

CMMO

CC & Cloud

Benvenuti!

giovedì 9 luglio 2020 - ore 12



Mario Massone

I Giovedì di 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



I Giovedì di CMMC



Contact Center & Cloud

Agenda - 2 luglio 2020

ore 12.00. Benvenuti e Introduzione

Mario Massone – fondatore Club CMMC

ore 12,05

- Chi è NFON e cosa fa
- Quali sono i vantaggi di una soluzione in Cloud
- Soluzioni premium e Ncontactcenter
- Casi reali di applicazioni Ncontactcenter

Marco Pasculli – Direttore Generale NFON Italia

ore 12,30

- Le attività di Eudata come Partner NFON
- La descrizione di un caso applicativo

Sandro Parisi – Amministratore Delegato Eudata

ore 12,50 Conclusione incontro



I Giovedì di CMMC



Customer Management: Nuova Impresa

Non sprechiamo questa crisi. Poiché non si ritorna indietro, non resta che riflettere sul futuro

Anteprima

PROGRAMMA

giugno

indagine 1) sulle Persone
Aziende-PA-BPO

luglio

analisi 2) sulle
Aziende-PA-BPO

Presentazione e commento
rapporto indagine 1)
Messa a punto analisi 2)

Presentazione
risultati del programma

16/7

10/9

I Giovedì di CMMC



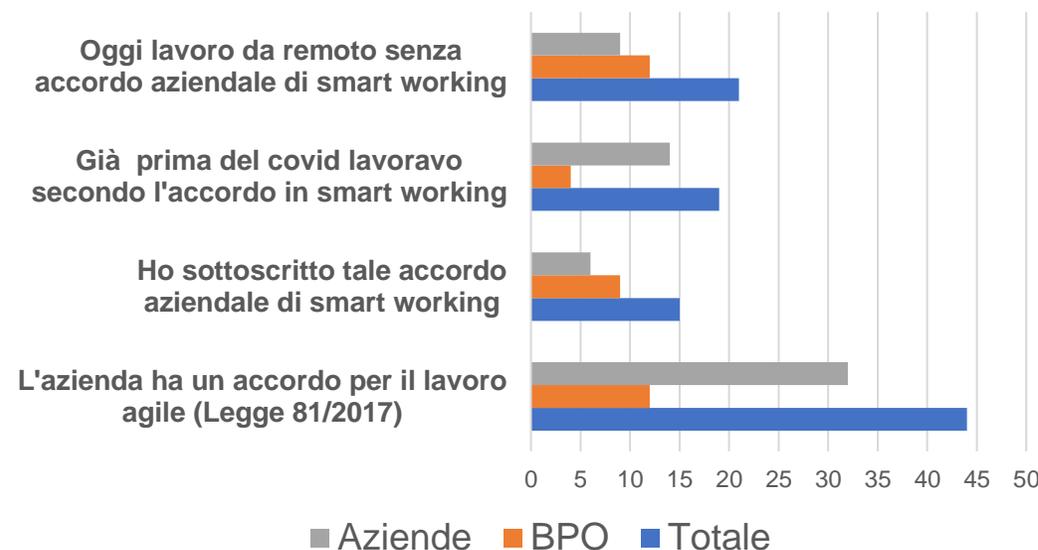
Customer Management: Nuova Impresa

Anteprima

Agenda - giovedì 16 luglio 2020 - ore 12

- ✓ **Presentazione rapporto dell'indagine dedicata alle persone che operano nei Customer Service e Contact Center.**
- ✓ **Panel per discutere sull'indagine:**
 - **Pierpaolo Barberini, WindTre**
 - **Gianluca Gemma, Transcom**
 - **Mirko Giannetti, Almaviva Contact**
 - **Arduino Panaro, Fastweb**
 - **Andrea Rolleri, Sky**

Lo Smart Working



I Giovedì di CMMC



Contact Center & Cloud

Agenda - 2 luglio 2020

ore 12.00. Benvenuti e Introduzione

Mario Massone – fondatore Club CMMC

ore 12,05

- Chi è NFON e cosa fa
- Quali sono i vantaggi di una soluzione in Cloud
- Soluzioni premium e Ncontactcenter
- Casi reali di applicazioni Ncontactcenter

Marco Pasculli – Direttore Generale NFON Italia

ore 12,30

- Le attività di Eudata come Partner NFON
- La descrizione di un caso applicativo

Sandro Parisi – Amministratore Delegato Eudata

ore 12,50 Conclusione incontro



I Giovedì di CMMC

