

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



**CONDIVIDI
L'ESPERIENZA**

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

**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

