

3° MEETING 2001

CMMC

*Centro Congressi Fondazione Cariplo
Milano, 6 Dicembre 2001*



BENVENUTI



PROGRAMMA MEETING



- ore 9,30- **Accoglienza Associati**
- ore 10,30- **I Contact Center bancari e l'Euro**
Gianpiero Racchetti, Direttore Contact Center IntesaBci
- ore 10,45 - **Il mercato dei Contact Center in Italia**
Mario Massone, Fondatore CMMC
- ore 11,15 - **Risorse Umane e Call Center**
 - **E-learning: la formazione on-line**
Carlo Cozza, President & CEO Opera Multimedia
 - **Manager dei contact center e master formativi**
Massimo Soriani Bellavista, Partner Risorse Call Center



PROGRAMMA MEETING



- ore 12,00 - **"Il call center, motore della ripresa"**
Panel con le testimonianze di:
 - Luca Scopino, DHL
 - Joao Pedro Do Rosario, TIM
- ore 12,45 - **"Contact Center Manager 2001"**
Consegna dei premi:
 - Franco Giacomazzi, Consigliere Assolombarda
 - Michele Cimino, Presidente Adico
 - Enrico Gasperini, Presidente Assointeractive
- ore 13,15 - **Conclusione lavori 1° parte meeting**
Ritiro questionari "servizio on-line con web camera"



PROGRAMMA MEETING



Esclusivo per gli iscritti CMMC:

- ore 13,30 - **Colazione di lavoro**
- ore 14,30 - **Visita al call center Acroservizi**
- ore 16,20 - **Conclusione 3° meeting 2001 CMMC.**
Trasferimento in pullman a Piazzale Loreto e all'aeroporto di Linate.

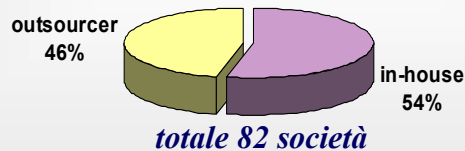




Ricerche CMMC

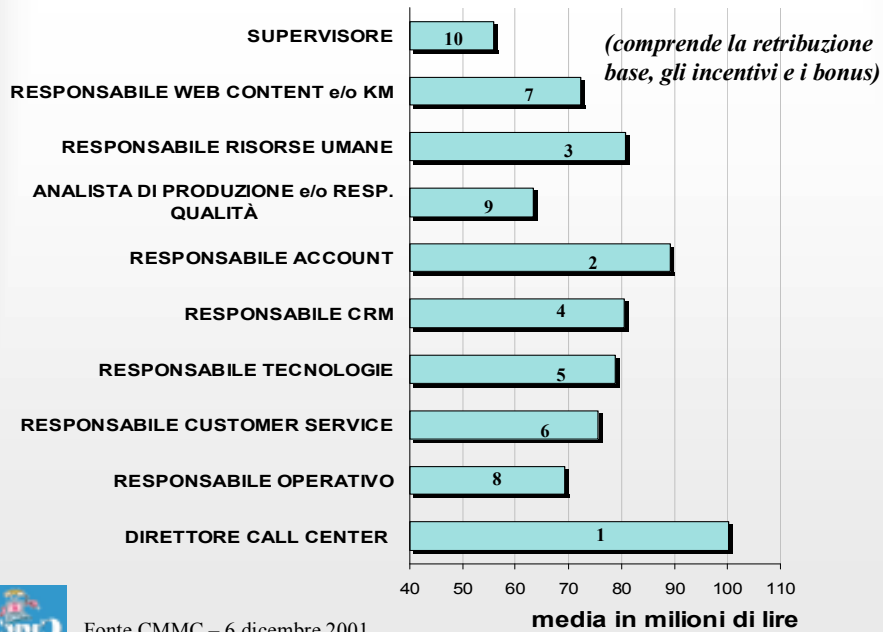
“Le retribuzioni e i benefit del management dei call center e dei principali collaboratori”

