

Contact Centers Forum 2009

Soluzioni Adottate per Integrare le piu' Recenti Tecnologie all'Interno del Proprio Contact Center e per Mantenere un'Alta Qualita' dei Servizi Offerti a Costi Contenuti

Milano

29-30 Gennaio 2009

Colmare il Gap Costi Qualita' Profitti

Perche' Partecipare:

- Per rinforzare gli strumenti di ottimizzazione del proprio contact center
- Per acquisire la comunicazione unificata grazie alle tendenze di ultima generazione della tecnologia
- Per riuscire ad implementare un contact center virtuale
- Per ottimizzare le potenzialita' aziendali riducendo i tempi di training e formazione
- Per capire come costruire un Web Self Service

Key Benefits:

Con l'esposizione di case studies esclusivi quali:

- Lares srl
- Telepass SpA
- Trenitalia
- Barclays Bank
- Vodafone
- Sky Italia
- Linear
- SOS Il Telefono Azzurro Onlus
- Telecom Italia
- Electrolux Zanussi
- Fondiaria Sai
- Sony Ericsson
- Cassa Rurale Levico Terme
- Fiat

Preferred Partner:



Dopo il successo delle edizioni passate **marcus evans Italian Division** presenta la terza edizione del Contact Centers Forum. Ridurre i costi senza intaccare la qualita' del servizio offerto e incrementare i profitti. Sembra surreale? Sara' solo l'inizio della definizione di un contact center di successo e pronto ad affrontare le evoluzioni che il mercato, sempre piu' competitivo, chiama ad affrontare



Il Nostro Panel di Esperti:

Roberto Tedone
Direttore Commerciale
IFM Infomaster

Fabio Battagin
Responsabile Call Center
Lares srl

Vincenzo Sorrentino
Responsabile Customer Care
Telepass SpA

Carlo Moroni
Direttore Contact Center
Trenitalia

Alessia De Albertis
Sviluppo Organizzativo
Business Analyst
Barclays Bank

Manlio Costantini
Customer Operations
Vodafone

Alberto Biella
Customer Relations Manager
Sky Italia

Giovanni Chiarelli
Responsabile Contact Center
Linear

Corrado Tomati
Direttore Marketing
IFM Infomaster

Alberto Garofalo
Service Marketing
& Call Centre Manager
**Sony Ericsson Mobile
Communications Italia SpA**

Ernesto Caffo
Presidente
SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Leonardo Mangiavacchi
Responsabile Sviluppo Clienti
Telecom Italia

Claudio Cattaruzza
Customer Care Manager
Electrolux Zanussi

Enrico Grumelli Cavassa
Responsabile Operativo
Fondiaria Sai

Alessandro Zoffoli
Head of Customer Service
**Sony Ericsson Mobile
Communications Italia SpA**

Massimo Tarter
Direttore Generale
Cassa Rurale Levico Terme

Pietro Casati
Direttore Operations
Fiat

09:00 RegISTRAZIONI

09:30 Benvenuto del Chairman e Apertura dei Lavori

OTTIMIZZARE LA QUALITA' DI UN CONTACT CENTER
ATTRAVERSO LA MIGLIORE GESTIONE DELLA CUSTOMER
SATISFACTION

09:40 Case Study

Steps Tattici per Raggiungere l'Eccellenza nel Customer Service

- Trovare l'equilibrio tra costi di gestione delle operazioni e customer satisfaction
- Imparare ad utilizzare la tecnologia per fare la differenza
- Tecniche di potenziamento degli operatori per l'offerta di un servizio focalizzato al cliente
- Essere i migliori nel mercato nei processi operativi

Alberto Biella

Customer Relations Manager
Sky Italia

10:20 Case Study

Rompere i Ruoli e Soddisfare il Cliente come Obiettivo Fondamentale dell'Azienda

- Come costruire un contact center che sia il punto focale per la voce del cliente
- Un'idea su come trasformare un contact center che sia l'immagine di una organizzazione di successo
- Indirizzare il ROI da Cost Centre a Profit Centre
- Il bisogno di legarsi emozionalmente al cliente

Alessia De Albertis

Sviluppo Organizzativo Business Analyst
Barclays Bank

11:00 Caffè e Networking

11:30 Case Study

Customer Satisfaction & Cost Saving through Return Filtering

- Analisi costi/customer satisfaction in aziende consumer mobile
- Evoluzione della gestione nel postvendita consumer mobile
- Portafoglio servizi selfweb e comunicazione ad utenti finali
- Supporto tramite call centre
- Analisi risultati consolidati (cost saving, loyalty)
- Vision e sviluppi futuri

