

#CMMCawards2018



#CMMCawards2018

BENVENUTI

Serata Premi CMMC 2018

Milano – 12 aprile 2018

SIAM 1838 - Società d'Incoraggiamento d'Arti e Mestieri



Il Club CMMC Customer Management Multimedia Competence

E' una iniziativa che, dal 1997, aggrega società che si occupano di relazione con clienti attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i responsabili che operano lungo la filiera, valorizzandone le professionalità.



Programma Serata

- ore 18,30 - Benvenuto
- ore 18,40 - La rivoluzione social
- ore 18,50 - #CMMCnationalweek

- ore 19,30 - Advocacy Awards
- ore 20,00 - Consegna dei Premi
- ore 21,00 - Buffet e Vita da Club

#CMMCawards2018



Grazie alle Aziende che per il 2018 supportano il Club CMMC

**Acquedotto Pugliese, Almaviva Contact,
Artsana, Assigeco, Assistenza Casa,
Blue Assistance, BonPrix-Get a line, Call2Net,
Cedacri, Consorzio Triveneto, Costa Crociere,
Datacontact, DHL Express, Dialogo Italia,
e-Digital Services, Elliot, Enel, FCA, Festo,
Fiditalia, GGF Group, Kylia Lab,
Live Help, Network Contacts, NextIP,
RBS Retail Banking Services, Sykes Enterprises,
Transcom, Vivocha, Vocalcom, Vodafone, Wind Tre**



...premesse...

**siamo tutti
startupper?**

**pensiamo a
modelli di
business o
a stili di vita?**

keywords

consolidamento

innovazione

blockchain

impegni a progetti

cloud

digitalizzazione

valorizzazione talenti

cultura del tempo

apprendimenti personalizzati

margini

condivisioni dal basso

ruolo dei manager

coinvolgimento

cambiare con il cliente

competenze

attitudini

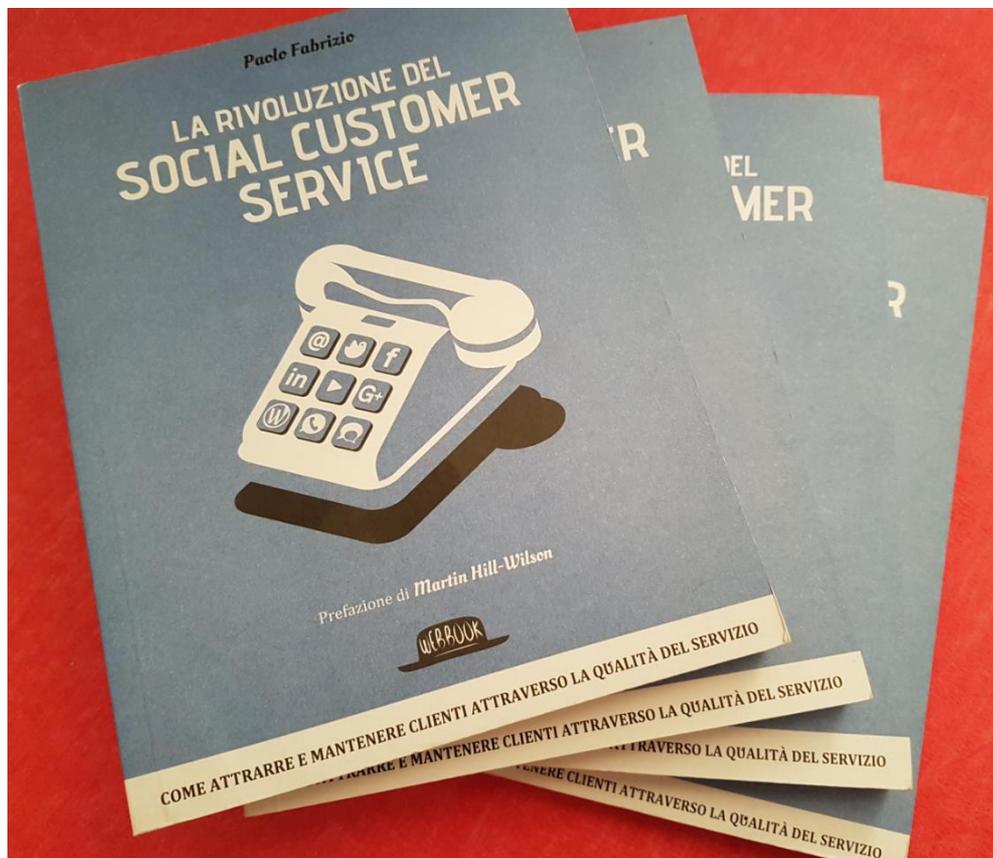
esperienze e mestieri



Milano - 13 marzo 2018
Workshop GDPR
foto di gruppo di
alcuni partecipanti



Omaggio ai primi «simpatizzanti» 2018



- Cedacri
- Elliot
- e-Digital Services
- Festo
- Sykes



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale 2017

**Relazione
Esperienza
Cliente**



CMMIO

***Le professioni
in evoluzione***
da 23 a 27 ottobre 2017



#CMMCnationalweek



Partecipanti alla «settimana»

