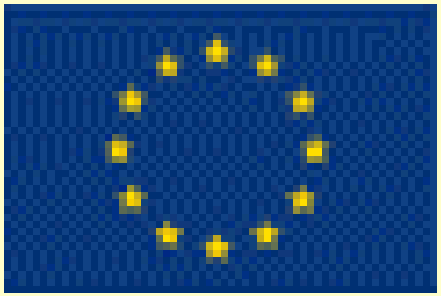
*** APERTURA CONVEGNO ***



Residenza
Ripetta Roma

Intervento di
Mario Massone
fondatore CMMC

MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI

MIT
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE

CMMC

Gli scopi di CMMC
"Customer Management Multimedia Callcenter"

a) Favorire lo sviluppo delle strategie e dei servizi Crm e Contact Center in Italia.

sin dal 1997

b) Agevolare il confronto e lo scambio di idee ed esperienze tra aziende ed enti diversi ma con la strategia Crm in comune,
- svolgendo studi di mercato e benchmarking,
- organizzando meeting, convegni e workshop.

c) Promuovere la crescita professionale, attraverso formazione qualificata e certificazione delle competenze degli addetti al settore Crm e Contact Center.

nel 2003 168 iscritti

d) Diffondere ogni tipo di normativa, criterio o accordo - ad esempio le guide ai Service Level Agreement - volti a favorire la crescita del valore dei servizi di Crm e Contact Center.

CMMC

1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

Le Motivazioni della "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

1) **Far conoscere la qualità e la complessità dei servizi svolti**

2) **Promuovere le varie professionalità richieste da queste organizzazioni.**

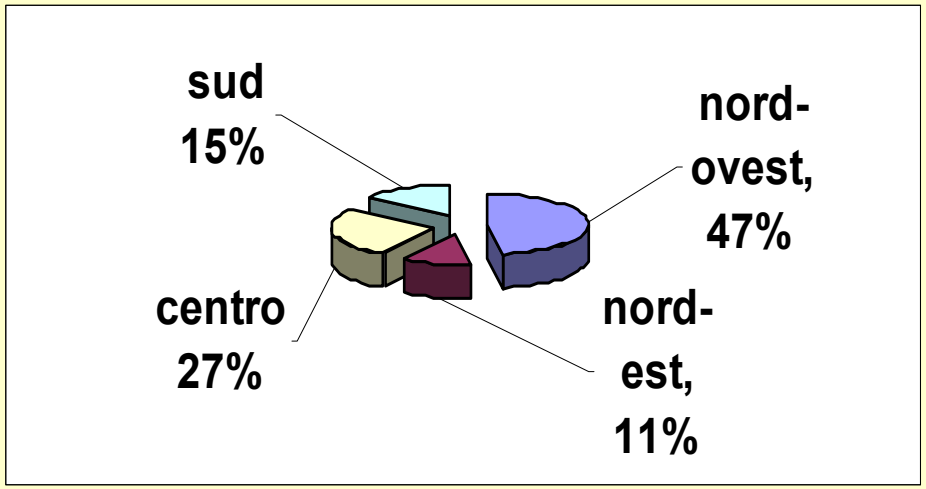
La giornata nazionale del Crm e dei Call Center si è svolta il 16 ottobre ed è una manifestazione dedicata a tutti i Crm e Call Center iscritti a CMMC, coinvolgendoli presso le proprie sedi. L'evento si ispira ad altre esperienze già condotte in Europa (ECCCO- European Confederation of Contact Centre Organisation)

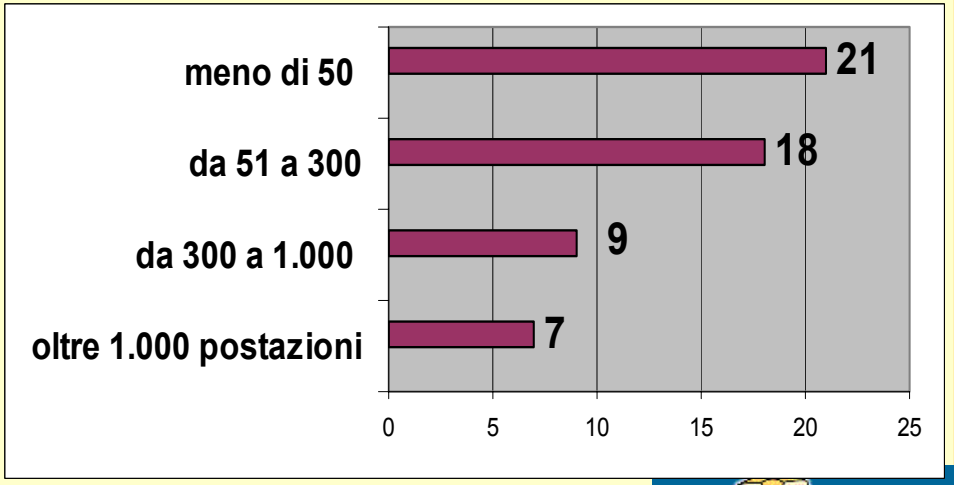
E' la prima manifestazione dedicata alla "relazione con i clienti e con i cittadini"

CMMC

I PARTECIPANTI alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

Hanno partecipato 55 call center,
un campione rappresentativo del mercato:
- 29 sono call center in house e
- 26 sono società di outsourcing.