Alessandro Zoffoli

Head of Customer Service
**Sony Ericsson Mobile
Communications Italia SpA**

Alberto Garofalo

Service Marketing & Call Centre
Manager
**Sony Ericsson Mobile
Communications Italia SpA**

12:10 Case Study

Multicanalità Banca – Cliente: la Consulenza Virtuale Come Elemento Strategico di Crescita Qualitativa

- Potenzialità del gestore multicanale in mercati fortemente presidiati
- Migliorare la qualità del lavoro delle risorse di front office
- La consulenza virtuale: il caso Contoline

Massimo Tarter

Direttore Generale
Cassa Rurale Levico Terme

12:50 Pranzo

13:50 Caffè e Networking

Booking Line

Valeria Borgia

Tel: 0044 (0) 20 3002 3282

Fax: 0044 (0) 20 3002 3016

Email: valeriab@marcusevansuk.com

www.marcusevans-italia.com

IL CONTACT CENTER AL SERVIZIO DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

14:20 Case Study

Il Contact Center nel Non Profit: il Caso di Telefono Azzurro

- I contact center per l'infanzia e l'adolescenza: l'esperienza internazionale
- L'utente bambino: percorsi formativi per operatori di contact center che si occupano di infanzia
- Le reti di servizi integrati: oltre il modello del contact center "isolato"
- Analisi dei casi

Ernesto Caffo

Presidente

SOS Il Telefono Azzurro Onlus

ACQUISIRE LA COMUNICAZIONE UNIFICATA GRAZIE ALL'AVANGUARDIA NELLA TECNOLOGIA

15:00 **Moltiplicare la Produttività con la Nuova Tecnologia di un Contact Center in Outbound**

- Massimizzare che chiamate in outbound e moltiplicare il loro numero ogni giorno
- Misurare e scegliere le soluzioni per le chiamate in outbound in modo da migliorare le business performance e i profitti
- Raggiungere un significativo risparmio dei costi operativi e massimizzare i benefici della tecnologia sulle chiamate in outbound

Corrado Tomati

Direttore Marketing

IFM Infomaster

15:40 Case Study

Web Self – Service in Grado di Trasformare la Customer Experience e di Ridurre i Costi

- Capire come rafforzare le interazioni online e aumentare il controllo per la migliore gestione dell'utenza
- Imparare a fornire "one right answer" alle domande online per la sicurezza del migliore approccio strategico
- Imparare a capire che l'analisi corretta delle richieste e dei report forniscono la voce reale del cliente

Carlo Moroni

Direttore Contact Center

Trenitalia

16:20 Caffè e Networking

17:00 Panel Discussion

Il Futuro del Customer Self – Service e del Multi Media Customer

- fare leva sulle nuove tecnologie per generarne delle altre
- il customer self service nei contact center: esperienze dirette
- il customer self service da qui a 3 anni

La Panel Discussion Sarà Presieduta dai Relatori del Giorno. Per parteciparvi o contribuire all'aggiornamento dei topic di discussione potete contattare annamariaa@marcusevansuk.com prima dell'evento

17:40 Conclusioni Finali da parte del Chairman

Servizio di Prenotazione Alberghiera

Se volete effettuare una prenotazione alberghiera in occasione dell'evento, **marcus evans** sarà lieto di offrirvi i suoi servizi. Nel contattare i nostri agenti della Travelocity Business, vi preghiamo di menzionare il titolo della conferenza organizzata da **marcus evans** alla quale abbiate intenzione di partecipare. Per prenotazioni dall'Italia e dell'Europa (escluso il Regno Unito):

Tel: +44(0)1616014038, Fax: +44(0)1619689310

Email: marcusevans@travelocity-business.co.uk

www.travelocity-business.co.uk/marcusevans/

09:00 RegISTRAZIONI

09:30 Apertura Giornata Due da Parte del Chairman

METRICA – ANALISI – KPIS

09:40 Case Study

Migliorare l'Efficienza del Contact Center Con la Soluzione alla Prima Chiamata

- il risultato della gestione del contact center attraverso "la soluzione alla prima chiamata"
- garantire il migliore customer service a costi ridotti
- integrazione implementazione dei processi