AQP Acquedotto Pugliese – Bari
Almaviva Contact – Napoli
Bon Prix – Biella
Call&Call – La Spezia
CMI – Milano
Datacontact – Matera
DHL – Milano
Enel – Roma
FCA – Milano
GGF Group – Ancona
Interactive Media – Roma
Live Help – Bergamo
Network Contacts – Roma
Phonetica – Milano
Responsa – Milano
Schibsted Italy Business – Milano
Transcom – Lecce
Vodafone – Milano
Wind Tre – Roma
... e altri Amici



#CMMCnationalweek



Le società che hanno partecipato alla Settimana Relazione ed Esperienza Cliente 2017 possono partecipare anche ai Premi del Club CMMC.

Nelle valutazioni dei premi si tiene conto della partecipazione alla Settimana. Ovvero, tra i criteri di valutazione è inserito un parametro che valorizza i contenuti dell'adesione a questo evento.



Settimana Nazionale Relazione ed Esperienza Cliente



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente

Le professioni in evoluzione

Settimana Nazionale Relazione ed Esperienza Cliente 2017



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

Settimana Nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente



Le professioni in evoluzione



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



ora alcune testimonianze in diretta

- Almaviva Contact - Emanuele Croce

Progetto High Quality Performance

- Bon Prix - Antonella Pella

Organizzazione con metodologia Agile

- DHL - Riccardo Bergerone

Risultati con Performance Dialog

- FCA - Pietro Casati

Digitale nel Customer Care

- Network Contacts - Marco Borgherese

Professioni e collaborazione con Università

- Transcom - Agnese Cotardo

Programma People First

#CMMCNationalweek



Testimonianza Almaviva Contact



HQP WorkFlow

- Performance View
- Performance Analysis
- Meetings
- Periodic monitoring
- Training
- Results
- Actors

Almaviva CONTACT

Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek

The CMMO logo is located in the bottom right corner of the slide. It features a stylized telephone handset and the letters 'CMMO' in a bold, blue font.

#CMMCnationalweek

Settimana Nazionale 2017
Relazione
Esperienza
Cliente

The CMMO logo is centered in the block, featuring a stylized telephone handset and the letters 'CMMO' in a bold, blue font.

*Le professioni
in evoluzione*



Testimonianza Bon Prix



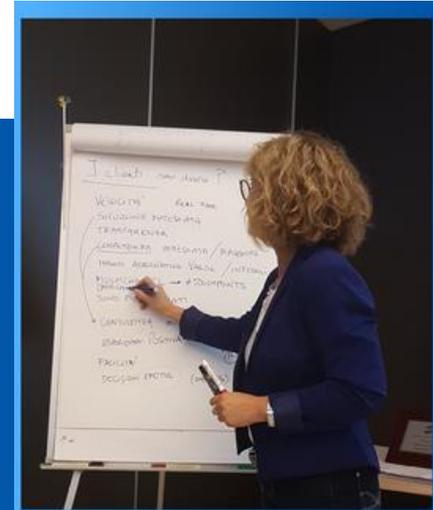
Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCnationalweek



#CMMCnationalweek

Settimana Nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente



Le professioni in evoluzione



Testimonianza DHL



#CMMCnationalweek

Settimana Nazionale 2017
Relazione
Esperienza
Cliente

CMMO
Le professioni
in evoluzione



Testimonianza FCA



#CMMcnationalweek



*Le professioni
in evoluzione*



Testimonianza Network Contacts



#CMMCnationalweek

Settimana Nazionale 2017
Relazione Esperienza Cliente
CMMO
Le professioni in evoluzione



Testimonianza Transcom



#CMMCnationalweek



#CMMCnationalweek

Cambiano attività e professioni

Il progresso tecnologico degli ultimi 20 anni è paragonabile a quello dei 400 anni precedenti. Entro 10 anni il 70% delle professioni sarà cambiato, evolvendo grazie al digitale e alle innovazioni. Il Digital Mismatch é un fenomeno sociale ed economico che interessa aziende e istituzioni alla ricerca di un modello in grado di far incontrare esigenze e competenze.