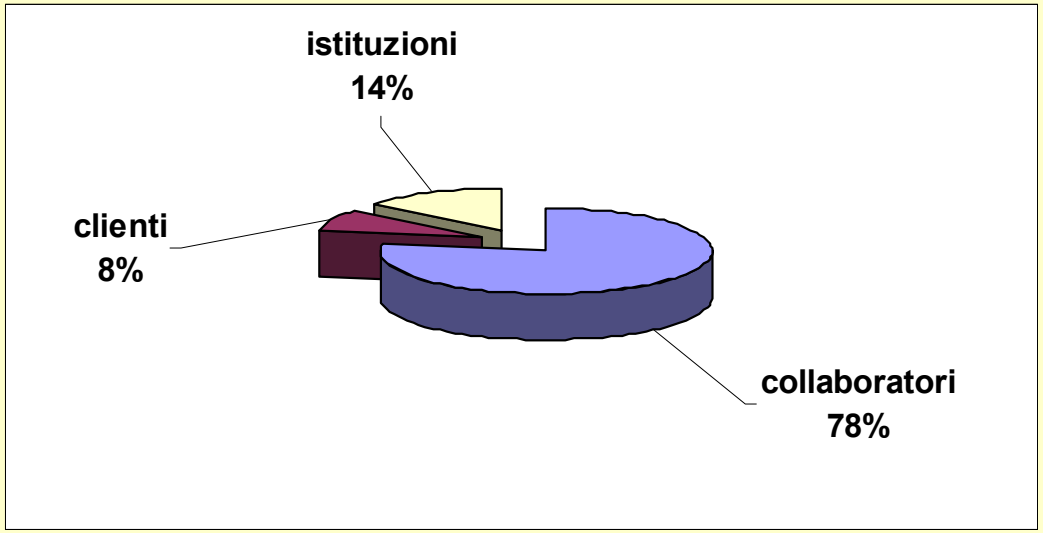




Le ATTIVITA' della "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

Alle diverse attività organizzate per il 16 ottobre hanno partecipato circa 6.900 persone:

- **78% collaboratori, parenti e familiari**
- **14% scuole, università, istituzioni e giornalisti**
- **8% clienti finali e committenti.**



Le Persone coinvolte durante la "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

Consuntivo 16 ottobre 2003 "Giornata Nazionale del Crm e dei Call Center"	
Numero delle persone che hanno partecipato:	
Addetti del Call Center	3.650
Altro Personale interno all'Azienda	800
Parenti dei Collaboratori del Call Center	900
Personale di Clienti acquisiti	335
Personale di Clienti potenziali	110
Personale di Fornitori (tecnologie, risorse umane)	90
Studenti	650
Professori - Insegnanti	30
Interlocutori istituzionali e di associazioni	125
Giornalisti	55
Altre Persone intervenute	150
Totale Persone intervenute alla Giornata Nazionale	6.895

Il servizio galleria immagini via telefonino "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

obiettivi attività convegno

Club | Aziende | Attività | Interattività | Lettura | Eventi

NOVITA'

coordinamento | Partecipanti classificati per numero di postazioni | introduzione

oltre 1.000	da 301 a 1.000	da 51 a 300	da 51 a 300	meno di 50	meno di 50
oltre 1.000	da 301 a 1.000	da 51 a 300	da 51 a 300	meno di 50	meno di 50

Mobile Blog Project by: niweb markab

<< PREVIOUS THUMBNAILS NEXT THUMBNAILS >>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

migliaia di visite il 16 ottobre

villaggio globale

Sponsor tecnico

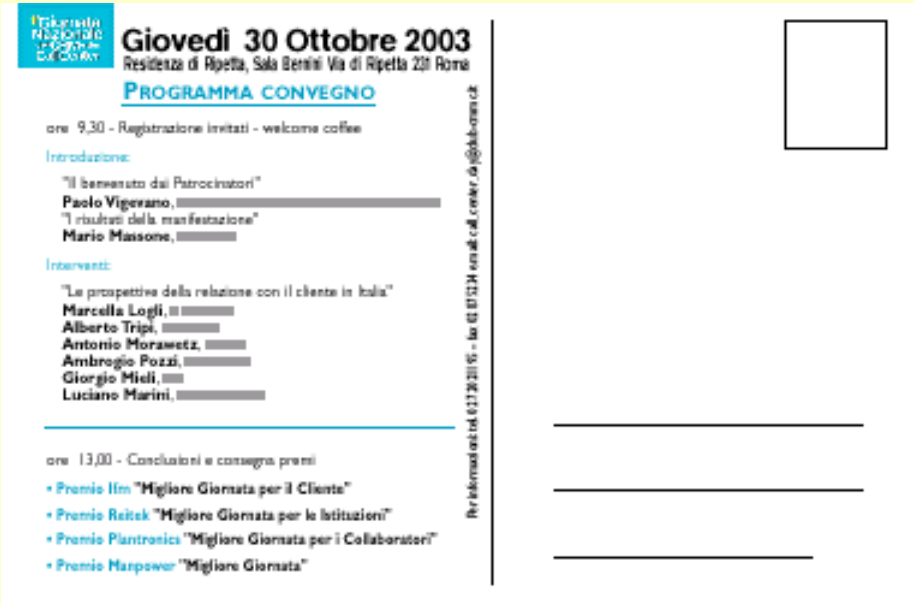
TIM

CMMC

1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

Anche le Società dell'offerta partecipano alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

