



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.

Milano, giovedì 29 giugno 2006

Centro Congressi Le Stelline, Corso Magenta 61



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

Agenda incontro – Milano giovedì 29 giugno 2006

ore 9,00 - *Registrazione ospiti*

ore 9,30

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

Mario Massone, fondatore CMMC

ore 10,00

Le innovazioni

Come l'uso del Contact Center aumenta la soddisfazione del cliente, per incrementare il valore delle relazioni strategiche dell'azienda

Renato Della Bella, Direttore BU Telco Citec

Come realizzare nuovi modelli di business nella relazione con il Cliente

Gianluca Ferranti, Marketing Manager Reitek

Come incrementare le performance nei Call e Contact Center

Luigi Dell'Orto, Sales Representative Plantroncis Italia

ore 11,00 - *coffee break*

ore 11,30

Come sincronizzare la rete di vendita con il Contact Center

Marco Vicamini, Managing Director Altesys

Come progettare un Contact Center Dinamico

Paolo Posarich, Country Manager Genesys

Come integrare una soluzione VoIP per organizzare il servizio di manutenzioni risparmiando

Paolo Orazi, Responsabili Servizi Telematici Comune di Todi

Come analizzare e impiegare le best practice di confronto

Roberto Fasiani, CIS LoB Manager Dimension Data

ore 12,20

La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente - Dibattito

ore 13,00 - *Conclusione incontro*

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

Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Milano 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