

Quelli  
che  
aspettano...



# BENVENUTI

**venerdì 29 maggio 2020**

Emergenza &  
Resilienza CMMC



# Customer Management Multimedia Competence

L'acronimo CMMC evidenzia l'obiettivo del Club:  
perseguire il miglioramento dei servizi resi ai Clienti (prima C),  
gestendoli (Management - M )  
attraverso i diversi canali (Multimedia - M) e  
con la valorizzazione delle Competenze (seconda C) sui processi di relazione

Il Club CMMC dal 1997 aggrega Aziende che si occupano di relazione ed esperienza con Clienti attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i Responsabili che operano lungo la filiera valorizzandone le professionalità.

[www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)



Emergenza &  
Resilienza

CMMC

Quelli  
che  
aspettano...



# Programma



CONDIVIDI  
L'ESPERIENZA

1. Venerdì 17 aprile 2020  
**Società Advocacy - Albatravel Group**
2. Venerdì 24 aprile 2020  
**Green Network - Elteide - Experis Academy**
3. Venerdì 8 maggio 2020  
**Politecnico di Milano - Miele Italia - WINDTRE**
4. Venerdì 15 maggio 2020  
**Verti - GGF Group - BMW Bank**
5. Venerdì 22 maggio 2020  
**Centro Medico S.Agostino - Rajapack - Sisal**
6. Venerdì 29 maggio 2020  
**Transcom- Verisure - Illimity**
7. Venerdì 5 giugno 2020  
**TeamSystem - Gruppo Activa - CoopVoce**

Emergenza &  
Resilienza CMMC





- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

ore 12.05

– Transcom, Gianluca Gemma – Creattività, Valentina Serri

Il Master in Customer Operations: scrivere insieme il futuro della Customer Experience

ore 12.20

– Verisure Italy - Maria Antonietta Cipriani – Claudio Giovaruscio

WhatsApp Business per accogliere richieste da clienti e dare immediata assistenza.

ore 12.35

– Illimity – Claudio Bonifazi

Gestione Smart Care in ambito bancario con definizione processi di Customer Care multichannel.

- ore 12.50 - Conclusioni





# ➔ FeedBack

**Per valutare le esperienze presentate nel corso dei webinar organizzati da CMMC.**

- 1) In base al numero e al tipo di richieste di interazioni che ci giungeranno durante e dopo il webinar.**
- 2) In base a un questionario on-line sulle modalità di presentazione e sui contenuti.**

**Accedere a questo link:** <http://www.forum-ucc.it/vota-le-esperienze-cmmc-2020>





# Programma incontro venedì 5 giugno 2020



- **ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone**

ore 12.05 – **TeamSystem – Francesco Pizzorno**

Riprogettazione del Customer Journey, Human & Digital.Transformation

Descrizione dei passi seguiti e dei primi risultati raggiunti sui KPI.

ore 12.20 – **Gruppo Activa – Marco Borgherese**

Resilienza e innovazione digitale. Esempi di progetti realizzati dalle società del gruppo per gestire i collaboratori e garantire servizi di caring personalizzato ai clienti.

ore 12.35 – **CoopVoce – Matteo Gamberini**

Valorizzazione dei clienti con gestione unificata canali social, messaging e chat

L'evoluzione delle funzioni del CRM integrate nella piattaforma multichannel.

- **ore 12.50 - Conclusioni**





**Quelli  
che  
aspettano...**

**2020**  
**CMMO**  
**laboratori**

Da cross e upselling a  
retention e caring personale

**giovedì 11 giugno 2020  
ore 12 – 12,50**

Competenze digitali: da  
importanti ad essenziali

**giovedì 18 giugno 2020  
ore 12 – 12,50**





Quelli  
che  
aspettano...



**ARRIVEDERCI**

**venerdì 29 maggio 2020**

Emergenza &  
Resilienza

CMMC