Sono 25 i loghi delle società dell'offerta evidenziate nell'invito



1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

Giovedì 30 Ottobre 2003

Residenza di Ripetta, Sala Bernini Via di Ripetta 231 Roma

PROGRAMMA CONVEGNO

ore 9,30 - Registrazione invitati - welcome coffee

Introduzione:

"Il benvenuto dai Patrocinatori"
Paolo Vigevano,
"I risultati della manifestazione"
Mario Massone,

Interventi:

"Le prospettive della relazione con il cliente in Italia"
Marcella Logli,
Alberto Tripi,
Antonio Morawetz,
Ambrogio Pozzi,
Giorgio Mieli,
Luciano Marini,

ore 13,00 - Conclusioni e consegna premi

- Premio Ifm "Migliore Giornata per il Cliente"
- Premio Reitek "Migliore Giornata per le Istituzioni"
- Premio Plantronics "Migliore Giornata per i Collaboratori"
- Premio Manpower "Migliore Giornata"

Per informazioni tel. 0172 [illegible] - fax 0172 [illegible] email: call.center.da@[illegible]

CMMO

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

oltre 1.000 postazioni operatore

- **CONTACTA – ACROSERVIZI - Torino**
- **ALICOS – COS - Palermo**
- **POSTE ITALIANE - Genova**
- **TELECOM ITALIA - Milano e Roma**
- **TIM - Firenze**
- **VODAFONE - Milano**
- **VODAFONE - Roma**

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

da 300 a 1.000 postazioni operatore

- **DATACONTACT - Lecce**
- **DHL Express - Roma**
- **DHL Express - Venezia**
- **GIALLO VOICE - Milano**
- **RBS - Roma**
- **TELIC DATEL VOICE - Crotone**
- **TRANSCOM WorldWide - Lecce**
- **TRANSCOM WorldWide - Milano**
- **TRANSCOM WorldWide - L'Aquila**

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

da 51 a 300 postazioni operatore

- **ANSWERS GROUP - Milano**
- **BNL - Roma**
- **BANCA P. DI VERONA E NOVARA - Novara**
- **B2Win - Roma**
- **COM.NET - SOFTPEOPLE - Cernusco - Milano**
- **CONTACT CENTRE – SOFTPEOPLE - Roma**
- **DE AGOSTINI - Novara**
- **ERGO PREVIDENZA - Milano**

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

da 51 a 300 postazioni operatore *(continua)*

- **Help Phone - S. Giovanni al Natisone - Udine**
- **H3G - Milano**
- **INTERTEL SERVICES - Roma**
- **IRIDEA - Lecce**
- **MEDIACALL - Concorrezzo - Milano**
- **OPERA NETCENTER - Assago - Milano**
- **QUERCIA SOFTWARE - Verona**
- **RASBANK - Milano**
- **SEPA - Roma**
- **UNICREDIT BANCA - Milano**

