Accademia Italiana
del Sei Sigma

Inaugurazione Anno Accademico 2017

XIV Conferenza Nazionale sul Sei Sigma

"Il Lean Six Sigma per il miglioramento della Customer Experience"

Evento realizzato in collaborazione

Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione e dell'Informazione

Università degli Studi Guglielmo Marconi

Dipartimento di Management

Sapienza - Università di Roma

Assoknowledge

AICQ Nazionale

Giovedì 23 marzo 2017

Ore 15,00 TUTORIAL

Aula Fabrizi - Dipartimento di Management

Venerdì 24 marzo 2017

Ore 9,00 Inaugurazione Anno Accademico 2017
Ore 10,30 Conferenza

Sala della tesi - Facoltà di Economia

Roma 23/24 Marzo 2017

Dipartimento di Management
Sapienza Università di Roma

Via del Castro Laurenziano 9 - Roma

Giovedì 23 marzo 2017

Tutorial
aula Fabrizi, Dipartimento di Management

La Customer Experience per far crescere il business - Guido Ciatti, 5C Strategy

Venerdì 24 marzo 2017

Inaugurazione Anno Accademico 2017
"Sala delle Tesi", Facoltà di Economia

09.15 *Saluti*
Fabrizio D'Ascenzo, Direttore Dipartimento di Management - Sapienza Università di Roma
Gabriele Arcidiacono, Direttore Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione e dell'Informazione, Università degli Studi "Guglielmo Marconi"
Laura Deitinger, Presidente Assoknowledge
Claudio Rosso, Presidente Aicq Nazionale

09.30 *Relazione del Presidente*
Paolo Citti, Presidente Accademia Italiana del Sei Sigma

10.00 Prolusione "*L'importanza della Customer Experience alle soglie della Quarta Rivoluzione Industriale*"
Sergio Rinaldi, Chief Commercial Officer - KMD Group, Hong Kong

10.30 Coffee break

Prima Sessione

Chairman: Alessandro Sciolari – Pier Franco Rivolo

10.50 Lectio Magistralis: "*Il Customer Care tra passione e tecnologia - il caso Ferrari*"
Salvatore Ancoretti, Head of Customer Marketing - Ferrari S.p.A., Maranello

11.20 Lectio Magistralis: "*Lean Six Sigma, cultura organizzativa e cambiamento continuo*"
Mauro Gatti, Professore Ordinario di Organizzazione Aziendale - Sapienza Università di Roma

11.50 "*Value Pulled Engineering. Come fornire valore al cliente. Il caso Thales Alenia Space*"
Emmanuele De Stefanis, Thales Alenia Space Italia S.p.A., L'Aquila

12.10 "*Segrate site, the insider story - an inspirational journey of lean transformation*"
Florence Deroche, Business Excellence Manager – Roche, Segrate

12.30 "*Dal customer service alla customer experience: metodologie e strumenti six sigma per il miglioramento dei processi di stampa e documentali*"
Riccardo Masia, Direttore Generale di Dynago Solutions - Direttore Strategie e Marketing di E Servizi, Roma

13.00 Light Lunch

Seconda Sessione

Chairman: Laura Deitinger – Roberto Ruggieri

14.15 Premio "Egidio Cascini" - Six Sigma Challenge

14.30 "*Introduzione di un programma di miglioramento continuo Lean Six-Sigma in organizzazione matura: il caso Bormioli Rocco*"
Luca Bargioni, OpEx Director - Bormioli Rocco SpA, Fidenza

14.50 "*Building Internal Customers Experience*"
Piero Ferranti, Responsabile Attività di Miglioramento Continuo - Technip Italy SpA, Roma

15.10 "*Il Net Promoter Approach e il Lean Six Sigma in Poste Italiane*"
Fabrizio Lepri, Responsabile Qualità Aziendale - Poste Italiane, Roma

15.30 "*Dalla Customer Experience al Miglioramento dei Processi: la rilevanza dei dati*"
Marco Malta - Advisor Management Consulting- Business Integration Partners, Roma

15.50 "*Analisi dell'implementazione del Lean Six Sigma nel contesto aziendale italiano*"
Roberto Ruggieri, Francesca Rossetti - Cattedra di Gestione del Sistema Qualità e di Innovazione Tecnologica dei Prodotti e dei Processi - Facoltà di Economia – Dipartimento di Management - Sapienza Università di Roma

Tavola Rotonda

16.15"*Il Lean Six Sigma come driver per un efficace Customer Value e Customer Experience*"
Coordinatore: Mauro Gatti, Professore Ordinario di Organizzazione Aziendale - Sapienza Università di Roma

- Marco Malta Business Integration Partners - Roma
- Guido Ciatti, 5C Strategy
- Sergio Rinaldi, Chief Commercial Officer - KMD Group, Hong Kong

17.00 Chiusura lavori

Eventi Sociali

Giovedì 23 marzo 2017

18,00 - Assemblea dei Soci, presso aula Fabrizi - Dipartimento di Management
via del Castro Laurenziano 9 – Roma

Ore 20.00 Cena sociale

Sabato 25 marzo

ore 10,00 Evento culturale

Scheda di Iscrizione

L'evento è gratuito, per motivi organizzativi si richiede l'iscrizione inviando la scheda sottostante a **accademiadelseisigma@gmail.com**

Nome_____ Cognome_____

Ente di Appartenenza_____

E-Mail_____

Cell._____ tel. _____

Indirizzo_____

- ☐ Tutorial giovedì 23 marzo 2017
- ☐ Cena sociale giovedì 23 marzo 2017
- ☐ Conferenza venerdì 24 marzo 2017
- ☐ Evento sociale sabato 25 marzo 2017