

# Young



# club

**Programma 2025**  
**Young**  
**club** **CMMO**

---

---

**Mario Massone - 28 marzo 2025**

# Obiettivi del programma

- ✓ riconoscere le aziende che danno spazio ai giovani promettenti
- ✓ promuovere la crescita professionale dei giovani stessi, grazie ai lavori di gruppo e al confronto intersettoriale di CMMC.

# Kick-off meeting

- **28 marzo ore 12 – on-line**
- **Coinvolge:**
  - **Tutor dei Team**
  - **Giovani Partecipanti Programma 2025**
  - **Rappresentanti Alumni Young Club CMMC**
- **Parleremo**
  - **di programmi, contenuti, organizzazione e...**
  - **di «spirito CMMC»**



# Programma 2025

- 28 febbraio ore 12,30 – seconda parte
- Conoscenza nei Team e avvio attività
- da marzo ad aprile minimo 4 incontri on-line della durata di circa 1 ora ciascuno (definire in base alle esigenze di ciascun gruppo)
- giovedì 15 maggio ore 10 - Microsoft House - Milano  
Presentazione dei lavori finali e consegna degli attestati di partecipazione.

# Aziende che partecipano

Adecco

AQP

Aryanna

Assist Digital

BIP

CX Centax

CoreConsulting

Datacontact

DHL Express

Edison

GGF

Increso

Ingo

LiveHelp

Mediacom

Netith

Poste Italiane

PwC Italia

Quixa

Randstad

Schneider Electric

Teleperformance

Transcom

**23 Aziende**  
**34 Giovani**

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

**Su cosa si dovrà concentrare  
maggiormente il programma  
Young Club CMMC 2025**



# 1) Networking Costruire relazioni

**Fare rete per capire e cogliere nuove opportunità, soprattutto con un confronto di tipo intersettoriale**

## 2) Interesse e entusiasmo

**Gli argomenti e le modalità con cui vengono affrontati devono caratterizzare il programma**

**3) Spunti da riportare in azienda**  
**Riflessioni che possono confermare  
quanto si sta facendo o si vorrebbe fare.**

## **4) Giovani al centro**

**Focus sui giovani per vari motivi,  
... portano un punto di vista non convenzionale.**

# TEAM e TUTOR

Team GenAI  
for Customer  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO



Mariella Borghi

Massimo Ventro

## TUTOR

Team GenAI for Customer

Mariella Borghi,  
AIDEA

Massimo Ventro,  
Base Digitale Platform

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

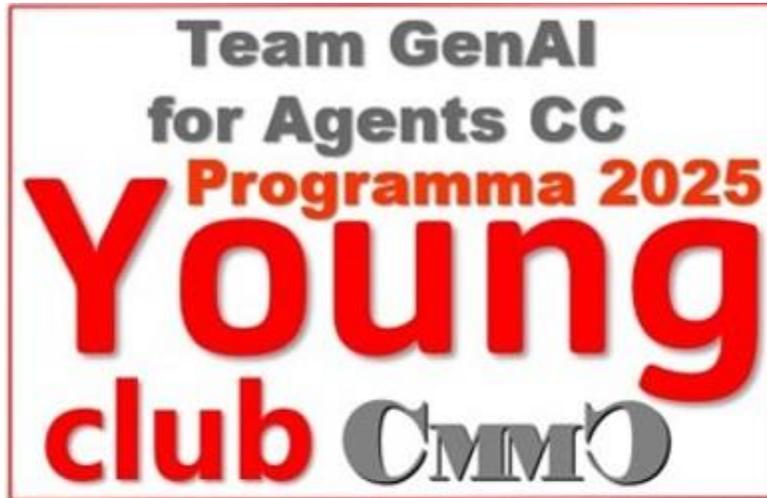
# argomenti

Team GenAI  
for Customer  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

- -- team "GenAI for Customer".  
Opportunità su vari processi di CM derivanti dall'applicazione di AI, soprattutto Generativa. Nuovi servizi e nuovi mercati. Efficienza, costi, personalizzazione e verifiche con KPI evoluti.

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# TEAM e TUTOR



Adriana Quaglia Pier Luigi Durin

## TUTOR

Team GenAI for Agents CC

Adriana Quaglia,  
CoreConsulting

Pier Luigi Durin,  
Edison



# argomenti

- -- team "GenAI for Agents CC".

Focus su KM e sulla formazione a supporto degli operatori. Applicazioni che liberano da compiti ripetitivi e generano opportunità di crescita professionale. Evidenza di nuovi aspetti organizzativi e nuove competenze da far crescere.

Team GenAI  
for Agents CC  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# TEAM e TUTOR



Roberto Bernabò Salvatore D'Onofrio

## TUTOR

Team CX focus on Customer

Roberto Bernabò,  
CX & CJ Design

Salvatore D'Onofrio,  
ING Italia



# argomenti

Team CX  
focus on Customer  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

- -- team "CX focus on Customer".  
Soddisfare il cliente oltre le aspettative. Metodi di misurazione della CX, dal sentiment alla reputation. Canali di vendita, touchpoint e customer journey. Come diffondere cultura sulla CX partendo dal front-end. Le innovazioni introdotte da AI e GenAI

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# TEAM e TUTOR



Laura Locatelli Eugenio Lanzetta

## TUTOR

Team EX focus on Employees

Laura Elisabetta Locatelli,  
Datacontact

Eugenio Lanzetta,  
Competence Communication



# argomenti

● -- team "EX focus on Employees".

