
Premio APP Servizio Clienti – edizione 2013

Premio APP
Servizio Clienti

BANDO DI CONCORSO

ART. 1. OGGETTO E FINALITÀ

Il Club CMMC (Customer Management Multimedia Competence) bandisce un concorso per l'attribuzione del "Premio APP Servizio Clienti", prima edizione 2013.

L'iniziativa risponde alla finalità di premiare la migliore applicazione sviluppata per mobile in ambito customer relationship, soluzioni dedicate a migliorare la relazione con i clienti.

ART. 2. CONTENUTO DEL PREMIO

Il premio verrà attribuito, sulla base dei criteri di cui all'articolo 5) del presente bando di concorso, ai primi classificati per categoria di mercato.

Ciascuno dei primi classificati nella graduatoria definita dalla Giuria di cui all'articolo 5) del presente bando di concorso, riceverà una targa di riconoscimento speciale e un attestato, come descritto nell'articolo 6).

ART. 3. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

Possono partecipare al concorso tutte le Aziende, private e pubbliche, che operano sul territorio italiano e siano dotate di soluzioni APP dedicate al Servizio Clienti.

ART. 4. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione al concorso "Premio APP Servizio Clienti" è gratuita.

Le Aziende potranno partecipare al concorso compilando in ogni sua parte il documento "Modulo di ammissione al Premio" - Allegato e ritornandolo a

Club CMMC - Markab:

mediante posta: Via San Vittore 6 20123 Milano,

mediante fax: 02 875234,

mediante e-mail: info@club-cmmc.it

entro e non oltre 30 settembre 2013.

E' possibile partecipare con un solo documento "Modulo di Ammissione al Premio" per ogni Azienda. Non saranno presi in considerazione documenti che perverranno dopo la scadenza del termine per la presentazione o con modalità differenti da quelle esposte. Ogni Azienda che invia il documento suddetto sarà avvisata dell'avvenuto ricevimento e, se avrà superato la prima fase di selezione, sarà ricontattata per un approfondimento. Le Società dell'offerta di soluzioni APP non possano concorrere direttamente a questo bando di concorso.

L'Azienda che fa domanda di partecipazione si impegna a far partecipare un suo Rappresentante all'evento di consegna dei premi.

ART. 5. VALUTAZIONE DEL PREMIO

Il premio verrà attribuito in base ai giudizi espressi da una Giuria di esperti, che terrà conto anche delle valutazioni degli utenti finali riportate negli app store (stelle e recensioni).

La Giuria è nominata dal Club CMMC.

Tale Giuria selezionerà tutte le domande pervenute a questo bando e costruirà la graduatoria dei finalisti secondo un ordine definito sulla base dei seguenti criteri, come dettagliato nell'Allegato:

- Utilità, ampiezza funzionale
- Facilità d'uso
- Experience
- Innovazione
- Risultati, download e utenti
- Valutazioni utenti
- Piattaforma tecnologica

L'Azienda che partecipa a questo concorso è disponibile a fornire "utente di test" per consentire ai Componenti della Giuria l'accesso all'APP.

La Giuria di esperti renderà note specifiche motivazioni per ogni premio assegnato.

ART. 6. MODALITÀ DI CONFERIMENTO E DI EROGAZIONE DEL PREMIO

La graduatoria dei vincitori sarà pubblicata sul sito web del Club CMMC (www.club-cmmc.it) e sarà prodotta un'opportuna comunicazione per la Stampa e il web.

I vincitori saranno premiati in occasione di un evento organizzato dal Club CMMC.

*Per ulteriori informazioni si prega di contattare la Signora Laura Cappetti.
tel. 02 72021195 - indirizzo mail: info@club-cmmc.it.*

Vedere: [Allegato \(5 pagine\)](#)

Milano, 1 maggio 2013

Allegato

Documento da compilare ed inviare a:
Club CMMC – Markab - **Premio APP Servizio Clienti** – edizione 2013
mediante posta: Via San Vittore 6 - 210123 Milano
mediante fax: 02 875234 - mediante e-mail: info@club-cmmc.it
entro e non oltre 30 settembre 2013

I dati di questo documento sono riservati e vanno impiegati solo per le finalità del Premio

"Premio APP Servizio Clienti" - Modulo di ammissione al premio

Settore di appartenenza dell'Azienda:

- telco provider public utilities finanziario tech-ict
 retail commerciale industria manifatturiero PA servizi

1. Nome APP e logo (descrivere il concept):

.....

2. Obiettivi e descrizione del servizio fornito in ambito customer relationship:
(dettaglio dei servizi sviluppati, es. assistenza, scelta canale di contatto)

.....
.....

2.1 Destinatari della APP

- target consumer target business

2.3 Data di pubblicazione nello store:

2.4 Numero di versioni create per questa APP:

3. Facilità d'uso

3.1 Registrazione

(descrizione di come registrarsi per utilizzare la APP)

.....

3.2 Utilizzo

(descrizione di quanto é facile da usare)

.....
.....