Cambiano attività e professioni



Indagine on line Club CMMC

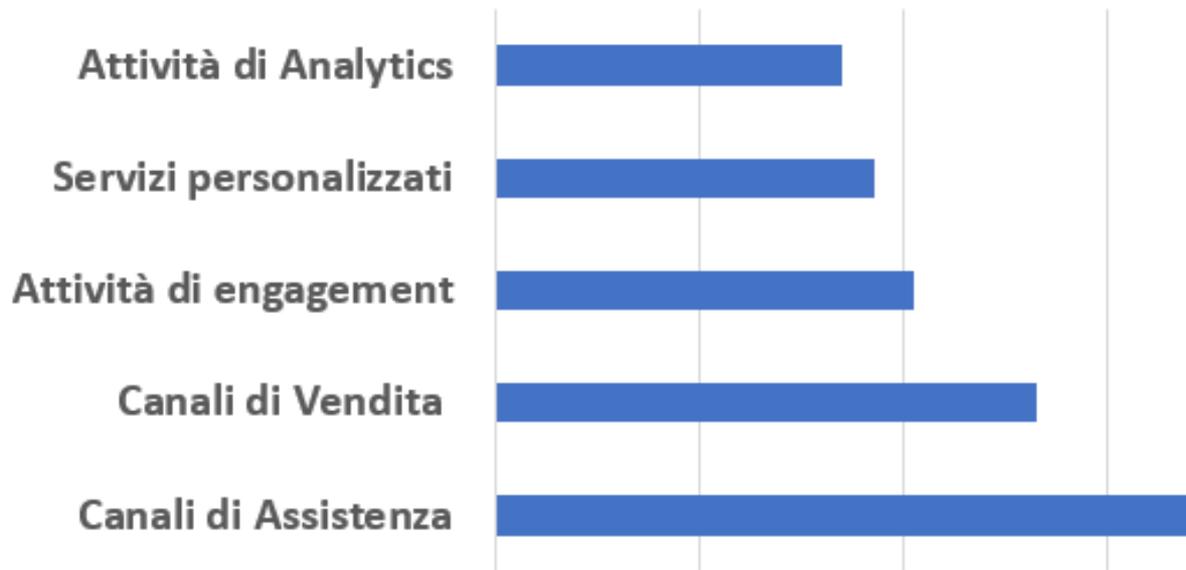
Durante la "Settimana della Relazione e Esperienza Cliente 2017" il Club CMMC ha promosso questa indagine on-line sulla comunità di riferimento (settembre 2017).