Composizione del campione



Fonte CMMC – 6 dicembre 2001

Call Center: compensi lordi annui



Fonte CMMC – 6 dicembre 2001

ricordare

In CRM la “C” ha 3 significati

C come Clienti

C come Cittadini

C come Collaboratori



Gli scopi di CMMC

un impegno rinnovato anche per il 2002



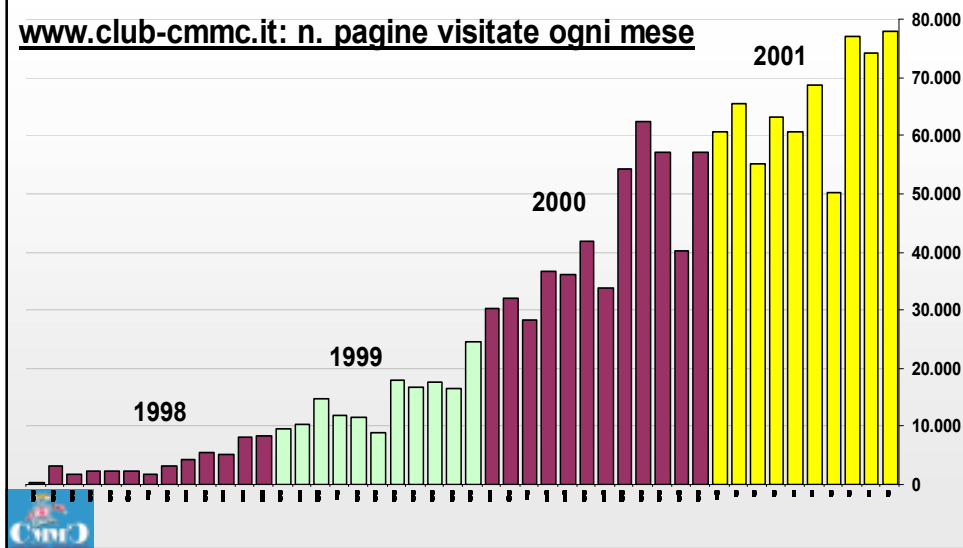
- a) *Favorire lo sviluppo delle strategie e dei servizi Crm in Italia.*
- b) *Agevolare il confronto e lo scambio di idee ed esperienze tra aziende ed enti di settori diversi, ma con la strategia Crm in comune,*
 - *svolgendo studi di mercato e benchmarking,*
 - *organizzando meeting, convegni e workshop.*
- c) *Promuovere la crescita professionale e la formazione degli addetti al settore Crm.*
- d) *Promuovere la diffusione di ogni tipo di normativa, di criterio o di accordo – ad esempio le guide ai Service Level Agreement - volti a favorire la crescita del valore dei servizi di Crm.*





L'andamento delle visite al web site di CMMC
è un indice per valutare la crescita del settore

www.club-cmmc.it: n. pagine visitate ogni mese



Adecco **to be on-line** **Adecco**

Ultimo numero del "mondo dei call center italiani" - n. 83 - anno 4 - 15 ottobre 2007

14 settembre, meeting CMMC Roma. Nonostante gravi problemi creati dagli attentati negli Usa, l'incontro si è svolto regolarmente. Oltre 90 persone hanno partecipato ai lavori di una giornata intensa.
 ➔ [Consultare i commenti e le relazioni](#)

Vani appuntamenti

- 22.26 **Sardegna, Roma** [Conferenza](#)
- 3 **Genova, Milano, Montecatini**
 "Dai call center al contact center, il passaggio al self service channel", organizzata da 3 Telecom
- 14 **Novara, Milano, Ostia del Rio**
 "Call Center Manager", organizzata da Datasia

Letture interessanti

- Il consiglio di amministrazione della **Telecom Italia**
- "**Protezione geografica**" è lo studio dei rischi ai fini della scelta della sede e dell'ubicazione di nuovi spazi di vita, dal microscopio delle attività quotidiane, all'analisi strategica e contestuale, offre un ventaglio di alternative e di nuove strategie per importanti ricadde operative sul progetto di andare al "front" da "Call Center International" a cura di Franco Pignatelli Porto Loria, Almas editrice

Novità dai call center

- Ente Cassa di Risparmio di Genova e Imperia** ha aperto un nuovo ufficio a Milano.
- Mr. Josh Sylve** ha inaugurato la sede italiana di **Sybase Enterprise** a Prato.
- Il call center di **Regal Insurance** (a Castello-Milano) è attivo in tutto per 15 bambini.

159 numero unico

Come comunicare il costo della telefonata? Sulle pubblicità? Sul marketing informativo? Avvicino l'operatore del call center?
[Scopriete i nostri servizi e le esperienze.](#)

Nuova guida SLA Web C.C.

Nell'ultima edizione della guida sono, tra l'altro, riportati vari suggerimenti per le interazioni per comunicazioni con le tempistiche in reali, call back latero e per quello in tempo reale chat, internet call, call back next.

Le feste degli infernali

Itis, Adecco, Margherita e la festa degli infernali sono stati i protagonisti con la festa del 2 settembre che è stata presentata dal TOS del 14 settembre.

