

# Tutti i Premi CMMO 2017

Milano - 22 marzo 2017



# Advocay Awards



**Almawave**



**LiveHelp®**  
The CHAT Experience

**RES | PON | SA**

*vivocha*  
meet your customers online



# Premi CMMC 2017

Premio Customer Experience Management

Premio Management Relazione Clienti

Premio Tecnologia Customer Management

Premio ChatBot Customer Service

Premio APP Servizio Clienti



## Perché i Premi CMMC

Evidenziare passione ed entusiasmo

Accompagnare la crescita professionale

Riconoscere per essere riconosciuti

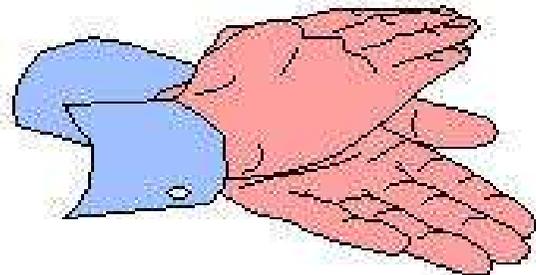
Contribuire a migliorare l'immagine del settore



# Aziende partecipanti Premi CMMO 2017



- **Artsana** - (CEM)
- **BFS Partner** - (CEM)
- **Datacontact** - (Management)
- **DHL Express Italy** - (CEM)
- **Dr. Schär** - (Social)
- **E-Care** - (CEM)
- **Engie Italia** - (APP e Tecnologia)
- **Enel Energia** - (Chatbot)
- **EuropAssistance** (Bot, Tec)
- **Fastweb** - (Tecnologia)
- **GGF Group** - (CEM)
- **Infinity RTI** - (Tecnologia)
- **IKEA Italia**- (CEM)
- **La Fourchette Italy** - (APP)
- **Network Contacts** - (Management)
- **Nexive** - (Chatbot)
- **RBS** - (Management)
- **Roche Diagnostic** - (APP)
- **Schibsted Italy B.-** (Management)
- **TNT Global Express** - (Chatbot)
- **Transcom Worldwide** (Man. ment)
- **Trenitalia** - (CEM)
- **UniCredit** - (APP)
- **Vodafone Italia** - (Tec, bot, CEM)
- **Wind Tre** - (Chatbot)



## Premi CMMO 2017 - Componenti della Giuria



**Walter Cavalcante**  
Mobile Soft



**Pino Coletti**  
MSC Crociere



**Paolo Fabrizio**  
SocialMediaScrum



**Damiano Fusina**  
Cattolica  
Assicurazioni



**Mario Massone**  
CMMO



**Chiara Munzi**  
Come Gestire il  
Call Center



**Letizia Olivari**  
CMI



**Vilma Scarpino**  
Doxa

# Premio Social Customer Management

Intende premiare le aziende che hanno adottato l'approccio social nei processi di vendita, assistenza clienti e marketing.

Menzione speciale

## DR. SCHÄR

Una piattaforma Social per migliorare il Servizio Consumatori



# Premio APP Servizio Clienti

## Consegna i premi: Alessandro Fornari – Live Help

Per ampliare le funzionalità tipiche del customer relationship anche da smartphone e tablet, migliorando la relazione con i clienti e amplificano le opportunità di contatto per le aziende



# Premio APP Servizio Clienti

1° posto  
**UNICREDIT**

Una iniziativa “visibile” per migliorare  
l’accessibilità alla banca



# Premio APP Servizio Clienti

2° posto

## LA FOURCHETTE

Il gusto di prenotare on-line il ristorante



# Premio APP Servizio Clienti

3° posto

## ENGIE ITALIA

Per gestire meglio il cliente luce e gas

Menzione speciale

## ROCHE DIAGNOSTIC

Semplificare le segnalazioni di diagnostica dagli ospedali



# Premio ChatBot Customer Service

Consegna i premi: Gianluca Ferranti - Vivocha

Per evidenziare l'innovazione nei progetti che integrano l'intelligenza artificiale con quella umana per garantire servizi ai clienti facili da usare e sempre disponibili.



