



main sponsor

III CONTACT CENTER SUMMIT:

il ruolo strategico del Contact Center in azienda

Roma, 14 Dicembre 2006

sponsor



media partner



PROGRAMMA PROVVISORIO

8.30 Registrazione partecipanti e welcome coffee

9.00 Apertura dei lavori e introduzione a cura del chairman:
Mario Massone, Fondatore, CMMC Customer Management
Multimedia Call Center

9.15 Lo scenario attuale a seguito della circolare
n. 17/2006 del ministero del lavoro

Con la circolare n. 17/2006 il ministero del lavoro interviene nel mondo dei call center. E distingue tra lavoratori che devono essere considerati subordinati e collaboratori che possono rientrare nei margini del lavoro autonomo. Gli operatori di call center che svolgono funzioni di assistenza ricevendo chiamate dai clienti - i cosiddetti in bound - dovranno essere contrattualizzati come dipendenti subordinati. I contratti a progetto previsti dalla legge 30, invece, si potranno applicare solo alle attività out bound, ossia a quelle persone che svolgono attività di promozione, vendita, sondaggi, campagne pubblicitarie in generale. Solo questi ultimi potranno essere considerati lavoratori autonomi.

- Quali sono i tempi e costi previsti per adeguarsi alla normativa?
- Quali le sanzioni previste per un'eventuale inadempimento?
- Quale la risposta delle aziende e delle parti sociali al "new deal" del Call Center?

Chairman: in fase di individuazione

Panel

Danilo Papa, Responsabile Area Giuridica e Attività di Interpello D. G. Attività Ispettiva, **Ministero del Lavoro**
Umberto Costamagna, Presidente, **ASSOCONTACT**
Cinzia Corsetti, Responsabile Contact Center, **Enel**
Mario Massone, Fondatore, **CMMC Customer Management**
Multimedia Call

10.30 Coffee Break

10.45 Il contact center di "nuova generazione":
le nuove frontiere nella gestione del cliente

L'incessante sviluppo delle tecnologie ha determinato notevoli trasformazioni nelle strutture dei Call Center.

Da semplici centri di contatto telefonico si sono evoluti in centri di contatto Multimediale (Contact Center) diventando il fulcro portante delle strategie di mercato.

Nell'arco di un decennio i sistemi di Call Center sono passati da un approccio basato esclusivamente sull'automazione dei processi (IVR-Interactive Voice Response, ACD-Automatic Call Distributor..) alla valorizzazione della relazione.

La tecnologia è diventata mezzo e non fine, strumento asservito alla qualità e alla capacità relazionale degli individui. Le premesse tecnologiche per un utilizzo diffuso della multicanalità quindi ci sono tutte. Le aziende devono saper sfruttare le opportunità offerte dal mercato delle infrastrutture scegliendo le soluzioni più adatte alla propria realtà e ripensare i loro processi gestionali per sfruttarle al meglio.

- Qual è l'impatto economico ed organizzativo dell'utilizzo delle nuove soluzioni ?
- Quali sono i nuovi canali di contatto per gestire al meglio la propria clientela?
- Quale il ruolo strategico del front office nella valorizzazione della relazione con il cliente?

Chairman:

Carmine D'Arconte, Professore di Marketing e Comunicazione d'Impresa, **Università degli Studi Roma 3**

Panel

Roberto Veronesi, Direttore Generale, **Prontoseat**
Marco Adamo, Responsabile Contact Center, **DHL***
Marco Caporossi, Regional Manager Italy & Greece, **Aspect**

11.30 I TAVOLA ROTONDA:

Contact Center e Innovazione Tecnologica: una sinergia vincente

Oggi le nuove tecnologie, come la Voice over IP, permettono di orientarsi maggiormente verso la multicanalità (telefono, fax, sms, e-mail, sito web, punto vendita...) consentendo soprattutto estrema flessibilità nell'integrazione delle infrastrutture esistenti con una notevole riduzione dei costi e un sensibile miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio

- La convergenza di voce, dati, fisso e mobile: le opportunità dell'integrazione e della multicanalità
- Il VoIP nei Contact Center: vantaggi e limiti
- Le nuove soluzioni Wireless nel CRM

Chairman:

Mario Massone, Fondatore, **CMMC Customer Management**
Multimedia Call Center

Panel

Fabio Ferri, Responsabile del Customer Support Team,
We@Service-Gruppo Banca Popolare di Milano

Gabriele Albani, Account Manager, Teleperformance
Stefano Santucci, Responsabile del Progetto Dynamic Travel,
Uvet American Express

12.00 II TAVOLA ROTONDA:

Quali i vantaggi e le opportunità di un affidamento in co-sourcing ?

Il comparto del call center in Italia sta attraversando un momento di profonda trasformazione e le recenti operazioni che hanno caratterizzato il settore lo confermano.

Il 35% delle postazioni dei Call Center è gestito da outsourcer, attualmente il mercato dell'outsourcing di call/contact center vale circa 800 milioni di euro (fonte CMMC). Chi continua a gestire in house i servizi di contact center lo fa perché li considera troppo strategici per affidarli a un outsourcer per cui si è sempre più orientati verso un co-sourcing, facendosi supportare nella fase di start-up o nella predisposizione delle gare di appalto.