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

meno di 50 postazioni operatore

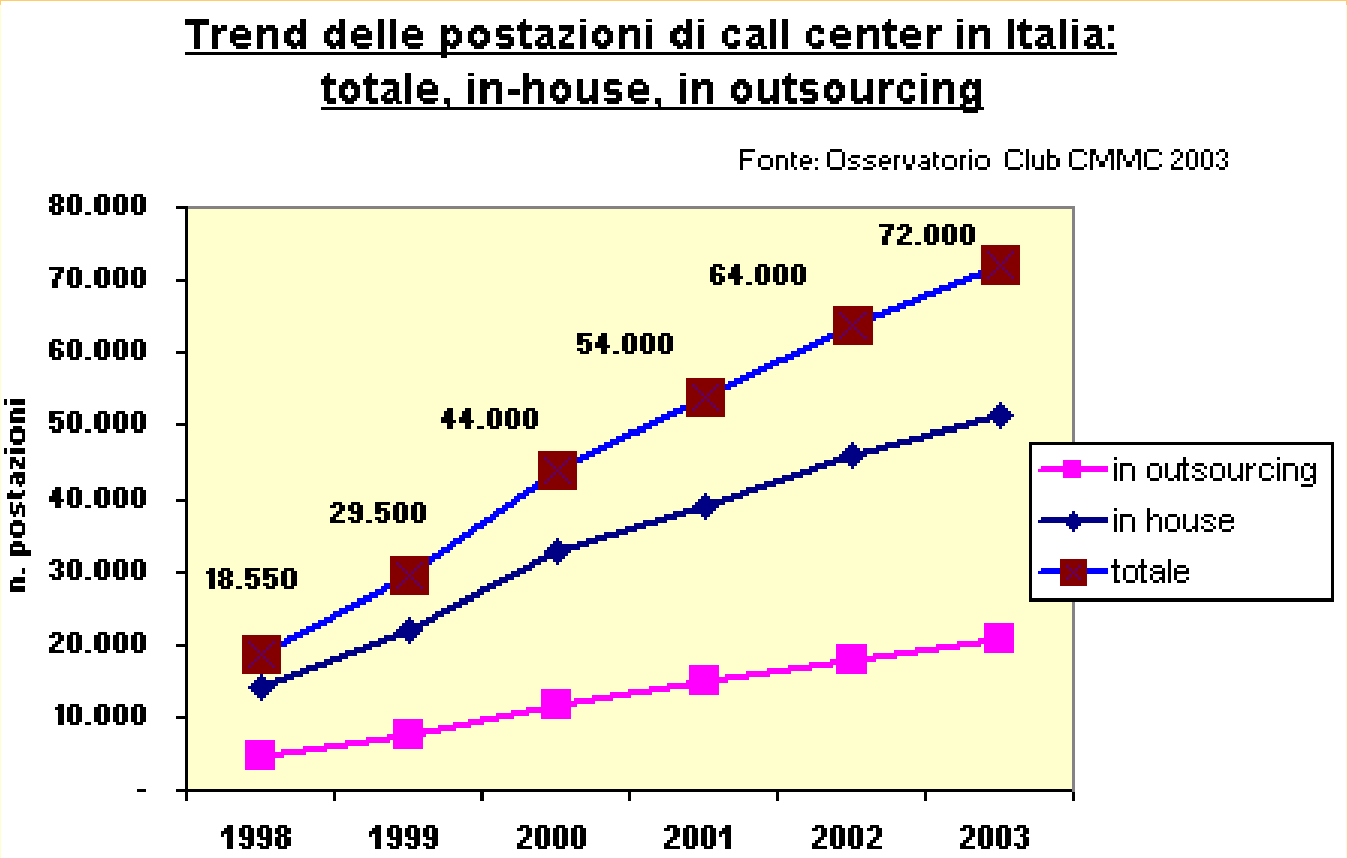
- **ALTER EGO - Pozzuoli - Napoli**
- **BLUE ASSISTANCE - Torino**
- **BON PRIX - Valdengo - Biella**
- **BRAND EQUITY - Casalnuovo Napoli**
- **CASSA di RISPARMIO di BOLZANO - Bolzano**
- **CEDACRI - Collechio - Parma**
- **CEDACRI - Castellazzo B. - Alessandria**
- **CENTAX TELECOM - Bergamo**
- **DeS - Delco Services - Roma**
- **Etinera - Ente Tabacchi Italiani - Roma**

Le Società che hanno partecipato alla "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