# Premio ChatBot Customer Service

1° posto  
**WIND TRE**

“Ogni richiesta ha una risposta e per i clienti la risposta è dedicata”



# Premio ChatBot Customer Service

2° posto

## VODAFONE ITALIA

”Chatta con me per ogni  
necessità e sorridi”



# Premio ChatBot Customer Service

3° posto

## EUROP ASSISTANCE

“Aiuto?? Sono qui per soccorrerti”



# Premio ChatBot Customer Service

## Menzione Speciale Giuria **ENEL ENERGIA**

La gestione del canone Rai in  
bolletta: una storia di successo



# Premio ChatBot Customer Service

Menzioni

**NEXIVE**

“Pronto per te”

**TNT Global Express**

“Chiedi e troverò immediatamente la tua spedizione”



# Premio Tecnologia Customer Management

## Consegna i premi: Bruno Natoli - Eudata

Per riconoscere l'eccellenza di soluzioni tecnologiche impiegate nel settore, che contribuiscano a migliorare l'esperienza del cliente in realtà di contatto omnicanale.



# Premio Tecnologia Customer Management

1° posto

# VODAFONE ITALIA

La tecnologia che porta semplificazione nelle customer operations



# Premio Tecnologia Customer Management

2° posto

## ENGIE ITALIA

Speech Analytistics un pozzo di idee per le funzioni di business



# Premio Tecnologia Customer Management

3° posto

## INFINITY – RTI

La multicanalità digitale  
in cloud sfida la voce



# Premio Tecnologia Customer Management

## Menzioni speciali E-CARE

La piattaforma di email management integrata con CRM

## EUROP ASSISTANCE

Assistenti virtuali ed agenti umani per supportare il cliente

## FASTWEB

Per capire i momenti in cui il cliente può essere a rischio



# Premio Premio Management

## Consegna i premi: Gabriele Antoniazzi - Responsa

Promuove l'eccellenza delle attività svolte per migliorare la propria organizzazione, nei risultati economici e nel clima interno, sviluppare i rapporti di partnership e innovare i processi relativi alla relazione con il cliente.



# Premio Premio Management

1° posto

**TRANSCOM WORLDWIDE**

Una storia di partnership e  
innovazione di processo



# Premio Premio Management

2° posto

## NETWORK CONTACTS

Legami sociali, clima aziendale  
e comunicazione  
fanno la differenza



# Premio Premio Management

3° posto

**RBS Retail Banking Services**  
Progetto Campus per offrire  
servizi di qualità



# Premio Premio Management

## Menzioni speciali DATACONTACT

Ridisegnare la comunicazione  
per migliorare il clima nelle sale

## SCHIBSTED Italy Business

Una realtà di successo on-line  
con attenzione alle persone



# Premio Customer Experience Management

## Consegna i premi: Valeria Sandei - Almawave

I migliori programmi CEM attivati con le funzioni di business interessate dai punti di Contatto del customer journey, con integrazione delle rilevazioni con i vari indicatori, quali NPS, CDI e CES.



# Premio Customer Experience Management

1° posto

**DHL EXPRESS ITALY**

Voce del cliente: il ruolo primario  
del Customer Service per migliorare



# Premio Customer Experience Management

2° posto

## VODAFONE ITALIA

We Care ha portato risultati tangibili per Consumer e Business



# Premio Customer Experience Management

3° posto ex aequo

## TRENITALIA

La voce del cliente attraverso un viaggio con oltre 70 punti di contatto



# Premio Customer Experience Management

3° posto ex aequo

## ARTSANA

Quando migliorare il servizio di garanzia serve per avere clienti soddisfatti



# Premio Customer Experience Management

Menzione speciale

**GGF GROUP**

Un customer caring multicanale  
h24 7/7 per i viaggiatori



# Premio Customer Experience Management

Menzioni speciali

**IKEA ITALIA**

Monitorare per individuare i correttivi nel breve e nel medio

**BFS PARTNER**

E' possibile finanziare le imprese con gestioni rapide ed efficaci



# Premio speciale Customer First votazione dei presenti alla serata **LA FOURCHETTE**









**Grazie a tutti !**  
**Arrivederci nel 2018**  
[www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)  
[mario.massone@markab.it](mailto:mario.massone@markab.it)

