



Invito a Executive Workshop
Milano - martedì 5 maggio ore 9,30
Manfredo Camperio Club
Via Giulini, 6 - Milano



Multicanalità e Assistente Virtuale

Per ciascun Cliente, corretta informazione e corretto canale

Intervenire sul canale di relazione significa garantire una corretta informazione e migliorare Customer Service, Marketing, Comunicazione, E-Commerce e Servizi a Clienti e Cittadini.

Obiettivi

In questo workshop si analizza come proporre il corretto canale per ciascun cliente attraverso l'innovazione degli Assistenti Virtuali nelle diverse situazioni in cui essi possono essere impiegati. Si tratta di condurre con gradualità il cliente-cittadino verso quei servizi che possono essere svolti in self-service, riducendo i tempi di gestione, controllando i livelli di servizi e garantendo una maggiore soddisfazione. Ovvero, aumentando le possibilità di successo per le varie fasi del ciclo di marketing e relazione percorse con autonomia da parte del cliente-cittadino. Saranno presentate esperienze italiane ed internazionali.

Agenda workshop

ore 9,00 - Registrazione partecipanti e welcome coffee

- Canali di contatto e Assistenza virtuale, presentazione indagine CMMC
 - Mario Massone, CMMC
- Strategie di migrazione alla multicanalità.
Analisi delle esigenze, impatto delle soluzioni e tempistiche consigliate
 - Guido Fabris, Artificial Solutions
- Testimonianze
 - Giovanni Formento, Ikea
 - Giovanni Mangiatordi, Moby Line
 - Fabio Ferri, We@Bank
- Presentazione altri casi applicativi: Sas Scandinavian Airlines, Banca Sella, Tele2 e By VIP.
- Definizione della personalità dell'Assistente Virtuale.
 - Tavola rotonda per discutere le aree che compongono la personalità
 - Esempi concreti di come alcuni Assistenti Virtuali operativi manifestano la personalità definita secondo i criteri scelti in precedenza

ore 13,00 - Conclusione attività e buffet

Questo workshop è destinato a Responsabili:

Servizio Clienti, Customer Service e Customer Contact
Commerciale e Marketing
Contact Center
Comunicazione e Relazioni Esterne
Sistemi Informativi
Web e Web Service-Content
E-Commerce
Agenzie di Comunicazione

Adesione al workshop – inviare al fax: 02875234 o a e-mail: info@club-cmmc.it

Nome:..... Cognome:.....

Società:..... telefono:.....

e-mail:.....

Adesione al workshop su web: http://www.club-cmmc.it/attivita/workshop_1_09.htm

Segreteria Organizzativa CMMC - Via San Vittore 6 - 20123 Milano - telefono: 02 72021195