

GLI APPLICATIVI DI CRM NELL'AMBITO DEI RAPPORTI DI AGENZIA



WEBINAR: 7 NOVEMBRE 2023, H. 15:00 – 17:00



Sempre più spesso il preponente si dota di un programma (software) applicativo comunemente denominato “CRM” (acronimo di “Customer Relationship Management”). Si tratta di un programma applicativo “gestionale” ed infatti volto a “facilitare” la gestione, da parte del preponente, dei rapporti non solo con i propri clienti, ma anche e soprattutto con i propri agenti. Il preponente mette a disposizione del proprio agente l’applicativo di CRM che viene così “alimentato” da dati che, comunemente, possono essere distinti in almeno quattro macro-categorie: dati dei clienti; dati sull’attività promozionale; dati sui beni o servizi trattati e sugli ordini; e dati sulle provvigioni.

Il presente seminario/webinar intende offrire una visione complessiva delle principali criticità che, in punto di diritto, sorgono dall’impiego degli applicativi di CRM nell’ambito dei rapporti di agenzia. Si tratta di criticità che riguardano, anzitutto, l’esistenza di un obbligo in capo all’agente di utilizzare l’applicativo di CRM, nonché le diverse categorie di dati ivi contenuti. In particolare, la maggior parte delle criticità relative ai dati contenuti nell’applicativo di CRM, riguardano i dati dei clienti ivi contenuti, e, quindi, gli aspetti in materia di protezione dei dati personali, di protezione delle liste clienti come segreti commerciali, e di tutela rispetto all’indebito uso di tali liste da parte dell’agente. Saranno anche offerte possibili soluzioni rispetto a tali criticità; soluzioni non solo contrattuali, ma anche prettamente tecnico-informatiche.

Relatori

Avv. Arianna Ruggieri, partner degli studi legali associati BBM - Buffa, Bortolotti & Mathis

Avv. Ennio Piovesani, PhD, studi legali associati BBM - Buffa, Bortolotti & Mathis

Programma

- Introduzione
- L’impiego degli applicativi di CRM in generale
- I dati contenuti negli applicativi di CRM: i dati dei clienti
- (Segue) I dati sull’attività promozionali
- (Segue) I dati sui beni o servizi trattati e gli ordini
- (Segue) I dati sulle provvigioni
- Conclusioni

Iscrizioni

La partecipazione al Webinar è gratuita, previa iscrizione scrivendo a info@bbmpartners.com