

Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**



#CMMCnationalweek

**5 - 9
novembre
2018**

**AI
professioni
in evoluzione**

**workshop ENEL
Digit CX**
Come la digitalizzazione può
migliorare la Customer Experience

**Mario Massone
fondatore Club CMMC**

Roma – 9 novembre 2018



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

Il Club CMMC Customer Management Multimedia Competence

E' una iniziativa che, dal 1997, aggrega società che si occupano di Relazione Esperienza Clienti attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i responsabili che operano lungo la filiera, valorizzandone le professionalità.

www.club-cmmc.it



#CMMCnationalweek



Settimana Nazionale 2018

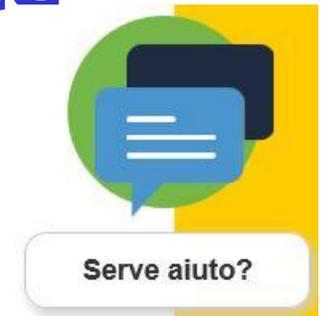
**Relazione
Esperienza
Cliente**

La comunicazione della Settimana Nazionale Relazione Esperienza Cliente #CMMCnationalweek

1) Per informazioni accesso tramite CMMCbot

2) APP per condividere immagini sui social

3) Indagine breve "Il Club CMMC domani"



#CMMNationalweek

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 ultimi svolgano meglio le nuove 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
#CMMCNationalweek



Settimana nazionale 2018



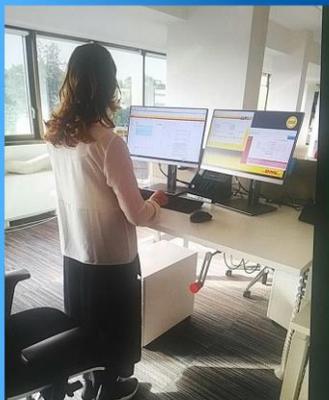
Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione
#CMMCNationalweek



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



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione



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



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



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCNationalweek



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



Settimana nazionale 2018
Relazione Esperienza Cliente
Le professioni in evoluzione

#CMMCNationalweek



#CMMCNationalweek



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

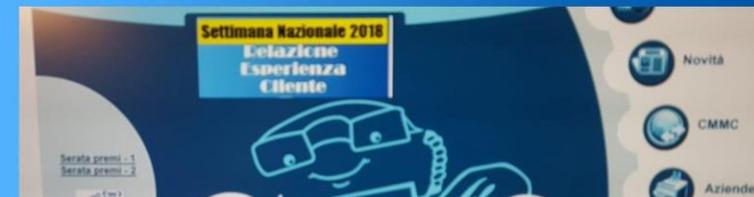


Settimana nazionale 2018



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



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



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

Per il 2019 nuove categorie di premi:

a) Premi alle Aziende

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

b) Riconoscimento speciale alle Aziende

- Nuove Professioni Digitali: percorsi di qualificazione e sviluppo
- Innovazione del Customer Service

c) Premi alle Persone

- Miglior Digital Customer Service Manager
- Miglior Customer Experience Manager



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**



Premio speciale Social Customer Management



ENEL

7,68

Enel Energia è presente su Facebook (oltre 1 milione di fan), Instagram, Twitter e YouTube; la piattaforma di Social Caring è integrata su ambiente Salesforce e la gestione dell'applicativo e delle interazioni con i clienti è affidata a Network Contacts.



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

Premio Customer Experience Management

2° posto ex-equo - 7,10

ENEL

Il programma MEC More Effective Contact si propone la riduzione del contatto ripetuto da parte del Cliente e ha introdotto nuove modalità di attenzione alla Customer Experience; aumento dell'indicatore di One Call Resolution (OCR).



Settimana Nazionale 2018
Relazione
Esperienza
Cliente

Premio speciale APP & Chatbot Virtual Assistance



Wind Tre 8,19

All'APP Servizio Clienti Tre è integrato il ChatBot realizzato da Wind Tre in collaborazione con Network Contacts e con Piksel; svolge un servizio di Virtual Agent utilizzando innovative tecnologie di Intelligenza Artificiale, e ha raggiunto un livello di accuratezza delle risposte pari al 96%.



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**

Premio ChatBot & AI Customer Service

3° posto - 7,55

Groupama - ASF

L'applicazione ASF di Almawave fornisce assistenza alle 850 Agenzie in multicanalità e con motore semantico (oltre 200.000 chat/contatti web/anno); si integra alle tecnologie Iride CRM e KM.



Premio ChatBot & AI Customer Service

Menzione speciale - 7,24

Hurry - Hurraybot

Bot sviluppato dalla startup Stamplay su Facebook Messenger; ha già risposto a migliaia di richieste ed è tra le prime 10 referenze per l'acquisto sul sito Hurry.



Settimana Nazionale 2018
Relazione
Esperienza
Cliente

Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**



**5 - 9
novembre
2018**

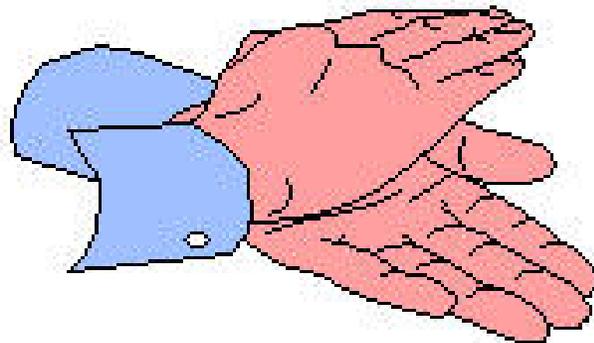
***AI
professioni
in evoluzione***

#CMMCNationalweek

grazie per l'attenzione

www.club-cmmc.it

mario.massone@markab.it



Settimana Nazionale 2018

**Relazione
Esperienza
Cliente**