

Quelli  
che  
aspettano...

2020  
CMMIO  
laboratori



Mario Massone



2020  
CMMIO  
laboratori

Anticipazioni su come  
allenarsi alla Nuova  
Relazione con il Cliente

# 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

## Premessa

Da una ricerca Boston C.G., la proposta di un “sistema integrato di gestione delle conversazioni digitali” che:

- 1) Sfrutti l'automazione per soluzioni di digital self-service
- 2) Offra più potenzialità attraverso l'intelligenza artificiale
- 3) Aumenti l'impiego dei canali di messaggistica (WhatsApp, Messenger, Telegram)
- 4) **Sviluppi modelli di competenze per far crescere la professione delle persone**

## Competenze digitali: da importanti ad essenziali

giovedì 18 giugno 2020 - ore 12

- Paolo Fabrizio,

Consultant, Trainer, Author, Customer Service Culture

- Laura Onestinghel,

Specialty Manager Contact Center, Randstad

- Claudio Bonifazi

Responsabile Digital Customer Operations, Illimity

- Roberta Aspesi

CMO Lead , Microsoft

# I Giovedì di CMMC

Quelli  
che  
aspettano...

2020  
CMMO  
laboratori

## Competenze digitali: da importanti ad essenziali



Roberta Aspesi



Paolo Fabrizio



Claudio Bonifazi



Laura Onestighel

Emergenza &  
Resilienza CMMC

Competenze Digitali



# WhatsApp & Customer Service

... arriverci a giovedì 25 giugno 2020 - ore 12

- **Fabio Barbuto**

Contact Center Operations Supervisor, BPER

- **Agostino Bertoldi**

VP Southern Europe, LivePerson

- **Claudio Giovaruscio**

Responsabile Customer Care Verisure Italy

- **Simone Ballarati**

Marketing Business Development Ingo Group

- **Marco Pasculli**

Direttore Generale NFON,

- **Andrea Livini**

Business Development Manager Alcmeon,

- **Laura Tosto**

Presidente Datacontact



Fabio Barbuto



Agostino Bertoldi



Laura Tosto



C. Giovaruscio



Marco Pasculli



Andrea Livini



Simone Ballarati

WhatsApp & Customer Care - 25 giugno

Emergenza &  
Resilienza

CMMC

I Giovedì di CMMC

