

Quelli  
che  
aspettano...



# BENVENUTI

**venerdì 8 maggio 2020**

Emergenza &  
Resilienza CMMC



# Customer Management Multimedia Competence

L'acronimo CMMC evidenzia l'obiettivo del Club:  
perseguire il miglioramento dei servizi resi ai Clienti (prima C),  
gestendoli (Management - M )  
attraverso i diversi canali (Multimedia - M) e  
con la valorizzazione delle Competenze (seconda C) sui processi di relazione

Il Club CMMC dal 1997 aggrega Aziende che si occupano di  
relazione ed esperienza con Clienti attraverso i canali multimediali  
ed agevola il confronto tra i Responsabili che operano lungo la  
filiera valorizzandone le professionalità.



**Quelli  
che  
aspettano...**



# Programma



1. Venerdì 17 aprile 2020

**Società Advocacy - Albatravel Group**

2. Venerdì 24 aprile 2020

**Green Network - Elteide - Experis Academy**

3. Venerdì 8 maggio 2020

**Politecnico di Milano - Miele Italia - WINDTRE**

4. Venerdì 15 maggio 2020

**Verti - GGF Group - BMW Bank**

5. Venerdì 22 maggio 2020

**Centro Medico S.Agostino - Rajapack - Sisal**

6. Venerdì 29 maggio 2020

**Teleperformance - Verisure - Illimity**

7. Venerdì 5 giugno 2020

**Transcom - TeamSystem - Gruppo Activa**

**CONDIVIDITI  
L'ESPERIENZA**

**Emergenza &  
Resilienza** CMMC





# Programma 2 venerdì 8 maggio 2020

CONDIVIDI  
L'ESPERIENZA



**ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone**

**- ore 12.05 - Politecnico di Milano – Gianluca Attolini**

Digitalizzazione del modello tradizionale di contatto tra Ateneo e studenti  
Segreteria e Area Didattica, tipologie di contatto e volumi di chat.

**- ore 12.20 Miele Italia – Stefania Vignola**

La chat come strumento di vendita online  
Come l'utilizzo della chat ha migliorato la customer experience

**- ore 12.35 - WINDTRE – Piera Valeria Cordaro**

Motivazioni e realizzazione del multichannel virtual assistant WILL  
Team AI Development: apprendimento, knowledge base e addestramento

**ore 12.50 - Conclusioni**

**Emergenza &  
Resilienza** CMMC





# ➔ Valutazioni

**Per valutare la migliore tra le esperienze presentate nel corso dei webinar organizzati da CMMC a partire dal 17 aprile 2020.**

- 1) In base al numero e al tipo di richieste di interazioni che ci giungeranno durante e dopo il webinar.**
- 2) In base alla valutazione di un questionario on-line sulle modalità di presentazione e sui contenuti.**

**Accedere a questo link:** <http://www.forum-ucc.it/vota-le-esperienze-cmmc-2020>





# Prossimo incontro 3 venerdì 15 maggio 2020

CONDIVIDI  
L'ESPERIENZA



- ore 12.00 - Benvenuti – Mario Massone

- ore 12.05 - Verti – Marco Buccigrossi

Strategie di ingaggio proattivo con guida nella pagina di navigazione tramite chat. Come si valuta il servizio di assistenza e il tasso di soddisfazione dei clienti

- ore 12.20 - GGF Group – Fabio Di Giulio

Crisi Covid-19. Evidenza reazioni messe in atto dall'organizzazione BPO nel rispetto dei collaboratori e per rafforzare le relazioni con clienti e committenti.

- ore 12.35 - BMW Bank – Luca Agnesi

Progetto e operatività di assistenza remota con consulente esperto in videochat. Sicurezza e fiducia con la comunicazione visiva e efficiente comunicazione da remoto

- ore 12.50 - Conclusioni

Emergenza &  
Resilienza CMMC



Quelli  
che  
aspettano...



**ARRIVEDERCI**

**venerdì 15 maggio 2020**

Emergenza &  
Resilienza

CMMC

