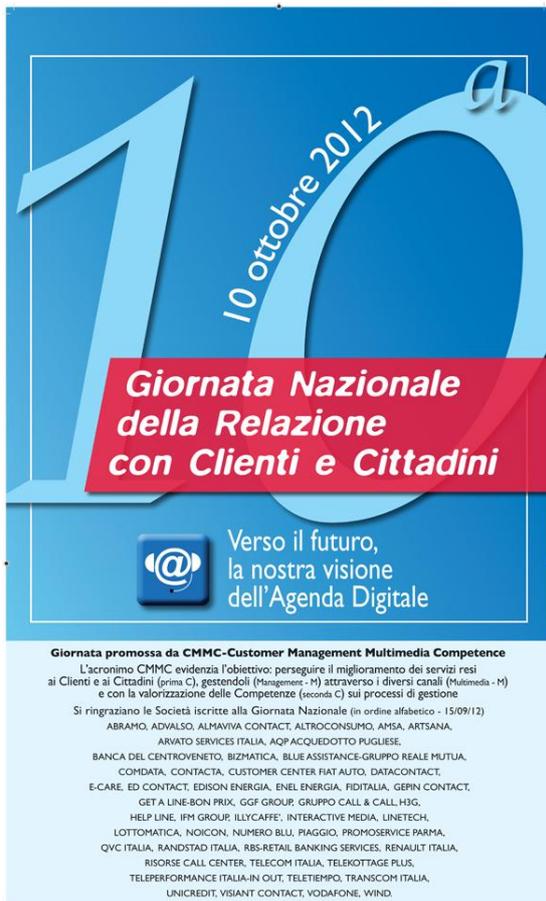


INFORMAZIONI PER LA STAMPA

BIZMATICA ALLA GIORNATA NAZIONALE DELLA RELAZIONE CON I CLIENTI CITTADINI

Milano 01/10/2012, Mercoledì 10 ottobre Bizmatica parteciperà alla decima edizione della giornata Nazionale della Relazione con i Clienti Cittadini.



Giornata Nazionale della Relazione con Clienti e Cittadini

Verso il futuro,
la nostra visione
dell'Agenda Digitale

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

Si ringraziano le Società iscritte alla Giornata Nazionale (in ordine alfabetico - 15/09/12)
ABRAMO, ADVALSO, ALMAVIVA CONTACT, ALTROCONSUMO, AMSA, ARTSANA, ARVATO SERVICES ITALIA, AQF ACQUEDOTTO PUGLIESE, ARVATO SERVICES ITALIA, AQF ACQUEDOTTO PUGLIESE, BANCA DEL CENTROVENETO, BIZMATICA, BLUE ASSISTANCE-GRUPPO REALE MUTUA, COMDATA, CONTACTA, CUSTOMER CENTER FIAT ALTO, DATACONTACT, E-CARE, ED CONTACT, EDISON ENERGIA, ENEL ENERGIA, FIDITALIA, GERPIN CONTACT, GET A LINE-BON PRIX, GGF GROUP, GRUPPO CALL & CALL, H3G, HELP LINE, IPM GROUP, ILLYCAFFE', INTERACTIVE MEDIA, LINETECH, LOTTOMATICA, NOICON, NUMERO BLU, PIAGGIO, PROMOSERVICE PARMA, QVC ITALIA, RANDSTAD ITALIA, RBS-RETAIL BANKING SERVICES, RENALUT ITALIA, RISORSE CALL CENTER, TELECOM ITALIA, TELEKOTTAGE PLUS, TELEPERFORMANCE ITALIA-IN OUT, TELETEMPO, TRANSCOM ITALIA, UNICREDIT, VISIANT CONTACT, VODAFONE, WIND.

L'evento ha il patrocinio di:



I programmi aggiornati sono disponibili sul sito www.club-cmmc.it e sulle pagine di Facebook e LinkedIn
Segreteria Organizzativa CMMC Via San Vittore, 6 - 20123 Milano tel.: 0272021195 fax: 02875234 e-mail: info@club-cmmc.it

L'iniziativa è organizzata e promossa da **CMMC, Customer Management Multimedia Competence** - Club che aggrega società ed enti italiani attivi nell'ambito delle relazioni sui canali multimediali e che dal 2002 fa parte di **ECCCO** - European Confederation of Contact Center Organizations - la confederazione europea delle principali associazioni nel settore dei Contact Center.

L'evento, intitolato "**Verso il futuro, la nostra visione dell'agenda digitale**" pone in primo piano il valore dei clienti in quanto cittadini e si rivolge a tutte le aziende che hanno a cuore il tema della **comunicazione multicanale** con i loro mercati di riferimento. Sempre di viva attualità, le tematiche incentrate sul mondo in continua evoluzione dei Contact Center, verranno rivisitate alla luce delle ultimissime potenzialità offerte dall'era digitale.

In un contesto in cui gli utenti pongono in prima linea la loro esperienza come acquirenti - prima ancora del prodotto o del servizio acquistato - diventa quanto mai importante, per le aziende, adottare modelli che assicurino una Customer Experience d'eccellenza.

Da sempre attenta a queste tematiche, Bizmatica - socio sostenitore di CMMC dal 2011 - coglierà

l'occasione per confrontarsi con tutte le organizzazioni che riconoscono la primaria importanza di mantenere il focus sul cliente finale.

Le continue attività di ricerca, il sostegno di organizzazioni d'eccellenza come CMMC e la collaborazione con partner di rilievo a livello globale, rendono il Gruppo un nome di spicco all'interno dei nuovi scenari legati alla gestione del cliente in mobilità, azienda leader nell'approccio e alla multicanalità per lo sviluppo delle relazioni con i clienti cittadini.

In questo ambito, la tecnologia di riferimento per Bizmatica è rappresentata da **onStage®**, la **piattaforma di Customer Experience Management** nata per permettere alle aziende di offrire un'esperienza unica alla loro base clienti.

Dichiara Andrej Carli, Business Unit Manager di Bizmatica: *“Per offrire una customer experience d'eccellenza è necessario tenere il passo con le ultime frontiere del mondo della comunicazione. Il moltiplicarsi dei canali di contatto come il **mobile**, ha rapidamente fatto sorgere nei clienti nuovi bisogni imprescindibili: facilità e rapidità nell'individuare i dati di cui necessitano, disponibilità delle informazioni 24 ore su 24, ma soprattutto libertà nella scelta delle modalità di contatto. Qualsiasi approccio alla **Customer Experience** che si limiti all'automazione dei processi, senza tener conto di tali esigenze, è destinato al fallimento perché non mette veramente al centro il cliente finale. onStage si basa sull'integrazione di tutti gli strumenti di gestione del cliente, all'interno di un teatro interattivo nel quale proprio il cliente finale è l'attore protagonista. L'integrazione con il **Customer Interaction Center (CIC)** del nostro partner Interactive Intelligence ci ha permesso di raggiungere risultati eccezionali nell'ambito della gestione dei processi nei Contact Center”.*

Conclude Andrea Piol, Presidente del Gruppo Bizmatica: *“Le nuove frontiere nel mondo del Customer Experience Management sono rappresentate dal **cliente in mobilità** e il nostro obiettivo è quello di aiutare le aziende a raggiungerlo ovunque si trovi, costruendo con lui un dialogo proattivo e massimizzando così obiettivi di fidelizzazione e retention”.*

Contatti Stampa

Giulia Uda
Marketing Operations,
Bizmatica
T: +39 0283124819
giulia.uda@bizmatica.com
