

Elenco Aziende selezionate per concorrere ai premi CMMC 2021

✓ categoria Digital Customer Service

AQP Acquedotto Pugliese

- Francesco Lovecchio

Percorso di digitalizzazione e innovazione particolarmente utile nel periodo di lockdown.

CDI - Centro Diagnostico Italiano

- Diana Dragoni, Marketing, Business Development & Customer Care

Live chat per informazioni e prenotazioni dei servizi e nuovo uso del canale WhatsApp

Getaline - Gruppo Bonprix Italia

- Sabrina Calabrese, Responsabile Servizio Clienti

Rilascio nuovo CRM creato internamente e nuovo chatbot integrato.

Banca Intesa SanPaolo ISBD

Maurice Lisi, Responsabile Digital Channels

Progetto di digital acquisition dal portale e videochiamata con l'esperto della banca.

✓ categoria Customer Experience

Blue Assistance

- Alessio Papaiani, Responsabile Account & Processi

- Emanuele Frasson, Team Leader Network Assistenza

Assistenza stradale in modalità digitale per migliorare i servizi di supporto alla persona.

Cofidis Italia

- Federico Consonni, Responsabile Sviluppo Prodotti & Assicurazioni Direzione Marketing & Clienti

Soluzioni di credito basate sulla strategia "100% Digital e 100% Human".

Elica e GGF Group

Marco Trullo, Head of Consumer Service ELICA

Alessandra Monticelli, Sales&Quality Manager GGF GROUP

Un progetto di Customer Journey multicanale messo a punto grazie alla partnership

Enel Energia

- Angela Esposito, Virtual Channel del canale telefonico

Progettazione ed adozione del Digital Touch Point per le vendite telefoniche di luce e gas

Schneider Electric

Antonella Dell'Aquila, Service Customer Satisfaction & Quality Manager

Asset Advisor Journey: dagli asset alla soddisfazione del Cliente in contesto B2B.

✓ categoria AI Intelligenza Artificiale

Enel Energia

- Simone Mastracci, Product Owner Room Assistente Virtuale

- Arianna Ambriola, Product Owner Room Training

Elena, l'Assistente Virtuale di Enel Energia. Un esempio di come un team di persone che provengono da funzioni aziendali diverse favorisce risultati eccellenti e indica un percorso di sviluppo utile ad affrontare nuove sfide

Infocamere

- Fabio Romano, Responsabile Servizi di Assistenza e Contact Center

- Giovanni Bianchi, Responsabile Struttura Organizzativa

Assistente virtuale per l'autenticazione a portali pubblici mediante Carta Nazionale Servizi.

Mondoffice

- Luca Lattarulo, Responsabile Customer Care
Chatbot disponibile sul sito web 24/7 a supporto al cliente

QUIXA

Pamela Perego - Direttore Operations excellence & IT
Luca Toscani . Direttore tecnico e marketing
Gestione dei canali digitali tramite AI e con bot e chatbot sui processi di vendita e di rinnovo.

TIM

- Massimo Coluzzi, Responsabile Digital Service e Innovation
Evoluzione dell'impiego dell' Assistente Digitale Angie in Assistenza Tecnica.

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano

- Valentina Gallazzi, Marketing e servizi ai visitatori
Piattaforma omnicanale con chatbot, chat e ticket per il visitatore.

✓ **categoria Remote Working**

Almaviva Contact

- Mirko Giannetti, Amministratore Delegato
- Lorena Marzolo, Responsabile Area Business
Soluzione per nuovo modello di business che coniuga efficienza, qualità e worklife balance.

CNH Industrial

- Remo Nadali, ICT Business Partner
Implementazione del Desk Office Booking Tool per la fase di rientro alla nuova normalità. L'applicazione serve a prenotare risorse come scrivanie, uffici, sale riunioni, posti auto e posti alle mense, tramite smartphone e personal computer.

DHL

- Daùdo Vali, Customer Service Director
- Rossana Papa, National Key Account Desk Manager
Messa in sicurezza, comunicazione, ingaggio e motivazione delle Persone. La stretta correlazione tra la employees experience e la customer experience è dimostrata dagli effetti positivi sui KPI durante il remote working.

Generali Welion

- Ivano Bosisio, Head of Operations and Customer Excellence
L'adozione della nuova piattaforma di Contact Center in cloud. La flessibilità della nuova soluzione. E durante lo smartworking con l'impiego del chatbot vari faldoni di carta sono spariti.

Verisure

- Maria Antonietta Cipriani, Operations Quality & Training Manager
- Claudio Giovaruscio, Operations Customer Care Manager
Il remote working e le opportunità di acquisizione di nuovi talenti (south working).

✓ **categoria Formazione Digitale e Agile**

Almaviva Contact

- Giovanna Agatone, Responsabile Risorse Umane
- Testimonianza: Loredana Caruso
Progetto di Formazione con moduli formativi sviluppati per i Team Leader su Leadership Agile, Change Management, Digital Mindset, Digital Communication e Soft Digital Skills. Moduli poi rielaborati ed erogati per ogni team.

Comdata

- Donatello Rossi HR Manager Coordinatore di Area presso Comdata Group

- Testimonianza: Francesca Cazzetta

Formazione per tutte le figure aziendali per potenziare le competenze ed essere al passo con i tempi. Compito per i trainers: creare nuovi stili formativi, con nuovi strumenti e nuovi percorsi di apprendimento.

Covisian

- Mario Sartarelli, Direttore Risorse Umane

- Testimonianze Nicoletta Bosinco e Simona Manna (docente)

Formazione aziendale: Gestione degli spazi e tempi da remoto.

Progetto Fondo Nuove Competenze sviluppato su tre pillar: Tecnologie, Digital Transformation e nuovi modelli di business. Visti i riscontri positivi le iniziative formative accompagnano verso il lavoro agile e il remote working, visto come metodo ulteriore di lavoro.

Datacontact

- Laura Tosto, Presidente Datacontact

- Carmela Petrara, Direttore RU

I programmi di formazione riguardano le competenze gestionali per i supervisor, le nuove competenze digitali per i consulenti (per acquisire nuove capacità di comunicazione efficace sui nuovi canali di contatto) e la conoscenza della lingua inglese.

Fastweb

- Ornella Giannone, HR Business Partner Manager

- Gallo Giacomina, Manager of CB Operational & Churn Management

Corso dedicato ai manager e responsabili: Fundamentals of Management reloaded. Dalle nuove modalità di comunicazione agli strumenti digitali che accompagnano il rapporto capo-collaboratore.

Network Contacts

- Tommaso Turturro, Responsabile del Progetto Network Academy

- Fabio Ragno, Ingegneria dei Sistemi

Network Academy, Le azioni formative trattano varie tematiche: dal concetto di leadership alla comunicazione, dalle tecniche di vendita al Team Work, dalla capacità di problem solving alla gestione del tempo, dalla conoscenza delle virtual machine allo studio della dizione e lingua inglese.

Mylia e Beam Me UP (Unipisa)

- Pasquale Lovino, Business Scouting Manager Mylia

- Gualtiero Fantoni, Professore Associato Università di Pisa

Data Driven Project Management. Corso di perfezionamento post universitario per Project Manager, che devono avviare o implementare progetti di trasformazione digitale in azienda e hanno necessità di farlo attraverso strumenti di analisi e lettura dei dati.

Randstad

- Laura Onestinghel, Responsabile Specialità Contact Center

- Emanuela Iacovone, Training Consultant HR Solutions

Formazione per Operativi. Un corso "digital customer service" di 16 ore, fruibile da remoto, dedicato ai lavoratori somministrati "in missione".