

L'UNICA Mostra-Convegno in Italia su

Esperienze concrete e Modelli per gestire la FATTURAZIONE e il CRM nelle SOCIETÀ ENERGETICHE

Milano, 23 e 24 ottobre 2013
Atahotel Executive



3°
edizione

con il prezioso
intervento di

- ▶ **AEEG** · S. Scarcella
- ▶ **ENEL ENERGIA**
S. Stanca
- ▶ **SAP** · S. Marcotto
- ▶ **E.ON Italia**
D. Leotta
- ▶ **IFS Italia**
F. Grandinetti
e F. Peper
- ▶ **REPOWER**
F. Mancuso
- ▶ **BluCRM** · I. Guardalà
- ▶ **AGSM Distribuzione**
M. Licciardi
- ▶ **SOFTWARE AG**
C. Viscontino
- ▶ **ENERGRID** · D. Dal Bon
- ▶ **TERRANOVA**
A. Bianchi e S. Olivo
- ▶ **GDF SUEZ Energia Italia**
M. Moretti
- ▶ **ACUSIDEA**
P. Ponzo e S. Ziosi
- ▶ **HERA COMM** · S. Bosso
- ▶ **DOCFLOW Italia**
G. Di Dio
- ▶ **EDISON ENERGIA**
L. Misani
- ▶ **CPL Concordia**
M. De Biasi
- ▶ **GRUPPO ENERGETIC
SOURCE** · S. Lazzari
- ▶ **AIM Energy**

2 sessioni specifiche

Soluzioni per ottimizzare i processi di BILLING

*Forecasting / Acquisizione consumi
Workflow Management / Big Data / Business Intelligence*

Sistemi per la gestione efficiente delle attività di CRM

*Sistemi di Integrazione / Soluzioni web-based e mobile
Portali Aziendali / Billing & Payments / Customer Experience*

2 Tavole Rotonde

- I FLUSSI di DATI nella filiera
- Strategie e processi CUSTOMER ORIENTED

ampia area espositiva

Gold Sponsor



Exhibitor



con il Patrocinio di



Silver Sponsor



Solution Provider
for Utilities



DocFlow

Media Partner



Iscriviti ora!

02.83847.627
iscrizioni@iir-italy.it
www.iir-italy.it



Istituto Internazionale di Ricerca
Know-how. People. Results



SAP è l'azienda leader nelle soluzioni software per il business.

Fondata nel 1972, SAP è presente in Italia dal 1988 e conta oggi più di 3500 clienti, di cui oltre il 65% appartenenti al settore della piccola e media impresa. Attraverso soluzioni standard, aperte, integrate e scalabili, facilmente integrabili nei sistemi IT esistenti, SAP è in grado di rispondere alle esigenze delle aziende: aumentare i profitti, migliorare la soddisfazione dei clienti, ottimizzare i processi di tutta la catena del valore e incrementare il livello di competitività.

Maggiori informazioni su SAP sono disponibili al sito: www.sap.com/italy



Per fornire un servizio ancora migliore ai clienti delle Utilities e facilitare il lavoro degli operatori, BluCRM ha progettato un sistema di "scrivania virtuale" e work-flow con una procedura di Document Management integrata, trasformando il sistema informatico in un sistema informativo integrato, rapido e sicuro. Blu.Energy 2.0 si propone come una delle migliori soluzioni rivolte al mercato energetico ed idrico per risolvere le esigenze di gestione delle offerte, dei contratti, del billing e del credito. Il sistema è arricchito da una serie di Apps e moduli "Mobile Application", operativi su piattaforme iPhone, iPad, Smartphone e Tablet, offrendo il valore aggiunto della multicanalità nelle procedure di CRM e facilitando così la comunicazione e l'iterazione con i clienti.

