



Benvenuti



Serata Premi Club CMMC 2019

Martedì 16 aprile 2019 Microsoft House Milan

#CMMCAwards2019

18esima edizione



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente

#CMMCAwards2019

Scena dal film «The Desk Set» del 1957 con *Spencer Tracy* e *Katharine Hepburn* che interpreta la responsabile di un efficiente Ufficio Quesiti.
Tratta degli effetti collegati all'introduzione della tecnologia nella relazione con i clienti e alla rivalutazione dell'uomo accanto al computer. Attuale!



ufficio

quesiti

uomo

computer

#CMMCAwards2019

#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente

Settimana Nazionale 2018

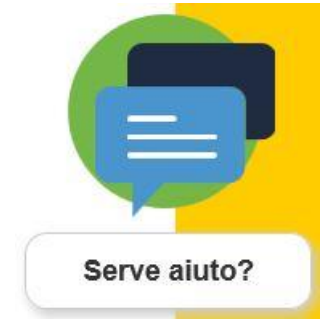
**Relazione
Esperienza
Cliente**



AI *Le professioni
in evoluzione* **AI**

Attività di supporto alla Settimana

- 1) Indagine «Il Club CMMC domani»
- 2) Accesso tramite CMMCbot per informazioni
- 3) APP per condividere immagini sui social



Dalla indagine "Il Club CMMC domani"

Per migliorare il Club CMMC

osservatorio super partes cross industry
studio continuo tavoli interdisciplinari

confronto *trasparente*

comunità *collaborativo*

condividere esperienze incontri
positive e negative **seminari**

riflettere su scenari webinar

formazione education forum

Vostro suggerimento su CMMC:

"Arricchire sempre più di competenze, specifiche e qualificate, le attività relative alla gestione della relazione con il cliente e i cittadini, in modo da incrementare l'orgoglio professionale e il senso di appartenenza alla comunità".

tavola 3

Argomenti da approfondire con CMMC	% multi risposta
Innovazione: AI, integrazione Mkt-vendite, nuovi progetti	57
Customer Experience e Customer Journey	43
Trasformazione: lavoro agile, omnicanalità , uomo-macchina	40
RU: motivare, formare, convertire, qualificare, selezionare	40
Auto.ne processi: app, chatbot, NLP, ric.mento voce-immagini	23

#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente

Il settore vive una fase di forte trasformazione.

Oggi sono prioritari innovazione organizzativa, attenzione al valore del dato, sviluppo tecnologico e investimenti sulle risorse umane, ovvero serve:

- motivare, convertire e qualificare i collaboratori
- selezionare e formare professioni adatte a nuove attività.

Nell'era della AI si creano mestieri che integrano l'umano con i sistemi automatici, affinché questi svolgano meglio le funzioni loro destinate.

da 5 a 9 novembre 2018



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

alcune partecipazioni e temi - 1

Almaviva Contact – Palermo - Nuova funzione "Process Efficiency" e progetto realizzato dal team

Assigeco Solutions – Lodi - Staff meeting su “complaint procedure e servizio di assistenza”

Assistenza Casa – Milano - Applicazione Smartworking: nuovo approccio e lavoro per obiettivi

CMI – Roma - Convegno. Tappa a Roma della seconda edizione di CX2020

Costa Crociere – Genova – Incontro sulla campagna “Realizzasogni”, cercando il Cruise Expert

Datacontact – Bari - Progetto per Risorse Umane su performance management e welfare aziendale.

DHL – Milano – Roma - Presentazione nuove sedi Servizio Clienti di Milano e di Roma

Edison – Milano - Digitalizzazione e AI: test per nuovo modello compensazione contrattuale con partner

da 5 a 9 novembre 2018

#CMMCnationalweek



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

alcune partecipazioni e temi - 2

Enel – Roma - Workshop Digit CX. Best practice per migliorare la Customer Experience

GGF Group – Ancona - Incontro formativo sulle competenze per la "gestione umana" dei servizi con AI

FCA Customer Service Centre – Arese Milano - Presentazione progetto di cambio della piattaforma di CRM

Fiditalia – Milano - Incontro e confronto sull'evoluzione del Digital Customer Service

Kylia – Napoli - Presentazione nuova divisione dedicata al Digital Customer Service

Linear – Bologna - Incontro sull'integrazione tra canali di contatto nel settore assicurazioni

