

## **Percorso formativo Front Office chiavi in mano**

### **La gestione del rapporto con il cittadino**

Roma, 10 febbraio 2010

**Docenti: Antongiulio Bua – Sergio Agostinelli**

#### **Programma della giornata**

- 9:30 – 9:45 Presentazione della giornata  
(*Mary Sanna Artizzu, Formez*)
- 9:45 – 11:30 Knowledge network di Linea Amica  
Base di conoscenza, social network e strumenti di ricerca  
(*Sergio Agostinelli, Formez*)
- 11:30 – 13:15 L'esperienza dello 020202 del Comune di Milano  
La multicanalità  
Il CRM per registrare e analizzare le richieste del cittadino  
(*Antongiulio Bua, Scuole Civiche di Milano*)
- 13:15 – 13:30 Presentazione e lancio dell'esercitazione  
(*Mary Sanna Artizzu, Formez*)

#### **Sede dell'incontro:**

Sala Conferenze - DigitPA  
Viale Carlo Marx 31/49  
00137 Roma