meno di 50 postazioni operatore *(continua)*

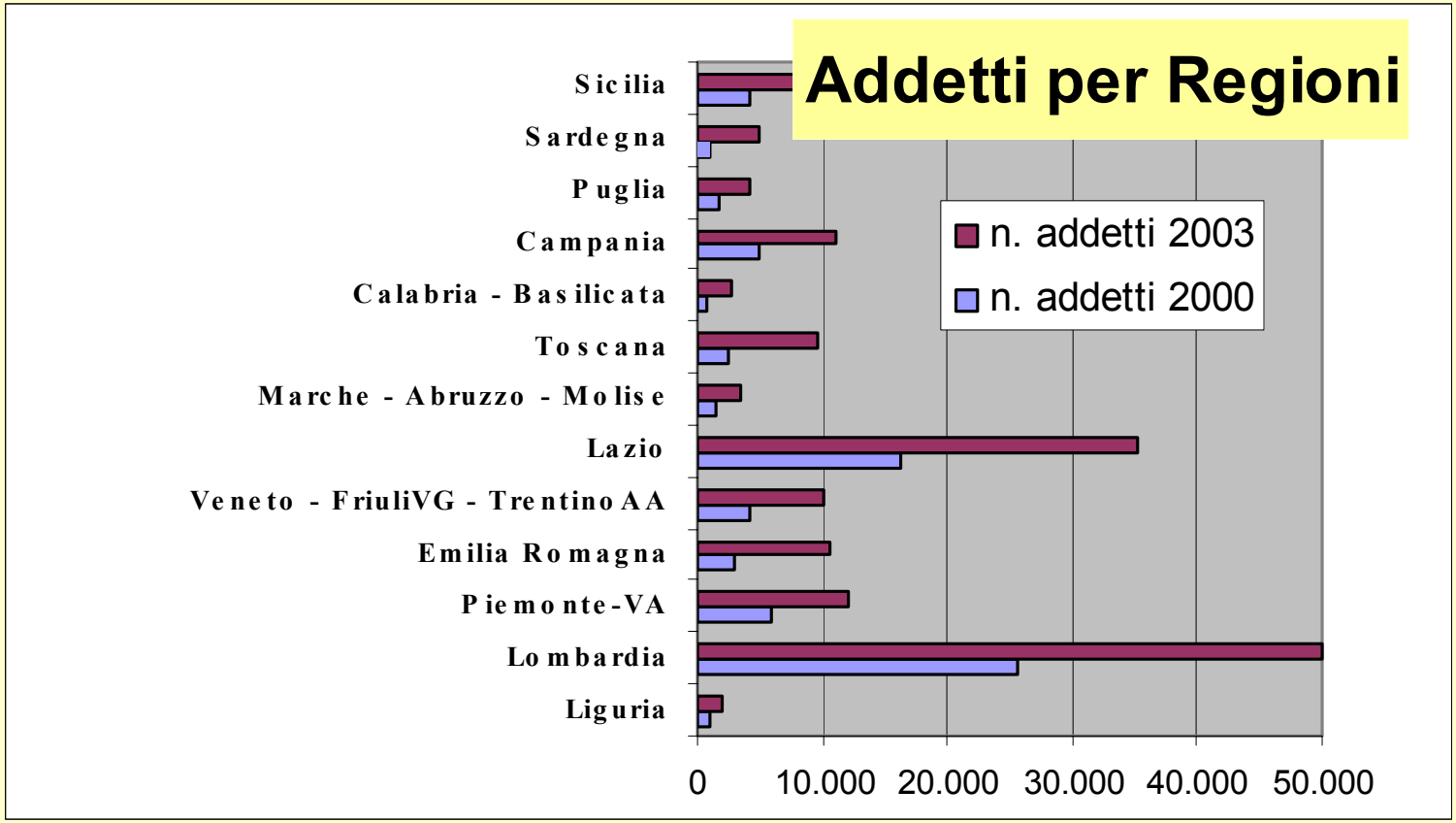
- **FILO DIRETTO SERVICE – Agrate B. - Milano**
- **GE.RI Gestione Rischi - Cagliari**
- **GE.RI Gestione Rischi - Milano**
- **GE.RI Gestione Rischi - Roma**
- **IC SERVICE - INFOCAMERE - Roma**
- **MEDIASERVICE - Carsoli - L'Aquila**
- **PHONETICA - Cusano M - Milano**
- **SECONDAMANO - Milano**
- **SFERIKA - Codroipo - Udine**
- **TELEKOTTAGE - Asiago - Vicenza**
- **WE@BANK - Milano**

In Italia abbiamo investito nel Crm



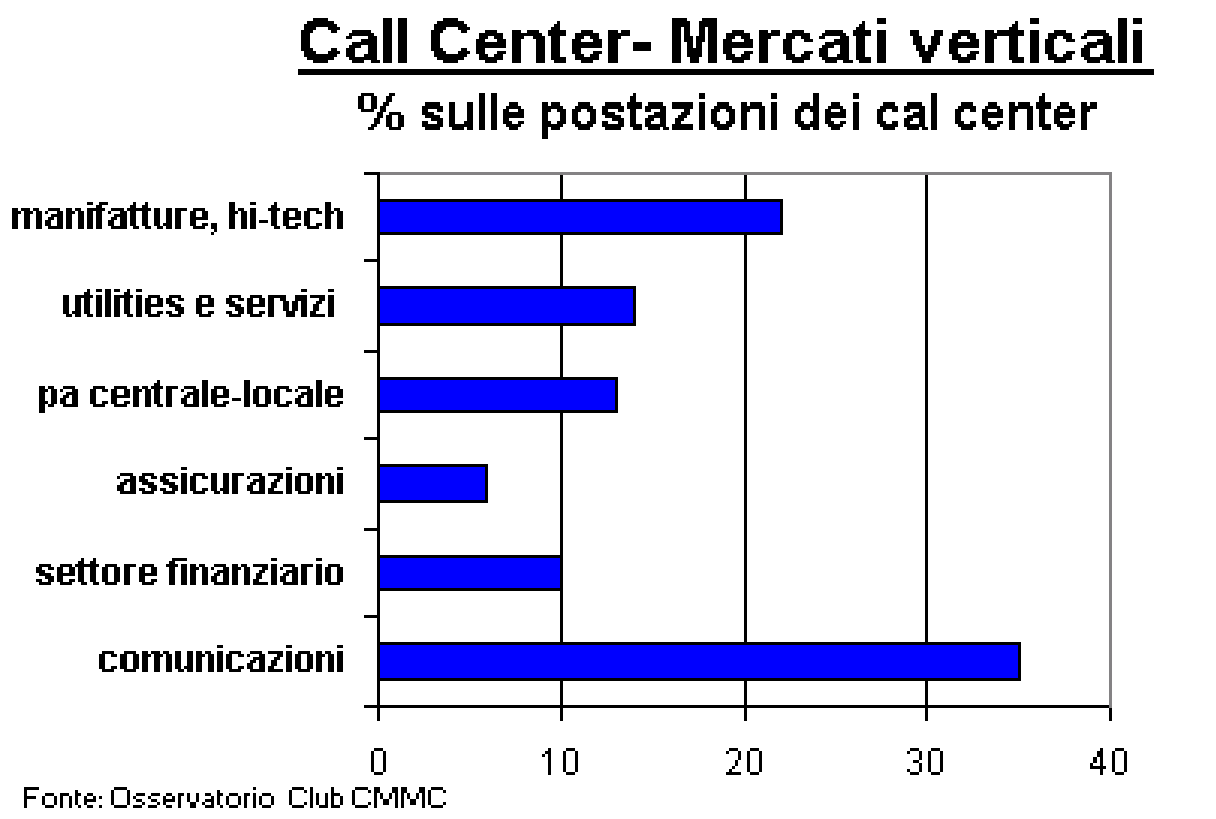
Nel decennio dal 1993 ad oggi il parco delle postazioni di Call Center in Italia è cresciuto di 2 "zeri": da 700 a oltre 70.000 posti operatore.

