

**2022**  
**CMMO**  
**1/4 di secolo**

MEMBER OF  
CLUB  
**CMMO**  
Customer Management  
Multimedia Competence



**CMMO**



# **Reunion degli Auguri**

***on-line venerdì 16 dicembre ore 12***

**Il Club CMMC**  
***consuntivo 2022***  
***e programma 2023***

**CMMC**



# Ringraziamo gli «Ospiti» per i 25 anni del Club



# Il Club CMMC nel 2023 in breve



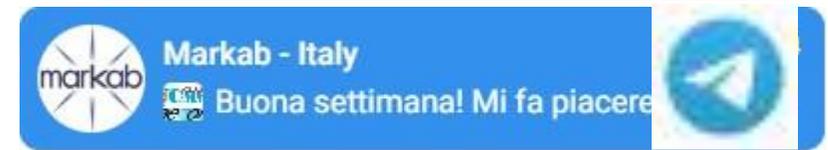
**CMMC - Customer Management Multimedia Competence**  
"Mi piace": 1101 • Follower: 1112



**Settimana 2023**  
**Relazione Esperienza**  
**Cliente Collaboratore**



**I Venerdì di CMMC**



## Premi e Riconoscimenti CMMC – ottobre 2023

- ❑ Nel 2022 si è svolta la 20esima edizione dei premi CMMC.
- ❑ Le categorie di Premi con maggiore partecipazione sono:
  - Digital Customer Service,
  - Customer Experience,
  - Intelligenza Artificiale,
  - Formazione Nuove Competenze.
- ❑ Il numero delle segnalazioni quest'anno non è stato molto alto.
- ❑ Per il 2023 serve accrescere l'interesse comune di tutti gli attori della filiera a far concorrere le migliori pratiche, valorizzando le specificità della iniziativa di CMMC, che non si limita alla consegna degli awards

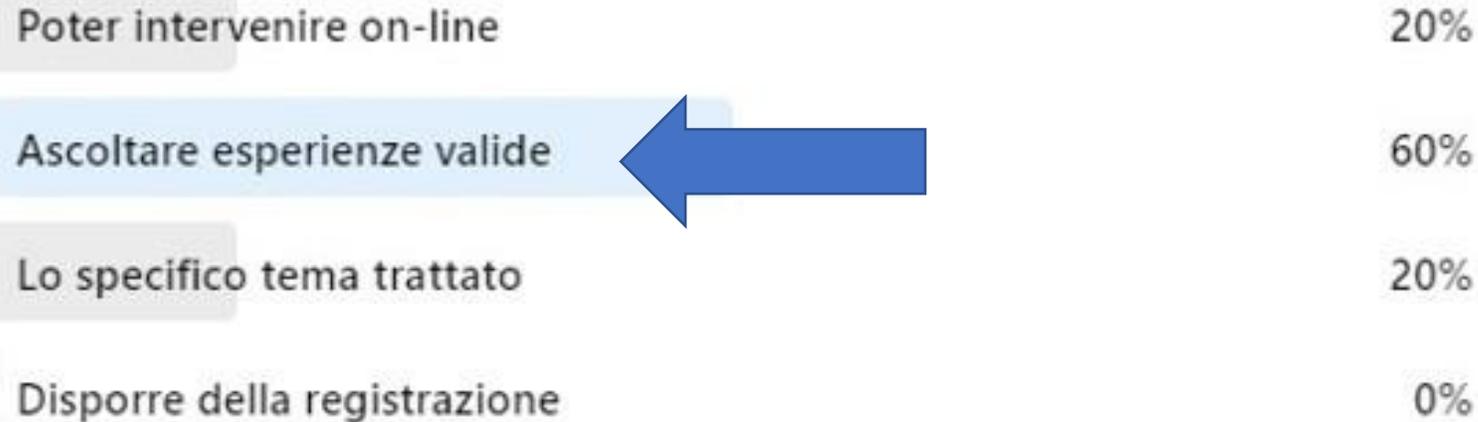




- **Viene inviata via e-mail settimanalmente.**
- **Nel 2022 sono state realizzate 42 edizioni della newsletter.**
- **In media ogni edizione viene “vista” dal 23% degli iscritti.**
- **Se ci sono idee per migliorare possiamo lavorarci.**

# Incontri on-line

Anche in relazione all'alto numero di webinar proposti dal mercato, cosa è più importante per te?