www.blucrm.com



Terranova ha approcciato il mercato delle utilities nei primi anni del 2000, offrendo soluzioni software innovative ad un settore di business in continua evoluzione. Il mix tra supporto normativo e automazione dei processi, ha permesso alla società di diventare leader nazionale nelle soluzioni software rivolte al mercato della distribuzione di servizi di pubblica utilità. Terranova ha progressivamente allargato lo spettro di azione delle proprie soluzioni ed è in continua crescita, supportando le aziende che operano nei mercati del Gas, dell'Energia Elettrica e della gestione del Ciclo idrico.

www.terranovasoftware.eu

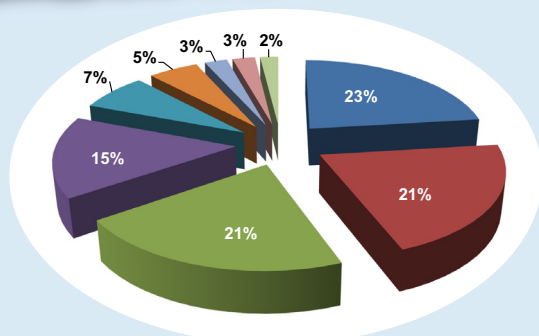


Nata dall'esperienza ventennale dei suoi soci, ACUSIDEA crea Prodotti e Servizi IT innovativi per singole nicchie di mercato partendo da una specifica conoscenza dei processi di business dei propri clienti. Focalizzata sul mercato delle Utilities, in particolare sui processi di offering, metering, billing e credit management, fornisce soluzioni per oltre 12 milioni di utenti finali. ACUSIDEA fa parte dell'incubatore delle imprese innovative del Politecnico di Torino (I3P - Start-Up dell'anno 2011) e investe il 23% del proprio fatturato nelle attività di Ricerca & Sviluppo.

www.acusidea.it

Più di **200 partecipanti** del mondo Energy e Gas di cui oltre **170 referenti aziendali** e oltre **40 fornitori**

I partecipanti al Billing&CRM Forum



- Resp. ICT
- Resp. Billing
- Fornitori
- Resp. Marketing & Commerciale
- Resp. CRM
- Resp. Operations
- Resp. Relazioni Istituzionali
- Resp. Back Office
- Top Manager

Riserva il tempo prezioso per gli affari!

Per informazioni: **Lorena Quagliati**
Tel. 02 83847218
lorena.quagliati@iir-italy.it

Volete anche voi diventare sponsor o espositore? Non perdetevi l'opportunità di prenotare subito il Vostro stand!

5 buoni motivi per investire con noi

- 1** Promuovere i Vostri prodotti/servizi a un pubblico mirato
- 2** Risparmiare tempo e denaro, **incontrando** in un luogo unico **Aziende del Settore Power & Gas**
- 3** **Incontrare** i Decision Maker delle principali Società del Settore Energia
- 4** Essere considerati tra i principali **Protagonisti** e tra le **Aziende Leader** nella fornitura di servizi alle aziende energetiche
- 5** Sfruttare l'intera **Promozione dell'Evento** per **potenziare** e **valorizzare l'immagine corporate** della Vostra azienda

Oltre 70 aziende del settore Energy e Gas hanno partecipato alle edizioni 2011 e 2012

REPOWER VENDITA Italia
ACEA ENERGIA
TRENITA
SORGENIA
OMNIA SERVIZI
ENERCOM
AET Italia
ENI CORPORATE
ACEA ELECTRABEL Produzione
GAS NATURAL VENDITA
FALCK RENEWABLES
REPOWER Italia
AGSM VERONA
GRUPPO EGEA
ALFANO ENERGIA
IREN MERCATO
ATO 3 TOSCANA Medio Valdarno
EGL/AXPO
ENEL Spa

HERACOMM
ALPIQ ENERGIA ITALIA
CPL CONCORDIA
EON Energia
E.ON Italia
AMGA AZIENDA MULTISERVIZI
ESTENERGY
AGSM DISTRIBUZIONE
ACEA PINEROLESE ENERGIA
ACEA ELECTRABEL Trading
ACTAGRI - ACTELIO
CMV SERVIZI
ROMAGNA ENERGIA
ERG - Divisione gas & Power
BKW Italia
EPIU
ENEL SERVIZI
EDISON
GDF SUEZ ENERGIA

