

Campus



Iniziative dedicate al 7° CMMC Day.

Iniziative dedicate al 7° CMMC Day.

Campus



Anche TIM ha aderito all'iniziativa, mettendo in campo pratiche tipiche degli ambienti di collaborazione “2.0”.

Il 7 ottobre infatti gli specialisti di Formazione e Qualità sono stati invitati a Roma per un **BarCamp**.

Durante la giornata i nostri knowledge manager del Territorio si sono confrontati con i Referenti di Direzione Generale sui temi della settima edizione della giornata e insieme hanno risposto alle domande e alle segnalazioni degli Agent emerse nei forum e nei blog.

Il confronto “tra pari” si è svolto anche questa volta su **Campus**, il **social network formativo del Customer Service di TIM** cui attualmente sono iscritti circa **10.000 utenti** tra Direzione Generale, Territorio, InHouse e Outsourcers, e che a breve festeggerà il primo anno di positiva sperimentazione.

BarCamp

Foto gallery del BarCamp svoltosi sui temi della giornata tra gli specialisti di Formazione e Qualità, cui hanno preso parte anche Leonardo Mangiavacchi (Responsabile Mobile Customer Operations) Paolo Chiozza (Responsabile Customer Care Management) e Marisa Simonelli (Responsabile Qualità/Processi).



Una mail di comunicazione dedicata all'iniziativa è stata inviata a circa 3.000 destinatari



7 ottobre 2009

Settima "Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino"

La *Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino* è una iniziativa dedicata alle realtà che hanno a cuore il tema della comunicazione multicanale con i loro mercati di riferimento: grandi e piccole aziende, organizzazioni inhouse e in outsourcing, pubbliche e private.

Il tema dell'anno 2009 è "**ABC della Multimedialità**": per migliorare e innovare si deve ricominciare dai fondamentali, ovvero dall'ABC, **applicandoli al web 2.0 e alla multicanalità**.

Anche Campus aderisce all'iniziativa: il 7 ottobre gli specialisti presenti a Roma per un incontro risponderanno alle vostre domande nei forum e nei blog.

Ti segnaliamo i temi caldi del momento:

- **TIM vs Vodafone** ([leggi](#))
- **Venditori di Qualità: i suggerimenti per il marketing** ([leggi](#))
- **TIMx2: quanto pesa il costo di attivazione?** ([leggi](#))
- **VAS: A proposito delle mancate disconnessioni** ([leggi](#))

Per accedere a Campus [clicka qui](#).

E' necessario autenticarsi con le credenziali della posta elettronica.



Home page dedicata interamente all'iniziativa

Durante la giornata *header* personalizzato e grande evidenza ai temi della giornata. Presidio dei forum a cura degli specialisti. Ecco come si presentava l'home page:

Campus

mercoledì 7 ottobre 2009
GiorNata NazioNale della RelazioNe con il ClieNte CittadiNo.
ABC della MultiMedialità - Ascolto, Benchmarking, Collaborazione nell'era web 2.0

Home | Il mio profilo | Le mie competenze | Formazione | Materiali | Area Forum | Area Blog | Area Wiki | Zone

Servizio Casella [Dummy Telecom Italia S.p.A.] - | logout

ricerca



Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente 06/10/09

Anche Campus aderisce all'iniziativa. Il 7 ottobre gli specialisti presenti a Roma per un incontro rispondono alle vostre domande nei forum e nei blog

Cercaprofili

Cognome

Nome

Cosa puoi fare

- Il mio profilo
 - modifica il tuo profilo
 - le tue notifiche
- Formazione
 - proponi nuovo quick test
 - ricerca quick test
 - aule virtuali
- Materiali
 - proponi nuovo materiale
 - ricerca materiali
- Scrivi
 - scrivi sul forum
 - blogs

