

Comunicato Stampa

CMMC premia i manager che si affidano ad H-care

Ai premi Manager CMMC 2008, nella categoria Responsabile Progetto Virtual Assistant, si classificano ai primi posti Alessandro Cozzio (Telecom Italia), Mauro Veglia (Fiat) e Andrea Lavazzi (ENI), che hanno introdotto la Human Digital Assistant™ di H-care.

Torino, 9 febbraio 2009

E' la tecnologia **Human Digital Assistant™** di **H-Care**, l'azienda della **Divisione Comdata ICT** specializzata nello sviluppo di piattaforme di Customer Care innovative, la chiave del successo di **Alessandro Cozzio (Telecom Italia)**, **Mauro Veglia (Fiat)** e **Andrea Lavazzi (ENI)** nel contesto dei premi **Manager CMMC 2008**, assegnati a fine dicembre da CMMC, l'iniziativa che dal 1997 aggrega società ed enti che si occupano di Relazione con i Clienti attraverso nuovi canali multimediali. I tre manager si sono imposti nella categoria **Responsabile Progetto Virtual Assistant**, istituita nell'ultima edizione per portare in evidenza le capacità di quei professionisti che hanno realizzato progetti di CRM innovativi e di successo, grazie alle piattaforme di assistente virtuale. In particolare, Alessandro Cozzio e Mauro Veglia si sono classificati al primo posto ex-aequo, mentre Andrea Lavazzi si è aggiudicato la seconda posizione.

I tre progetti che si sono imposti all'attenzione della giuria fanno leva sulla soluzione Human Digital Assistant di H-care, uno dei più rivoluzionari sistemi di self-care disponibili a livello internazionale. Questa tecnologia consente di creare e gestire la relazione con i clienti grazie ad Assistenti Digitali "human-like" che appaiono tramite streaming audio e video, interagendo in maniera completamente innovativa con gli utenti e dando vita ad un'esperienza coinvolgente e personalizzata per ciascuno di essi.

Nello specifico, Alessandro Cozzio ha saputo declinare al meglio le potenzialità della tecnologia H-care nell'innovativo progetto di assistenza virtuale per il Customer Care di Telecom Italia Wireline nei canali Web e IVR (Interactive Voice Response). Mauro Veglia, invece, si è avvalso della piattaforma Human Digital Assistant per dar vita a una soluzione di Multichannel Caring che ha consentito a Fiat Customer Services di aumentare la qualità e l'efficienza dei servizi erogati ed incrementare le occasioni e gli strumenti di relazione diretta con i clienti attuali e potenziali. Andrea Lavazzi, infine, ha introdotto sul portale per la famiglia di ENI l'assistente human like di H-care, generando nuove opportunità di dialogo personalizzato con la clientela.

Quello conquistato dai tre manager è il primo riconoscimento in assoluto a livello mondiale per i professionisti impegnati nel campo innovativo delle piattaforme di assistente virtuale; un'importante affermazione che apre loro le porte agli Award ECCCO, i premi europei che saranno assegnati a Manchester il prossimo 6 maggio dalla European Confederation of Contact Centre Organisations.

"Credo non ci sia maggior soddisfazione per un'azienda come H-Care che quella di contribuire al successo dei propri clienti, un successo che per Telecom, Fiat ed ENI si misura attraverso i risultati concreti conseguiti sul mercato e che viene oggi riconosciuto anche dagli esperti del settore riuniti in CMMC – ha dichiarato **Umberto Basso**, Fondatore & AD di H-care e Direttore Ricerca e Innovazione Tecnologica della Divisione Comdata ICT. H-Care opera da sempre in qualità di vero e proprio partner per i propri clienti: ecco perché i premi ottenuti dal management di Telecom, Fiat ed ENI grazie alle nostre tecnologie rappresentano un grande motivo di orgoglio anche per noi."

"CMMC ha deciso di introdurre questo importante riconoscimento in una fase particolarmente critica dell'economia, in cui sono in molti a frenare sull'innovazione dei loro assetti organizzativi – ha affermato **Mario Massone**, fondatore di CMMC. Noi, invece, siamo convinti che i front-end

dovranno fare un ricorso sempre più ampio a self-service e multicanalità, dedicando le risorse umane qualificate a gestire attività complesse.”

Comdata

Comdata opera sul mercato in qualità di Business Delivery Partner e realizza una modalità di servizio innovativo in grado, attraverso l'integrazione di Consulenza Specialistica, Tecnologie evolute e Strutture Operative di eccellenza, di anticipare le esigenze del Cliente e proporre modelli di re-ingegnerizzazione dei processi che portano valore e trasformazione al business aziendale.

Nata nel 1987 a Torino, rappresenta oggi una realtà presente su tutto il territorio nazionale attraverso venticinque sedi.

www.comdata.it

H-care

H-care è la società della Divisione Comdata ICT dedicata allo sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative per i servizi di customer care in modalità multicanale e self-service. L'esempio principale è la piattaforma Human Digital AssistantTM, che consente di realizzare un operatore digitale in grado di assistere e supportare i clienti in modalità human-like ed è disponibile su portali web, telefoni cellulari, ip-set top boxes e chioschi, migliorando la customer experience e contribuendo significativamente alla riduzione dei costi operativi. Questa tecnologia è attualmente in uso presso clienti come Telecom Italia, Fiat, Lottomatica, Eni, Toyota Financial Services, Tim Brasil.

www.h-care.it

Per ulteriori informazioni:

Paolo Carminati

Communication Director

Comdata S.p.A.

Tel. 011.507.1000; Fax 011.507.1001

e-mail: p.carminati@comdata.it

Viviana Viviani, Alfonsa Butera

Pleon

Tel. 02.0066290 - 335459289

e-mail: viviana.viviani@pleon.com, alfonsa.butera@pleon.com