

...dopo

CMMO

2024

Premi



**Dopo Consegna
Premi CMMC
30 ottobre 2024**

Incontro on-line – 6 dicembre 2024 ore 12





Arrivederci alla
edizione 2025



1) Le attività collegate ai Premi

- a) raccolta delle segnalazioni (circa 30) mediante scheda excel personalizzate per categorie e con domande mirate (5-6)
- b) presentazioni delle best practice on-line da settembre a ottobre (le registrazioni su YouTube hanno ottenuto da 100 a 200 visualizzazioni)
- c) attività dei membri della Giuria dei Premi (prima, durante, dopo)
- d) supporto per le valutazioni ottenuto con i contenuti del report prodotto tramite Generative AI.



Segnalazioni per Premi CMMC 2024

Categoria: Customer Experience

AZIENDA:
Quali sono le <u>principali motivazioni</u> per cui partecipate al concorso in questa categoria?	
Quali sono gli <u>obiettivi CX</u> dell'Azienda?	
Dove è <u>collocata la funzione CX</u> , a chi riporta il Responsabile?	
Quali sono le <u>misurazioni di CX</u> adottate (CSI, NPS, VOC...)?	
Quali aspetti di <u>CX Design</u> avete affrontato e come?	
Quale la <u>correlazioni tra CX e Customer Journey</u> ?	

Segnalazioni per Premi CMMC 2024

Categoria: Intelligenza Artificiale e Gen

AZIENDA:
Quali sono le <u>principali motivazioni</u> per cui partecipate al concorso in questa categoria?	
Come avete <u>preparato il progetto di AI e/o GenAI</u> per il Customer Management?	
Qual è l' <u>area di applicazione</u> da cui vi attendete il maggior effetto migliorativo?	
Quali attività di <u>reskilling</u> ha comportato l'introduzione dell'AI?	
Quali sono gli <u>indicatori che avete deciso di usare</u> per valutare gli effetti prodotti dall'AI?	

Componenti della Giuria Premi 2024

- **Roberto Bernabò**, CX & CJ Design, già TIM
- **Gianluca Ferranti**, già Vivocha Covisian
- **Francesco Lovecchio**, già AQP Acquedotto Pugliese
- **Fabio Manocchi**, Area di Progetto, già Enel
- **Emanuele Matteazzi**, DHL Express Italy
- **Silvia Pontarelli**, Poste Italiane (e **Andrea Scacchi**)



2) Esame dei risultati dei sondaggi

Per cercare di migliorare l'iniziativa, abbiamo realizzato i seguenti 4 sondaggi indirizzati soprattutto a coloro che hanno partecipato all'iniziativa dei Premi (es. presenti al 30 novembre):

- a) Raccolta delle segnalazioni per aderire al concorso premi**
- b) Presentazioni on-line delle best practice**
- c) Valutazioni raccolte on-line dopo ciascuna presentazione**
- d) Attività della Giuria dei premi**

..... *Vediamo i risultati*





Multiple choice
29 votes



Poll settings



Quanto valuti siano stati efficaci l'invio e la raccolta delle segnalazioni di best practice per concorrere ai premi CMMC 2024?

per nulla



poco



abbastanza



molto



**promossi per
le segnalazioni**



Multiple choice
28 votes



Poll settings



Quanto valuti siano state efficaci le presentazioni on-line via Teams delle best practice che concorrevano ai premi CMMC 2024?

per nulla



poco



abbastanza



molto



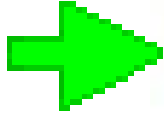
**buone, ma
migliorabili**



Multiple choice
28 votes



Poll settings



Quanto valuti siano state efficaci le votazioni on-line alla fine di ciascuna presentazione in Teams delle best practice che concorrevano ai premi CMMC 2024?

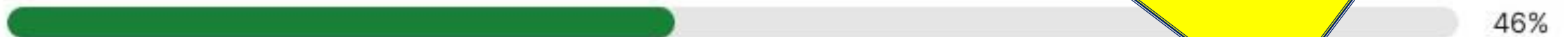
per nulla



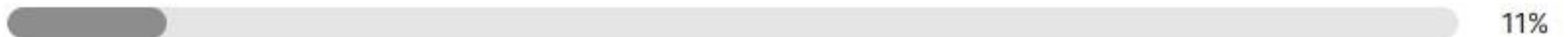
poco



abbastanza



molto



**Non apprezzate
le claques**



Multiple choice
28 votes



Poll settings



Quanto valuti sia stata efficace l'attività complessiva svolta dai Componenti della Giuria dei premi CMMC 2024?

per nulla



poco



abbastanza



molto



**Giuria
promossa**

3) Presentazione dell'applicazione di un modello di Generative AI per valutare le schede di partecipazione ai premi CMMC

A cura di Jacopo Cordisco, Cluster Reply.



Si ricorda che le nostre Best Practice potranno partecipare all'evento Europeo nel 2025



internazionalizzazione

European Contact Centre
& Customer Service
Awards



European Contact Centre
& Customer Service
Awards 2024

«Un enorme ringraziamento ai circa 100 giudici volontari che trascorrono molto tempo incontrando i finalisti, ascoltando ciò che hanno fatto, ponendo molte domande e visitando alcuni di loro, non importa dove si trovino in Europa».



4) Discussioni e conclusioni.

a) Idee per come organizzare le attività per il 2025

- Migliorare le domande poste nelle schede di segnalazione
- Aggiungere un paio di nuove categorie. Ad esempio:
«Human-driven Innovation nel CM»
empatia digitale, empowerment del personale, human centric data
- Migliorare, se possibile, le presentazioni on-line e promuoverle meglio (da parte di ciascuna azienda)
- Alternativa a votazioni on-line (evitare effetto claque dopo presentazioni).



4) Discussioni e conclusioni.

b) Idee per come organizzare le attività per il 2025

- Nuova attività per Componenti della «Giuria & Osservatorio»
- Promozione «super» per il 2025.
Con passa-parola diretto e sui social,
Con coinvolgimento degli Awards Ambassador.
-altro

**Ne parleremo anche durante
INCONTRO DEGLI AUGURI
venerdì 13 dicembre ore 12**

