



2^ GIORNATA NAZIONALE DEL CRM E DEI CALL CENTER
giovedì 7 ottobre 2004

- ore 09.00 Accoglienza
- ore 09.00-10.00 “LE SCUOLE INCONTRANO IL CONTACT CENTER”
Visita e Presentazione ACS AQP Customer Service.
- ore 10.00-12.00 “NON SOLO TELEFONO...IL CONTACT CENTER DA VEDERE”
Invito esteso ad: Associazioni, Cittadini, Clienti e Curiosi – Visita.
- ore 12.00-13.30 “COMUNICAZIONE TRA CONTACT CENTER E STRUTTURE
TERRITORIALI” – Visita e Confronto.
- ore 13.30-14.30 “Break al CONTACT CENTER”
Con i colleghi delle strutture territoriali AQP commerciale e esercizio reti.
- ore 14.30-16.00 “IL CONTACT CENTER E I SISTEMI DI SUPPORTO ALLE DECISIONI”
Intervento del Prof. Marcello Castellano, docente di Sistemi di Elaborazione
delle Informazioni presso il Politecnico di Bari, e delegato allo e-learning e ICT
dal Magnifico Rettore Prof. Ing. Salvatore Marzano.
Partecipanti: Commerciale centrale e territoriale AQP.
- ore 16.00 Conclusione della Giornata.