http://www.club-cmmc.it/attivita/indagine_attivita_professioni_2017.htm



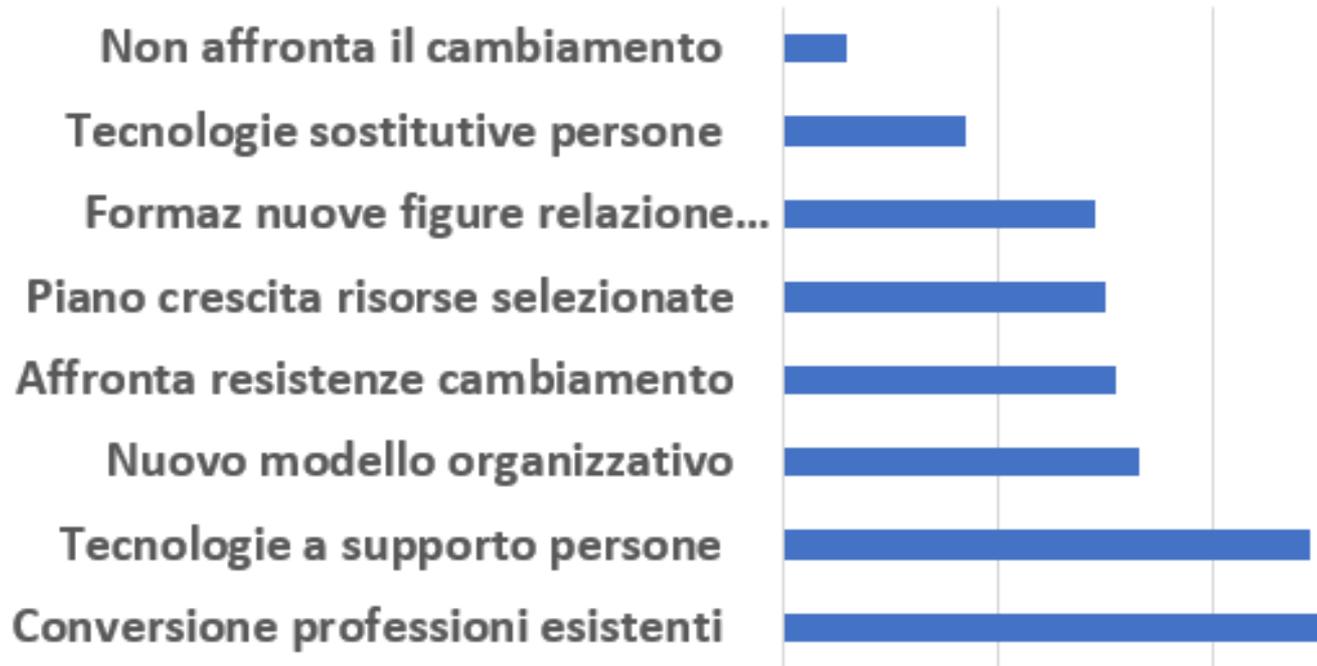
Chi é più interessato dai cambiamenti



I canali di assistenza e di vendita potranno subire la digitalizzazione o potranno trarne benefici sia in termini di innovazione che di opportunità per conquistare e fidelizzare nuovi clienti.



Le situazioni delle aziende



Grandi cambiamenti con crescite interne, nuovi modelli organizzativi e operazioni di change management per contrastare le resistenze al cambiamento.



Posizione azienda verso il cambiamento



il 20% ammette che la propria azienda é in ritardo



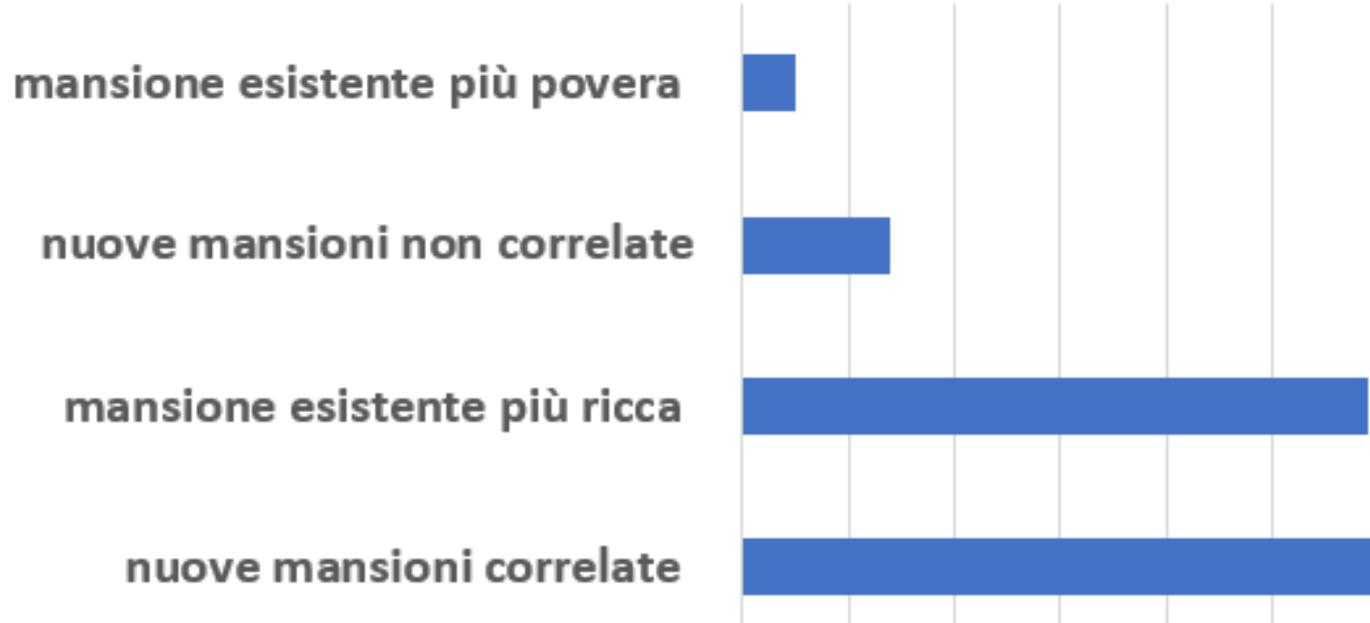
Cosa determina il cambiamento



Il cambiamento viene percepito positivamente: valorizza le attività svolte, produce effetti positivi sui margini operativi e contribuisce a migliorare l'immagine.