DUFERCO ENERGIA
GRITTI GAS
GLOBAL POWER
ELECTRA ITALIA
EDISON ENERGIA
GAS SALES
AMGA ENERGIA E SERVIZI
ASM TERNI
TRADECOM
ESPERIA
HALNET
ENIGEN
AMC Spa Azienda Multiservizi Casalese
ELECTRA Italia
EUROPAM
AET
AEEG - Autorità Energia Elettrica e Gas

IREN EMILIA
GRA HOLDING
AMET Spa
AZIENDA MULTISERVIZI
CASALESE ENERGIA
E.ON Energy Solutions
WISE ENERGY
UMBRIA ENERGY
AIM VICENZA
VIVIGAS
COOP GAS
EGEA COMMERCIALE
FINCONS
COSVIM ENERGIA
UTILITÀ
CH4 Canton Mussano 5D
SEL AG
OLIMPIA Energia e Gas
VIVIGAS

Egregio Dott., Gentile Dott.ssa,

Dal 2011 il **Billing & CRM Forum** rappresenta un'opportunità esclusiva per

- agevolare l'**INCONTRO** e il **CONFRONTO** tra **Aziende del Settore Gas & Power** e con i **Fornitori di Sistemi e Soluzioni IT**
- valutare le effettive opportunità del **Sistema Informativo Integrato** per favorire l'interazione tra **Società di Distribuzione e Società di Vendita**
- mettere a confronto **strategie ICT** per supportare i **processi di fatturazione e gestione del cliente**
- conoscere le **soluzioni** adottate dalle altre aziende del Settore per la **rendere efficienti i flussi informativi e ottimizzare i processi**

Attraverso la presentazione di **Case History** aziendali conoscerà quanto realizzato dai colleghi e potrà scambiare informazioni rispetto alle soluzioni implementate nelle loro aziende per ottimizzare l'attività di fatturazione; grazie alla presenza dei principali **player del mercato** potrà, inoltre, valutare quali sono le implicazioni **strategiche, tecnologiche, operative e organizzative** dei differenti Sistemi di **Billing e CRM** presenti sul mercato.

Quest'anno l'evento si arricchisce, inoltre, di **2 Tavole Rotonde** per fornire un'ulteriore occasione di **dibattito** su **aspetti normativi, strategici** e di **filiera**.

Billing & CRM Forum tiene conto della complessità e delle **esigenze specifiche** delle Società del Settore Energy: è il contesto ideale per valutare le **esperienze** delle principali aziende energetiche italiane e per individuare e scegliere le **Soluzioni** più adeguate alle proprie esigenze.

Prenoti subito il Suo posto in sala inviando la scheda di iscrizione al numero di fax 02 83847262 e non esiti a contattarci per qualsiasi ulteriore informazione!



Dott.ssa Lorena Quagliati
Conference & Sales Manager

“ I commenti di alcuni partecipanti alle scorse edizioni del Forum ”

“Stimolante e utile per il confronto con le varie realtà nel mercato Gas & Power”
Resp. Fatturazione
CMV Energia

“Completo e con il giusto grado di approfondimento”
Resp. Operations & Customer Care - **Utilità**

“Puntuale, preciso, soddisfacente”
Resp. post-vendita
EGEA Commerciale Energia

“Interessante occasione di incontro e scambio di opinioni tra i diversi attori del mercato”
Resp. Billing - **E-Più**

Soluzioni per ottimizzare i processi di BILLING

- 8.45 Registrazione partecipanti
- 9.15 Apertura Lavori da parte del Chairman
- 9.25 **La standardizzazione dei sistemi per l'integrazione dei dati fra Distributori, Venditori e Trader di energia Elettrica e Gas**
 - Il Settlement Gas (Del. 229/2012/R/GAS) e le sue applicazioni concrete sulla tracciabilità e il flusso dei dati nella filiera del Settore Gas
 - Impatti e applicazioni della Del. 65/2012/R/eel sulla standardizzazione dei flussi di misura nel Settore Elettrico
 - Le recenti previsioni introdotte in materia di Sistema Informativo Integrato



