Dal CRM al Customer Experience Design: nuove potenzialità digitali con l'IA nelle imprese manifatturiere

Business intelligence e AI nella gestione d'impresa

Operazione Rif.PA 2024-23639/RER/8 "Innovazione digitale e sostenibile nei sistemi della meccanica, meccatronica, motoristica, biomedicale", approvata con DGR n. 575/2025 del 22/04/2025 e realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

Costo	Durata	Sede
Gratuito	24 ore	Online
Settori	**Destinatari**	**Tipologie**
Strategia e organizzazione aziendale	Imprese, Persone	Per occupati
Termine iscrizioni	**Data inizio**	**Data fine**
01/09/2026	28/09/2026	14/12/2026

Obiettivi

Finalita` del corso e` presentare come cambia la gestione integrale del cliente nell'ambito dell'impresa, e in particolare la funzione di sales & marketing e comunicazione, valorizzando culture e approcci delle TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione) in chiave dinamica, per mettere i partecipanti in grado di cogliere le potenzialita` offerte dalle diverse forme di IA utili.

Destinatari

Imprenditori e figure chiave di imprese appartenenti agli specifici sistemi produttivi o filiere descritte nell'Operazione, potranno altresì essere destinatari delle misure anche i liberi professionisti ordinistici (operanti anche in forma associata o societaria) e non ordinistici, la cui attività ha sede nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Requisiti di accesso

- avere sede legale o unità locale in Emilia-Romagna;
- appartenere al sistema produttivo/filiera a cui l'Operazione si rivolge (ATECO collegamento ai codici Ateco coerenti);
- Conformità alla normativa De Minimis.

Contenuti del corso

- Fase 1: Principi e **tecniche di CRM e di CXD**, con **definizione utile di IA** e suo ruolo funzionale.
- Fase 2: Introduzione di sintesi del **quadro normativo di base** ed esplorazione ragionata di **piattaforme e strumenti di IA** per l'area sales, marketing, comunicazione e **gestione del cliente** da una **prospettiva** TIC.
- Fase 3: Presentazione di buone pratiche di **gestione del cliente integrate con l'IA**, con specifica per ciascuna fase del CXD.
- Fase 4: Esplorazione laboratoriale guidata **all'introduzione dell'IA nel CRM e nella gestione del cliente** per una crescita dell'impresa.

Modalità e criteri di selezione

Qualora il numero dei candidati/e risultasse superiore al numero di posti disponibili per la gestione del gruppo/aula ai fini di un efficace processo formativo, a parità di requisiti, sarà preso in considerazione l'ordine di arrivo delle domande di iscrizione. Il corso si avvia a fronte di un numero minimo di 8 iscritti.

Attestato

Verrà rilasciato un attestato di frequenza.

Quota di partecipazione

Non prevista. Il percorso è co-finanziato dal FSE Plus 2021_2027 regione Emilia Romagna in regime di aiuti alle imprese "De Minimis".

Calendario

Le lezioni si svolgeranno sulla piattaforma Teams **dalle 14.15 alle 18:15**, nelle seguenti date:

- 28 settembre 2026
- 12 ottobre 2026
- 26 ottobre 2026
- 08 novembre 2026
- 30 novembre 2026
- 14 dicembre 2026

Sede del corso

Online

Referente

Valeria Murgolo | Email: murgolo@cnafoer.it