

## **Adesione all'edizione 2023 del Benchmarking dei Contact Center gestito da Vanguard Communications Europe** (periodo: autunno 2023)

Il Benchmarking dei Contact Center promosso da Vanguard Communications Europe è giunto alla dodicesima edizione. Argomenti di quelle precedenti sono stati:

- Miglioramento della customer experience e dell'efficienza operativa
- 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
- Contributi dell'Intelligenza artificiale e di altre tecnologie innovative alla ridefinizione del modello di relazione col cliente.

Nel 2023 intendiamo proseguire secondo le modalità che si sono dimostrate vincenti negli anni: l'esplorazione di una o più tematiche di interesse comune con una visione che allarghi gli orizzonti dei partecipanti 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 2023**, che si propone come un laboratorio aperto anche a testimonianze esterne al gruppo di lavoro, **punta a tre obiettivi principali:**

- Consolidare le best practice di progettazione e gestione del servizio, sotto le diverse prospettive: azienda, cliente, personale;
- Far conoscere come le nuove tecnologie di Intelligenza Artificiale (IA), ad esempio ChatGPT sono applicabili o in corso di applicazione nel contact center e nel CRM e vedere le questioni emerse relative alla privacy;
- Mostrare esempi concreti dell'uso dei *Non Fungible Token* (NFT) e dei *Proof of Attendance Protocol* (PoAP) per fidelizzare il cliente, incentivare i comportamenti desiderati di clienti/utenti finali e del personale di supporto, riconoscere competenze e titoli, favorire la partecipazione ad iniziative aziendali, e quanto altro emergesse dalla ricerca.

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

**TEMA ANNO 2023:**

**Estendere l'orizzonte del Contact Center /Crm Manager**

### **Conduzione degli incontri:**

Gli incontri saranno di nuovo in presenza e la nostra proposta è quella di:

- Prevedere un totale di TRE giornate in presenza, con le date comunicate 30-40 gg. prima, più mezza giornata finale via web;
- Condurre gli incontri prevalentemente in presenza e facilitare il networking tra le aziende:

- Il **primo incontro di una giornata in presenza** verso l'ultima settimana di settembre/prima settimana di ottobre;
- Il **secondo incontro di due giornate consecutive in presenza** per la fine di ottobre;
  - Networking: al termine della prima delle due giornate offriremo un apericena per consentire ai partecipanti di conoscersi meglio e creare le premesse di rapporti diretti;
- **Mezza giornata finale via web** per le questioni rimaste aperte, entro novembre.

**Quota di partecipazione: 1.800,00 € + IVA.**

La quota consente la partecipazione al gruppo di lavoro di quante persone l'azienda ritiene opportuno coinvolgere e dà diritto alla documentazione raccolta (all'apericena è previsto un massimo di 5 persone per azienda; eventuali richieste particolari andranno gestite separatamente). L'ordine formale deve arrivare entro il primo incontro operativo, ma sarebbe bene confermare l'adesione preliminare al più presto per facilitare l'organizzazione degli incontri. *In passato alcune aziende hanno coinvolto la direzione del personale e hanno usufruito della formazione finanziata per manager.*

Per ulteriori informazioni:

Sergio Caserta

328 419 4554

[scaserta@vanguard.it](mailto:scaserta@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](mailto:formazione@vanguard.it).

---

### **ADERIAMO IN VIA PRELIMINARE AL GRUPPO DI LAVORO DI BENCHMARKING 2023**

Al ricevimento della conferma da parte Vanguard ci impegniamo a formalizzare l'adesione al più tardi entro l'inizio del benchmarking previsto per l'autunno 2023.

RAGIONE SOCIALE: \_\_\_\_\_

INDIRIZZO SEDE LEGALE: \_\_\_\_\_

CITTÀ: \_\_\_\_\_ PROV.: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_

Persona di riferimento per il Benchmarking

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_