SMN – Roma - Innovazione nella gestione delle relazioni con i Clienti

Transcom – Milano - Presentazione nuovo recruitment hub digitale, in sviluppo in tutto il mondo

xCALLY – Bologna - Intervento a "ChatBot Enterprise" sul tema VoiceBot per Customer Care

da 5 a 9 novembre 2018

#CMMCNationalweek



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek



Settimana nazionale 2018



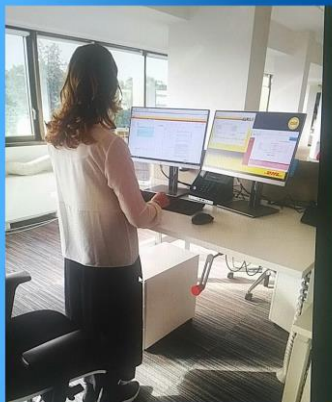
Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek



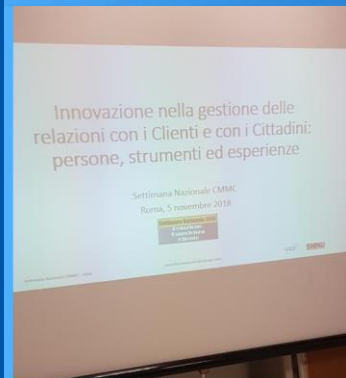
Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMNationalweek

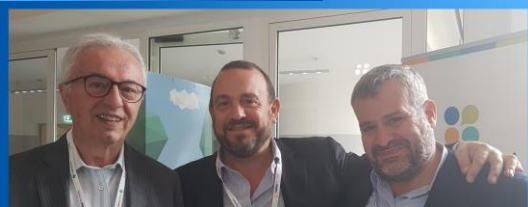


Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMNationalweek



Settimana Nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMNationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMNationalweek





Settimana nazionale 2018



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek

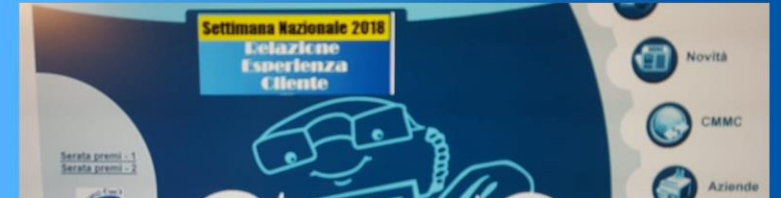


Settimana nazionale 2018



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek

#CMMCnationalweek



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCnationalweek

#CMMCnationalweek



#CMMCNationalweek

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente

Anteprima

Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente 2019

gruppo di
interesse

L'iniziativa 2019 proporrà
una nuova modalità di confronto
sul tema:

comunità
AI&Chatbot

**L'Intelligenza Artificiale nei processi di
Relazione con Clienti e Collaboratori**



Anteprima



mercoledì 15 maggio 2019 - Milano

Agenda Laboratorio CMMC



- ▶ ore 10 - Introduzione - Mario Massone, fondatore Club CMMC
Presentazione dei laboratori - Paolo Fabrizio e Maurizio Mesenzani
- ▶ ore 11,30 - Laboratorio a) - **Paolo Fabrizio**, Customer Service Culture
Titolo: 'Digital Customer Service: empatia e cultura del cliente nella gestione delle conversazioni digitali'
Focus Randstad "La conversione del personale al digitale" ?
- ▶ ore 11,30 - Laboratorio b) - **Maurizio Mesenzani**, Value Generation Services
Titolo: 'Processi di caring, up-selling e cross-selling e piattaforme omnicanali'
Focus Eudata "Suggerimenti per creare un ottimo BOT" ?
- ore 13,30 – Buffet e Networking
- ▶ Incontri individuali one-to-one (speed date)
- ore 15,00 - Conclusione laboratori

Organizzato dal Club CMMC in collaborazione con





Incontro Forum UCC e Lavoro Agile

Settimana del Lavoro Agile 2019, promossa dal Comune di Milano.

Giovedì 23 maggio 2019 – ore 14,30- 18,00

Aula Magna - Viale Gabriele D'Annunzio 15 - Milano.