Chairman:

Mario Massone, Fondatore, CMMC Customer Management Multimedia Call Center

Panel

Angelo Brienza, e-Commerce & Channel Distribution Manager, Avis Autonoleggio

*Rita Carezzano, Responsabile Customer Service, Santander Consumer Bank**

12.30 III TAVOLA ROTONDA:

Come misurare la qualità del servizio erogato e come impiegare la certificazione

- Come misurare l'efficienza e la qualità delle prestazioni erogate?
- Quali strumenti a disposizione del management per individuare le aree di miglioramento dei livelli di prestazione offerti e quelle di potenziale sviluppo?
- Come applicare i più comuni indici di performance (in particolare Universal Service Level) necessari per la valutazione delle prestazioni e dei livelli di servizio offerti?
- La certificazione nei Call Center, la certificazione dei Servizi e delle Risorse Umane
- Il percorso di Certificazione, le metodologie e i vantaggi

Chairman: in fase di individuazione

Panel

Francesco Caccamo, Direttore Generale Help Phone, Gruppo Deutsche Bank

Alessandra Prinzi, Responsabile Customer Intelligence e Certificazione, Gruppo Infocamere

Vincenzo Sorrentino, Responsabile Customer Care, Autosrade

Claudia De Paolis, Responsabile Contact Center, Comune di Roma

13.30 Lunch:

OSPITE D'ONORE: *Ministro del Lavoro Cesare Damiano*

14.30 IV TAVOLA ROTONDA:

Come personalizzare la relazione con il cliente finale attraverso i nuovi strumenti di CRM:

- Il Contact Center come elemento chiave per la vista a 360° del cliente
- La nuova sfida dei Contact Center: utilizzare al meglio le nuove tecniche per cambiare il modo di comunicare "ad personam"
- Il Contact Center nel Marketing Mix: strategie e strumenti

Chairman:

Mario Massone, Fondatore, CMMC Customer Management Multimedia Call Center

Panel

Guido Pratesi, Responsabile Servizio Contact Center, Gruppo Monte dei Paschi di Siena

*Dionigi Spadaccia, Direttore Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, INPS**

15.30 V TAVOLA ROTONDA:

Innovazione e Skill Management nel Contact Center: e-Assistance, Knowledge Management, Training

- Analisi delle richieste di nuova conoscenza e di formazione continua che derivano dall'introduzione del contact center
- Come il contact center attiva un'integrazione sempre più stretta con gli altri processi aziendali
- I nuovi stili di lavoro

Chairman:

Carmine D'Arconte, Professore di Marketing e Comunicazione d'Impresa, Università degli Studi Roma 3

Fulvio Lanzone, Direttore Area Call Center & Operativo, Kuoni Gastaldi Tours

Andrea D'Amico, Responsabile Customer Operation, Trenta
Marco Gagliardi, Contact Center Director, H3G

16.30 Domande e dibattito

17.00 Chiusura dei lavori a cura del Chairman

*relatori invitati a partecipare

main sponsor



sponsor



media partner



RSVP

Roma, 14 dicembre 2006

III CONTACT CENTER SUMMIT:

SCHEDA DI ADESIONE DA COMPILARE E INVIARE VIA FAX AI NUMERI 06 85.35.42.52 - 06 85.30.10.46

DATI ANAGRAFICI

NOME: _____ CMMC

COGNOME: _____

QUALIFICA: _____

AZIENDA: _____

INDIRIZZO: _____

CITTÀ: _____ CAP: _____

TELEFONO: _____ CELL.: _____

FAX: _____ E-MAIL: _____

P. IVA: _____

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

- QUOTA STANDARD € 900,00 + I.V.A. 20%
- QUOTA ASSOCIATI CMMC € 630,00 + I.V.A. 20%

Il costo indicato comprende: gli atti, i coffee break e la colazione di lavoro

IMPORTO DA ADDEBITARE € _____ + I.V.A. 20%

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato anticipatamente a Business International srl. La fattura quietanzata verrà emessa a chiusura dei lavori dell'evento.

- ASSEGNO BANCARIO O CIRCOLARE INTESTATO A BUSINESS INTERNATIONAL SRL
- BONIFICO BANCARIO
- BANCA POPOLARE DI MILANO AG. N.259 ROMA C/C N° 5111 CODICE ABI 05584 CAB 03208 CIN V
- UNICREDIT BANCA D'IMPRESA IBAN: IT54A032260320800030053605
- ADDEBITO CARTA DI CREDITO: VISA AMERICAN EXPRESS

CARTA N°

Nominativo e indirizzo della Carta di credito se diverso da quello indicato

VALEVOLE FINO AL: _____ / _____ / _____

ISCRIZIONI VIA INTERNET

www.biweb.it
Area ICT & New Media

PER INFORMAZIONI

Project Manager
Martina Codazzo 06 84.54.12.10

SPONSORSHIP OPPORTUNITIES

Sales Department
Antonio Ragusa 06 84.54.12.97

MODALITÀ DI DISDETTA

Per le disdette comunicate per iscritto entro 15 giorni dalla data dell'evento sarà rimborsata la quota di partecipazione meno una penale del 30%. Dopo tale data non potremo accettare alcuna disdetta; l'azienda potrà comunque iscrivere un sostituto.

PRIVACY

Informativa ex D. Lgs. n. 196/2003
Tutela della privacy

I dati personali raccolti con questa scheda sono trattati per la registrazione all'iniziativa, per elaborazioni di tipo statistico e per l'invio, se lo desidera, di informazioni commerciali su prodotti e servizi di Business International con modalità, anche automatizzate, strettamente necessarie a tali scopi. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma serve per l'esecuzione del servizio che comprende, a Sua discrezione, l'invio di informazioni commerciali. Titolare del trattamento è Business International srl., via Isonzo 42/c 00198 Roma. Potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) scrivendo a Business International al suddetto indirizzo.

Consenso - Letta l'informativa

Con la consegna della presente scheda consento al trattamento dei miei dati personali con le modalità e per le finalità indicate nella stessa informativa. Attraverso il conferimento dell'indirizzo e-mail, del numero di telefax e/o del numero di telefono (del tutto facoltativi) consento all'utilizzo di questi strumenti per l'invio di informazioni commerciali.

TIMBRO FIRMA