Ultimi materiali inseriti

Weekly Report 40: bollente e caldissimo  ★★★★★ 3 voti Inserito 2 giorni fa da Marisa Simonelli 86 visite 0 commenti	Vincitori Gare Nazionali e Territoriali - 1° half  ★★★★★ 1 voti Inserito 2 giorni fa da Progetto WD 62 visite 0 commenti	Sondaggio bollente: week 39  ★★★★★ 1 voti Inserito 7 giorni fa da Marisa Simonelli 129 visite 0 commenti	Weekly Report 39: bollente e caldissimo  ★★★★★ 1 voti Inserito 8 giorni fa da Marisa Simonelli 115 visite 0 commenti	Carta servizi MMS SMS  ☆☆☆☆☆ 0 voti Inserito 21 giorni fa da Antonia Randazzo 88 visite 0 commenti
---	---	---	---	---

[vedi tutti i materiali](#)

Dai forum: ultimi argomenti

 **Dorothea Talento** ha scritto: [TIM MAXXI INTERNET PER IPHONE](#)
2 ore fa | 7 risposte | dal forum [CONSUMER](#)

 **Antonia Randazzo** ha scritto: [Modifiche IVR 1](#)
3 ore fa | 0 risposte | dal forum [CONSUMER](#)

 **GIOVANNI GENNA** ha scritto: [TIM 6 TIM Speci internet 10 \(NEW\)](#)

Dai blog: ultimi post

 **Leonardo Manjivacchi** ha scritto: [Il nostro obiettivo? L'8 nella Qualità](#)
5 ore fa | 1 risposte | dal blog [Il Blog della Zona Prosumer](#)

Gli utenti più attivi

 **Sonia Carboni**
★★★★★

 **Massimiliano Mugnaini**
★★★★★

 **Marco Lotito** ha scritto: [B come Benchmarking: le Competinews del 6 ottobre](#)
8 ore fa | 0 risposte | dal forum [Buzz...il brusio che vende](#)

[AdMob iPhone è primo in Internet](#)
blog della VAS Zone

tto: [A come ascolto: "TIMx2"](#)

ANNUNZIATA MONTEMURRO





Redazione Campus ha scritto: C come collaborazione: il web 2.0 e le imprese.

8 ore fa | 1 risposte | dal blog [Il blog della VAS Zone](#)

Redazione Campus ha scritto: A come ascolto: "TIMx2" quanto pesa il costo di attivazione?

2 giorni fa | 7 risposte | dal blog [Il blog della Zona Offerte Commerciali](#)

[vedi tutti i forum](#)

5



Il Blog della Zona Prosumer

Zona Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino - 06/10/2009

La **Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino** è una iniziativa dedicata alle variegate realtà che hanno a cuore il tema della **comunicazione multicanale** con i loro mercati di riferimento: grandi e piccole aziende, organizzazioni no-profit e in outsourcing, pubbliche e private.

mercoledì 7 ottobre 2009
Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino
ABC della Multimedialità - Ascolto, Benchmarking, Collaborazione nell'era web 2.0

Il tema dell'anno 2009 è "ABC della Multimedialità". Per migliorare e innovare si deve riconnettere dai fondamentali, ovvero dall'ABC, applicandoli al web 2.0 e alla multicanalità:

- **A come Ascolto**, per intercettare le esigenze e aumentare la fiducia del cliente cittadino.
- **B come Benchmarking**, per definire nuovi indicatori, monitorare la performance e favorire il cambiamento.
- **C come Collaborazione**, per condividere i contenuti della comunicazione e le esperienze del cliente cittadino.

Relazionarsi con le Comunità Virtuali

L'era del web 2.0 e della multicanalità sono un'opportunità, opportunità che ci deve vedere protagonisti. Il numero degli iscritti ai social network sulla rete sta aumentando in modo vertiginoso.

Il trend verso la socialità è garantito dal aumentare del numero dei partecipanti e dei mezzi di socializzazione e si caratterizza con variegate nicchie di mercato potenzialmente eleggibili attraverso concetti di geografia e di affinità.