Cambiamento previsto per la mansione



Settimana Nazionale 2017
Relazione
Esperienza
Cliente
CMMO
Le professioni
in evoluzione

Di fronte all'automazione, lo sforzo ed il "contributo" personale di ogni lavoratore si sposta sulla capacità di auto-apprendere e di dialogare con le macchine.





2013

1ª Giornata Nazionale 2003
del CRM e dei Call Center

Non è la prima volta che CMMC affronta il tema del cambiamento e delle professioni durante gli eventi «Giornata Nazionale».

Settimana Nazionale 2017

Relazione
Esperienza
Cliente



*Le professioni
in evoluzione*





#CMMCawards2018



Le Aziende premiate negli scorsi anni

Abramo Customer Care
Acquedotto Pugliese
Almaviva Contact
Amsa – Gruppo A2A
American Express
Artsana
Assist
Banca Mediolanum
Banca Sella
Belron Carglass
BFS Partner
BonPrix – Get a Line
Comdata
Comune di Roma
Contacta
Datacontact
DHL Express
Dr. Schär
E-Care
Enel Energia
Engie
Ennova
Europ Assistance
Fastweb
Fiat Automobiles
Gas Natural
GDF Suez
GGF Group

Gruppo Call & Call
H3G
Ikea Italia
In & Out Teleperformance
Infinity-RTI
ING Bank
Help Line
La Fourchette
Network Contacts
Nexive
Periodici San Paolo
Phonetica
RBS Retail Banking Services
Roche Diagnostic
Visiant Contact
Safilo
Schibsted Italy
Sorgenia
Telecom Italia
TIM
TNT
Transcom WW
Trenitalia
Unicredit
Vodafone
Wind
Wind Tre

**Iniziativa
svolte tra
il 2001
e il 2017**



Iniziativa svolte tra il 2001 e il 2017

I Responsabili premiati negli scorsi anni

Michele Abbate
Giovanni Amighetti
Matteo Balzardi
Andrea Bassetto
Silvio Berardi
Fabio Biffi
Dario Biraghi
Luisella Borreani
Salvatore Bosco
Marina Bozzetti
Antongiulio Bua
Sauro Bugamelli
Francesco Caccamo
Alessandro Caracciolo
Louis Caramagna
Bruno Carannante
Rita Carezzano
Elena Carnio
Andrea Cerri
Armando Cervetti
Giuseppe Ceruzzi
Gianluca Cesare
Giovanni Chiarelli
Ermanno Cislaghi
Francesca Clemente
Maurizio Colangelo
Walter Comper
Manlio Costantini
Umberto Costamagna
Alessandro Cozzio
Laura Curioni
Virginia De Angelis
Gianluigi De Paolis
Simone De Rose
Vincenzo Di Lauro
Francesco Di Perna
Diego Dominici
Chiara Dottorini
Marino Esposito

Vanna Fenili
Massimiliano Ferrandis
Andrea Ferri
Fabio Ferri
Francesco Foresti
Giovanni Formento
Alessandro Fornari
Antonio Franchino
Rodolfo Frollini
Roberto Funari
Maria Grazia Galotti
Davide Gatti
Giorgio Gerardi
Guido Gennari
Mattia Ghidoni
Leonardo Giuliadori
Fabrizio Grattarola
Gianpaolo Gualla
Silvia Intra
Marina Irace
Daniela Klun
Andrea Lavazzi
Ruggiero Lavecchia
Antonio Loffredo
Francesco Lovecchio
Carlo Luciano
Massimo Maggioni
Achille Magni
Paul Manfredi
Leonardo Mangiavacchi
Marco Marcone
Donato Marinelli
Cristoforo Massari
Mauro Massetti
Andrea Marzapane
Stefano Mazza
Liza Mazzenga
Fabrizio Menozzi
Matteo Moi

Antonella Monno
Marianna Moser
Loredana Motta
Ilaria Montagnoni
Paola Morganti
Giorgio Nicli
Giuseppe Nicolai
Alessandra Nilo
Michele Noto
Marco Orlandi
Pietro Pacini
Mauro Palonta
Rino Pannella
Carmine Paolantonio
Luca Palermo
Sabino Patruno
Giuseppe Pavone
Franco Piro
Ambrogio Pozzi
Elena Quattrone
G. Re Garbagnati
Luigi Romanelli
Roberto Ronzani
Francesco Rosato
Giovanni Saccà
Linda Saguatti
Alessandro Sala
Stefano Santucci
Luca Scarabosio
Piero Scazzosi
Franco Scolari
Luca Scopino
Claudio Sforza
Arianna Sicari
Luca Solfaroli C.
Vincenzo Sorrentino
Fabrizio Strocchi
Mauro Veglia
Chiara Zuccalà