Misura esperienza collaboratori. Organizzazioni Agile, Responsabilizzazione, fiducia, ingaggio delle persone. Formazione e addestramento per operare da remoto. Cura della comunicazione interna. Riferimenti alla esperienza dello smart working.

Team EX  
focus on Employees  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# Gruppo Gen AI for CUSTOMERS

## Mariella BORGHI e Massimo VEUTRO

Antonio	CAPUTO	AQP - Acquedotto Pugliese
Lorenzo	CELLAMARE	AQP - Acquedotto Pugliese
Simone	CIFARELLI	DATACONTACT
Matteo	GERVASI	DHL Express
Francesco Maria	OLIVERIO	INCRESO
Marcella Dalila	MORINA	NETITH CARE
Claudio	FOGGIANO	QUIXA
Remy	DESAYMONET	SCHNEIDER Electric

Team GenAI  
for Customer

Programma 2025

**Young**  
club CMMO



Mariella Borghi

Massimo Veutro

**benvenuti!**

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# Gruppo Gen AI for AGENTS CC

Adriana QUAGLIA e PierLuigi DURIN

Nome	Cognome	Società
Vincenzo	ANNICCHIARICO	AQP - Acquedotto Pugliese
Daniele	BONACASA	Assist Digital
Jessica	COPPOLA	Aryanna-Advanced Knowledge Management
Nicole	BALESTRA	GGF Group
Cristiana	BOSTAN	LIVEHELP srl
Niccolò	CELLA ARRIGA	PWC - PRICE WATER HOUSE
Raffaele	CIAMPA	Randstad Italia
Jessica	CADENELLI	Schneider Electric
Gianlorenzo	SION	TELEPERFORMANCE - IN&OUT

**benvenuti!**

Team GenAI  
for Agents CC

Programma 2025

**Young**  
club CMMO



Adriana Quaglia Pier Luigi Durin

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# Gruppo CX Customer

## Roberto BERNABO e Salvatore D'ONOFRIO

Rosaspina	VITUCCI	AQP - Acquedotto Pugliese
Francesco	MAZZOTTA	ADECCO ITALIA
Rebecca	FERRARA	BIP - Business Integration Partners
Claudia	BOLLERO	CORELAB
Mattia	BORROMEO	EDISON
Silvia	GATTUSO	MEDIACOM
Dalila	LANZONE	POSTE ITALIANE
Veronica	ROSSETTI	POSTE ITALIANE
Marcello	MAMBRINI	PWC - PRICE WATER HOUSE

Team CX  
focus on Customer  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO



Roberto Bernabò Salvatore D'Onofrio

**benvenuti!**

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

# Gruppo EX Employees

## Laura LOCATELLI e Eugenio LANZETTA

Olimpia	LATORRE	AQP - Acquedotto Pugliese
Gabriele	DEZZA	CX CENTAX
Federica	MANZO	CORE CONSULTING
Sofia	TIBERI	DHL Express
Valentina	MONTAGNOLI	INCRESO
Martina	DURANTE	INGO
Rossana	D'AMICO	NETITH Care
Alessandra	MARCHIO	TRANSCOM WorldWide Italy

Team EX  
focus on Employees  
Programma 2025  
**Young**  
club CMMO



Laura Locatelli Eugenio Lanzetta

**benvenuti!**

Programma 2025  
**Young**  
club CMMO

**Team GenAI  
for Customer**

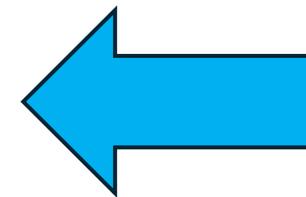
**Team GenAI  
for Agents CC**

**Team CX  
focus on Customer**

**Team EX  
focus on Employees**

**Programma 2025**  
**Young**  
**club CMMO**

**ARRIVEDERCI**



**giovedì 15 maggio**

**Microsoft House sala OpenHub**

**Via Pasubio 21 - 20154 Milano**

**Presentazione dei lavori finali e  
consegna degli attestati di  
partecipazione.**

**Nei lavori finali che i Giovani  
presenteranno saranno evidenziate  
anche le loro aspettative e  
l'output generato sarà oggetto di  
confronto nelle Aziende.**



***Testimonianze di:***  
**Laura Doro, Randstad**  
**Davide Beretta, CX Centax**



# I Tutor del Programma Young Club CMMC 2025 si presentano

**Team GenAI  
for Agents CC  
Programma 2025**  
**Young  
club CMMO**



Adriana Quaglia Pier Luigi Durin

**Team GenAI  
for Customer  
Programma 2025**  
**Young  
club CMMO**



Mariella Borghi Massimo Veutro

**Team EX  
focus on Employees  
Programma 2025**  
**Young  
club CMMO**



Laura Locatelli Eugenio Lanzetta

**Team CX  
focus on Customer  
Programma 2025**  
**Young  
club CMMO**



Roberto Bernabò Salvatore D'Onofrio

***GRAZIE !***

Programma 2025  
**Young**  
club **CMMO**

---

---

**mario.massone@markab.it**