricerca 2008 del Customer Management Forum e le attività della community <i>Coordina: Maurizio Mesenzani, Fondazione Irso</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Paola Ciaccia – Fondazione Irso ○ Gloria Sciarra – Fondazione Irso ○ Daniele Butera – Fondazione Irso ○ Sebastiano Di Guardo – Fondazione Irso
11.00 – 11.30	Networking con altre Community <ul style="list-style-type: none"> ○ Il Club CMMC e la Giornata Nazionale – Mario Massone, Club CMMC ○ Le attività di ASAP – Prof. Sergio Cavalieri, Università di Bergamo (da confermare) ○ Altre community
11.30 – 12.00	Coffee Break
12.00 – 13.00	Tavola rotonda su tecnologie e qualità. <i>Coordina: Prof. Giorgio De Michelis, Fondazione Irso e Università di Milano Bicocca</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relatore da definire, Bizmatica ○ Massimo Lodigiani, SAP ○ Gianluca Ferranti, Reitek ○ Corrado Tomati, Infomaster
13.00 – 14.00	Lunch
14.15 – 16.45	Tavola Rotonda con le aziende: la qualità in un contesto sempre più internazionale, le sfide emergenti e le distintività italiane: organizzazione, cultura, comportamenti, risultati <i>Moderatore: Prof. Sebastiano Bagnara, Fondazione Irso e Università di Sassari ed Alghero</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Alessandro Musumeci, Comune di Milano ○ Adriana Quaglia, Fiat Auto ○ Salvatore Paparelli, Sony Italia ○ Paolo Sarzana, Teleperformance ○ Maria Vittoria Mariano, Deutsche Bank ○ Fabrizio Cioffi, Ing Direct ○ Paolo Patrucco, Vodafone ○ Giuseppe Bonacina, BT Albacom ○ Rossella Tosto, Datacontact
16.45	Visita guidata al Museo della Scienza e della Tecnica