Advocacy Awards 2018

Almawave

eudata

LiveHelp®

NEXT ip

vivocha
meet your customers online



Perché i Premi del Club CMMC

- Evidenziare passione ed entusiasmo
- Accompagnare la crescita professionale
- Riconoscere per essere riconosciuti
- Contribuire a migliorare l'immagine del settore



#CMMCAwards2018



Premi CMMC 2018

Premio	Tecnologia Customer Management
Premio	Customer Experience Management
Premio	ChatBot & AI Customer Service
Premio	Employee & Customer Engagement
Premio speciale	APP & Chatbot V. Assistenza
Premio speciale	Social Customer Management
Premio speciale	Digital Age



Premi CMMC 2018 - Componenti della Giuria



Walter Cavalcante
Mobile Soft



Paolo Fabrizio
SocialMediaScrum



Gian Carlo Mocci
AICEX



Letizia Olivari
CMI



Nico Saraceno
EY



Vilma Scarpino
Doxa

#CMMCawards2018



Valutazioni ed elaborazioni

Ultima selezione e schema valutazione Premi CMMC 2018 - categoria Chatbot & AI - punteggi da 1 a 10								legenda ----- questionario													
peso %	9	12	12	5	12	50	100														
criteri	contenuti e tipo di presentazione della manifestazione e di interesse	Impatto da innovazione: info su portale, aggiornamenti o operatori, aumento self-service	Benefici riscontrati: Migliore CX, Riduzione tempo accesso a operatore, + apertura servizio	coinvolgimento collaboratori e funzioni interne	coinvolgimento partner esterni	(*) peso questionario	totale	note													
								1	2	3	4	n.ro di si	scrit simulata peso 2	report	domande/convers	tempi risposta (2 simultanea)	altre funzioni	totale punti	(*) peso questionario	domande/convers	
	9	8	8	7	7	9,74	8,79														
	8	8	8	8	7	6,05	6,91														
	8	8	7	6	8	6,84	7,20														

legenda

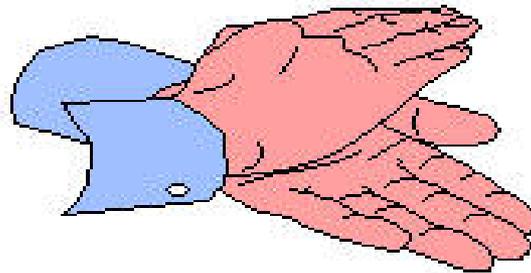
- 1) capacità di dialogare, flusso logico, ecc.. Domande 16 e 18
- 2) capacità di fornire risposte fuori da database di conoscenza e dialogo con profilatura cliente ...Domanda 22
- 3) capacità di risolvere una esigenza, non solo di rispondere ad una domanda...Domanda 15 e 19
- 4) uso di canali diversi es. e.mail e sms con link... Domanda 21





NEW Aziende finaliste Premi CMMC 2018 #CMMCAwards2018
... che concorrono per l'assegnazione di premi e riconoscimenti

▶ Assistenza Casa	▶ Costa Crociere	▶ Bayer	▶ Datacontact
▶ DHL	▶ Enel	▶ Fastweb	▶ Genertel
▶ GGF	▶ Groupama	▶ Hurry	▶ ING Italia
▶ Mediaset	▶ Nexive	▶ Olivetti	▶ Samsung
▶ Transcom	▶ Vodafone	▶ Wind Tre	



#CMMCAwards2018



Premio Tecnologia Customer Management

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

Menzione speciale - 6,33

Samsung

I messaggi vocali lasciati dai clienti durante gli orari di chiusura sono trasformati in testo e analizzati. Con identificazione di una parola chiave il sistema invia un messaggio in Telegram ad un bot condiviso tra gli addetti del Customer Service che possono supportare il cliente.



Premio Tecnologia Customer Management

Menzione speciale – 6,60

Olivetti

Per la gestione delle comunicazioni con i clienti in omnicanalità e multilingue impiega la piattaforma xCally Motion di Xenialab, realizzata in Italia.



Premio Tecnologia Customer Management

2° posto ex equo – 6,78

ENEL

Servizio di Autolettura tramite diversi canali: Web, App, Numero Verde dedicato automatico, SMS e Telegram. Al 31 dicembre 2017 le Autoletture ricevute sono state di 7 milioni.



