VoiceCom news

FRONT OFFICE:
la gestione delle relazioni con i Clienti

# listino e piano editoriale 2009

**Per essere aggiornati sul front office potete leggere decine di riviste.**
**Oppure una sola.**

VoiceCom news nasce nel 2000 con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle tecnologie, delle applicazioni e dei servizi utili a gestire la relazione con i Clienti/Cittadini.

La rivista privilegia i contenuti e le riflessioni rispetto alle notizie flash, grazie anche al contributo di un panel di aziende di grande esperienza nel settore, continuando ad aiutare le figure aziendali coinvolte nei processi di organizzazione e sviluppo a valutare e scegliere le soluzioni più adatte al proprio mercato e al target di riferimento.

www.voicecomnews.it

ITER®
Innovare: Tecnologie, Esperienze, Ricerche.

VoiceCom news

La rivista si divide in sezioni e rubriche.
In apertura l'Intervista, in cui viene presentato un protagonista del settore.
In ogni numero sarà proposto un Focus.
Nella sezione Approfondimenti verranno altresì trattati anche gli argomenti cari a VoiceCom news, quali:

- Contact Center (servizi, tecnologie, gestione delle risorse umane)
- Mobile applications; DTT Digital Terrestrial Television
- CRM (in particolare le applicazioni specifiche nei singoli settori d'industria)
- VoIP (nell'accezione più ampia di MultiMedia over IP con reti fisse o mobili

La sezione Esperienze sarà focalizzata sulle case history, ovvero sulle storie di implementazioni proposte dalle aziende in modo da "raccontare" i prodotti e le soluzioni con un approccio facile e comprensibile per gli utenti.
La sezione Strategie è dedicata a notizie, ricerche, prodotti, curiosità, suggerimenti per migliorare la competitività della propria azienda.
La sezione Mercato darà spazio ai "numeri" di analisti, associazioni, operatori ed esperti.
La sezione Eventi riporta notizie relative a manifestazioni e seminari di interesse per il settore.

Nell'ottica di dare spazio alla domanda e all'offerta, la parte finale della rivista è riservata alle rubriche che può variare a seconda dei periodi: Rubrica aziende, Job box, Soluzioni & Servizi.

## FOCUS E APPROFONDIMENTI

### 1/2009

- **focus**: Customer Experience
- **approfondimenti**: Brand advocacy - Modelli customer satisfaction e loyalty - Voice Technology - Web Services - Mobile Solutions

### 2/2009

- **focus**: Cultura del servizio e gestione delle risorse umane
- **approfondimenti**: Leadership - Recruiting - Coaching - Gestione team - Motivazione e coinvolgimento front-line - Comunicazione interna - Workforce Management e-learning

### 3/2009

- **focus**: Marketing e vendite
- **approfondimenti**: Sales Force Automation - Social Media Customer Advocacy

### 4/2009

- **focus**: Customer Management
- **approfondimenti**: Servizi eccellenti sui vari canali - definire e monitorare KPI - Business Intelligence

## CALENDARIO USCITE 2009

| NUM. | CHIUSURA REDAZION. | CONSEGNA FILE PUBB | USCITA |
|---|---|---|---|
| 1/2009 | 28/01/2009 | 04/02/2009 | Febbraio |
| 2/2009 | 07/04/2009 | 14/04/2009 | Maggio |
| 3/2009 | 07/07/2009 | 14/07/2009 | Settembre |
| 4/2009 | 13/09/2009 | 20/10/2009 | Novembre |

Le date sono indicative.