Tavolo 1 - Smart Working, le testimonianze di varie applicazioni

Tavolo 2 - Competenze trasversali utili per supportare il Lavoro Agile

Riconoscimenti del Forum UCC per Lavoro Agile e Digital Workplace

Organizzato dal Forum UCC in collaborazione con il Comune di Milano



Anteprima

Privacy & Customer Service

GDPR un anno dopo

martedì 4 giugno 2019 - Milano

Organizzato dal Club CMMC in collaborazione con



Agenda

- 1 - Introduzione alla protezione dei dati personali: cenni all'evoluzione della normativa italiana ed europea**
- 2 - Che cosa si intende per dato personale e per dato sensibile**
- 3 - Finalità del trattamento**
- 4 - I principi base del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation): informazioni, consenso, sicurezza del trattamento**
- 5 - Fondamenti di liceità del trattamento:**
 - 5.1 il consenso visto da vicino: libero, specifico, informato e inequivocabile; i comportamenti concludenti**
 - 5.2 l'informativa vista da vicino: contenuti indispensabili e modalità**
 - 5.3 i diritti degli interessati visti da vicino: modalità per l'esercizio dei diritti, accesso ai dati, cancellazione dei dati (il "diritto all'oblio"), correzione e limitazione del trattamento, portabilità**
- 6 - I protagonisti del trattamento: titolare, responsabile, incaricato del trattamento; la figura del Responsabile della protezione dei dati (DPO)**
- 7 - Il principio di responsabilizzazione di titolari e responsabili**



8 - Il ruolo del Garante

8.1 il piano ispettivo del 2018: il telemarketing nel mirino

8.2 ispezioni del Garante: in cosa consistono e come si svolgono

9 - Marketing diretto: la profilazione come risultato di un trattamento automatizzato; limiti e possibilità

9.1 la nuova vita del Registro delle Opposizioni

10 - Privacy e call center: le regole specifiche

10.1 informativa privacy per i contatti telefonici

10.2 il consenso al trattamento dei dati per finalità di marketing rilasciato telefonicamente

10.3 registrare una telefonata commerciale: dalla parte dell'azienda e del cliente

12 - Trattamento illecito dei dati dei clienti: la posizione del collaboratore come incaricato del trattamento dei dati

13 - Cenni sul regime sanzionatorio



Anteprima

La Cultura dell'Ascolto

Come l'innovazione digitale spinge a ripensare alle attività di
Relazione e Esperienza Cliente-Cittadino e al loro valore

Matera 2019 Capitale Europea della Cultura

13 settembre 2019

Organizzato dal Club CMMC in collaborazione con 

I Premi del Club CMMC per

Evidenziare passione ed entusiasmo

Accompagnare la crescita professionale

Riconoscere per essere riconosciuti

Contribuire a migliorare l'immagine del settore

Agevolare il confronto con i casi di successo



ADVOCACY AWARDS 2019

Una sessione della serata dei premi é dedicata agli "Advocacy Awards", cioè alle società che sostengono la causa dello sviluppo del mercato della Relazione con il Clienti in Italia. Il Club CMMC ringrazia per il loro supporto!

 Almawave

 chorally

 eudata

 EXPERT
SYSTEM

 LiveHelp®

 randstad

 vivocha
meet your customers online

Premi CMMC 2019: qualche curiosità

#CMMCawards2019

Consegniamo 40 «targhe»

- 70%, a non iscritti a CMMC
- 50%, su autosegnalazioni
- 30% con donne protagoniste
- 28% Assicurazioni Banche
- 20% Utilities
- 14% Telco Media Intrattenimento
- 13% BPO
- 10% Mobilità e Viaggi
- 15% altri.



Categorie Premi 2019

Premi alle Persone

- Digital Customer Service Manager
- Customer Experience Manager

Premi alle Aziende

- Digital Customer Service
- AI & ChatBot Customer Service
- Customer Experience

Riconoscimenti alle Aziende

- Nuove Professioni Digitali
- E-Commerce & CEM
- Innovazione del Customer Service

Riconoscimenti speciali

- Storia professionale
- Storia imprenditoriale



Premi CMMC 2019 - Componenti della Giuria



Paolo Fabrizio
Customer Service Culture



Maurizio Mesenzani
Value Generation Services



Andrea Montefusco
LUISS



Nico Saraceno
Strategic Management Partners

#CMMCAwards2019



PREMI ALLE PERSONE 2019 - Customer Service Manager

- ❑ **Massimo Crisci - ENEL ENERGIA** - Ha implementato il nuovo servizio per i clienti business sviluppando attività di up e cross selling per la tipologia di cliente
- ❑ **Samuele Lazzarini - LINEAR ASSICURAZIONI** - Ha seguito progetti di profilazione campagne outbound, call deflection, efficienza, robotica, self care e innovazione CTI
- ❑ **Vittorio Murolo - Assistenza Casa** - Ha seguito i lanci di tutte le più recenti iniziative e ha costruito un team con competenze nel settore Utility e con alta soddisfazione del Partner.
- ❑ **Alessandro Rosati - Almaviva Contact** - Ha seguito il progetto di engagement Call2Action Milano, ingaggio staff di realtà diverse per analizzare e individuare nuovi approcci gestionali



