

Quelli
che
aspettano...

**CMMO**

Esperienze 2020

BENVENUTI

**Emergenza &
Resilienza** CMMC

webinar - venerdì 17 aprile 2020



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.



**Quelli
che
aspettano...**



Programma



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

Teleperformance - Verisure - Illimity

7. Venerdì 5 giugno 2020

Transcom - TeamSystem

**CONDIVIDI
L'ESPERIENZA**

**Emergenza &
Resilienza** CMMC





Programma 1 venerdì 17 aprile 2020

ore 12.00 - Benvenuti - Presentazione iniziativa – Mario Massone

ore 12.05 - Saluto da parte degli Advocacy

- Randstad - Laura Onestinghel
- LiveHelp - Valentina Trevaini
- BigProfiles - Lorenzo Luce
- Gruppo Activa - Marco Borgherese
- Expert System - Alessandro Monico
- Vivocha - Bruno Natoli



ore 12.35 - Testimonianza

- Albatravel Group Whl - Luca Riminucci

Attività nel mercato del turismo durante e dopo l'emergenza

Live Chat quale strumento di interazione con le Agenzie di viaggio

- intervento di Adele Brancadoro - Live Help

ore 12.50 - Conclusioni

**CONDIVIDI
L'ESPERIENZA**

**Emergenza &
Resilienza** CMMC



ADVOCACY



Marco Borgherese



Lorenzo Luce



Alessandro Monico



Valentina Trevaini



Laura Onestinghel



Bruno Natoli



Esperienze 2020

Emergenza & Resilienza

CMMC





Programma 2 venerdì 24 aprile 2020

CONDIVIDI
L'ESPERIENZA



ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

ore 12.05 - Green Network – Carola Martullo

Il passaggio al Customer Care multichannel e l'integrazione
Gli impatti su customer experience e su performance degli operatori.

ore 12.20 - Elteide – Carmine Pappagallo

Chatbot Laila nel customer service e nella comunicazione marketing.
L'AI che simula il comportamento umano a supporto delle persone.

ore 12.35 - Experis Academy - Rosita Pisacane e Giovanni Rossi

Servizi per la trasformazione digitale, gli ambiti e il tipo di didattica
Formazione Big Data Analytics, Data Science e Business Intelligence

ore 12.50 - Conclusioni

**Emergenza &
Resilienza** CMMC





➔ Valutazioni

Per valutare la migliore tra le esperienze presentate nel corso dei webinar organizzati da CMMC a partire dal 17 aprile 2020.

- 1) In base al numero e al tipo di richieste di interazioni che ci giungeranno durante e dopo il webinar alle nostre e-mail.**
- 2) In base alla valutazione di 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>



Quelli
che
aspettano...



ARRIVEDERCI

venerdì 24 aprile 2020

Emergenza &
Resilienza CMMC

