

Adesione alla 6° edizione (2017) del Benchmarking dei Contact Center gestito da Vanguard Communications Europe *(periodo: da marzo-aprile a giugno-luglio 2017)*

Il Benchmarking dei Contact Center promosso da Vanguard Communications Europe è giunto alla 6° edizione. I temi di quelle precedenti sono stati:

- L'esperienza di contatto del cliente, anche in multicanalità
- La gestione del knowledge management
- Le modalità di quality assurance
- La governance avanzata della struttura e dei fornitori in outsourcing.
- L'impatto del Jobs Act sui contact center

La proposta per il 2017 prosegue con le modalità operative che si sono dimostrate efficaci nel 2015-2016, l'esplorazione di tematiche con una visione proattiva e non solo di consuntivazione e confronto a posteriori sulle esperienze sviluppate. Pertanto l'approccio è al work in progress, allo scambio di idee e di iniziative (*e, perché no, di problemi incontrati, per ricevere suggerimenti ed ipotesi di soluzione dal network*), e non solo alla condivisione e contabilizzazione di esperienze compiute e consolidate. Si propone quindi come un laboratorio, aperto anche a testimonianze esterne al gruppo di lavoro:

- Relazioni di esperti della materia
- Best practice individuate da Vanguard
- Presentazioni di aziende (*esterne al gruppo*) con esperienze sul tema del Benchmarking
- Evoluzione delle tecnologie di punta pertinenti al tema.

Il tema proposto per il 2017 è ***l'Impatto del NON-VOICE e di Canali Alternativi al Telefono sui Contact center*** (i partecipanti potranno proporre, già in fase di preiscrizione, sottotemi aggiuntivi di loro interesse pertinenti col progetto complessivo) con particolare riferimento a:

- ◆ Uso del Web e del Mobile come canali di comunicazione emergenti
- ◆ Impatto dei social media
- ◆ WebRTC
- ◆ Assistenza Digitale
- ◆ Multi-canalità e multimedialità integrati
- ◆ Social media e customer engagement
- ◆ Nuove metriche

Le tematiche potranno essere ulteriormente articolate in fase di definizione preliminare dei contenuti delle presentazioni e del questionario. Ad esempio la presenza del Web come canale suggerisce di considerare anche le tematiche di identificazione digitale (SPID).

In funzione del numero di aziende partecipanti l'impegno previsto è, fuori azienda, minimo di 2 giorni, massimo di 3,5.

Gli incontri cominceranno da marzo-aprile 2017 per terminare possibilmente entro giugno-luglio.

La quota di partecipazione è di 1.600,00 € + IVA. La quota consente la partecipazione al gruppo di lavoro di quante persone l'azienda riterrà opportuno e dà diritto alla documentazione raccolta. L'ordine formale deve arrivare entro il primo incontro operativo, ma occorre confermare l'adesione preliminare al più presto.

Suggeriamo di attivarsi al più presto presso la direzione del personale per usufruire della formazione finanziata, come già altre aziende hanno fatto in passato (nota per le Banche e le Assicurazioni: possiamo soddisfare anche i requisiti di FBA). *Per coloro che avessero bisogno di orientamento su come accedere ai fondi per la formazione possiamo dare informazioni in merito.*

L'adesione può essere condizionata alla presenza nel gruppo scelto di un numero minimo di altre aziende con caratteristiche specificate dall'azienda partecipante.

Vanguard confermerà il soddisfacimento o meno delle condizioni specificate.

Le aziende/enti cui verrà data conferma saranno successivamente contattate telefonicamente e/o via email per individuare figure di riferimento nel gruppo e procedere in via preliminare alla articolazione delle tematiche e del questionario.

Per ulteriori informazioni:

Sergio Caserta

328 419 4554

scaserta@vanguard.it

Livio Rolle

320 634 3656

lrolle@vanguard.it

Informativa Privacy

I dati personali sono trattati da Vanguard Communications Europe Ltd e dai suoi collaboratori secondo il D.Lgs. 196/2003 per finalità connesse alle attività del benchmarking dei Contact Center.

Aderiamo in via preliminare al gruppo di lavoro di Benchmarking 2017

Al ricevimento della conferma da parte Vanguard ci impegniamo a formalizzare l'adesione al più tardi entro l'inizio del benchmarking previsto per Marzo 2017.

RAGIONE SOCIALE: _____

INDIRIZZO SEDE LEGALE: _____

CITTÀ: _____ PROV.: _____ CAP: _____

Persona di riferimento per il Benchmarking

Cognome _____ Nome _____

Tel. _____ Cell. _____ Email _____

Luogo e data _____ Firma _____