

GAT News

Informazioni su GAT: soluzione CRM, Contact Center, Telemarketing

GAT NEWS - Periodico Informativo

Speciale

3° Giornata Nazionale dei CRM e dei Call center

Roma, 18 Ottobre 2005

La manifestazione si svolge con il Patrocinio di :

Ministero delle Comunicazioni
MIT - Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Ministero delle Pari Opportunità

Questa pubblicazione è puramente informativa. SISECO SRL non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.
Redazione a cura del Team di Sviluppo di GAT Enterprise

Gentile Cliente,

anche questo anno SISECO è lieta di **invitarVi** a Roma alla



18 Ottobre 2005
Unioncamere - Piazza Sallustio

La manifestazione, giunta alla terza edizione, sarà dedicata al tema "**La Professione della Relazione con i Clienti**". Si propone di evidenziare come i Call Center offrono servizi indispensabili per i clienti e i cittadini e come la loro diffusione rappresenta un valore economico significativo ed una forte opportunità di occupazione.

In occasione della giornata verrà svolta una particolare analisi per rilevare, sui vari settori in cui operano i canali di contatto virtuali, quali sono le aree di miglioramento dei servizi forniti e per raccogliere preziosi suggerimenti dagli utilizzatori e agire sulla qualità percepita. Inoltre, sul versante delle risorse umane sarà svolta una sorta di gara tra i collaboratori che, attraverso test che misurano competenze e conoscenze, qualifica chi opera nei Call Center.



La giornata nei Call Center

Giovedì 6 ottobre 2005

L'evento, che coinvolgerà le aziende e i call center è una manifestazione dedicata a tutti i Contact Center attivi in Italia che aderiscono all'iniziativa. Tutte le attività di giovedì 6 ottobre saranno organizzate dalle società presso le sedi dei loro Call Center.

La giornata in Convegno

Roma - martedì 18 ottobre 2005

Alla presenza dei Presidenti delle principali Associazioni Europee aderenti a ECCCO, saranno presentati e commentati i risultati della manifestazione e saranno premiati i call center che hanno partecipato alla giornata con le iniziative più significative.

Programma della manifestazione

18 Ottobre - La Giornata in Convegno

Ore 10.30: Apertura e Benvenuto

I servizi di relazione con i Clienti e i Cittadini

Saranno evidenziate le necessità e la richiesta di servizi da parte di aziende e cittadini, nonché si discuterà sul livello di attenzione e preparazione di chi decide su questi servizi.

Dopo anni di esistenza di alcuni servizi di base, oggi il fruitore finale è molto più preparato ed esigente e vorrebbe fruire di servizi più completi e ricchi, grazie a nuove soluzioni, a nuove tecnologie e nuove professionalità.

Il confronto con gli altri Paesi

Agli oratori stranieri di ECCCO sarà chiesto di evidenziare nuove tipologie di servizio, di parlare delle esperienze di rapporto con i clienti e su come i Contact Center dei loro paesi rispondono alle loro richieste ed attese. Inoltre si parlerà di come qualificare le risorse umane e i servizi. *(queste presentazioni saranno in lingua inglese)*

si segnalano le presenze di:

Eric Dadian, ECCCO e Afrc
Manfred Stockmann, Cmbs
Rocco Panetta, Garante Privacy
Antonio Longo, Movimento Difesa Cittadino

Federico Flaviano, Autorità Comunicazioni
Luca Lo Schiavo, Autorità Energia
Gianni Celata, Distretto Audiovisivo e ICT

Ore 13,00: intervallo - buffet

Ore 14,00: ripresa dei lavori

Le nuove tecnologie e soluzioni abilitanti

Alle aziende protagoniste si richiedono previsioni sul futuro del settore, sulla innovazioni dei servizi, in particolare dall'offerta di ICT per i Contact Center si attendono scenari strategici con evoluzione delle loro linee di prodotto e soluzioni.

L'evoluzione dei modelli di business dei servizi

Sarà presentato un confronto fra i vari attori del settore che, sulla base di quanto presentato nelle tre sessioni precedenti, cercheranno di costruire insieme uno scenario realistico sul futuro del settore sulla base di esigenze, scelte sulle risorse umane, disponibilità tecniche e costi delle strutture.

Premiazioni Giornata Nazionale

SISECO consegna il premio per la "Responsabilità Sociale"

Ore 17,00: Conclusione

Le iniziative speciali per l'edizione 2005

Durante la manifestazione della "Giornata in Convegno" del 18 Ottobre, avranno luogo alcune iniziative speciali, tra le quali l'assegnazione e la premiazione di alcune categorie.

Anche SISECO ha contribuito con un premio speciale, ovvero l'assegnazione per la categoria "Responsabilità Sociale"

1. "Premio Reitek" - Migliore Giornata per il Cliente
2. "Premio IFM" - Migliore Giornata per le Istituzioni
3. "Premio Plantronics" - Migliore Giornata per i Collaboratori
4. "Premio Genesys" - Customer Satisfaction
5. "Premio GN Netcom" - Podio Operatori
6. "Premio **SISECO**" - Responsabilità Sociale: migliori pratiche di CSR
7. "Premio Manpower" - Migliore Giornata Nazionale 2005

Il premio offerto da SISECO: "La Responsabilità Sociale d'Impresa"



Primo studio sulla Responsabilità Sociale dell'Impresa CSR nei Call e Contact Center in Italia.

L'obiettivo della ricerca è quello di misurare e dare un quadro di sintesi **delle azioni e delle iniziative** intraprese dai Call Center e Contact Center italiani in ambito di politiche di buone pratiche di responsabilità sociale.

La CSR (Corporate Social Responsibility) può essere definita come **"l'integrazione volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate"** (stakeholder).

Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là investendo "di più" nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.

Le principali aree tematiche della CSR possono essere le seguenti:

- i rapporti con la comunità: tutto quanto effettuato dall'impresa per cause sociali e solidali e nelle relazioni con la PA
- i rapporti con le risorse umane: condizioni contrattuali, formazione, pari opportunità, comunicazione interna, motivazione, accessibilità ed allestimenti per soggetti svantaggiati, ma anche ambiente, salute e sicurezza
- rapporti con clienti: certificazione ecologica del prodotto, prodotti e servizi progettati per rispondere ai bisogni di soggetti svantaggiati
- rapporti con i fornitori: controllo etico della supply chain, esigenza di certificazioni, ecc

Per consultare l'intero programma:

http://www.club-cmmc.it/ccday/giornata_nazionale2005.htm

a cura di CMMO