



## **Prenotazione incontro – Milano giovedì 29 giugno 2006**

**Centro Congressi Le Stelline, Sala Verdi , Corso Magenta 61**

ore 9,00 - **Registrazione ospiti**

ore 9,30

**Il mercato - La Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive**

**Mario Massone, fondatore CMMC**

ore 10,00

**Le innovazioni**

**Come l'uso del Contact Center aumenta la soddisfazione del cliente, per incrementare il valore delle relazioni strategiche dell'azienda**

**Renato Della Bella, Direttore BU Telco Citec**

**Come realizzare nuovi modelli di business nella relazione con il Cliente**

**Gianluca Ferranti, Marketing Manager Reitek**

**Come incrementare le performance nei Call e Contact Center**

**Luigi Dell'Orto, Sales Manager - Business Markets Plantroncis Italia**

ore 11,00 - **coffee break**

ore 11,30

**Come passare da Call o Contact Center a Competence Center**

**Marco Vicamini, Managing Director Altesys**

**Come progettare un Contact Center Dinamico**

**Paolo Posarich, Country Manager Genesys**

**Come integrare una soluzione VoIP per organizzare il servizio di manutenzioni risparmiando**

**Paolo Orazi, Responsabili Servizi Telematici Comune di Todì**

**Come analizzare e impiegare le best practice di confronto**

**Roberto Fasiani, CIS LoB Manager Dimension Data**

ore 12,20

**La Giornata Nazionale 2006 della Relazione con il Cliente - Dibattito**

ore 13,00 - **Conclusione incontro**

**➡ L'ingresso all'incontro è gratuito, ma occorre prenotare**

**Mi interessa prenotare la presenza all'incontro di Milano del ContactCenterTour®:**

**Società:** .....

**Via:** ..... **Cap:** ..... **Città:** .....

**tel.:** ..... **fax :** .....

**Nome:** ..... **Cognome:** .....

**Funzione:** ..... **e-mail:** .....

Consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa il/i partecipante/i ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30.6.2003 che i propri dati personali riportati sulla scheda di adesione saranno trattati in forma autorizzata da Markab per conto di CMMC per l'adempimento di ogni onere relativo all'iscrizione, per finalità statistiche e per l'invio di materiale.

**Inviare questa prenotazione con e-mail [info@club-cmmc.it](mailto:info@club-cmmc.it) o con fax 02.875234  
Per informazioni: Segreteria CMMC Via San Vittore 6 20123 Milano - tel: 0272021195**