Progetto formazione FSE

La **Consorzio Italianesimo** ha presentato alla Regione Lombardia un progetto "guida" di formazione finanziata dal FSE a cui hanno aderito **Assonova, Cerdas, Telecom, Datasia, Plus, E-Care, Datasia Network, Telecom, Telesemp, Jaconetti, Datasia Multimedia e Telecom WorldWide**. Come attuale la spesa se il progetto è stato accettato.

Record di traffico sul sito CMMC - nella 1ª settimana di settembre 20.300 pagine consultate

Adecco **Call Center Solutions**

DEIMOS

© 2007 Adecco Call Center Solutions - Via De Pisis 4 - 00187 Roma - Tel. 06/5739111 - info@ccs.it

ALCATEL **to be on-line** **ALCATEL**

Ultimo numero del "mondo dei call center italiani" - n. 82 - anno 4 - 11/12/2007

Nuove tecnologie e applicazioni
 Portali social, self-service, gestione delle e-mail, interactivity management...

Arrivederci al MEETING
 giovedì 6 dicembre

CRM COOPER

CRM: case history variegati

Il CRM viene visto dall'offerta come un'opportunità per tutti, dai fornitori del legacy system, dai fornitori delle applicazioni di marketing operativo ed analitico e dai vendor di outsourcing (senza parlare della consulenza). Il tema si presta ad essere interpretato diversamente anche dalla stessa società che hanno già adottato il CRM e che il loro personale nel corso del convegno presenterà di persona. Questo meeting vi offre la conferma che siamo arrivati agli inizi e il secondo Database con il CRM e il marketing operativo **11 settembre 2007 a 12.00**

L'India cerca lavoro

Staviano da un call center indiano la copione e la sua storia è stata pubblicata su "The India I have got my own call center of 40 seats in India. I have got predictive dialer and reporting facility on daily basis. I have got spare capacity of seats and we want to place it for the betterment of company and to provide company's good will. We provide the best service with the cheapest rates of \$5 per hour".

Voice Portal e Asp

Da VoiceCall di novembre 2007 a Roma in un'intervista molto tecnologica per i servizi center: dalle applicazioni di portali vocale ai menu di servizi center in mobilità. La ricerca e relazione molto in evidenza i diversi aspetti dell'offerta presente e in fase di sviluppo attivo.

Welcome! Irene Sagua

TELECOM ITALIA E CMC - questo il tema di Francesco, che si svolgerà giovedì 13 dicembre 2007 presso lo spazio eventi di Sogefi a Roma, T15 a Milano.

Il legale risponde

Ricordare: "In relazione al tema del controllo a distanza" è la prima pratica che viene svolta in molti Call Center, come l'attività della chiamata basata oppure quella in modo che il controllo non è a distanza, ma viene svolto in affiancamento all'operatore. Quali possono essere le implicazioni legali in questi casi?

Il Database di ricerca per CMMC

L'andamento delle visite al sito CMMC - una tabella dell'andamento del traffico [Scopri](#)

Scopri come Oracle e HP possono aiutarvi

ORACLE **HP**

© 2007 Adecco Call Center Solutions - Via De Pisis 4 - 00187 Roma - Tel. 06/5739111 - info@ccs.it

ricordare

Le 4 “C” del Marketing Relazionale

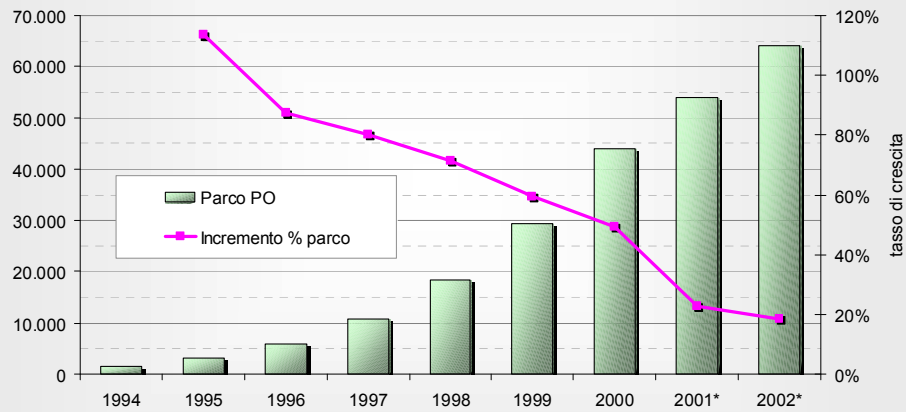
- ❖ C come Conoscere
- ❖ C come Correlarsi
- ❖ C come Conservare
- ❖ C come Conquistare



