

Scheda di adesione all'edizione 2020 del Benchmarking di Contact Center e Customer Experience Office gestito da Vanguard Communications Europe (periodo: da maggio a giugno-luglio 2020)

Il benchmarking delle strutture di customer contact e customer management (contact center, customer experience office e strutture analoghe) promosso da Vanguard Communications Europe è giunto alla nona edizione. I temi di quelle precedenti sono stati:

- L'esperienza di contatto del cliente, anche in multicanalità
- Il knowledge management nei contact center
- Le modalità di quality assurance
- La governance avanzata della struttura e dei fornitori in outsourcing
- L'impatto del Jobs Act sui contact center
- L'impatto del NON-VOICE e di canali alternativi al telefono sui contact center
- L'ottimizzazione dei processi attraverso l'innovazione in aree complementari al canale telefonico
- Innovazioni organizzative avvenute o in atto nei contact center

La proposta per il 2020 intende proseguire secondo le modalità che si sono dimostrate vincenti negli ultimi anni: l'esplorazione di una o più tematiche di interesse comune con una visione anche anticipativa e non solo di confronto a posteriori sulle esperienze sviluppate. Pertanto l'approccio è rivolto allo scambio di idee e di iniziative e non solo alla condivisione e consuntivazione di esperienze. Il benchmarking 2020, che si propone quindi come un laboratorio aperto anche a testimonianze esterne al gruppo di lavoro, quest'anno vuol tornare sulla customer experience e in particolare su come migliorarla grazie a best practice riconosciute a livello internazionale. Questo è possibile farlo non solo a livello teorico, ma soprattutto pratico, grazie al lavoro svolto da uno dei membri storici del gruppo di lavoro.

TEMA ANNO 2020:

Miglioramento della customer experience e dell'efficienza operativa attraverso buone prassi e avanzamenti tecnologici

In dettaglio verranno considerati:

- buone prassi organizzative e di processo (saranno esaminati, tra l'altro, i contributi operativi e di idee delle due norme ISO 18295-1 e ISO 18295-2 definite nel 2017 [possibili indipendentemente dalla certificazione della loro adozione] e di altre buone prassi seguite da organismi privati)
- miglioramenti nella gestione dei canali non telefonici, in particolare email, gestendo tempi di risposta e CX sul canale, attraverso strumenti (anche automatizzati) che consentano una gestione più efficiente
- sviluppo del self care attraverso portali e strumenti web

Proposte da parte dei partecipanti di ulteriori punti da esaminare (coerenti col tema principale) sono ben accette e saranno considerate.

Destinatari: customer experience manager, call/contact center manager, CRM manager.

Come nello scorso anno desideriamo facilitare il networking tra partecipanti e allo scopo ecco il modello di svolgimento degli incontri.

Conduzione incontri:

- DUE incontri per TOTALE di TRE GIORNATE:

- Il primo incontro di due giornate consecutive nel mese di maggio (le date saranno indicate almeno 40 gg. prima);
- Un secondo incontro di una giornata da tenere a distanza di 30-40 gg. dal primo (entro giugno - luglio);
- Nel incontro di maggio al termine della prima delle due giornate ci sarà un apericena di un paio di ore in cui i partecipanti, sia di Roma che di altre città, potranno conoscersi meglio e creare le premesse di fruttuosi rapporti.

La quota di partecipazione resta quella degli ultimi anni: 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 (*all'apericena è previsto un massimo di 5 persone per ogni azienda; eventuali richieste particolari andranno gestite separatamente*).

L'ordine formale deve arrivare entro il primo incontro operativo, ma occorre confermare l'adesione preliminare al più presto per poter stabilire le date di maggio.

In passato alcune aziende hanno coinvolto la direzione del personale per usufruire della formazione finanziata per manager.

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 dalla SPRL Vanguard Communications Europe e dai suoi collaboratori secondo il GDPR 2018 per le finalità connesse alle attività del benchmarking dei Contact Center e a fini di fatturazione; l'indirizzo email a cui scrivere per modifiche/cancellazioni è formazione@vanguard.it.

ADERIAMO IN VIA PRELIMINARE AL GRUPPO DI LAVORO DI BENCHMARKING 2020

Al ricevimento della conferma da parte Vanguard ci impegniamo a formalizzare l'adesione al più tardi entro l'inizio del benchmarking previsto per maggio 2020.

RAGIONE SOCIALE: _____

INDIRIZZO SEDE LEGALE: _____

CITTÀ: _____ PROV.: _____ CAP: _____

Persona di riferimento per il Benchmarking

Cognome _____ Nome _____

Tel. _____ Cell. _____ Email _____

Luogo e data _____ Firma _____