Leonardo Mangiacchi
Responsabile Sviluppo Clienti
Telecom Italia

10:20 **Misurare l'Enorme Potenza del Contact Center Key Performance Indicators (KPIs)**

- quale KPI ha il piu' forte impatto nei costi
- quale KPI ha il piu' forte impatto nella qualita'
- strategie di riduzione dei costi senza intaccare la qualita' del servizio

Enrico Grumelli Cavassa
Responsabile Operativo
Fondiaria Sai

10:30 Caffè e Networking

11:30 Case Study

Imparare a Far Leva sulle Interazioni dei Clienti per la Guida di un Business Intelligente e per Migliorare la Gestione della Customer Experience

- Percepire la qualita' in modo differente e capire come gli operatori possono intaccarla anche con una sola interazione errata
- Acquisire nuove prospettive sul come le interazioni dei clienti vengono usate per guidare aree al di fuori del contact center
- Capire realmente PERCHE' il cliente chiama

Manlio Costantini
Customer Operations
Vodafone

12:10 **Come Costruire il Piano Strategico della Forza Lavoro**

- Risorse interne o service esterno: l'analisi costi/benefici
- I costi occulti dei servizi in outsourcing
- I possibili modelli e le modalita' di integrazione
- La costruzione di un modello

Vincenzo Sorrentino
Responsabile Customer Care
Telepass SpA

12:50 Pranzo

13:50 Caffè e Networking

FORMAZIONE – SVILUPPO – GESTIONE DEGLI OPERATORI DI CONTACT CENTERS

14:20 Case Study

Aumentare la Soddisfazione degli Operatori e le loro Performance Sviluppando le Capacita' di Coaching

- Il valore di sviluppare un coaching eccellente in grado di aumentare le business performance
- L'impatto strategico dell'equilibrio e la capacita' di evitare i rischi nascosti soprattutto durante i meeting
- Come utilizzare le capacita' di ascolto attivo per indirizzare gli operatori alla risoluzione dei problemi reali e alla risoluzione dei bisogni del cliente

Giovanni Chiarelli
Responsabile Contact Center
Linear

Booking Line

Valeria Borgia

Tel: 0044 (0) 20 3002 3282

Fax: 0044 (0) 20 3002 3016

Email: valeriab@marcusevansuk.com

www.marcusevans-italia.com

15:00 Case Study

Focus su Training e Sviluppo all'Interno di un Contact Center: come Formare degli Operatori e Team Leader Eccellenti

- Come costruire relazioni con gli operatori piu' validi e come compensarli in maniera adeguata
- L'importanza di un training e di una gestione differenziata degli operatori chiave
- Come gettare le fondamenta ed avere la soluzione ad un problema: non vogliono, non sanno o non possono?

Fabio Battagin
Responsabile Call Center
Lares srl

15:40 Caffè e Networking

16:00 Case Study

Coaching: l'Elemento Molto Spesso Mancante per le Performance degli Operatori

- Un modello di coaching per sviluppare le responsabilita' di ciascuno
- La chiave per motivare in modo intrinseco anche l'operatore meno recettivo
- Come creare un piano di sviluppo continuo per assicurarsi il massimo delle potenzialita' di ciascuno

Claudio Cattaruzza
Customer Care Manager
Electrolux Zanussi

16:40 Case Study

High Quality Leadership: la Chiave Strategica per un Contact Center di Successo

- Capire il ruolo della leadership nel contact center
- Come un leader capace riesce a guidare le business performance di un contact center
- Quali modelli e ruoli sono fondamentali per un business di successo a lungo termine

Pietro Casati
Direttore Operations
Fiat

CREARE STRATEGIE DI ALLINEAMENTO AGLI OBIETTIVI AZIENDALI

17:20 Panel discussion

Costruire la Cultura Aziendale tra i Dipendenti per la Garanzia di un Contact Center di Successo

- Sviluppo delle performance aziendali scommettendo sulla massimizzazione delle risorse umane
- Definire, implementare e ottimizzare i punti di forza individuali per un piano globale di competizione
- Quali caratteristiche avra' il contact center del futuro?