PREMI ALLE PERSONE 2019 - Customer Experience Manager

□ Paola Marcenaro - Almaviva Contact

Ha seguito il progetto Real Time monitoring, che consente di prevenire le richieste del cliente e non rincorrere le opportunità.

□ Antonella Monno - AQP Acquedotto Pugliese

Ha realizzato un articolato progetto di Customer Experience con periodiche rilevazioni e newsletter sui social-sentiment e ha avviato iniziative focalizzate in particolare sui clienti detrattori.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

1° posto

Reale Mutua e Italiana Assicurazioni

Nell'ambito di una strategia di innovazione digitale, Reale Ites, in collaborazione con Network Contacts, ha realizzato tre Virtual Agent: uno per il supporto degli utenti del Portale WEB Reale Mutua, uno per assistere gli utenti interni del CRM Reale Mutua e un altro per gli utenti interni del Sistema di supporto alla rete indiretta Italiana Assicurazioni.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

2° posto

UNIPOL

I progetto, condotto con Expert System, consiste in un sistema di text analytics, categorizzazione e ricerca - basato su intelligenza artificiale - che elabora 5.000 richieste al giorno e consente a oltre 11.000 dipendenti, di diverse funzioni e strutture, di recuperare e usare le informazioni presenti nel patrimonio aziendale.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

3° posto

ENNOVA

Offrire un supporto digitale e di manutenzione a distanza sempre più completo ed efficiente: per questo motivo Ennova, ha sviluppato un innovativo modello di assistenza digitale per le imprese che vogliono affrontare la digital transformation, modello che utilizza gli Smart Glasses realizzati dalla startup HeadApp.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

Telepass

Soluzione di pagamento dedicata alla mobilità, in cui i clienti usufruiscono di vari servizi in multicanalità digitale per controllare le spese e gestire il proprio contratto, mentre l'azienda ottimizza le risorse interne con l'integrazione dei servizi.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

Iren

Iren Mercato, con il supporto di Assist Digital, sui principali social ha attivato una strategia editoriale con la creazione di profili che veicolano contenuti innovativi e rendono i canali attrattivi. Sullo stream di community management si forniscono risposte a problemi. Il progetto è strutturato con figure professionali con competenze di gestione del progetto e di contenuto.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

EDISON

Ha revisionato i suoi sistemi di Digital Customer Care, implementando per tutti i servizi di assistenza e supporto clienti una piattaforma integrata con il sito web e la APP. E' inoltre attivo un servizio BOT che aiuta nel discriminare l'esigenza del cliente.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Digital Customer Service

INFOCAMERE

Realizzazione di un portale di assistenza integrato nelle piattaforme di servizio, basato sul self care ed integrato con il Contact Center. Si ottiene riduzione del 30% dei volumi di assistenza con operatore e migliore customer satisfaction



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

1° posto

Air Italy

Chatbot, realizzato in collaborazione con LiveHelp[®], per fornire ai passeggeri risposte su prenotazioni, check-in ed esigenze speciali e proposta di entrare in contatto in chat con gli operatori del Contact Center, oppure apertura di ticket per tematiche che necessitano approfondimenti.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

2° posto

Sky Italia

Il chat bot, sviluppato con Assist Digital, si caratterizza per l'ampiezza della Knowledge base realizzata, in continua evoluzione per la gestione delle varie tipologie di richieste dei Clienti, la presenza di flussi interattivi di troubleshooting e l'attuale livello di performance raggiunto (riconoscimento circa 90%).



