



ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

CONVEGNO

**“ QUALE FUTURO PER IL CONTACT
CENTER ? ”**

Roma, 14 dicembre 2004

Sala Rossa Unione Industriali di Roma

Via Noale 206

h. 9.00 / 13.45



Aderente a FITA-Confindustria

AICCO - Via Pasteur, 10 - 0144 Roma

Tel. 06 5924084 Fax 06 5924084

e-mail: info@aicco.it - web site: <http://www.aicco.it>



ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

PROGRAMMA

Ore 9,00 Registrazione dei partecipanti

Ore 9,15 Saluto ai partecipanti ed apertura dei lavori

Luigi Abete

Presidente dell'Unione Industriali di Roma

Ore 9,25 Tavola Rotonda: "**Costi, gare e regole di mercato**"

Introduce i lavori

Leonardo Abbruzzese

Presidente AICCO

Moderatore: **Roberto Miliacca** (caporedattore Italia Oggi)

Partecipano ai lavori

Giustina Gentile Badaracco

Vicepresidente AICCO

Giancarlo Grimaldi

Responsabile vendite TELECOM ITALIA

Gianluca Moretto

Direttore Organizzazione e sistemi informativi ENASARCO

Roberto Rampini

Consigliere AICCO

Laura Pelosi

Esperta tematiche del lavoro

Ore 11,00 dibattito con la sala

Ore 11,30 Coffee Break



ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

Ore 11,45 Tavola Rotonda: “ **La qualità nel servizio di Contact Center**”

Introduce i lavori

Alberto Tripi

Presidente Gruppo COS

Moderatore: **Roberto Miliacca** (*caporedattore Italia Oggi*)

Piero Civita

Consigliere e responsabile Qualità AICCO

Francesco Porzio

*Dirigente Responsabile Unità Spesa per le Telecomunicazioni
CONSIP*

Marco Gentili

Responsabile Ufficio monitoraggio Regioni ed Enti locali CNIPA

Ennio Lucarelli

Presidente FITA

Fabio Picciolini

Segretario Generale ADICONSUM

Massimo Cerniglia

FEDERCONSUMATORI

Ore 13.15 Conclusione dei lavori

Leonardo Abbruzzese

Presidente AICCO

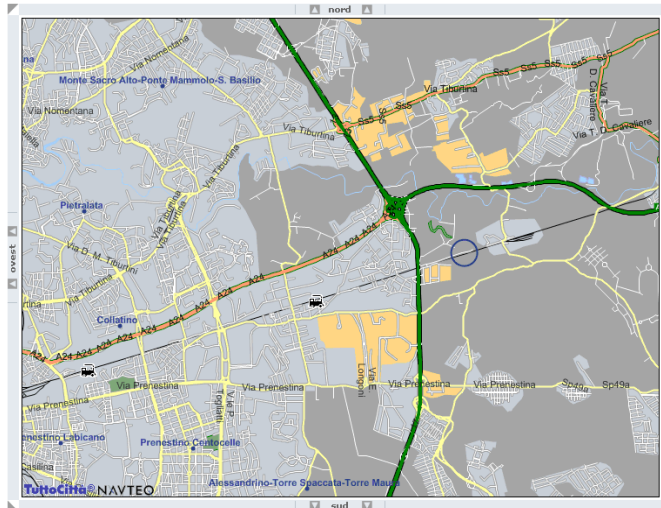
Ore 13,45 Intervallo di pranzo: Buffet

Ore 14,30 **Assemblea generale di AICCO
(Riservata ai soci)**



ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

Come raggiungere la sede del convegno



SPONSORED BY