Stefano Scarcella
Direzione Mercati
AEEG

- 9.50 **TAVOLA ROTONDA**
In che modo e in che misura le criticità relative ai flussi di dati nella filiera impattano sugli obblighi dei Distributori e sulla fatturazione delle Società di Vendita

- Le opportunità del **SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**
- Quali sistemi per acquisire in automatico i **dati di consumo**
 - ottimizzazione del processo di caricamento delle misure
- Quali soluzioni sono state implementate per l'**integrazione** del sistema di **fatturazione** e il sistema **Meter Management** nelle Società di **Distribuzione**
 - come assicurare tempi di risposta rapidi e l'affidabilità dei dati
 - come ottenere la flessibilità del sistema
- Previsioni e conseguente **fatturazione** da parte delle Società di **Vendita**
 - soluzioni per il **Forecasting** e per la gestione del dispacciamento di energia elettrica
 - gestione della stima e delle allocazioni
 - rischi commerciali
- Strumenti di **integrazione** dei dati tra **Distribuzione e Vendita**



Stefano Scarcella
Direzione Mercati
AEEG



Daniele Dal Bon
Resp. Previsioni e misure
ENERGRID



Matteo Licciardi
Resp. Fatturazione
AGSM Distribuzione



Fabrizio Mancuso
Resp. Ciclo attivo
REPOWER



Frank Peper
Managing Partner General Management
IFS Italia

- 11.00 **Blu.Energy 2.0: il framework integrato di servizi per le utilities mono e multi servizio. In che modo la soluzione BluCRM, specializzata, distribuita e configurabile sulla base delle procedure aziendali può diventare un importante vantaggio competitivo per l'azienda**

- Valutare come un unico sistema gestionale è in grado di:
- supportare i processi tipici delle aziende di vendita e distribuzione del gas, dell' energia elettrica e del ciclo idrico integrato
 - consentire una riduzione dei costi di gestione del software

- agevolare la standardizzazione delle procedure interne
- ottimizzare la fatturazione dei consumi e dei servizi ad esso connessi ed alla relativa gestione del credito
- ottenere un drastico abbattimento del numero di interfacce con i sistemi terzi o esterni e la loro semplificazione
- ottimizzare il percorso formativo del personale



Isidoro Guardalà
General Manager
BluCRM

11.30 Coffee Break e Visita all'Area Espositiva

12.00 **Dalla gestione dei rapporti con i distributori alla gestione dei processi core: le sfide del mercato libero per le società di Vendita**

Un percorso di analisi su come Terranova ha affrontato all'interno della propria mappa applicativa due tra le principali criticità per le società di Vendita in un contesto liberalizzato

- Automazione dei rapporti con i distributori
 - Cost-to-serve e supporto tecnologico
 - Tecnologie abilitanti all'eccellenza di processo
 - Servizi evoluti per il mercato
- Gestione dei dati di misura
 - Criticità della gestione del dato di misura
 - La filiera del dato di misura nella società di Vendita
 - Soluzioni tecnologiche



Antonio Bianchi
Product Manager
TERRANOVA



Simone Olivo
Product Manager
TERRANOVA

12.30 **Benefici e criticità nella gestione delle differenti attività di vendita attraverso l'implementazione di modelli per il Billing**

CASE HISTORY

- In che modo i dati di Misura effettivi e stimati impattano sulla fatturazione
- In che modo sono stati strutturati i processi per ottimizzare le attività di Billing
- Come vengono gestiti gli impatti e gli effetti sulla fatturazione derivanti dai processi di Unbundling
- Calendari e tempistiche di Fatturazione
- L'utilizzo del sistema di Data Warehouse a supporto del processo di fatturazione
 - reportistica standard di tipo gestionale
 - reportistica operativa
 - in risposta alle richieste definite dagli enti normativi

13.00 **Soluzioni per gestire la complessità delle interfacce tra i vari sistemi di fatturazione**

