

WhatsApp & Customer Service

I Giovedì di CMMC



Mario Massone

Benvenuti!

giovedì 24 settembre 2020 - ore 12

Customer Management Multimedia Competence

L'acronimo CMMC evidenzia l'obiettivo del Club:
perseguire il miglioramento dei servizi resi ai Clienti (prima C),
gestendoli (Management - M)
attraverso i diversi canali (Multimedia - M) e
con la valorizzazione delle Competenze (seconda C) sui processi di relazione

Il Club CMMC dal 1997 aggrega Aziende che si occupano di relazione ed esperienza con Clienti attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i Responsabili che operano lungo la filiera valorizzandone le professionalità.

www.club-cmmc.it



I Giovedì di CMMC



WhatsApp & Customer Service

giovedì 24 settembre 2020

Con le testimonianze di:

- Gianluca Gemma, General Manager Transcom
- Alessandro La Ciura, Direttore tecnico LiveHelp
- Fabio Castronuovo, Founder e Manager Directori Chorally

incontro on-line 24 settembre



WhatsApp & Customer Care

I Giovedì di CMMC



innovazioni progetti

dal 12 al 16 ottobre 2020



riconoscimenti



Settimana Relazione Esperienza Cliente

quattordicesima edizione

Il tema di quest'anno è: Resilienza Relazione Ripresa

Si svolge dal 12 al 16 ottobre 2020.



Oltre 50 interventi live

□ *tarda mattinata (ore 12-13)*

Testimonianze su come sono cambiati/evoluti i servizi di
Relazione con i Clienti-Cittadini.

□ *prima serata (ore 18-19)*

Consegna delle targhe di riconoscimento Esperienze 2020

- ❖ - Digital Customer Service
- ❖ - AI Intelligenza Aumentata
- ❖ - Customer Experience
- ❖ - Emergenza Resilienza
- ❖ - Master Customer Operations
- ❖ - Storia Professionale





Come l'Intelligenza Artificiale agevola le attività commerciali delle aziende nel rispetto della Privacy e con la valorizzazione della CX

Venerdì 6 novembre 2020 ore 12

Agenda incontro on-line

ore 12,00 - Mario Massone, Club CMMC

Introduzione

ore 12,05 - Avv. Antonio Romano, Altroconsumo

L'accettazione "sociale" dell'AI per un consenso consapevole a prova di contestazioni.

Andare oltre l'articolo 22 paragrafo 1 del GDPR.

ore 12.20 - Lorenzo Luce, Ceo BigProfiles

Le realizzazioni in ambito commerciale, vendite e marketing.

ore 12.35 - Marco Bogherese, VP Network Contacts, Gruppo Activa

Le opportunità dal punto di vista di un BPO.

ore 12,55 - Conclusione incontro.