Le localizzazioni dei Call Center interessano tutte le Regioni d'Italia



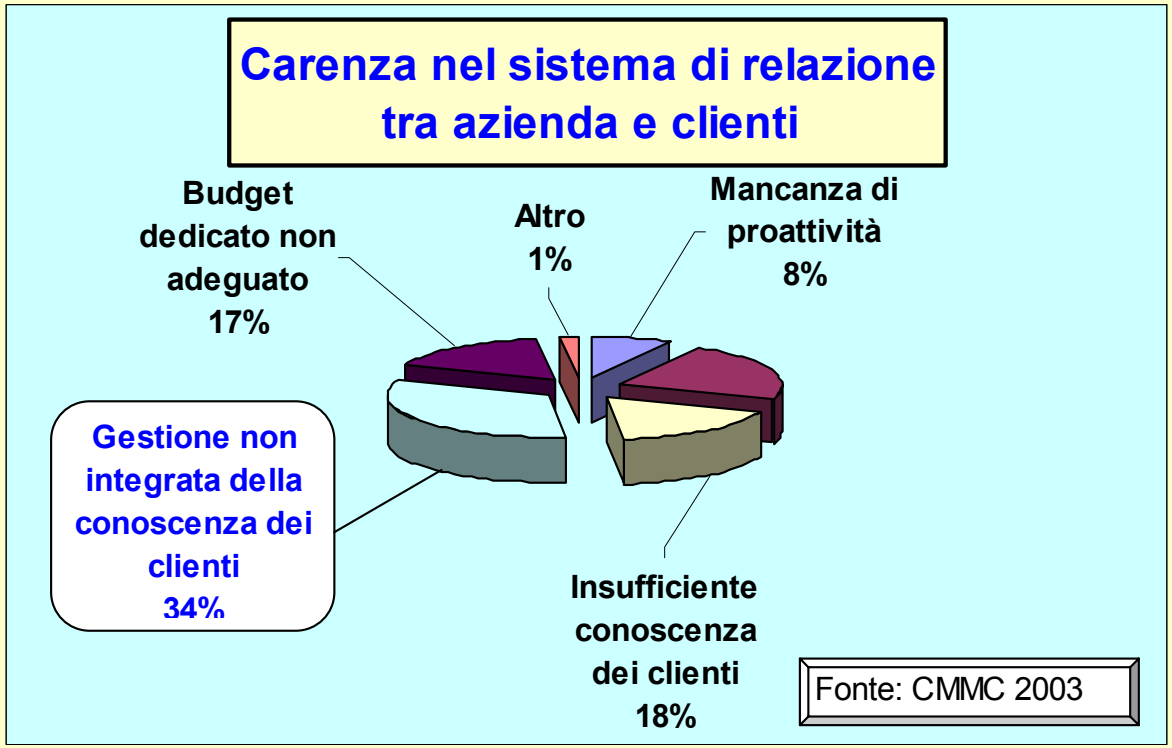
170.000 addetti, 16.000 sono responsabili e specialisti.
65% sono donne e l'età media è di 29 anni.
Negli ultimi 4 anni i Call Center hanno dato lavoro a quasi 40.000 persone nel Sud e nelle Isole.

