



invita al 1° meeting

## Comunicazione multicanale automatizzata: le esperienze dei leader a confronto



**Milano – Venerdì 28 Maggio 2010**

**Hotel Westin Palace – Milano, Piazza della Repubblica 20**

I processi di gestione della relazione con il cliente hanno raggiunto gradi di complessità molto elevata. A questo si aggiunge che le aspettative della clientela delle grandi imprese di servizi si sono progressivamente innalzate, ed i tempi di reazione e di interazione necessari per garantire la soddisfazione del cliente sono sempre più stringenti.

L'introduzione di un maggior grado di automazione nei processi di relazione con il cliente, grazie all'uso di tecnologie e servizi innovativi, è la giusta risposta per le sfide del presente. Ecco come alcune aziende leader hanno gestito con profitto l'inserimento della comunicazione automatizzata all'interno dei propri processi, incrementando l'efficienza delle proprie strutture di customer care e migliorando la qualità percepita del proprio servizio al cliente.

Ore 9.00 Welcome Coffee

Ore 9.30 Inizio conferenza

- **Mario Massone, Fondatore e Coordinatore di CMMC:** benvenuto ai partecipanti, introduzione al programma della giornata, presentazione risultati di un sondaggio sull'argomento.
- **Nicola Scardi, Marketing Director e Gianluca Brochiero, Sales Director Your Voice S.p.A.:** introduzione a Your Voice e delle sue attività.
- **Giovanni Lux – Customer Intelligence & Advocacy Fiat Group Automobiles:** la comunicazione automatizzata interattiva al servizio dei processi di relazione con la customer base.

Ore 11.00 Coffee break

- **Michele Stripoli – Service Development Fastweb S.p.A.:** Self Check Call & Infoprovisioning: ottimizzare il processo di provisioning attraverso strumenti automatizzati di relazione con il Cliente.
- **Stefano Fioravanzo – Fixed Customer Management Director Wind Telecomunicazioni S.p.A.:** Come la multicanalità automatizzata può contribuire al miglioramento della Customer Experience.

Ore 12:30 Q&A e chiusura lavori

Ore 13.00 Pranzo

---

### Per iscrizioni:

contattare la Signora Laura Cappetti tel. 02 72021195 - [marialaura.cappetti@markab.it](mailto:marialaura.cappetti@markab.it)  
oppure online all'indirizzo: [http://www.club-cmmc.it/eventi/YourVoice\\_convegno2010.htm](http://www.club-cmmc.it/eventi/YourVoice_convegno2010.htm)