

## Iscrizione

Per registrarsi può:

- Telefonare al numero 02 28457.315
- Compilare il form online nella pagina dell'evento Adobe all'indirizzo [www.idcitalia.com/events/adobecem](http://www.idcitalia.com/events/adobecem)
- Inviare la seguente scheda completa di tutti i dati via fax al numero 02.28457333

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Società: \_\_\_\_\_

Carica: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Cap: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Data e firma \_\_\_\_\_

Si desidera partecipare alla  sessione mattutina  sessione pomeridiana

La partecipazione all'evento è gratuita, ma la disponibilità dei posti è limitata. Si intenderanno accettate solo le iscrizioni che riceveranno conferma da parte del team organizzativo di IDC.

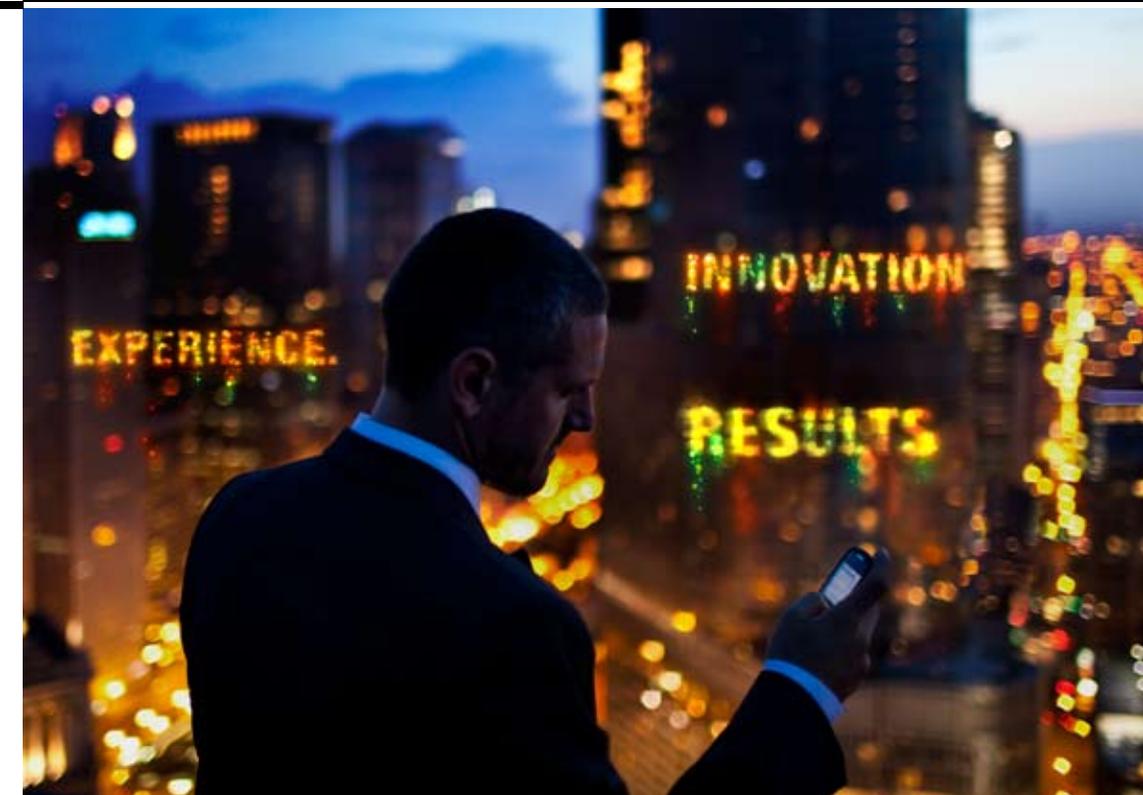
Privacy Policy  
IDC Italia S.r.l. La informa che il trattamento dei suoi dati personali avviene in osservanza di quanto disciplinato dalla nuova normativa sulla Privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003 n° 196 del nuovo codice). Per visualizzare la versione completa dell'informativa prevista ai sensi dell'art.13, la preghiamo di digitare il seguente indirizzo: <http://www.idc.com/about/privacy.jsp> Nel caso desiderasse modificare, cancellare o semplicemente opporsi al trattamento dei suoi dati a nostra disposizione, sarà sufficiente inviare un'email all'indirizzo: [emea\\_mailinglist@idc.com](mailto:emea_mailinglist@idc.com), oppure scrivere a IDC Italia S.r.l., Viale Monza 14, 20127 Milano

## I PARTNER DELL'INIZIATIVA

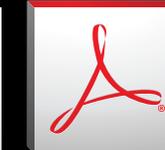


[www.idcitalia.com/events/adobecem](http://www.idcitalia.com/events/adobecem)

## CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT TOUR MONDIALE 2011



Evento esclusivo per l'Italia  
La Customer Experience  
entra nell'Enterprise. Con facilità.



La soddisfazione del cliente è al centro della strategia Adobe. Le soluzioni desktop e server per le Imprese sono focalizzate a offrire all'utente business un'interazione efficace, un'esperienza intuitiva, strategica e personalizzata che dal desktop si spinge fino al mobile.



Milano, 18 Maggio 2011

**The web is mobile. The world is social.  
The imperative is experience.**

Oggi più che mai in un contesto business, tutte le occasioni di contatto con i clienti sono un'opportunità da cogliere al volo e sfruttare al massimo per migliorare la qualità dei servizi offerti e per poter continuare ad essere competitivi sul mercato.