Il Crm sta interessando tutti i settori



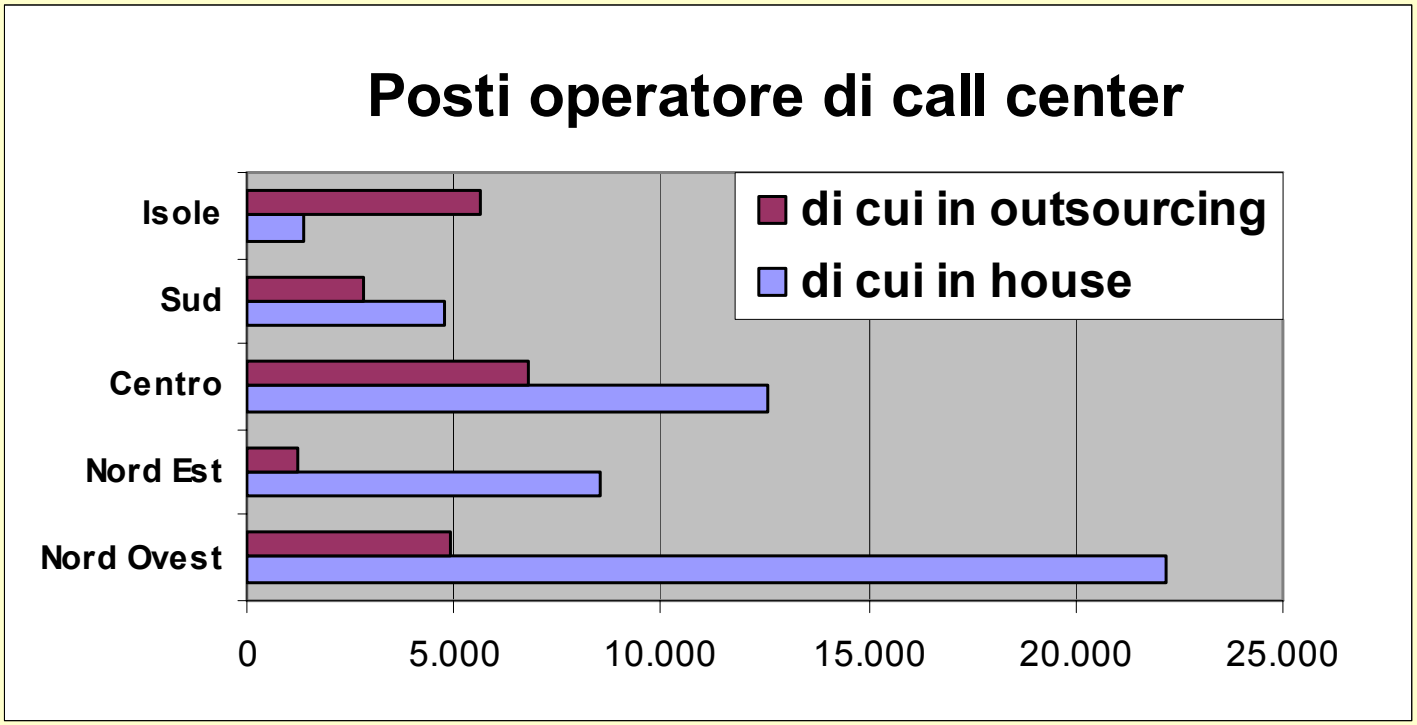
I Call Center contribuiscono al ridisegno organizzativo di aziende ed enti , ove "i clienti e i cittadini sono al centro".

Il Crm tende a risolvere un'esigenza sentita



Peculiarità del Call Center: strumento di marketing relazionale, che attiva nuovi canali di comunicazione.

Cresce l'outsourcing in particolare nel Sud Italia e nelle Isole



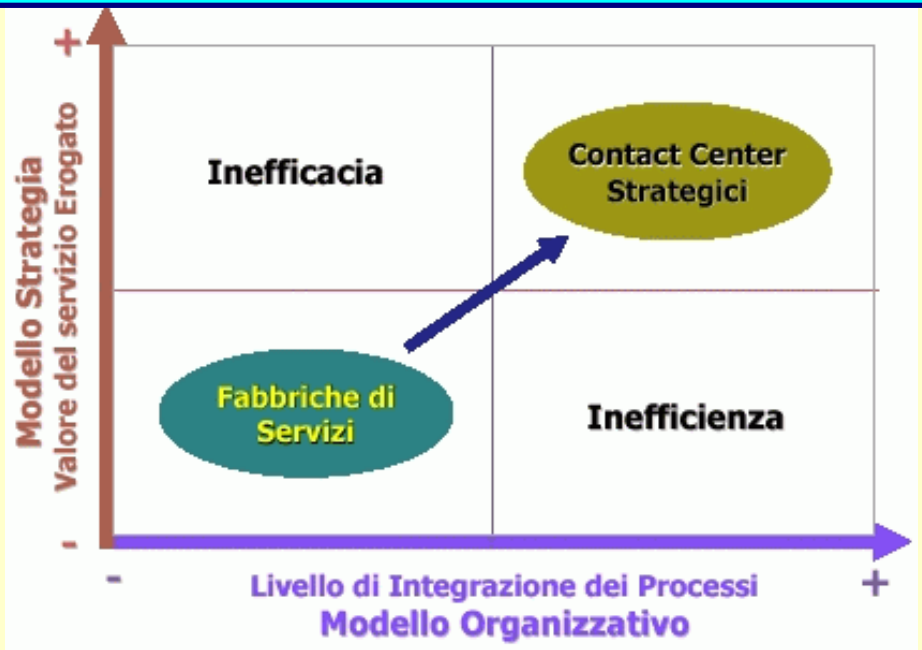
50.000 in house e 22.000 in outsourcing

Il mercato dei servizi in outsourcing per il 2003 è previsto pari a 660 milioni di euro.

Prepararsi a nuove sfide

"In passato gli operatori di Telecomunicazioni erano contenti di introdurre 10 nuovi servizi all'anno. Ma il business ora sta cambiando. In futuro ce ne vorranno almeno 500. Non ci sarà nessuna killer application, solo micromercati" (Phillip McKinney, HP).