Intervento a cura di un esperto del settore

13.30 Lunch e Visita all'Area Espositiva

14.30 **In che modo viene gestita la fatturazione attiva verso i clienti finali e come vengono gestiti i dati dell'intera filiera (Elettrico e GAS)**

CASE HISTORY

- La configurazione del sistema di fatturazione per un suo corretto utilizzo
 - L'evoluzione del sistema di fatturazione nel mercato libero
 - La gestione dei dati dell'intera filiera all'interno della mappa applicativa
 - I controlli di pre fatturazione e run rime
 - Il calendario di fatturazione e l'ottimizzazione della performance operativa, del cash-flow e dell'impatto sui canali di contatto
- Il ruolo della fatturazione passiva nella gestione del bilancio energia
 - normativa di riferimento con indicazione dei ruoli del dispacciatore, distributore e venditore
 - il governo dei dati delle fatture di trasporto per il monitoraggio della fatturazione attiva



Stefano Stanca
Responsabile Misura e Fatturazione Italia
ENEL ENERGIA

15.10 **ACUphi, la risposta più efficace alla complessità delle comunicazioni con i Distributori**

- Quali sono le principali criticità che si riscontrano in un contesto così articolato
- Come semplificare l'operatività day-by-day, automatizzando completamente i workflow delle comunicazioni
- Come avere il controllo di tutte le informazioni che transitano fra la società di Vendita e la moltitudine dei Distributori



Paola Ponso
Responsabile R&D
ACUSIDEA



Stefano Ziosi
Responsabile R&D
ACUSIDEA

15.40 **In che modo l'integrazione dei dati tra Back-Office, Billing e Customer Care consente di realizzare una fatturazione efficace e tempestiva**

Intervento a cura di un esperto del settore

16.10 Tea Break e Visita all'Area Espositiva

16.30 **Fatturazione e Gestione Incassi: in che modo la gestione delle morosità impatta sul Billing**

Intervento a cura di:

CASE HISTORY

AIM Energy

17.00 **Soluzioni per il Recupero Crediti**

Intervento a cura di un esperto del settore

17.30 Chiusura Lavori 1 giorno

24 ottobre 2013

Sistemi per la gestione efficiente delle attività di CRM

9.15 Apertura Lavori da parte del Chairman

9.30 **In che modo l'integrazione dei dati tra Back-Office, Billing e Customer Care consente di realizzare una fatturazione efficace e tempestiva**

CASE HISTORY

- Come effettuare l'acquisizione delle informazioni in fase contrattuale e la relativa trasmissione ai sistemi di back office
- In che misura l'acquisizione dei dati storici dai distributori consente di effettuare una fatturazione efficace anche nel caso di stima
- Strumenti e strategie per l'incentivazione e il corretto recepimento delle autoletture da parte dei clienti
- In che modo e rispetto a quali informazioni il Customer Care è determinante per rilevare le richieste e le problematiche da parte del bacino utenti nell'ottica di una bolletta trasparente e di facile lettura



Sara Lazzari
Direttore Operations
GRUPPO ENERGETIC SOURCE

Giordana Almici
Resp. Customer Care
GRUPPO ENERGETIC SOURCE

10.00 **SAP 360 Customer. Le nuove frontiere del CRM tra Social Media, Applicazioni Mobile e Big Data. Come le tecnologie dell'informazione più evolute cambiano le modalità di interazione tra l'Azienda Utility e i suoi clienti**



Sandro Marcotto
Industry Business Development
SAP Italia

10.30 Utility-as-a-Service: Benefici dell'integrazione dei processi di CRM, Billing e Operation in outsourcing

- Le nuove esigenze degli operatori di vendita: flessibilità nei servizi offerti e facilitazione della comunicazione con altri player del mercato.
- Il ruolo del grossista e del reseller
- Il processo gestionale integrato
 - Gestione del contratto con acquisizione dei dati tramite Web
 - Comunicazione relativa alle prestazioni, alle misure e alle fatture
 - Processi di billing
 - Controllo del ciclo passivo e calcolo della marginalità
- I benefici operativi ed economici di una soluzione integrata in outsourcing