La crescente diffusione di strumenti web, social e mobile impone non solo alle organizzazioni di rivedere costantemente la propria strategia di business in un'ottica multicanale e integrarla efficacemente con i processi esistenti. In questo contesto la scelta degli strumenti e delle soluzioni tecnologiche più adeguate diventa un fattore di business cruciale.

Adobe mette al centro della propria strategia la "Customer Experience Management" ed è in grado di trasformare il valore dell'interazione con il cliente in un'esperienza coinvolgente, efficace e intuitiva e fare di un cliente indifferente un cliente entusiasta.

La tappa italiana del Tour Mondiale Adobe CEM 2011, rappresenta un appuntamento di confronto unico e imperdibile per la presenza di illustri relatori e testimonianze, per incontrare gli operatori del settore, per partecipare ad una sessione live sulle soluzioni tecnologiche esistenti per i contenuti di altissimo profilo.

Non perdere l'opportunità di ottimizzare il valore della relazione con i tuoi clienti ed interpretare al meglio i loro bisogni e le loro preferenze!

Con la Customer Experience cambia il paradigma delle tue applicazioni. Con Facilità!

Conferma subito la tua presenza!

La partecipazione è gratuita, posti sono limitati.

## Agenda

- 9.30 Registrazione e welcome coffee
- 10.00 **Benvenuto da parte di Adobe Italia**  
**Roberto Caffarone**, Enterprise Sales Director, **Adobe Italia**
- 10.10 **La Customer Experience nelle aziende di domani: trend e dati di mercato**  
**Antonio Romano**, Group Vice President & Regional Manager, **IDC Emea**
- 10.30 **Adobe Customer Experience Management Strategy & Vision**  
**Ben Watson**, Principal Customer Experience Marketing, **Adobe Corporation**
- 11.00 Coffee Break e visita della partner gallery
- 11.20 **Intervento a cura di**  
**Alessandro Colafranceschi**, Head of Global online Banking, **UniCredit**
- 11.50 **Talk Show: sessione interattiva con la presenza di clienti e partner Adobe per confronto e discussione sul tema "Come migliorare la gestione della customer experience?"**  
Partecipano:  
**Andrea di Fonzo**, Managing Director & Chief Interaction, **GroupM**  
**Alessandro Colafranceschi**, Head of Global online Banking, **UniCredit**  
**Paolo Castelletti**, Marketing & Communication Manager, **Monclick**  
**Filippo Rizzante**, Executive Partner, **Reply**  
**Luca Galli**, Client Partner, **LBI**  
Modera: **Roberto Rasia**, giornalista e conduttore
- 12.45 Business Lunch
- 14.00 **Adobe Show Case: sessione tecnologica live per toccare con mano tutte le novità della piattaforma Adobe Enterprise dal web al social al mobile**  
**Giuseppe Borgonovo**, Solution Consultant Manager, **Adobe Italia**
- 15.30 Conclusione dei lavori e finale a sorpresa!

Adobe rivoluziona il modo in cui il mondo si confronta con le idee e con le informazioni. Da oltre 25 anni, i software e le soluzioni tecnologiche Adobe ridefiniscono i processi di comunicazione e collaborazione, offrendo ad ogni persona esperienze vivaci e coinvolgenti su diversi tipi di media in ogni momento della loro vita, al lavoro o durante lo svago.

L'impatto delle soluzioni innovative Adobe® è evidente in ogni contesto professionale. Sia che le persone collaborino in team estesi o virtuali le aziende utilizzano i software e le tecnologie Adobe per trasformare le interazioni digitali in esperienze più ricche e ad alto valore aggiunto che possono essere fruibili attraverso piattaforme e dispositivi diversi, per coinvolgere le persone ovunque e in ogni momento.

Grazie ad una reputazione di eccellenza e ad un portfolio che comprende molti dei marchi software più prestigiosi e riconoscibili, Adobe è una delle aziende produttrici di software più importanti e diversificate a livello mondiale. Con la piattaforma Adobe Flash, che comprende Flash Player e il runtime Adobe AIR, le aziende stanno realizzando Rich Internet Applications (RIA) che offrono una grande efficienza e danno un vantaggio competitivo trasformando la qualità e la portata dei propri servizi.

Con l'acquisizione di Omniture nel 2009, leader nell'ottimizzazione del business online, Adobe intende supportare i propri clienti nel misurare, analizzare e ottimizzare i loro asset online per migliorare gli utili. I nostri standard di eccellenza influenzano ogni aspetto del nostro business.

Nel luglio del 2010 Adobe acquisisce Day Software e aggiunge il principale software di Web Content Management al proprio portafoglio di soluzioni per creare, distribuire e ottimizzare le esperienze dei clienti.

Adobe si è classificata tra le 50 aziende più responsabili negli USA ed è riconosciuta come leader nella tutela dell'ambiente e nel mantenere un ambiente di lavoro salutare per i propri dipendenti. I nostri Headquarters sono i primi ad aver raggiunto tanti "green building".

Adobe continua ad innovare e cambiare le aspettative e il significato della customer experience nel 21esimo secolo.

## Sede

PALAZZO BOVARA  
C.so Venezia 51  
20121 Milano

Milano  
18 Maggio  
2011