La Panel Discussion Sarà Presieduta dai Relatori del Giorno. Per parteciparvi o contribuire all'aggiornamento dei topic di discussione potete contattare annamariaa@marcusevansuk.com prima dell'evento

18:00 Conclusioni Finali da parte del Chairman

Desidero ringraziare gli esperti che hanno collaborato per la produzione di questo evento, ed in particolare tutti i relatori per il loro supporto ed entusiasmo

Anna Maria Arca, Senior Conference Producer
e-mail: annamariaa@marcusevansuk.com

Business development opportunities

Does your company have services, solutions or technologies that the conference delegates would benefit from knowing about? If so, you can find out more about the exhibiting, networking and branding opportunities available by contacting our sponsorship division.

Anastasios Cafaltis, on +49 30 8906 1269
E-mail: AnastasiosC@marcusevansde.com

Contact Centers Forum 2008

Milano

29/30 Gennaio 2009

Booking line

Tel: 0044 (0) 20 3002 3278

Fax: 0044 (0) 20 3002 3016

www.marcusevans-italia.com

IMPORTANT - Please do not remove or obscure the above label. It contains vital information

Code: **A B C D F X** **UK-IT040**

Name
Position
Organisation
Address
Postcode Tel
Fax Email

AUTHORISATION Signatory must be authorised to sign on behalf of contracting organisation

Name Position
Signature Date
This booking is invalid without a signature

TO BOOK ONLINE GO TO WWW.MARCUSEVANS-ITALY.COM

Pay in Euro

QUOTA DI PARTECIPAZIONE EURO 1995 + IVA

MODALITA' DI PAGAMENTO

Cheque - made payable to **marcus evans** Conferences Ltd - VAT NO. IT 97421380151
Bank Transfer - **marcus evans**, Barclays Bank Plc, PO Box 544,
54 Lombard Street, London EC3V 9EX - Sort Code : 20 00 00

A/C NO : 70427683, quoting delegate name(s) / invoice number and UK-IT040 as reference.
Credit Card - Please debit my MASTERCARD / VISA / EUROCARD / AMEX / DINERS CARD
Payment is required within 5 working days

Card Holder's Name

Card No

Signature Valid From Expiry date

TWO WAYS TO REGISTER

1

Telephone bookings
to **marcus evans** on
+44 (0)203 002 3278

2

Telefax bookings direct
to **marcus evans** on
+44 (0) 20 3002 3016

Condizioni Contrattuali:

