

## “La giornata”

Italia - giovedì 16 ottobre 2003

Sedi delle aziende partecipanti

L'evento, che coinvolgerà un centinaio di aziende e parecchie migliaia di persone del settore in tutta Italia, intende far conoscere la qualità e la complessità dei servizi svolti dai Call Center e dai Crm-Customer Service e promuovere le varie professionalità richieste da queste organizzazioni. Ciascuna azienda organizza la giornata presso la propria sede.

## “Il Convegno”

Roma - giovedì 30 ottobre 2003

Residenza di Ripetta, Via di Ripetta 231

Nel corso del convegno saranno presentati i risultati della manifestazione, saranno raccolti i commenti e le suggestioni dei patrocinatori e dei partecipanti, saranno premiati i call center che hanno partecipato alla giornata con le iniziative più significative.

Il programma aggiornato del convegno è disponibile sul sito:  
[www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)

### CMMC - Customer Management Multimedia Callcenter

CMMC associa aziende ed enti che attuano strategie Crm attraverso Call Center.

Gli scopi di CMMC sono:

- a. Favorire lo sviluppo delle strategie e dei servizi Crm e Contact Center 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, attraverso formazione qualificata e certificazione delle competenze degli addetti al settore Crm e Contact Center.
- 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.



Segreteria Organizzativa CMMC  
Via San Vittore 6 - 20123 Milano  
tel: 0272021195 fax: 02875234  
e-mail: [call\\_center\\_day@club-cmmc.it](mailto:call_center_day@club-cmmc.it)  
[www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)



# 1ª Giornata Nazionale del CRM e dei Call Center

invito

prima parte

## “La giornata”

Italia - giovedì 16 ottobre 2003

seconda parte

## “Il Convegno”

Roma - giovedì 30 ottobre 2003



Member of  
ECCCO European Confederation  
Contact Centre Organisation

con il patrocinio di:



### CRM – Customer Relationship Management

Il Crm è una filosofia di business, un'attitudine verso i Clienti, supportata dai processi e dai sistemi. Lo scopo è la costruzione di relazioni personalizzate di lungo periodo con il Cliente, mediante la comprensione delle esigenze e delle preferenze del singolo e l'aggiunta, in questo modo, di valore per l'Azienda ed il Cliente.


### Call Center

Il Call Center è una struttura, organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) e outbound (in uscita) tra un'Azienda o un Ente ed i Suoi Clienti.

**Informativa e raccolta consenso sulla Privacy.** In ottemperanza a quanto previsto dalla legge n. 675/96 si precisa che durante la Giornata Nazionale del Crm e dei Call Center sarà attivo un servizio MMS per la ripresa delle immagini relative agli eventi organizzati da ciascuna società e per la loro diffusione tramite [www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it) su Internet, allo scopo di permettere a tutti di conoscere e seguire in tempo reale le iniziative in svolgimento nelle diverse località. Ai sensi della legge 675/96 autorizzo CMMC e le Società Iscritte ad impiegare i messaggi che riproducano la mia immagine per gli scopi e le attività sopra indicate.

DATA..... FIRMA.....

### Servizi MMS per la Giornata Nazionale

 TIM fornisce l'applicazione MMS, che permette di catturare "messaggi multimediali" presso ciascun call center e di esporli su [www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it) per seguire in tempo reale i diversi eventi nel corso della giornata.

## La giornata del 16 ottobre è organizzata da ciascuna Azienda in funzione dei propri obiettivi, mantenendo le seguenti linee guida:

### 1. Attività rivolte all'interno, ovvero per il proprio personale.

In questo caso la partecipazione sarà dedicata a:

- parenti e famiglie dei collaboratori  
*(es. porte aperte)*
- premiazioni dei collaboratori  
*(es. momenti conviviali)*
- fasi di formazione e di motivazione  
*(es. apertura o chiusura corsi)*
- presentazione ad altre funzioni aziendali  
*(es. proprie reti commerciali)*

### 2. Attività rivolte al proprio mercato.

In questo caso la partecipazione sarà dedicata a:

- propri clienti  
*(es. nuovi servizi, benchmarking e testimonianze)*
- target esclusivi  
*(es. workshop dedicati ad addetti ai lavori - partner tecnologici, fornitori di risorse umane e committenti interni - per illustrare nuove soluzioni e servizi particolarmente innovativi adottati dal CRM e Call Center)*

