

## Il Club CMMC in breve



Nel seguito si riassumono alcune informazioni che descrivono la presenza nel Club CMMC nella filiera della Relazione ed Esperienza Cliente.

### Premesso che:

- il Club CMMC (Customer Management Multimedia Competence) è attivo da 23 anni e che agevola confronto e contaminazione tra i responsabili che operano lungo la filiera, valorizzandone le loro professionalità;
- le attività sono dedicate a varie figure di Responsabili aziendali, tra cui: Digital Customer Service, Marketing, Customer Experience, Operation, GDPR-Privacy e BPO.

### Tra le attività più recenti del Club CMMC si segnalano:

- **Laboratori CMMC** di sensibilizzazione e formazione per dare risposte a esigenze specifiche con la garanzia di contenuti professionali (domande aperte su cui lavorare e incontri individuali di approfondimento).
- **Incontri “Privacy & Customer Service, GDPR”**, organizzati con Altroconsumo.
- **Evento “La Cultura dell’Ascolto”**. Come l’innovazione digitale spinge a ripensare alle attività di Relazione e Esperienza Cliente-Cittadino”, organizzato a Matera in occasione di Matera 2019 Capitale Europea della Cultura.
- **Settimana Relazione Esperienza Cliente 2019**. Si è svolta dal 21 al 25 ottobre 2019. E' una iniziativa che ambisce a valorizzare le professioni che operano in ciascuna realtà, per fidelizzarle e svilupparle con la condivisione di esperienze attraverso il network del Club CMMC.
- **Gruppo di interesse “AI & CMMC”**. E' costituito da Aziende che impiegano soluzioni di AI e Aziende che offrono tali soluzioni. Ha definito le categorie di applicazione dell’AI e le schede con cui presentare tali soluzioni.
- **Dossier informativo “AI & CMMC”**. Riguarda il tema “L’Intelligenza Aumentata nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori” e riporta le applicazioni «consigliate» e documentazioni sui possibili scenari di sviluppo dell’AI
- **Premi CMMC**. E' l’unica iniziativa italiana che ogni anno premia alcuni dei migliori progetti e programmi del settore e le persone che hanno contribuito al raggiungimento di risultati eccellenti.
- **Iniziativa per il sociale**. Da ricordare la visita presso il Carcere di Bollate, con focus sulle attività di customer service svolte all’interno da una cooperativa.