

SUMMIT 2009

VI CONTACT CENTER

La crisi economica e la relazione con il cliente

Business International presenta il prossimo **26 giugno** il più importante appuntamento annuale dedicato al mondo del Contact Center.

Anche quest'anno il "Contact Center Summit" riunirà a Roma istituzioni, esperti ed aziende per discutere e confrontarsi su **cambiamenti normativi, gestionali, tecnologici e strategici in atto**.

TRA I TEMI TRATTATI:

- L'ottimizzazione dei costi e la misurazione delle performance per affrontare la crisi
- A che punto siamo di quel cammino di qualificazione dei call center che in parte è stato realizzato dopo le due Circolari. **17/2006 e 8/2008?**
- **Quale il ruolo della committenza?**
- **Contact Center 2.0:** l'opportunità nel Contact Center di ultima generazione
- **Contact Center e Outsourcing** in tempo di crisi: Quale la giusta strategia per il 2009?
- **Strategie vincenti per Raggiungere l'eccellenza** nel Customer Service
- **La gestione del personale** come elemento strategico di un'organizzazione vincente

SPEAKERS INCLUDE:

- **Umberto Costamagna**, Presidente, **Assocontact**
- **Roberto Bellini**, Docente di Gestione e Marketing dell'Innovazione, **Politecnico di Milano**
- **Leonardo Mangiavacchi**, Responsabile Customer Operation del Mobile, **Telecom Italia**
- **Angelo Brienza**, Channel Distribution Manager & Domestic Retail, **Avis Autonoleggio**
- **Massimo Palumbo**, Responsabile Contact Center, **Lottomatica**
- **Fabio Ferri**, Responsabile Contact Center, **Webank**
- **Paolo Vestri**, Amministratore Delegato, **Teleperformance Italia**
- **Fabio Carafa**, Responsabile Customer Service, **Ford**
- **Claudio Cattaruzza**, Customer Care Manager, **Electrolux Zanussi**
- **Mario Massone**, Fondatore, **CMMC - Customer Management Multimedia Call Center**

Grazie alla preziosa testimonianza di Best Practice ed esperti in materia l'evento sarà un importante occasione per capire come trasformare il proprio contact center da centro di costo a centro di profitto.

Per maggiori informazioni su relatori e agenda dell'evento visiti il sito: **www.businessinternational.it (Area IT)**.

SPONSOR:



Teleperformance
we perform

MEDIA PARTNER:



SCHEDA DI ADESIONE DA COMPILARE E INVIARE VIA FAX AI NUMERI: **06 85.35.42.52 - 06 85.30.10.46**

Nome e Cognome _____
 Qualifica _____
 Società _____
 Indirizzo _____
 CAP _____ Città _____
 Tel. _____ Cell. _____
 Fax _____
 E-mail _____
 Partita I.V.A. (per fatturazione) _____

Il pagamento dovrà essere effettuato anticipatamente e intestato a **Business International S.p.A.**, Via Isonzo 42/c 00198 Roma (P. IVA 10086531000) utilizzando:

- assegno bancario o circolare bonifico bancario
 - Banca di Credito Cooperativo di Anagni IBAN: IT9310834474290000001840719
 addebito carta di credito: Visa Mastercard

Car nun

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Valevole fino al / /

Per le disdette comunicate per iscritto entro 15 giorni dalla data dell'evento, sarà rimborsata la quota di partecipazione meno una penale del 30%. Dopo tale data non potremo accettare alcuna disdetta, l'azienda potrà comunque iscrivere un sostituto.

PRIVACY Business International S.p.A. La informa che il trattamento dei suoi dati personali avviene in osservanza di quanto disciplinato dalla nuova normativa sulla Privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003 n° 196 del nuovo codice). Per visualizzare la versione completa dell'Informativa prevista ai sensi dell'art.13, la preghiamo di digitare il seguente indirizzo: www.biweb.it/privacy. Nel caso desiderasse modificare, cancellare o semplicemente opporsi al trattamento dei suoi dati a nostra disposizione, sarà sufficiente inviare un'email all'indirizzo: informativa@businessinternational.it oppure scrivere a Business International S.p.A., Via Isonzo 42/C, 00198 Roma - fax 06.20398646

- Quota Standard** € **1100,00** + I.V.A. 20%
 Quota Speciale Associati CMMC € **545,00** + I.V.A. 20%

Il costo indicato comprende: documentazione, coffee break e colazione di lavoro

TIMBRO E FIRMA