4. Utilità (ampiezza funzionale, cosa consente di fare la APP):

- accesso ai propri dati personali
- accesso al customer care (assistenza guidata a casi d'uso per la risoluzione dei problemi e modalita' di colloquio es. chat in app vs form strutturato)
- visualizzazione costi (dettaglio credito residuo, traffico effettuato, contatori bonus)
- visualizzazione storico fatture e/o pagamenti
- contatto con azienda (es. mondo social, sito istituzionale)
- offerte speciali profilate
- funzionalità dispositive (esempio disattivazioni)
- funzionalità informative (esempio modifiche anagrafica)

5. Experience

(grafica, user experience, gradevolezza nell'impiego, fluidità dell'esperienza, personalizzazione da parte dell'utente):

.....
.....

6. Go-To-Market

(come viene comunicata e promossa):

.....

7. Innovazione

(quanto si pensa sia innovativa rispetto a quanto già presente sul mercato):

.....
.....

8. Risultati

Questi dati sono riferiti al periodo:.....

..... numero di download

..... numero medio di utenti attivi nel mese

..... numero medio di utenti ricorrenti nel mese

..... numero di interazioni/mese effettuate tramite l'APP

..... numero di download / base clienti

..... volumi gestiti via APP / contatti tel. via contact center (dati medi mensili)

9. Multi-piattaforma. Applicazione compatibile con;

- iphone
- ipad
- android smartphone
- android tablet
- windows phone
- windows 8 tablet
- blackberry

10. Valutazione utenti

numero di stelle negli app store (espressi con un decimale)

.....Apple Store;

.....Google Play;

.....Windows Marketplace

..... BlackBerry App World

numero di recensioni negli app store

.....Apple Store;

.....Google Play;

..... Windows Marketplace;

..... BlackBerry App World;

numero di stelle ultima versione nell'app store (espressi con un decimale)

.....Apple Store;

.....Google Play;

..... Windows Marketplace;

..... BlackBerry App World;

RESPONSABILE a cui far riferimento per l'analisi di ammissione ai premi

Cognome e nome:

Azienda: :

Indirizzo completo:

Telefono/fax:.....

Cellulare:.....

Indirizzo e-mail:.....

Indicare il RESPONSABILE che ritirerà il premio in caso di assegnazione

Cognome e nome:

Indirizzo completo:

Telefono/fax:.....

Cellulare:.....

Indirizzo e-mail:.....

Per ciò che concerne il trattamento dei dati personali ci si atterrà alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 30/6/2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

li _____

Firma _____

Note informative che qualificano la domanda di ammissione al premio.

a) Usability & User experience

- ❖ Responsività, ovvero velocità di risposta dell'applicazione (Performance, Caching predittiva, Protocollo ottimizzato anche su 3G)
 sufficiente media ottima
- ❖ Rispetto dei paradigmi di interazione delle piattaforme (interfaccia consistent & cool), ovvero user experience adeguata al S.O.
 sufficiente media ottima

b) Funzionalità

- ❖ Esistenza di una dashboard profilata a livello di utente con funzionalità e informazioni più utilizzate dall'utente
 sì no
- ❖ Supporto della multicanalità in un processo end-to-end che massimizzi la user experience e i canali/processi aziendali esistenti. Gestione multicanalità
 sì no
- ❖ Funzioni avanzate di self-caring end-to-end (richiesta, affinamento, processo automatico, risposta, soluzione) realizzabili anche in singola sessione. Self care e one call solution.
 sì no
- ❖ Supporto di metodi di PUSH multi-piattaforma per alerting e pro attività/ingaggio
 sì no

c) Architettura. Aspetti architetturali relativi all'adozione e sviluppo dell'APP

- ❖ Architettura light non invasiva per i sistemi esistenti con una tecnologia di mash-up valida. Per ridurre il tempo di rilascio di nuove funzionalità.
 sufficiente media ottima
- ❖ Esistenza di connectors per accelerare l'interfacciamento di sistemi di back-end
 sì no
- ❖ Scalabilità / Reliability realizzabili con economicità e indipendenza da software di terze parti
 sì no

d) Sicurezza

- ❖ Comunicazione sicura e criptata fra APP e back-end
 sì no

- ❖ Dati disponibili sul device solo durante la sessione (non permangono su device informazioni sensibili)
 sì no

e) Adattabilità funzionale

- ❖ Rapidità di aggiornamento multi-piattaforma di funzionalità esistenti e aggiunta di nuove funzionalità e assimilazione di nuovi paradigmi di interazione delle piattaforme
 sufficiente media ottima

- ❖ APP realizzata da modelli esistenti di riferimento piuttosto che sviluppata da scratch, da zero
 da esistenti da zero

- ❖ Adattabilità dinamica delle funzionalità dell'APP a diversi profili del cliente
 sì no

f) Tecnologia impiegata

- Nativa HTML5 (ibrida)
- App Accelerator, indicare quale tra i seguenti framework:
- PhoneGap Titanium Corona
 - Marmelade RHOMobile

g) Quali strumenti vengono impiegati per coinvolgere gli utenti con feedback sui SN?

- UserVoice, ZenDesk, GetSatisfaction (customer relationship, care)
- Poutsch (raccolta di opinioni)
- Veespo (feedback intraapp)
-

h) Altre APP collegate:

.....
.....

i) Partner partecipanti nel progetto APP:

.....
.....

l) Altre notizie utili alla Giuria:

.....
.....