Il Mercato Contact Center in Italia



Parco Postazioni Operatore Contact Center in Italia



Fonte: Coordinamento CmmC

* previsioni



Gara per servizio di "Call Center" sull'Euro dal Ministero del Tesoro

Risultano in gara (26 novembre 2001):

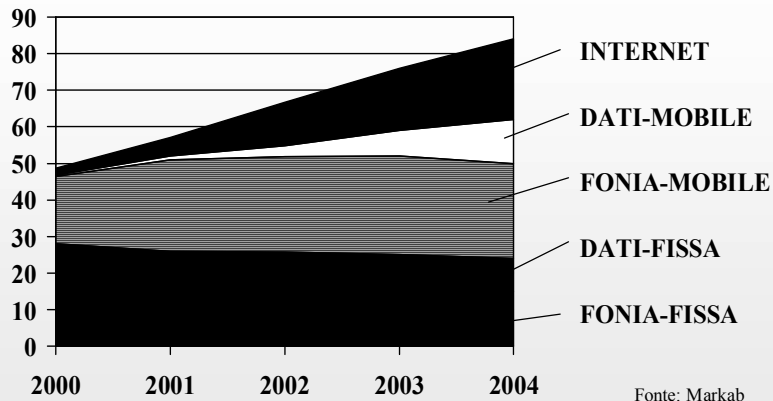
- Atos Origin
- BNL Multiservizi
- Capodarco
- Citec S.p.A.
- Datapoint
- Delco, Publitel, Consiel (R.T.I.)
- EDS S.p.A (Elettronica Data System)
- Engeneering (Ingegneria Informatica)
- Getronics
- InTouch S.r.l., Il Sole 24 Ore S.p.A. (R.T.I.)
- Sema S.p.A. / LTS S.p.A. (R.T.I.)
- T System Italia S.p.A.
- Telecom Italia
- Teleperformance Italia S.p.A.



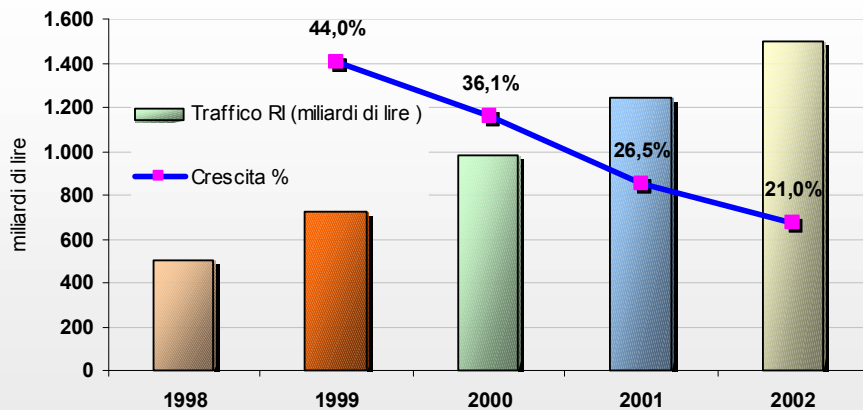
Introiti dei carrier di telecomunicazioni

Fatturato previsto dal 2000 al 2004 in migliaia di miliardi di lire

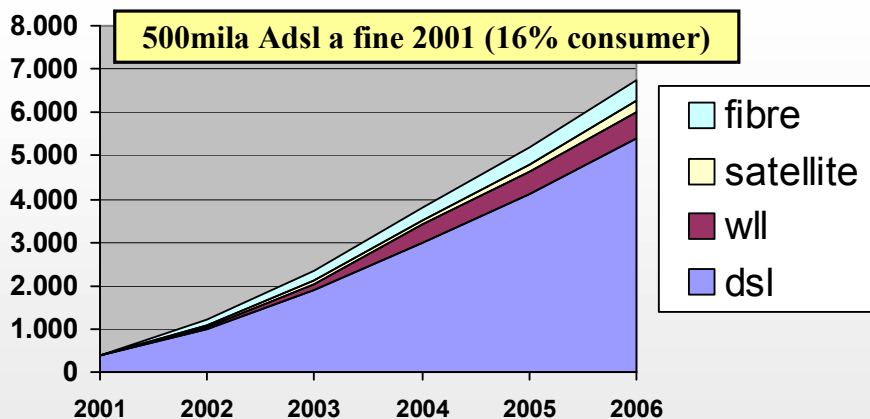
traffico "voce" 2001: 130 miliardi di minuti (+ 28% con Internet + 3% voce)