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

3° posto

Optima Italia

“Alan”, sviluppato con Citel Group, è accessibile attraverso Facebook Messenger e Telegram e dal sito web di Optima. Fornisce supporto per ricerca di modulistica, verifica del saldo contabile, stato delle attivazioni utenze, autolettura luce e gas, soluzione guasti su voce e adsl e consultazione fatture.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

menzione speciale

Europ Assistance

MyClinic - la piattaforma di Intelligenza Artificiale per Assistenza reale - rende più accessibile e fruibile l'assistenza nelle polizze sanitarie e assicura una customer experience realistica e in continuo miglioramento grazie ai feedback degli utenti



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

menzione speciale

BPER Banca

L'assistente virtuale «Dotti» su Messenger è disponibile nella pagina Facebook della banca e risponde su: Conti Correnti, Carte di Pagamento, Servizi Digitali, Prestiti e Mutui, Pagamenti digitali, Contatti e Filiali.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

AI & ChatBot Customer Service

Cassa Nazionale di Previdenza ed Assistenza a favore dei Ragionieri e Periti Commerciali (CNPR) Servizio offerto dall'Associazione, tra i primi enti di previdenza pubblici e privati, assiste gli associati nella navigazione del portale, riduce tempi di attesa e richieste di contatto informativo valorizzando le risorse consulenziali. Impiegata la tecnologia di Optimist con il supporto consulenziale di 3NET.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

1° posto

QUIXA (AXA GLOBAL DIRECT)

La compilazione del modulo per la denuncia dei sinistri CAI diventa digitale attraverso una App, costruita con attenzione alla usabilità e all'ergonomia dell'applicazione, al disegno di una CX semplice e guidata per supportare il cliente.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

2° posto

FCA - MOPAR®

MOPAR®, il brand aftersales di FCA, ha realizzato un modello di Customer Experience che utilizza strumenti avanzati di CRM e marketing automation, quali la profilazione del cliente, il marketing predittivo e gli indici di performance che ne misurano il comportamento.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

3° posto

Eden Viaggi e GGF Group

«Travel Customer Service: in viaggio con la CX».

Eden Viaggi in partnership con GGF Group ha ridisegnato filosofia, stile, obiettivi e modus operandi del proprio Customer Service al fine di garantire ai viaggiatori una Customer Experience unica.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

menzione speciale

Wind Tre

WAW3 «We Are Wind Tre» è una App rivolta a tutta la popolazione aziendale il cui scopo è di gestire il tempo in ufficio in modo semplice e innovativo, aumentare la satisfaction e migliorare la comunicazione.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

menzione speciale

Iliad

Si segnala per l'introduzione delle Simbox, distributori di SIM diffusi sul territorio, negli Iliad Store e Corner, e per la proposta tariffaria immutata per sempre, nonché per la libertà degli utenti di confermare la propria fiducia ogni giorno.



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

A2A Energia

Si segnala per l'apertura di temporary store con una nuova modalità di assistenza che consente ai clienti di interagire con i tradizionali canali fisici in modalità totalmente digitale attraverso postazioni di "Virtual Assistant".



PREMI ALLE AZIENDE 2019

Customer Experience

The Swatch Group Italia

“Vicino a te” é un nuovo servizio di assistenza unico per il settore degli orologi che offre gratuitamente sia la spedizione da e per il Customer Service che il preventivo per la riparazione.



Professioni Digitali: percorsi di qualificazione e sviluppo

1° posto

Microsoft

Ambizione Italia rappresenta l'impegno di Microsoft per rendere il digitale e l'Intelligenza Artificiale accessibili e utili a potenziare le capacità umane. Comprende le partnership con le Università per la formazione di data scientist, con laboratori dedicati a AI e Big Data, e la collaborazione con Adecco Group per PHYD, piattaforma basata su Cloud e Intelligenza Artificiale, che supporta studenti e professionisti a orientarsi nel percorso formativo, professionale e personale, sviluppando nuove competenze.

#CMMCAwards2019



Professioni Digitali: percorsi di qualificazione e sviluppo

2° posto

GENERTEL

Il servizio di Live Video, implementato con Vivocha, permette di attivare, su appuntamento, sessioni di consulenza specialistica su prodotti vita, pensione, risparmio e investimento. Particolare attenzione viene posta nella preparazione dei nuovi consulenti in video.



Professioni Digitali: percorsi di qualificazione e sviluppo

3° posto

ING. N.V.

Percorso di riqualificazione delle risorse del customer contact center. Da agenti inbound focalizzati su service level e cross-upselling a consulenti finanziari digitali da remoto



RICONOSCIMENTI ALLE AZIENDE 2019

E-Commerce & CEM - Commercio elettronico e Customer Experience Management

1° posto

The Space Cinema e Mastercard

The Space Pass integrato nella App consente di vivere una esperienza omnicanale personalizzata e di gestire un abbonamento illimitato per andare al cinema pagando una rata mensile.



