



invito

Il mondo della Relazione con i Clienti e dei Contact Center

Una occasione di incontro per i Responsabili Servizio Clienti e Customer Service, i Contact Center Manager, i CRM Manager, i Responsabili Risorse Umane, gli IT Manager e tutti gli Imprenditori e i Manager interessati all'innovazione dei servizi di relazione con Clienti, Consumatori e Cittadini.

Bologna martedì 5 settembre 2006

Crif- Cribis, Via M. Fantin 1- 3



**ContactCenterTour® è una iniziativa promossa da CMMC
Per ulteriori informazioni visitare www.club-cmmc.it**

****** Si ringrazia Crif - Cribis per la gentile concessione della sala ******

Agenda incontro – Bologna martedì 5 settembre 2006

ore 9,00

Registrazione ospiti

ore 9,30

Introduzione

**Sistemi di informazioni creditizie, di business information e di supporto decisionale.
CRIF, una storia di successo internazionale**

Marco Preti, direttore CRIF

ore 10,00

Il mercato - La Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive

Mario Massone, fondatore CMMC

ore 10,30

coffee break

ore 11,00

Le innovazioni

Come incrementare le performance nei Call e Contact Center

Luca Lorenzon, Key Account Executive Plantronics Italia

Come ridurre i costi ed aumentare la produttività

Paolo Braida, Amministratore Delegato Qi Europe

Come dare strumenti più efficaci agli operatori del Contact Center

Fabio Sabbatini, Manager Jacada Selestia

Come integrare le applicazioni di Crm

Giorgio Gazeri, General Manager Necsy

Come garantire la sicurezza acustica e rispettare i nuovi limiti legali

Marco Vicamini, Managing Director Altesys

Come si impiega uno strumento di supporto al front-office

Marco Meloni - Maurizio Pecori, Over-it Gruppo Engineering,

ore 12,50

Dal recupero alla gestione dei crediti e della clientela: lo scoring di collection

Valeria Gubellini - Direttore Operations Cribis Teleservice

Cristina Mannino - Senior Analyst Crif Decision Solutions

ore 13,15

Conclusioni incontro e Buffet

➡ L'ingresso all'incontro è gratuito, ma occorre prenotare

Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Bologna del ContactCenterTour®:

Società:

Via: **Cap:** **Città:**

tel.: **fax :**

Nome: **Cognome:**

Funzione: **e-mail:**

Attendo di ricevere conferma e conoscere l'agenda dettagliata dell'incontro.

Consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa il/i partecipante/i ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 che i propri dati personali riportati sulla scheda di adesione saranno trattati in forma autorizzata da Markab per conto di CMMC per l'adempimento di ogni onere relativo all'iscrizione, per finalità statistiche e per l'invio di materiale.

Inviare questa prenotazione con e-mail info@club-cmmc.it o con fax 02.875234

Per informazioni: Segreteria CMMC Via San Vittore 6 20123 Milano - tel: 0272021195