Premio Tecnologia Customer Management

2° posto ex equo – 6,78

WIND TRE

Impiegano la piattaforma speech Analytics di Almagest, per identificare le esigenze del cliente con analisi automatica della conversazione, analisi del sentiment e trasformazione dei dati non strutturati delle conversazioni, per alimentare campagne di caring personalizzate



Premio Tecnologia Customer Management

1° posto - 7,15

Genertel

Soluzione integrata dalla piattaforma di customer engagement di Vicocha, che consente servizio di live chat, weblead e appointment scheduling, per pianificare sessione di chat con un consulente dedicato.



Premio Tecnologia Customer Management

2° posto ex equo – 6,78

WIND TRE

Impiegano la piattaforma speech Analytics di Almagest, per identificare le esigenze del cliente con analisi automatica della conversazione, analisi del sentiment e trasformazione dei dati non strutturati delle conversazioni, per alimentare campagne di caring personalizzate



Premio Customer Experience Management

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



Premio Customer Experience Management

Menzione speciale – 6,73

Infinity - Mediaset

Contact center in cloud integrato con la piattaforma Vivocha per livechat; CXI 90%, acquisizione 20% dei contatti prospect, salvati 30% dei clienti a rischio.



Premio Customer Experience Management

Menzione speciale – 6,77

ING Italia

Digital Remote Expert da una chat testuale a sessione collaborativa multimediale con uno dei consulenti finanziari della banca. Servizio da piattaforma Vivocha e tecnologia Web-RTC.



Premio Customer Experience Management

Menzione speciale – 6,88

Assistenza Casa

Tutti i team aziendali coinvolti nella ricerca della miglior soddisfazione per il cliente, particolare controllo sui partner artigiani impiegati negli interventi.



Premio Customer Experience Management

Menzione speciale – 6,95

NEXIVE

Programma di CX, promesse di brand e customer journey, che ha coinvolto team interfunzionali con metodologia design thinking; già risolto il 30% dei problemi evidenziati dai clienti



Premio Customer Experience Management

2° posto ex-quo - 7,10

ENEL

Il programma MEC More Effective Contact si propone la riduzione del contatto ripetuto da parte del Cliente e ha introdotto nuove modalità di attenzione alla Customer Experience; aumento dell'indicatore di One Call Resolution (OCR).



Premio Customer Experience Management

2° posto ex-equo - 7,10

GGF - ARISTON

Modello di Customer Experience Management centralizzato per Servizi di Customer Caring e Help Desk dedicato ai clienti di Ariston Thermo per Italia e altri 4 Paesi.



Premio Customer Experience Management

1° posto – 7,72

Costa Crociere

La Costa Experience si concentra sulle persone, ha rivisitato il customer journey, ha curato la consapevolezza di canale e creato un brand dedicato che fornisce ai Clienti un riferimento unico e coerente su tutti i touch point.



Premio ChatBot & AI Customer Service

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



Premio ChatBot & AI Customer Service

Menzione speciale – 6,76

Bayer SapereSalute

Il chatbot realizzato da Indigo é assistente virtuale per il portale di informazione SapereSalute.it; in 6 mesi usato da oltre 20.000 utenti, con 500.000 messaggi scambiati in 30.000 conversazioni.



Premio ChatBot & AI Customer Service

Menzione speciale – 6,91

Enel
@EnelEnergiaBot

Chatbot sviluppato su Telegram per 7 servizi, tra cui autolettura e simulatore di offerta; il numero di iscritti a fine 2017 era pari a 10mila clienti e il giudizio 4,5/5 per experience e semplicità d'uso.



Premio ChatBot & AI Customer Service

3° posto ex equo - 7,20

Fastweb Marvin

Soluzione, in collaborazione con Eudata e Expert System, per supportare i clienti sul canale FB Messenger; Marvin rappresenta Fastweb, il suo brand e il suo modo di relazionarsi con i clienti.



Premio ChatBot & AI Customer Service

Menzione speciale – 7,24

Hurry Hurrybot

Bot sviluppato dalla startup Stamplay su Facebook Messenger; nel 2018 ha già risposto a migliaia di richieste ed è tra le prime 10 referenze per l'acquisto sul sito Hurry.



Premio ChatBot & AI Customer Service

3° posto - 7,55

**Groupama
ASF**

L'applicazione ASF di Almawave fornisce assistenza alle 850 Agenzie in multicanalità e con motore semantico (oltre 200.000 chat/contatti web/anno); si integra alle tecnologie Iride CRM e KM.