Il settore sta affrontando nuove sfide verso una nuova fase di maturazione. In tale fase i call center condivideranno con milioni di clienti e cittadini emozioni e funzionalità di nuovi servizi di mercato e sociali .



Lo dovranno fare con Personale sempre più preparato e motivato, ovvero con certificazione professionale .

Ringraziamenti agli sponsor tecnici della "Giornata Nazionale Crm e Call Center"

CMMC ringrazia:

TIM, *che ha fornito il servizio MMS ed i telefonini per consentire di seguire in tempo reale dal sito www.club-cmmc.it le iniziative che ciascuno dei call center ha attivato nel corso della giornata.*

DHL Express, *che ha consegnato i telefonini TIM ai Call Center che partecipano alla giornata.*

Telecom Italia *che sta fornendo il supporto tecnologico per la trasmissione di questo convegno su internet in diretta in videostreaming*

Premi
"Giornata Nazionale Crm e Call Center"

Premio Reitek
"Migliore Giornata per il Cliente"
(attività rivolte verso il mercato di riferimento)

Premio Ifm
"Migliore Giornata per le Istituzioni"
(attività rivolte all'esterno dell'organizzazione)

Premio Plantronics
"Migliore Giornata per i Collaboratori"
(*attività rivolte verso l'interno dell'organizzazione)*

Premio Manpower
"Migliore Giornata"
(*attività rivolte all'interno e all'esterno)*

Premi
"Giornata Nazionale Crm e Call Center"

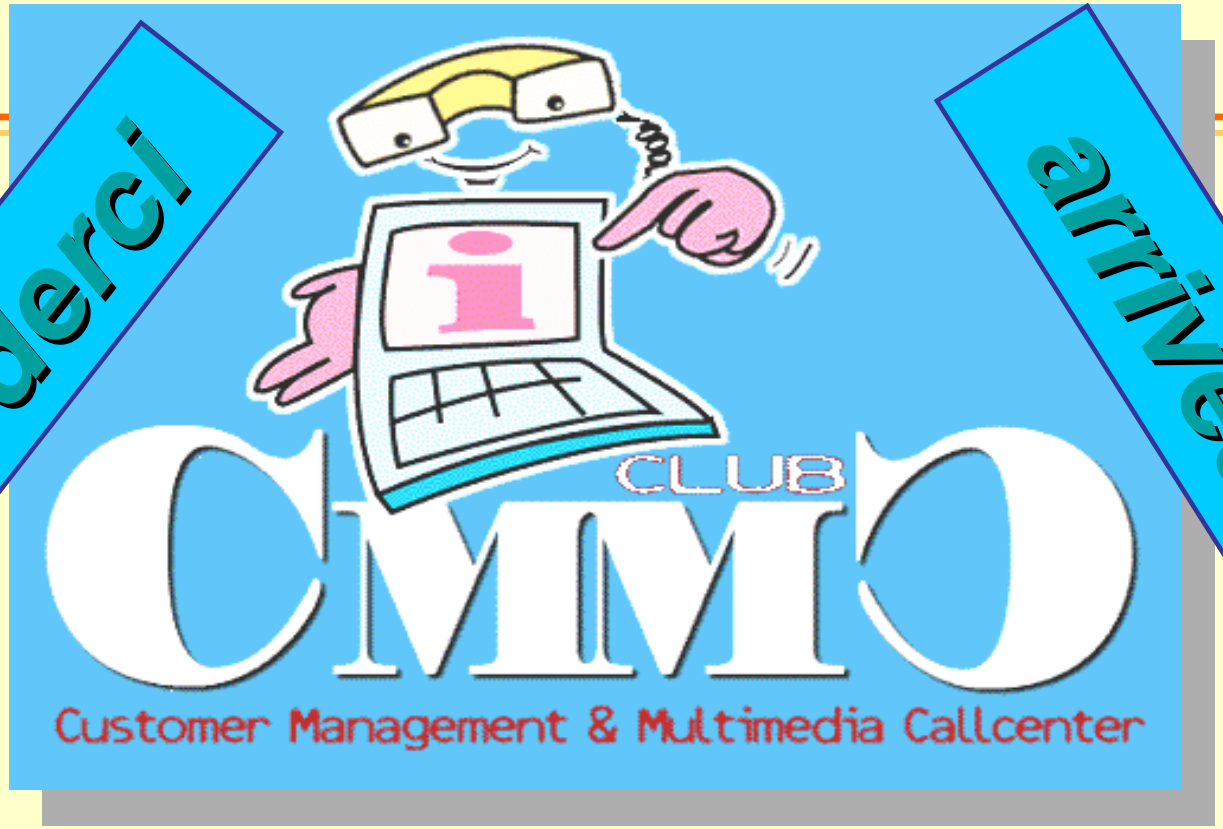
Il premio consiste:

-trofeo ricordo

- rapporto 2003
"Contact Center in Italia"

1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

arrivederci



arrivederci

Vi da appuntamento al 3°meeting nazionale 2003

Milano - Venerdì 5 dicembre 2003

Banca Intesa - Palazzo Besana