



UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE
FACOLTÀ DI ECONOMIA “GIORGIO FUÀ”

Corso di laurea magistrale in economia e management
Curriculum in Marketing

LE FASI VALUTATIVE PRELIMINARI DELL'ADOZIONE DI UN
SISTEMA CRM IN UN'IMPRESA DI GRANDI DIMENSIONI:
IL CASO DI STUDIO FILENI

THE PRELIMINARY EVALUATION PHASES OF THE ADOPTION
OF A CRM SYSTEM IN A LARGE COMPANY:
THE FILENI CASE STUDY

Relatore:

di:

Chiar.mo Prof. *Andrea Perna*

Correlatore:

Dott. *Alessandro Cinti*

Tesi di Laurea

Matteo Vico

Matteo Vico

Anno accademico 2020-2021