- Le quote includono materiali, pranzi e pause caffè previsti dal programma.
- Condizioni di pagamento: a seguito dell'invio del modulo d'iscrizione compilato, il pagamento dovrà essere effettuato entro 5 giorni dal ricevimento della fattura. A pagamento avvenuto verrà emessa ricevuta. A causa del numero limitato di posti disponibili, consigliamo di iscriversi in anticipo. In caso di cancellazione è prevista una penale del 50%, secondo i termini illustrati nel paragrafo seguente. Ci riserviamo di rifiutare l'ammissione se il pagamento non viene effettuato nei tempi richiesti. Salvo diversa indicazione evidenziata nel modulo d'iscrizione, il pagamento si intende in Sterline.
- Cancellazioni/Sostituzioni: A condizione che l'intero pagamento sia stato effettuato, sono possibili le sostituzioni senza costi aggiuntivi, se richieste entro 14 giorni dalla data d'inizio dell'evento. Dopo il 14° giorno dalla data d'inizio le sostituzioni saranno consentite salvo approvazione dell'Amministrazione e saranno soggette ad un supplemento pari al 10% dell'importo totale. Tutte le prenotazioni sono soggette ad una penale del 50% in caso di cancellazione, già dalla presentazione del contratto di vendita firmato a **marcus evans** (come sopra definito). Le cancellazioni dovranno pervenire in forma scritta, via e-mail o via fax entro sei (6) settimane prima della data dell'inizio della conferenza, in modo da poter ottenere un credito totale valido per ogni futura conferenza **marcus evans**. Dopo tale termine di tempo, l'intera quota è assoggettata al pagamento e non può essere rimborsata. La tariffa relativa al servizio non è rimborsabile né accreditabile. I termini di pagamento sono di 5 giorni ed il pagamento stesso deve essere effettuato prima dell'inizio della conferenza. Il mancato pagamento o la mancata partecipazione non costituiscono cancellazione. Firmando il presente contratto, il cliente concorda che in caso di disputa o di cancellazione, **marcus evans** non potrà ridurre la penale a meno del 50% del valore totale del contratto. Se, per qualsiasi motivo, **marcus evans** decidesse di cancellare o di posticipare questa conferenza, **marcus evans** non sarà responsabile per il rimborso di spese di aereo, di albergo, o di altre spese di viaggio sostenute dal cliente. La quota di partecipazione non verrà rimborsata ma potrà essere accreditata per una futura conferenza. I contenuti del programma possono essere cambiati senza preavviso.
- Copyright ecc.: Tutti i diritti di proprietà intellettuale in tutti i materiali prodotti e distribuiti da **marcus evans** in concomitanza con quest'evento sono espressamente riservati, ed è proibita ogni duplicazione, pubblicazione o distribuzione.
- Protezione dei dati: Il cliente conferma di aver richiesto a **marcus evans** di conservare i propri dati all'interno dei database delle società del gruppo **marcus evans**, ed acconsente alle società del gruppo **marcus evans** di utilizzare tali dati e di diffonderli a terzi selezionati per la comunicazione di prodotti e di servizi di interesse per il cliente stesso. Qualora il cliente non desideri ricevere tali informazioni preghiamo di informare l'ufficio **marcus evans** locale o di inviare un e-mail all'indirizzo gleavep@marcusevansuk.com. Per esigenze di formazione o per motivi di sicurezza le conversazioni telefoniche potranno essere registrate.
- Nota importante: Benché verrà fatto il possibile per rispettare il programma proposto, **marcus evans** si riserva il diritto di modificare le date, il luogo o la sede dell'evento, o di omettere parti del programma, o di incorporare l'evento con un altro evento secondo quanto giudicato necessario senza penali, ed in tali casi non verranno accordati rimborsi di alcun tipo né offerte alternative. Nel caso in cui **marcus evans** cancelli definitivamente la conferenza per un motivo qualsiasi (incluso, ma non limitato a, cause di forza maggiore) e purché la conferenza non sia stata postposta ad una data successiva oppure incorporata in un altro evento, il cliente riceverà un buono di credito dell'ammontare pagato per la conferenza definitivamente cancellata, valido per un anno ed utilizzabile per qualsiasi altro evento **marcus evans**. Non verranno accordati rimborsi di alcun tipo né offerte alternative.
- Aspetti legali: Il presente contratto è soggetto alla legislazione inglese e le parti sono soggette alla giurisdizione esclusiva del Foro (English Court) di Londra. In ogni caso, soltanto **marcus evans** ha il diritto di non avvalersi di tale diritto e di sottomettere il contratto alla giurisdizione del foro competente per la sede del cliente.

Sarà un incontro altamente strategico dove si affronteranno, attraverso best practice e casi concreti, soluzioni per ridurre i costi senza intaccare la qualità del servizio offerto e incrementare i profitti. Dal modello tradizionale a quello virtuale, dal customer self service all'operatore home - based, si alterneranno esperti del mercato nazionale ed internazionale che sono stati capaci di implementare un contact center fortemente competitivo in grado di moltiplicare la produttività a costi limitati. Sarà un incontro al quale non si potrà mancare perché si esporranno le tecnologie di ultima generazione, le strategie vincenti e le evoluzioni sui processi e modelli di coaching e motivazione della workforce, tutti elementi per avere la garanzia di un contact center di successo e all'avanguardia con i mutamenti repentini del mercato.

A Chi e' Rivolta Questa Conferenza:

Amministratori delegati, Presidenti, Vice Presidenti, Responsabili di Divisione, Direttori, Managers delle seguenti aree:

- Contact Centers
- Risorse Umane
- CRM
- Customer Satisfaction
- Customer Service
- Marketing
- Commerciale
- Amministrazione
- Sistemi Informativi
- Operation and Strategies

Dei settori: Corporate e Pubblica Amministrazione

Servizio di Prenotazione Alberghiera

Se volete effettuare una prenotazione alberghiera in occasione dell'evento, **marcus evans** sarà lieto di offrirvi i suoi servizi. Nel contattare i nostri agenti della Travelocity Business, vi preghiamo di menzionare il titolo della conferenza organizzata da **marcus evans** alla quale abbiate intenzione di partecipare. Per prenotazioni dall'Italia e dell'Europa (escluso il Regno Unito):

Tel: +44(0)1616014038, Fax: +44(0)1619689310
Email: marcusevans@travelocity-business.co.uk
www.travelocity-business.co.uk/marcusevans/