



**Il Club CMMC premia Air Italy, Microsoft, Quixa, Reale Mutua e The Space Cinema ai primi posti nella Relazione ed Esperienza con Clienti e Collaboratori in Italia.**

***L'evento ha valutato alcuni dei migliori progetti riferiti alle categorie Digital Customer Service, Intelligenza Artificiale e Chatbot, Customer Experience e Innovazione, per valorizzare le nuove professioni che si stanno inserendo nelle organizzazioni dei competence center.***

---

Martedì 16 aprile 2019 si è svolta a Milano la **18esima edizione** della consegna dei Premi CMMC 2019 promossa dal **Club CMMC** - Customer Management Multimedia Competence. L'iniziativa si propone di riconoscere alcuni tra i migliori progetti del settore, segnalando le persone che hanno contribuito in modo determinante al raggiungimento di risultati eccellenti.

I finalisti hanno concorso nelle seguenti categorie:

- **Premi per Customer Service Manager e Customer Experience Manager,**
- **Premi alle Aziende per Digital Customer Service, AI & ChatBot e Customer Experience,**
- **Riconoscimenti alle Aziende per Nuove Professioni Digitali, Commercio Elettronico e Innovazione del Customer Service.**

**In relazione alle Persone**, sono stati premiati Responsabili appartenenti alle strutture di: Almaviva Contact, AQP-Acquedotto Pugliese, Assistenza casa, Enel Energia e Linear Assicurazioni.

#### **Premio Digital Customer Service**

**Il primo posto è stato assegnato dalla giuria a Reale Mutua.** Perché, nell'ambito di una strategia di innovazione digitale, Reale Ites e Network Contacts hanno realizzato tre Virtual Agent. Al secondo posto si è posizionata **UnipolSai**, con un sistema di text analytics di Expert System per categorizzazione e ricerca, basato su intelligenza artificiale.

Al terzo posto del podio è salita **Ennova**, per un modello di assistenza digitale che utilizza gli smart glasses realizzati dalla startup HeadApp.

#### **Premio Intelligenza Artificiale & ChatBot**

**E' salita sul podio al primo posto Air Italy**, che, con la collaborazione di LiveHelp®, ha realizzato un chatbot utile per seguire i passeggeri dalle prenotazioni al check-in.

Al secondo gradino si trova **Sky Italia**, per un chatbot, sviluppato con Assist Digital, che gestisce varie richieste dei clienti con ottimo livello di performance.

Il terzo posto è stato assegnato al chatbot "Alan" di **Optima Italia**, sviluppato con Citel Group, che fornisce supporto agli utenti della utility.

In questa categoria sono state assegnate anche due menzioni speciali: a **Europ Assistance** per "MyClinic", la piattaforma di assistenza nelle polizze sanitarie, e a **BPER Banca**, per l'assistente virtuale "Dotti".

#### **Premio Customer Experience**

**Il primo posto è stato conquistato da Quixa**, che ha digitalizzato la denuncia dei sinistri

mediante una App costruita con attenzione alla usabilità e all'ergonomia dell'applicazione. Il secondo posto è occupato da **FCA**, che, con il brand di aftersales MOPAR®, ha realizzato un modello di Customer Experience con strumenti avanzati di CRM e marketing automation. Alla terza posizione si trova **Eden Viaggi**, che, in partnership con GGF Group, ha ridisegnato filosofia, stile, obiettivi e modus operandi del proprio Customer Service. Infine, nella categoria Customer Experience sono state consegnate menzioni speciali a **Wind Tre** per la APP "We Are Wind Tre" rivolta a tutta la popolazione aziendale e a **Iliad** per le nuove modalità di relazione con i clienti.

### **Riconoscimenti per Nuove Professioni Digitali**

**Al primo posto si è classificata Microsoft con il programma Ambizione Italia**, che si propone di rendere il digitale e l'Intelligenza Artificiale accessibili e utili a potenziare le capacità umane. Il secondo posto è stato assegnato a **Genertel**, che ha preparato consulenti specialisti per il servizio live video implementato con Vivocha. Al terzo posto del podio è salita **ING N.V.** per il percorso di riqualificazione digitale delle risorse umane del suo customer contact center.

### **Riconoscimenti per E-Commerce & Customer Experience**

**The Space Cinema con Mastercard** salgono sul primo gradino del podio, grazie allo Space Pass che, integrato nella App, consente di gestire un abbonamento illimitato agli spettacoli. Al secondo posto si colloca **Enel Energia** con il programma di acquisizioni di contratti luce e gas da canali online, dal sito enel.it e dai siti web di partner terzi. Il terzo posto è stato assegnato a **Linear Assicurazioni** per l'impiego di strumenti di analisi che ottimizzano le campagne di pubblicità e le proposte di upselling.

### **Riconoscimenti per Innovazione del Customer Service.**

Sono stati attribuiti premi speciali ai programmi più innovativi.

#### **Programma Community**

**DHL.** Ogni persona del Customer Service DHL Italy è parte di una Community costituita dai Customer Service presenti in 220 paesi con più di 6000 Customer Service Agent.

#### **Programma Business**

**Enel Energia.** Ridisegno completo del modello di assistenza della clientela business, con numero verde e sito web e con la costituzione di un team di operatori specializzati.

#### **Programma Smart Working**

**Costa Crociere.** Dedicato al personale del contact center per migliorare le performance di mercato anche attraverso una maggiore soddisfazione degli addetti.

#### **Programma Smart Speaker**

**Banca Sella.** Primo esempio di interazione vocale in Italia, tra banca e Cliente, mediante l'utilizzo di smart speaker, impiegati per servizi informativi e in parte per quelli dispositivi.

#### **Programma Formazione**

**Nexi.** Una iniziativa che ha interessato tutti i dipendenti e l'area del contact center, basata sulla ricognizione di cosa significa oggi gestire con servizi a valore aggiunto il loro Cliente.

#### **Programma Sociale**

**Cooperativa Bee4 Altre Menti.** Svolge servizi di customer care per Eviva ed è una delle poche realtà che opera all'interno delle carceri italiane.

### **Al termine dell'evento sono stati consegnati riconoscimenti a due Persone:**

- per la storia di un progetto professionale in ricordo di Francesca Cercone, Responsabile Customer Care Residenziale di Edison;
- per la storia di un particolare successo imprenditoriale, rappresentato da Franz Di Bella, titolare di Netith, sita a Paternò, Catania.

---

Il Club CMMC è una iniziativa attiva dal 1997, perciò quest'anno compie 22 anni.

L'acronimo CMMC - Customer Management Multimedia Competence - 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.

Per informazioni:

Segreteria CMMC: Laura Cappetti – tel: 0272021195 – e-mail: [info@club-cmmc.it](mailto:info@club-cmmc.it) -

Sito web

<http://www.club-cmmc.it>

Pagina Facebook

<https://www.facebook.com/clubcmmc/?ref=bookmarks>

Gruppo LinkedIn

<https://www.linkedin.com/groups/2318382/>

Spazio Twitter

<https://twitter.com/marmas>

#CMMCawards2019

#Customer

#Experience

#Relazione

#ServizioClienti

#CustomerService

#Digital

#AI

#CustomerManagement

#ChatBot

#APP

#Smartworking

#Smartspeaker

#Formazione

#Sociale