

Quelli  
che  
aspettano...



# BENVENUTI

**venerdì 22 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





# Programma incontro venerdì 22 maggio 2020

5

- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

– Centro Medico Sant’Agostino – Silvano Rubino

Progetto di marketing automation, per migliorare la comunicazione con i pazienti, personalizzando i messaggi, sulla base di bisogni espressi e di presa in carico.

– Rajapack – Lorenza Zanardi e Marco Ciccolella

Live chat sul sito rajapack.it come supporto pre e post vendita. I risultati: incremento del conversion rate e miglioramento CX

– Sisal - Nicola Grillo

Progetto di assistenza remota ai gestori dei punti vendita con integrazione al CRM. Modalità operative e garanzia di rapidità e di visione completa del processo.

- ore 12.50 - Conclusioni

## Esperienze CMMC 2020



incontro on-line 22 maggio

**Emergenza &  
Resilienza** CMMC





# ➔ 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>





Intelligenza Aumentata e Relazione con Clienti



PierPaolo Barberini



Barbara Cominelli



Mario Massone



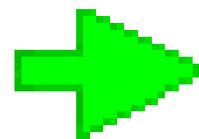
Lelio Borgherese



Filippo Ruggiero



Sandro Parisi



**incontro speciale**

**martedì 26 maggio ore 12**





# Programma incontro venerdì 29 maggio 2020



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

– **Transcom - Gianluca Gemma**

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.



Quelli  
che  
aspettano...

2020  
CMMO  
laboratori

**2 incontri di formazione**

**giovedì 11 giugno ore 12**  
**giovedì 18 giugno ore 12**

Quelli  
che  
aspettano...



**ARRIVEDERCI**

Emergenza &  
Resilienza CMMC