Con i TV in raggiungere persone con interessi simili offrendo loro giudizi o consigli; si aggiunge valore all'esperienza di acquisto o di impiego di un servizio, rispetto alle recensioni dei clienti già presenti sui siti di vendita on-line, si aggiunge interattività e si dà maggiore rilevanza al processo di relazione.

Naturalmente la piena fruibilità richiede l'integrazione multicanale e l'impiego di strumenti e servizi adeguati (ad esempio quelli di localizzazione). Ma richiede soprattutto scelte organizzative coerenti da parte delle aziende e degli enti.

Una recente indagine condotta sui responsabili delle Comunità Virtuali ha indicato che nel 66% dei casi la struttura funzionale dove è preferibile collocare in azienda queste nuove competenze è quella del "Servizio Clienti".

Video: le note del fondatore di CMMC Mario Massone

Fonte: YouTube

Link: [CMMC](#)



post inserito da Redazione Campus

tag: [ascolto](#), [benchmarking](#), [cliente](#), [collaborazione](#), [comunicazione](#), [multicanalità](#), [relazione](#), [telecom](#), [workshop](#)

Post precedente

archivio post

Post seguenti

Allegati:

Info sul blog

La Zona Prosumer nasce con l'obiettivo di costruire una cultura della Consumer, favorendo la condivisione di pratiche e sapere. Proviamo a creare e diffondere in modo sinergico e collaborativo procedure di lavoro e comportamenti, condividere soluzioni a problemi ricorrenti, raccontare i nostri casi di successo, e al tempo stesso ridurre l'uso della mail.

Blog creato il: 13/06/2009 le policy del blog
blogger: [Redazione Campus](#), [Paolo Crocchi](#), [Leonardo Mangano](#), [Marta Simonelli](#)

Ultimi post inseriti nel blog:

- 07/10/2009 12:25:22 - [Leonardo Mangano](#)
Il nostro obiettivo? L'8 nella Qualità
- 06/10/2009 15:07:47 - [Redazione Campus](#)
Zona Giornata Nazionale della Relazione con il
- 02/10/2009 16:50:36 - [Marta Simonelli](#)
Progetti YouDoc - meglio nel periodo maggio
- 25/09/2009 15:08:45 - [Marta Simonelli](#)
YouDoc 24 Ore: un'idea di nuova fruibilità
- 25/09/2009 12:02:17 - [Redazione Campus](#)
YouDoc: Outsourcing nella fase di test



le mie utility

- gestisci i tuoi alert via mail
- inserisci un post al blog

Tag

16/9/2010 2.0- adottare affiancamento
09/09/2009 attenzione alle telefonate
bollette calcolate CMMCUS senza clienti
comunicazione
comunicazione con customer department via tv
efficienza il cliente live management qualità
multicanalità nuove offerte Operazione
organizzativa outsourcing
prosumer qualità
relazione richiesta servizio settembre09
servizi social venditore statistica relazioni TIM
trend futuro vacanze 100 vendita vendita
video sul workshop youdoc

ultimi files del blogger

- youdoc_24_ore.pdf
- Qualità_24_ore_note_settembre.pdf
- Prosumer_24_ore.pdf
- prosumer_24_ore_blog.pdf
- Distribuzione_24_ore_20090904.pdf

[Archivio T allegati]

ultimi files degli utenti

- progetto territoriale Ingle DUA

[Archivio T allegati]

E' stata ribadita l'importanza dell'adozione degli strumenti "social" per dare **Voce al Cliente** :

“Proviamo a creare e diffondere in modo omogeneo e collaborativo procedure di lavoro e comportamenti, condividere soluzioni a problemi ricorrenti, raccontare i nostri casi di successo... e al tempo stesso ridurre l'uso della mail! “ (Leonardo Mangiavacchi)