

Consegnati i Premi “Relazione con il Cliente Cittadino 2010”.

Per far emergere le risorse migliori del settore

Milano, 21 gennaio 2011

CMMC - iniziativa che dal 1997 aggrega società ed enti che si occupano di relazione con clienti e cittadini attraverso i canali multimediali - promuove questa unica e particolare forma di riconoscimento dedicata alle Aziende e ai Responsabili che hanno saputo distinguersi nelle loro attività correlate alla Relazione con i Clienti e i Cittadini.

I premi 2010 sono suddivisi nelle seguenti categorie:

Azienda per progetti innovativi. Dove sono state promossi e realizzati progetti particolarmente innovativi per i canali di Relazione con i Clienti e i Cittadini mettendo a punto nuove soluzioni organizzative che impiegano tecnologie e soluzioni di avanguardia.

Responsabile Servizi al Cittadino. Chi ha gestito organizzazioni in modo innovativo con attenzione alla qualità del servizio, alle variegate esigenze dei cittadini, all'organizzazione delle proprie risorse, ai modelli di cosourcing e ai canali di contatto.

Responsabile Servizio Clienti. Chi ha gestito organizzazioni in modo innovativo con attenzione alla qualità del servizio, alle variegate esigenze dei clienti, all'organizzazione delle proprie risorse, ai modelli di cosourcing e ai canali di contatto.

Responsabile Contact Center. Chi ha gestito strutture facendo in modo che le performance siano in linea con gli standard qualitativi e quantitativi aziendali e corrispondano agli impegni contrattuali e alle aspettative del cliente finale.

Responsabile crescita Risorse Umane. Chi ha saputo sviluppare una strategia particolare della funzione in un contesto ad alta complessità, con priorità sullo sviluppo delle risorse umane con attenzione al clima interno all'organizzazione.

Manager italiano che opera all'estero. Chi gestisce progetti e servizi di contact center all'estero.

Nel corso della serata di gala, che si è svolta a Milano, sono stati annunciati i vincitori dei Premi. I vincitori per ciascuna categoria sono:

- Azienda per Progetti Innovativi
primo premio
Telecom Italia, Gianfranco Sità
- Responsabile Servizi al Cittadino
primo premio
Rosaria Fattori, Comune di Roma

- Responsabile Servizio Clienti
primo premio ex-aequo
Achille Magni, Vodafone
Leonardo Mangiavacchi, Telecom Italia - Tim
- Responsabile Contact Center
primo premio
Davide Gatti, Linea Più - Gruppo LGH
- Responsabile crescita Risorse Umane
primo premio
Armando Cervetti, Iveco
- Manager italiano che opera all'estero
primo premio
Bruno Carannante, Wind Telecomunicazioni

I vincitori concorreranno agli Awards internazionali organizzati da ECCCO - European Confederation of Contact Center Organizations.

Durante l'evento, il fondatore di CMMC, **Mario Massone**, ha dichiarato:

"In una fase economica difficile e complessa le aziende intendono dare evidenza al valore della Relazione con il Cliente e il Cittadino dotandosi di organizzazioni professionali on-line, con servizi nelle modalità voce e internet.

Il potenziamento dei canali di contatto vengono realizzati soprattutto attraverso il canale web, con modalità "click to call e chat", con personalizzazione del servizio in base alle caratteristiche del cliente alle sue esperienze relazionali e con abilitazione dei nuovi canali di caring sui social network.

Per i nuovi utilizzatori di banda larga sia fissa che mobile è già disponibile un' interessante gamma di servizi digitali, destinata a crescere con applicazioni sempre più innovative.

Il nuovo approccio richiede cambiamenti sostanziali delle organizzazioni con paradigmi orientati alla qualità totale del contatto specialistico nelle diverse fasi del ciclo di esperienza di un cliente cittadino.

Vi è consapevolezza che la sfida richiede particolari attenzioni nel collocare questi servizi in una logica in cui essi rappresentino una vera leva strategica. Se la relazione è al centro dei processi operativi essa impone una seria riflessione sulle modalità con cui le aziende veicolano le loro proposte attraverso i nuovi strumenti innovativi e semplici da utilizzare, ma nel contempo complessi da gestire, pervasivi e completi ma facilmente invasivi, altamente disponibili, ma a rischio di attacco della reputazione digitale.

L'evoluzione del settore richiede un investimento particolare sulla competenza del personale impiegato nel front e back office, mediante il rafforzamento delle leve di formazione e di knowledge management.

Le variabili in gioco sono molte ed esistono opportunità di crescita, se sappiamo coglierle si genereranno nuovi posti di lavoro professionalizzanti nelle organizzazioni della filiera".

Per informazioni

CMMC - Customer Management Multimedia Competence

www.club-cmmc.it

Segreteria CMMC - Via San Vittore 6 20123 Milano

Laura Cappetti - info@club-cmmc.it