

Premi e Riconoscimenti Club CMMC

*Presentazione
della 21esima edizione*



Bando Premi

- Leadership e Cultura Aziendale
- Sostenibilità e D & I
- Valorizzazione Risorse Umane
- Customer Experience
- Digital Customer Service
- Intelligenza Artificiale
- Innovazioni Tecnologiche
- Knowledge Management



**Awards
CMMC
2023
Ambassador**



**Premi
CMMC
2023
Giuria**



Venerdì 31 marzo 2023



"Tutti possono diventare promotori della partecipazione a questi premi"

#iostococoncmmcawards2023



- **Da 21 anni questa è una occasione unica di confronto per il settore del CM.**
- **Tanto più all'iniziativa partecipano le migliori pratiche, tanto più questo esercizio si fa interessante per la nostra crescita professionale.**
- **Questa è anche una vetrina per riconoscere e valorizzare le best practice.**

Dal 2000 al 2022, tanti riconoscimenti

Marco Doniselli, Banca Intesa

<< Dopo aver fatto analisi ed essersi confrontato con call center a livello internazionale ha contribuito con coraggio e dedizione a seguire strade nuove nella scelta di soluzioni tecnologiche e programmi applicativi per il suo call center. >>

Consegna il premio

Fabio Meacci, Telecom Italia
(a destra nella foto)



Libera Bui, Bnl Multiservizi

<< Si è particolarmente impegnata nella motivazione dei collaboratori che operano nel suo call center. >>

Consegna il premio

Daniele Comboni, IULM
(a destra nella foto)



Gianluigi Garbarini, eCare

<< Ha implementato un call center in grado di erogare in outsourcing servizi Crm integrati con servizi di logistica e con una forte attenzione alla qualità e ai SLA. >>

Consegna il premio

Mario Massone, Markab
(a sinistra nella foto)





- ✓ **Per agevolare la partecipazione l'accesso a questo programma è libero,**
- ✓ **non occorre pagare alcuna quota e**
- ✓ **non è obbligatoria l'iscrizione al Club CMMC.**

Categorie di partecipazione ai premi

- Leadership e Cultura Aziendale
- Sostenibilità e D & I
- Valorizzazione Risorse Umane
- Customer Experience
- Digital Customer Service
- Intelligenza Artificiale
- Innovazioni Tecnologiche
- Knowledge Management



- **Leadership e Cultura Aziendale**
Valori e purpose aziendale, stile di leadership a sostegno cambiamenti rispetto al contesto, alle esigenze dei collaboratori e clienti
- **Sostenibilità e D&I**
Impresa ambientale, sociale ed economica - Cultura della Diversità e dell'Inclusione
- **Valorizzazione delle Risorse Umane**
Innovazioni/soluzioni per Formazione, Recruiting, Flessibilità, Work Life Balance, Welfare
- **Customer Experience**
CSI e NPS, CX Designer, Customer Journey, VOC
- **Digital Customer Service**
Integrazione armonizzazione canali (whatsapp, live chat, video chat)
- **Intelligenza Artificiale ML NLP**
ChatGPT, Assistente Virtuale, ChatBot, Vocalbot, TTS, STT...
- **Innovazioni Tecnologiche**
IoT, VR/AR, Metaverso, Blockchain, Digital Identity...
- **Knowledge Management**
knowledge base, gestione, trovabilità e accessibilità informazione, competenze.

Descrizioni
Categorie
Premi



Scheda per segnalare le candidature

****documento riservato Club CMMC****

Segnalazioni per Premi CMMC 2023

Dopo la prima selezione potranno partecipare agli incontri on-line "Presentazioni 2023"

Categorie Premi	AZIENDA	Persone di riferimento	telefono e-mail	MOTIVAZIONI <small>(breve descrizione integrabile con documentazione allegata)</small>
Leadership e Cultura Azienda Valori e purpose, cambiamenti rispetto al contesto, alle esigenze dei collaboratori e dei clienti				
Sostenibilità - D&I ambientale, sociale ed economica e cultura della diversità e dell'inclusione				
Valorizzazione Risorse Umane Innovazioni/soluzioni per Formazione, Recruiting, Flessibilità, Valorizzazione, Work Life Balance,				
Customer Experience (CSI e NPS, CX Designer, Customer Journey, VOC)				
Digital Customer Service Integrazione armonizzazione canali (whatsapp, live chat, video chat...)				
Intelligenza Artificiale ML NLP (Assistente Virtuale, ChatBot, Vocalbot, Smart Speaker, TTS, STT...)				
Innovazioni Tecnologiche (IoT, VR/AR, Metaverso, Blockchain, Digital Identity...)				
Knowledge Management (Knowledge base, gestione, trovabilità e accessibilità informazione, competenze)				



Alcune considerazioni per la valutazione

- ❑- Dove è collocata la funzione CX, a chi riporta il responsabile, quali sono gli obiettivi e come si correlano CX e Customer Journey.
- ❑- Come l'Azienda estrae valore economico e di proposizione commerciale dalle proprie esperienze e dai servizi forniti ai clienti
- ❑- Omnicanalità. Come l'azienda si è orientata alla omnicanalità, con quale soluzione, con quale approccio organizzativo, con quali risultati.

Per valutare le segnalazioni ai premi CMMC 2023, quale tra i seguenti argomenti ti sembra più opportuno che venga preso in considerazione?

	%
valore prodotto da esperienze	31,0
meno costi ma qualità servizi	10,3
orientamento alla omnicanalità	24,1
focus su customer experience	34,5
	100,0

sondaggio su LinkedIn e Telegram (marzo23)



A chi sono dedicati i Premi CMMC?

Alle Aziende, ma anche alle diverse figure che operano nell'intorno della Relazione ed Esperienza Cliente, tra cui:

- ✓ **Imprenditori e Manager,**
- ✓ **CEO, CIO, CMO, COO, HR Manager.**
- ✓ **Ma anche Responsabili CX & CJ, Contact Center, Customer Service, Data Analytics, VOC, Marketing Automation, Digital Marketing, Knowledge Management.**
- ✓ **E ancora Specialisti di Intelligenza Artificiale, ChatGPT, Big Data, Business Analytics e Data Management.**



Presentazione Giuria Premi CMMC 2023

(da sinistra a destra dall'alto in basso)

**Roberto Bernabò (Customer Experience Consultant), Luca Lattarulo (Mondoffice),
Fabio Manocchi (Area di Progetto), Chiara Munzi (Assist Digital),
Laura Tosto (Datacontact) e Adriana Quaglia (Coreconsulting).**



Presentazione Awards Ambassador 2023

- Valentina Trevaini, LiveHelp
- Laura Onestinghel, Randstad
- Massimo Giovannetti, Spitch
- Alessandro Monico, expert.ai



attendiamo le vostre
«segnalazioni»

