

ORGANIZZATO DA



Bologna, 20 Novembre 2019 - Hotel Regency Savoia

## PROGRAMMA

Ore 9.00/9.30 **REGISTRAZIONE PARTECIPANTI**

### **SESSIONE MATTUTINA: Customer Experience a 360°**

**Customer Experience: che cosa è?**  
Antonio Catalani - SDA Bocconi

10.15/10.45 **COFFEE BREAK**

**Il call center non inganna: 8 mila clienti dicono che...**  
Giovanni Ricci, CEO & Founder - Mikaline

**Customer Care: viaggio del cliente nell'eccellenza**  
Daniele La Sala Amministratore Delegato - Internorm Italia

**Un solo cliente dice che...**  
Andrea Dari, ingegnere e direttore di Ingegno-web

**La filiera delle costruzioni alla sfida della sostenibilità**  
Domenico Pepe, ingegnere M.Sc. - Studio di Progettazione Pepe & Partners

**La tecnologia che rivoluziona la finestra**  
Andrea Bulgarelli, Direzione Commerciale - Uniform

**Customer Experience: che cosa possiamo imparare dagli altri mondi?**  
Serena Leonardi e Giuseppe Piazza - Nord Est Innovazione

**L'innovazione è permanente**  
**Come differenziarsi nel mondo del serramento**  
Alessandro Brignach, Direttore Commerciale Italia - Gealan Fenster-Systeme

**Dalla Customer Experience alla Customer Satisfaction**  
Antonio Catalani - SDA Bocconi

13.00/14.30 **PAUSA PRANZO**

### **SESSIONE POMERIDIANA: Economia del settore, tra ecobonus, trend e mega trend**

**Uno showroom a misura di rivenditore**  
Giorgio Marchesi, ENTRAconcept

**Osservatorio Serramenti 2019-2020: focus sulla Customer Experience**  
Marco Zanon, StudioCentro Marketing

**Innovare per differenziarsi**  
**Impianti e macchine per la fabbrica del futuro**  
Michael Ferranti, Area Manager - Graf Synergy

15.30/16.00 **TAVOLA ROTONDA**  
**Il settore del serramento: tra articolo 10 e sviluppi di mercato**  
Parlano i protagonisti del mondo del serramento: produttori rivenditori e associazioni

**Il Mercato Italia: le nuove nicchie dell'edilizia**  
Carmine Garzia, Università di Lugano e Unicmi

### **ASSEGNAZIONE PREMI OSCAR SERRAMENTO 2019/2020**



#### SPONSOR PLATINUM



**Internorm**



#### SPONSOR GOLD