Felice Grandinetti
Resp. Software Factory
Ils Italia



Marco De Biasi
Resp. Servizi
di Outsourcing
CPL Concordia

11.00 Coffee Break Sponsorizzato da SAP

11.30 Agilità per perseguire nuovi modelli di business e creare nuovo valore nel mercato delle utilities

- L'evoluzione dei canali comunicativi e della gestione del cliente
- La nostra visione per gestire in modo agile e flessibile l'azienda estesa e i suoi processi
- Allargare con efficacia i confini dell'azienda nel rispetto degli obblighi normativi e sviluppare nuove opportunità di business



Cristina Viscontino
Solution Architect
SOFTWARE AG

12.00 Il progetto di riorganizzazione dei Sistemi di CRM e di Billing di E.ON

CASE HISTORY

- Quali interventi sono stati realizzati in termini di sostituzione e integrazione dei sistemi di CRM e Billing
 - obiettivi, benefici attesi e risultati ottenuti
- In che misura l'ottimizzazione del sistema di CRM ottenuta ha contribuito a
 - rendere più efficiente il processo di acquisizione e di gestione del cliente
 - permettere di gestire in modo controllato i dati dei clienti provenienti dalle diverse fonti
 - ottenere una visione e gestione integrata del cliente attraverso i diversi canali
- Il ruolo dell'integrazione dei sistemi nella gestione della Customer Experience
 - in che modo l'integrazione dell'acquisizione e dello scambio dei dati all'interno dei sistemi aziendali consente di ridisegnare l'esperienza del cliente
 - in che modo l'integrazione consente di monitorare al meglio le performance legate al customer journey del cliente



Daniela Leotta
Head of Customer Experience and Interaction
E.ON Italia

12.30 Pronto? Ho mandato una mail

- Superare il fenomeno Spaghetti Communication in un mondo Always On
- Il modello Communication Hub: eliminare le dipendenze dai canali di contatto, non badare alla forma e concentrarsi sulla sostanza della relazione con la Clientela
- Un caso pratico: Customer Operations OnAir
- Primi passi per cambiare



Giuseppe Di Dio
Partner
DocFlow Italia

13.00 Lunch e Visita all'Area Espositiva

14.00 Intervento a cura di un esperto del settore

14.30 Crescita della complessità di clienti e contesto competitivo: fattori di successo per i nuovi sistemi di CRM

CASE HISTORY

- Forte Crescita nell'articolazione dei clienti e delle loro esigenze
- Evoluzione nei canali di contatto
- Nuove sfide per i sistemi di CRM e Linee guida per lo sviluppo di sistemi CRM
- Aree di Innovazione e Aree di Ottimizzazione
- One Call Resolution, Right Channeling, BPM, Interazione Multicanale, Time to Serve...
- Vision e Condizioni di Successo



Sandro Bosso
Consumer Market Director
HERA COMM

15.00 Il ruolo dei sistemi applicativi di CRM e Billing a supporto delle Operations di business in un mercato competitivo in forte trasformazione: necessità, opportunità e rischi

Intervento a cura di un esperto del settore

15.30 Tea Break e Visita all'Area Espositiva

15.50 TAVOLA ROTONDA

In che modo strutturare un Sistema CRM in modo efficiente in una Società energetica: esigenze, criticità e benefici ottenibili. Soluzioni implementate per sviluppare strategie e processi Customer Oriented

- Quali soluzioni sono state implementate per l'integrazione del Sistema di Fatturazione con il Sistema del Servizio Clienti (e il portale clienti)
- Sistemi di Crm e Contact Center
 - Soluzioni **Web Based** e **Portali Aziendali WEB** integrati al CRM per fornire **nuovi servizi** e **gestire le richieste** dei clienti provenienti da Clienti Finali, Back-Office, Agenti, Call Center
 - > presentazione dati anagrafici, contrattuali e comunicazioni personali
 - > visualizzazione e controllo *consumi*
 - > controllo fatture/bollette e relativi *pagamenti*
 - **sistemi Billing & Payments** e **piattaforme di pagamento**
 - > visualizzazione storico letture
 - Sviluppo di differenti modelli di approccio per tipologie differenti di clienti
 - > in che modo possono essere personalizzate le nuove proposte commerciali dai sistemi di CRM e Billing
 - > gestione dei reclami e iniziative per il rafforzamento della retention