Trend introiti Rete Intelligente operatori di rete fissa in Italia



Trend accessi a larga banda in Italia



Previsione accessi fissi a Internet - valori in migliaia - fonte: M.Decina



"Il call center, motore della ripresa"

Panel con le testimonianze di:

- Luca Scopino, DHL
- Joao Pedro Do Rosario, TIM





CMMC: programmi a breve



Servizi per la nostra comunità



incontro. “Cosa c’è dopo il call center”

13 dicembre ore 15 – Milano

Benvenuto ed introduzione

Dr. Michele Perini (Sagsa)

•Trend del futuro nel call center

Arch. Renata Sias (Rivista Ufficiostile)

•Impatto delle nuove tecnologie sui call center

Inq. Max Bulling (Gruppo AMI’)

•Aspetti normativi del lavoro

Dr. Elio Minicone (Resp.Area Lavoro ASSOLOMBARDA)

•Normative delle ergonomie dei call center

Inq. Angelo Speranza (CATAS)

•Il call center come veicolo di qualità del servizio

Dr. Mario Massone (CMMC)

•Aspetti assicurativi sulla responsabilità civile del prodotto

Dr. Tamburini (Winterthur)



Servizi per la nostra comunità

Convegno: "Il CRM per la ripresa"



sabato 19 gennaio – Milano - Fiera Milano

- ore 11,00 - *Il CRM è un'opportunità?*

Mario Massone, (CMMC)

- ore 11,20 - *Scenari dell'offerta Crm*

Nazzareno Gorni, (Markab)

- ore 11,40 - *Outsourcing di Crm*

Marco Crola, (Teleclient – Fiat)

- ore 12,00 - *Crm per le PMI*

Fulvio Simonetta, (Prisma - Opera Multimedia)

ore 12,20 - *Case history*

Flavia Costi, (We@service - Gruppo BPM)

- ore 12,40 - *Dibattito e conclusioni.*



Servizi per la nostra comunità

workshop CMMC



Contatti profittevoli

dalle comunicazioni automatiche alla gestione delle risorse umane

25 Gennaio, ore 10

Centro Congressi Stelline, Corso Magenta 61 Milano

**Un servizio di automazione
completa del contatto telefonico**

Paolo Vitali, Direttore Operativo [Your Voice](#)

**Uno strumento per la gestione delle
risorse umane nei Contact Center**

Mauro Campagnoli, Responsabile Sviluppo Software [Telemacus](#) Federico
Brianza, Responsabile Commerciale [Telemacus](#)



TELEMACUS

Servizi per la nostra comunità
Workshop Formativi



Come diventare leader dei servizi

Web Call Center

4 e 5 marzo 2002

Roma - Olgiata

Centro di Formazione della Banca di Roma



Servizi per la nostra comunità
Formazione Master



- 1. Gestione Risorse Umane**
- 2. Information Technology**
- 3. Marketing e Comunicazione**

I Master hanno una durata di 112 ore (16 giornate) e si sviluppano in modalità estensiva (formula venerdì sabato con un modulo residenziale sabato e domenica) nell'arco di 3 mesi

in collaborazione con  **Risorse**
callcenter



Servizi per la nostra comunità
Formazione on-line

Come diventare operatore call center
nell'era del web



- **** indice del corso ****
- Introduzione al call center
 - Comunicazione e call center
 - Call Center inbound
 - Call Center outbound
 - Internet e Call Center



in collaborazione con



Meeting CMMC 2002



- primo meeting
località: Palermo
data: 1-2 marzo 2002
- secondo meeting
località:
data: 2° sett. settembre 2002
- terzo meeting
località:
data: 1° sett. dicembre 2002



Contact Center Manager 2001 *seconda edizione*

Premi

- *Contributo all'innovazione*
- *Attenzione alla qualità dei servizi*
- *Impegno nella crescita dei collaboratori*

La Giuria: Società Aderenti a CMMC e di Consulting



Contact Center Manager 2001 Candidati – selezione finale

- *Contributo all'innovazione*
Francesco Di Perna – Virgilio Tin
Fabrizio Menozzi – AMI' Telewok
- *Attenzione alla qualità dei servizi*
Carlo Luciano - CSU Camuzzi
Franco Piro – Com.Net
Ambrogio Pozzi – Acroservizi
- *Impegno nella crescita dei collaboratori*
Giuseppe Nicolai – Cos.Med
Carmile Paoloantonio – Popolare di Novara



Grazie per l'attenzione e
Buon Natale



www.club-cmmc.it