Premio ChatBot & AI Customer Service

2° posto – 8,31

Costa Crociere Smarty

Smarty, sviluppato con LiveHelp, supporta le agenzie viaggi con tre livelli di interazione: assistente virtuale h24 con motore conversazionale, passaggio ad operatore live e richiesta di ticket.



Premio ChatBot & AI Customer Service

1° posto – 8,79

Vodafone TOBi

TOBi è l'assistente digitale per interagire con l'app My Vodafone, la pagina Facebook e il sito internet, sia da desktop che mobile tramite chat privata o attraverso Messenger; "tobification" è sinonimo di experience fluida e semplice.



Premio Employee & Customer Engagement

Progetti di coinvolgimento basati su nuove strategie collaborative che rinforzano l'engagement dei Clienti e dei Collaboratori e con gruppi interfunzionali creati per affrontare queste sfide.



Premio Employee & Customer Engagement

Menzione speciale – 7,65

Datacontact

Il progetto di smart working avviato su un team di 30 operatori conferma aumento dell'employee satisfaction, abbattimento dell'assenteismo, migliore qualità percepita dal cliente e maggiore flessibilità operativa.



Premio Employee & Customer Engagement

3° posto – 7,79

Enel

A fine 2017 il progetto “Laboratorio delle Idee” presentava 150 idee di miglioramento, di cui 68 approvate, 6 realizzate e le altre in via di realizzazione; l’idea «Documenti? NO problem!», partner Covisian, ha migliorato la qualità percepita dal Cliente e la One Call Resolution.



Premio Employee & Customer Engagement

2° posto – 7,93

Transcom

Il progetto di E-learning e Gamification ha coinvolto più di 750 operatori. Risultati: NPS cresciuto da 1% a 5%, FCR aumentata da 3% a 6%, Average Handling Time sceso di 68 sec. e Knowledge Progression + 15%.



Premio Employee & Customer Engagement

1° posto – 8,07

DHL

La soddisfazione dei dipendenti e quella dei clienti sono cardine della strategia aziendale nella convinzione, suffragata dai risultati e dagli andamenti di vari indicatori, che siano in stretta correlazione.



Premio speciale APP & Chatbot Virtual Assistance

Virtual Agent con Chatbot integrato nella APP secondo una prospettiva di convergenza e coerenza di touch point diversi e con l'adozione di modelli ibridi virtuale-umano nel servizio di caring



Premio speciale

APP & Chatbot Virtual Assistance

8,19

Wind Tre

All'APP Servizio Clienti Tre è integrato il ChatBot realizzato da Wind Tre in collaborazione con Network Contacts e con Piksel; svolge un servizio di Virtual Agent utilizzando innovative tecnologie di Intelligenza Artificiale, e ha raggiunto un livello di accuratezza delle risposte pari al 96%.



Premio speciale Social Customer Management

Intende premiare chi ha adottato l'approccio social nei processi di vendita, assistenza clienti e marketing.



Premio speciale Social Customer Management

7,68

ENEL

Enel Energia è presente su Facebook (635.000 fan), Instagram, Twitter e YouTube; la piattaforma di Social Caring è integrata su ambiente Salesforce e la gestione dell'applicativo e delle interazioni con i clienti è affidata a Network Contacts.



Premio speciale Digital Age

Il progetto riguarda il come le tecnologie digitali impattano sul lavoro e sulle competenze degli addetti, sia come richiesta di nuove conoscenze e capacità tecniche, sia con effetti importanti sulle modalità di esecuzione delle prestazioni lavorative.



Premio speciale Digital Age

8,37

Vodafone

La Digital Transformation è una missione; da tempo è attivo il progetto Artificial Intelligence: il motore di intelligenza artificiale TOBi viene ottimizzato attraverso la continua collaborazione delle unità di Machine Learning e in linea con il progetto Digital Call Center.





Premi CMMC 2018



Premio Tecnologia Customer Management	GENERTEL
Premio Customer Experience Management	COSTA CROCIERE
Premio ChatBot & AI Customer Service	VODAFONE ITALIA TOBi
Premio Employee & Customer Engagement	DHL EXPRESS ITALY
Premio speciale APP & Chatbot Virtual Assistance	WIND TRE
Premio speciale Social Customer Management	ENEL ENERGIA
Premio speciale Digital Age	VODAFONE ITALIA

#CMMCnationalweek



#CMMCnationalweek

**grazie a tutti per l'attenzione
arrivederci ai premi CMMC 2019**

www.club-cmmc.it
mario.massone@markab.it