### 3. Attività rivolte verso l'esterno della propria organizzazione.

In questo caso la partecipazione sarà dedicata a:

- scuole e università  
*(es. allievi di corsi specializzati, studenti e tesisti)*
- interlocutori istituzionali  
*(es. assessori, professori, associazioni)*
- stampa e leader opinion  
*(es. giornalisti e consulenti).*

## Società ed Enti iscritti a CMMC nel 2003

### OLTRE 1.000

#### POSTI OPERATORE

Acroservizi Gruppo  
Atesia  
Cos Gruppo  
Poste Italiane  
Telecom Italia DW  
TIM  
Vodafone  
Wind Telecomunicazioni

### DA 301 A 1.000

#### POSTI OPERATORE

Bofrost  
Datacontact - Gruppo  
Hdc  
DHL International  
E-Care  
Experian  
Giallo Voice Gruppo  
In Action  
In Touch - Gruppo Europ  
Assistance  
RBS  
Telic Datel Voice  
Transcom Europe

### DA 51 A 300

#### POSTI OPERATORE

3g  
Aem Servizi Milano  
Albacom  
Almus  
Answers Group  
Banca Intesa  
Banca Mediolanum  
Banca Monte dei Paschi di  
Siena  
Banca Nazionale del  
Lavoro  
Banca Pop. Verona e  
Novara

### B2Win

Bnl Multiservizi  
Com.Net SoftPeople  
Contact Centre  
SoftPeople  
De Agostini  
Ergo Previdenza  
Fiditalia  
Gestit Services  
H3G  
Help-Phone - Gruppo  
Deutsche Bank

### ICS

IngDirect  
Inter Partner Assistenza  
Servizi Intertel  
Iridea  
Ixfn  
Linea  
Mediacall  
Next Direct  
Opera Netcenter - Prisma  
2.0

Pronto Assistance Servizi  
Quercia Software  
RasBank  
Recall  
San Paolo IMI  
SE.PA.

Sykes Enterprises Italy  
Teleservice - Gruppo

### Cribis

Telesurvey  
Tin.it - Virgilio C.C.  
Tsf  
Unicredit Banca  
Unipol Sertel  
Viking Office Products  
Waycall Assistance

### SINO A 50

#### POSTI OPERATORE

A.E.T. Synergocenter

### Advert Italia

Acquedotto Pugliese Bari  
Alter Ego  
Amersham Health  
Amsa  
Arca Inlinea  
Artsana  
Auriga Informatica  
Banca di Roma  
Banca Antonveneta  
Banca Lombarda e  
Piemontese  
Banca Primavera  
Banca Pop. Comm.  
Industria  
Banca Reale  
Blue Assistance  
Bmw Italia  
Boehringer Ingelheim  
Bon Prix  
Brand Equity  
Call2call  
Callweb  
Canon Italia  
Cassa Risparmio di  
Bolzano  
Cassa Risparmio di  
Firenze  
Cedacri  
Centax Telecom  
Cims  
Core Informatica  
CSI - Piemonte  
Data Center  
DeS - Delco Services  
Dica  
Eni Divisione gas & power  
Etinera - Ente Tabacchi  
Italiani  
EVoice Planet  
Filo Diretto Service  
Finanza & Futuro Banca  
Ge.Ri. Gestione Rischi  
Gir Promomarketing

### IC Service Infocamere

Informatica Trentina  
InterTelecom  
INVA  
ISVAP  
Italcall  
Linea  
Lombardia Integrata  
Marketing Toll &  
Technologies  
Mediatel  
Microsoft Italia  
OliWeb  
Omniatel  
Optima  
Phonetica  
Pitagora Call Center  
Quadra Team  
RAS Riunione Adriatica di  
Sicurtà Riello  
Roche  
R & S  
Secondamano  
Sferika  
Sisal  
Società per i Servizi  
Bancari -SSB  
System Data Center  
Targa Infomobility  
Telekottage  
Telemarketing 3000  
Teletempo  
Tops  
Toro Targa Assicurazioni  
TutorLine  
Unisalute  
Verticaltech  
We@service