**I Venerdì di CMMC**



## Incontri on-line

- ✓ Di norma si svolgono di venerdì dalle 12 alle 13.
- ✓ Prenotazione con Eventbrite e realizzazione su piattaforma Teams.
- ✓ Partecipanti nel 2022 di poco superiore a 50, da min 21 a max 80.
- ✓ La preparazione degli interventi dei relatori è molto apprezzata.
- ✓ Per migliorare l'interazione una sessione per ospitare le richieste di chiarimenti e altre testimonianze relative al tema trattato.
- ✓ Nel “dopo incontro” varie riprese (contenuti, immagini e audio-video registrazioni) sia sui social che sul sito web di CMMC.
- ✓ Favorite le testimonianze di «filiera»
- ✓ Gli argomenti: trattati dai Tavoli CMMC (vedere dopo) e suggeriti dal mercato.

**I Venerdì di CMMC**



- **Incontri on-line per iscritti a CMMC per approfondire temi particolari.**
- **Le relazioni sono consultabili con password di accesso.**
- **Nel 2022 erano attivi i seguenti Tavoli: AI, CX, HR e SW.**
- **Sarebbe auspicabile un maggiore attivismo da parte degli iscritti.**
- **Per il 2023 si pensa di lavorare su questi argomenti:**
  - **Attività proattiva e produttiva. Vendita e caring**
  - **Valore Relazione Esperienza Cliente. Modelli innovativi**
  - **Omnicalità Phygital & Human Digital. Operation e Digital Transformation**
  - **Customer Experience a 360°. Leva di business**
  - **Sfide dell'AI: dati sintetici, multimodal/emotional, app.ni video, ChatGPT**
  - **Creazione di buone competenze nel CM. A che punto siamo?**
  - **Voice of Customer, approcci e indicatori a confronto**



- Il «programma a tappe» è stato attivato nel corso del 2022
- Incontri organizzati presso le aziende di CMMC (e trasmessi on-line).
- Il tema affrontato è deciso con l'azienda che ospita l'incontro.
- Andrebbe migliorata la partecipazione delle “aziende locali”.
- Anche per il 2023 si prevede di mantenere sei edizioni annue.
- Si stanno programmando le prime tappe:
  - ✓ Roma (marzo)
  - ✓ Bergamo (aprile)
  - ✓ Modena (maggio)
  - ✓ Milano (giugno).

# **Settimana 2023**

## **Relazione Esperienza**

### **Cliente Collaboratore**

- **Prima era la «Giornata Nazionale CMMC»**
- **Tradizionalmente si svolge in ottobre.**
- **Ogni azienda aveva una propria iniziativa condivisa in rete.**
- **La «settimana» è stata in parte ripensata.**
- **Dedicata alle innovazioni proposte dai vendor di tecnologie.**
- **Formula on-line, ma potrebbe essere anche ibrida.**



- ❖ **Obiettivo: dare «voce» ai giovani, protagonisti su alcuni temi innovativi**
- ❖ **Percorso di coinvolgimento dedicato ad un gruppo di giovani selezionati, che, attraverso il confronto professionale intersettoriale, possono apprendere, crescere e stimolare innovazione.**
- ❖ **Seconda edizione. Alla prima edizione del 2022 hanno partecipato 20 giovani, dipendenti di altrettante aziende.**
- ❖ **Per il 2023 il programma prevede lo sviluppo di due «azioni»:**
  - 1) **presenza CMMC su SN Instagram**
  - 2) **evento CMMC nello spazio Metaverso.**
- ❖ **Potranno partecipare anche 2 giovani per azienda e si svolgerà con incontri on-line da febbraio a settembre.**

**Contribuisci a  
migliorare il Club**

**CMMO**

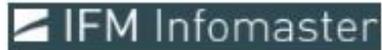


- ✓ Sarebbe gradito che i **Responsabili delle Aziende iscritte** partecipassero di più e, per alcune delle suddette attività di CMMC, con «incarichi» opportuni: es. di **leadership e coaching**
- ✓ La raccolta dei **suggerimenti** provenienti dalle Aziende iscritte attraverso i vari canali di contatto sarà più strutturata
- ✓ Viene dedicata una **pagina informativa** sul sito web.

# Per i «Vendor»



- ✓ I Vendor di tecnologie e servizi hanno un ruolo importante sul mercato e anche nell'ambito del network del Club CMMC
- ✓ Sono fonti di informazioni per quanto riguarda le innovazioni
- Possono rendersi disponibili per attivare iniziative speciali e sponsorship:
  - Ambassador Premi 2023
  - Programma Giovani 2023
  - Settimana Relazione Esperienza 2023
  - Newsletter ToBeOnline 2023
  - **altro.....**

# I canali digitali del Club CMMC



**CMMC - Customer Management Multimedia Competence**  
"Mi piace": 1101 • Follower: 1112

facebook



**CLUB CMMO**  
*to be on-line*

**LinkedIn**



CMMC



Markab - Italy  
Buona settimana! Mi fa piacere



**I Venerdì di CMMC**



Microsoft | Teams



**NEW!**

**Inviateci una fotografia che illustri come nella vostra organizzazione avete preparato queste festività.**