E-Commerce & CEM - Commercio elettronico e Customer Experience Management

2° posto

ENEL Energia

L'attività di Vendita del Canale Digitale ha sviluppato e implementato varie iniziative per realizzare acquisizioni di contratti luce e gas da canali online, dal sito enel.it e dai siti web di partner terzi. E' stato impiegato il modello di lavoro "Agile" con il set-up di una Room di Performance la quale ha realizzato circa 300 task volti all'ottimizzazione dei processi e della customer experience.



RICONOSCIMENTI ALLE AZIENDE 2019

E-Commerce & CEM - Commercio elettronico e Customer Experience Management

3° posto

Linear Assicurazioni

La CX in ambito e-commerce: specifici test identificano la landing page delle campagne di adv più efficace e altri test ottimizzano il funnel di acquisto con proposte di upselling. Per le recensioni online, Linear risulta la prima compagnia di assicurazioni.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

consegna i premi Andrea Montefusco

- Programma Community
- Programma Business
- Programma Smart Working
- Programma Smart Speaker
- Programma Formazione
- Programma Sociale



ADVOCACY AWARDS 2019

Almawave

chorally

eudata

EXPERT SYSTEM

LiveHelp®

randstad

vivocha
meet your customers online



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma Community

DHL

Ogni persona del Customer Service DHL Italy è parte di una Community Globale certificata dal COE (Center Of Excellence) ed un programma globale riconosce standard elevati di performance nei Call Center DHL. La Community è costituita dall'insieme dei Customer Service DHL in 220 paesi del mondo e Il Team è composto da più di 6000 Customer Service Agent, ciascuno ispirato dalle stesse linee guida, dagli stessi indicatori di business e livelli di servizio.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma Smartworking

COSTA CROCIERE

Programma di smart working dedicato al personale del contact center per migliorare le performance di mercato anche attraverso una maggiore soddisfazione degli addetti.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma Business

ENEL ENERGIA

Ridisegno completo del modello di assistenza della clientela business, sia attraverso numero verde di Enel Energia sia sul sito di Enel.it, con costituzione di una team di operatori dedicati.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma Formazione

Nexi

Il programma, che ha interessato circa 2000 dipendenti e l'area del contact center, si basa sulla ricognizione di cosa significa oggi gestire con servizi a valore aggiunto il Cliente Nexi.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma Smart Speaker

Banca Sella

Primo esempio di interazione vocale in Italia, tra banca e Cliente, mediante l'utilizzo di smart speaker, impiegati prima per servizi informativi e ora per i primi servizi dispositivi.



INNOVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE

Programma per il Sociale

Eviva e Bee4 Altre Menti

La cooperativa Bee4 Altre Menti svolge servizi di Customer Care per Eviva ed è una delle poche realtà che opera all'interno delle carceri italiane.



RICONOSCIMENTI SPECIALI

Storia professionale

Francesca Cercone – EDISON – *ritira Marco Landoni*

Il progetto, avviato da Francesca Cercone - Responsabile Customer Care Residenziale - riguarda azioni proattive suggerite dallo strumento di AI che aumentano il valore del cliente o cercano di incentivare comportamenti premianti - tutto ciò indipendente dalla durata delle chiamate e dall'impiego che il cliente farà del self care – e danno la possibilità di rivedere il modello di compensazione con i partner di outsourcing.



RICONOSCIMENTI SPECIALI

Storia imprenditoriale

Franz Di Bella- Netith

Il 7 novembre 2017 il contact center di Netith ha attivato la sua prima chiamata. Oggi conta 7 importanti Clienti ed eroga 40.000 ore/mese di servizi con un team di circa 400 persone. Tutto inizia nel 2016, quando a Paterno' nei pressi di Catania fallisce la società QE' e il sig. Franz Di Bella, proprietario degli immobili nonché concittadino delle persone rimaste senza lavoro, decide di riaprire il call center.



Grazie per la partecipazione!
Arrivederci alle esclusive iniziative di CMMC

- ❑ Laboratorio - 15 maggio
 - ❑ GDPR un anno dopo - 4 giugno
 - ❑ Matera Cultura dell'Ascolto - 13 settembre
 - ❑ Settimana Relazione ed Esperienza 2019
- e... ai Premi CMMC 2020**

#CMMCAwards2019