Marco Moretti
Head of Information and Communication Technology
GDF SUEZ Energia Italia SpA



Lorenzo Misani
Customer Relationship & Commercial Operations
EDISON ENERGIA



Daniela Leotta
Head of Customer Experience and Interaction
E.ON Italia

17.00 Sistemi e soluzioni di integrazione dei dati di vendita con i sistemi aziendali a livello di CRM e fatturazione: vantaggi e criticità

Intervento a cura di un esperto del settore

17.30 Chiusura Lavori

scheda di iscrizione



5 MODI PER ISCRIVERSI

WEB www.iir-italy.it
E-MAIL iscrizioni@iir-italy.it
TEL. 02.83847.627
FAX 02.83847.262
POSTA Istituto Internazionale di Ricerca
Via Forcella, 3 - 20144 Milano

P5460 WWW



Milano, 23 e 24 ottobre 2013 (Cod. P5460)

Quota d'iscrizione

499 €+ I.V.A. per partecipante

PREZZO SPECIALE riservato alle aziende del settore Energy e Gas
299 €+ I.V.A. per partecipante

DATI DEL PARTECIPANTE:

NOME		COGNOME
FUNZIONE		
E-MAIL		CELL.
RAGIONE SOCIALE		
INDIRIZZO DI FATTURAZIONE		
CAP	CITTÀ	PROV.
PARTITA I.V.A.		
TEL.		FAX
CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE DATO DA:		
TRAINING MANAGER		

Il Servizio Clienti Vi contatterà per completare l'iscrizione e per definire le modalità di pagamento

INFORMAZIONI GENERALI

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, i pranzi e i coffee break. Per circostanze imprevedibili, l'Istituto Internazionale di Ricerca si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori, le modalità didattiche e/o la sede del corso. IIR si riserva altresì il diritto di cancellare l'evento nel caso di non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, comunicando l'avvenuta cancellazione alla persona segnalata come "contatto per l'iscrizione" via email o via fax entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio dell'evento. In questo caso la responsabilità di IIR si intende limitata al solo rimborso delle quote di iscrizione pervenute.

Le promozioni non sono cumulabili

LUOGO E SEDE

MILANO - ATAHOTEL EXECUTIVE

Viale Luigi Sturzo, 45 - Tel. 02.62941 (MM2 - Porta Garibaldi)

IIR si riserva la facoltà di operare eventuali cambiamenti di sede dell'evento.

MODALITÀ DI DISDETTA

L'eventuale disdetta di partecipazione (o richiesta di trasferimento) all'evento dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il **6° giorno lavorativo (compreso il sabato)** precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data dell'evento.

ManagEd
a division of IIR **Events**
a misura d'azienda

IIR possiede tutte le risorse per creare un *evento in esclusiva per Lei*, in funzione delle Sue esigenze e dei Suoi obiettivi. Stabilisca nuove relazioni commerciali e fidelizzi i Suoi clienti!
Per informazioni: sales@iir-italy.it - Tel. 02 83847.1



Non ha potuto partecipare a un evento?

Richieda gli atti a: atti@iir-italy.it
Tel. +39.02.83847.624

Seguici su:



TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: **(1)** che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R., nell'ambito delle loro attività di comunicazione promozionale; **(2)** il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha **diritto di opporsi** al trattamento sopra previsto.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO è l'Istituto Internazionale di Ricerca S.r.l. unipersonale, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

Potrà trovare ulteriori informazioni su modalità e finalità del trattamento sul sito: www.iir-italy.it

La comunicazione potrà pervenire via: e-mail variazioni@iir-italy.it
fax 02.83.847.262 - tel. 02.83.847.634



Istituto Internazionale di Ricerca
Know-how. People. Results