## LA REDAZIONE

Editore: ITER

Direttore Responsabile:
Domenico Piazza

Coordinatore di Redazione:
Thomas Schael

## COMITATO DI REDAZIONE

Carlo De Donato, Poste Italiane - Michele Federici , Invision - Gianluca Ferranti, Reitek -
Roberto Lorenzetti, Siseco - Maurizio Macaluso, Abramo -
Renzo Revello, Grid - Thomas Schael - Butera&Partners - Sas

## DATI TECNICI

Periodicità: trimestrale
Tiratura: circa 10.000 Diffusione: in abbonamento e a liste selezionate di aziende
Formato: cm 21 x 28
Foliazione: 68 pagine
Impianto elettronico: richiedere le modalità a voicecomnews@iter.it

## PROFILO DEI LETTORI

Sono dirigenti, funzionari e responsabili delle vendite, del marketing, della comunicazione, delle customer operations, dell'organizzazione, dei sistemi informativi, dell'amministrazione, di Enti e Aziende, pubbliche e private, di medio-grandi dimensioni; professionisti del settore che cercano ed offrono soluzioni mirate per una gestione ottimale delle attività verso il Cliente.

## TARGET

Principale settore:
19% Pubblica Amministrazione
12% Finanza
14% Industria
5% Distribuzione
29% Servizi
18% Ict 3% Utilities

## FATTURATO AZIENDALE

32% 130 ml e oltre;
22% 26 ml - 130 ml;
46% 50.000 - 25 ml

## DIMENSIONE AZIENDALE

37% 250 dipendenti e oltre;
19% 50 - 250 dipendenti;
44% 1 - 50 dipendenti

## POTERE DECISIONALE

49% Manager con potere d'acquisto
29% Manager coinvolti nel processo d'acquisto;
22% Non direttamente coinvolti

## LE SEZIONI

**Focus**
In ogni numero sarà proposto un focus con un argomento portante, organizzato in interventi o tavole rotonde virtuali che coinvolgeranno aziende, analisti ed esperti.

**Approfondimenti**
Verranno trattati gli argomenti "cari" a VoiceCom News, quali Contact Center, Crm, riconoscimento vocale, e-learning, wireless, ma anche telefonia mobile, soluzioni per la mobilità, web services e standard, brand advocacy, modelli customer satisfaction e-loyalty, Voice Technology, Web Services, Mobile Solutions, Leadership, Recruiting, Coaching, gestione team, motivazione e coinvolgimento front-line, comunicazione interna - Workforce Management, e-learning, Sales Force Automation, Social Media, Customer Advocacy, servizi eccellenti sui vari canali, definire e monitorare KPI, Business Intelligence.

**Scenari**
Notizie, ricerche, prodotti, curiosità, suggerimenti per migliorare la competitività della propria azienda.

**Esperienze**
I casi reali, le case history degli utenti, raccontate dai diretti interessati.

**Interviste**
In ogni numero verranno proposte una o più interviste a personaggi, operatori, opinion leader del mercato con l'obiettivo di fotografare un particolare settore, un fenomeno una tendenza.

**Mercato**
Analisi ricerche di mercato e studi di Società specializzate e associazioni sugli argomenti del customer management e del front office.

**Eventi**
Le pagine sono dedicate alla presentazione di manifestazioni e seminari di interesse per il settore.

**Recensioni**
Pubblicazioni del settore.

## LE RUBRICHE

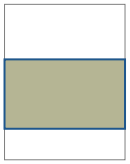
- Spazi dedicati ad identificare figure manageriali disponibili nel settore
- **Soluzioni & Servizi**
- Prodotti hardware e software, soluzioni ma anche accordi particolarmente interessanti, il tutto proposto con un taglio vivace e giornalistico, di facile lettura.

# MISURE & TARIFFE

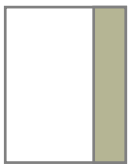
**Redazione e Pubblicità:**
ITER - Via Rovetta, 18
20127 Milano
Tel. 02 2831 161
Fax 02 2831 1666
E-mail:
voicecomnews@iter.it

## POSIZIONI DI RIGORE

**Box di copertina a colori** **euro 6.500,00**
ingombro max dell'immagine
cm 21 x 13 + 3 mm di abbondanza
per lato. Si richiede versione di prova
almeno 10 giorni prima della data di
scadenza per approvazione dell'Editore.



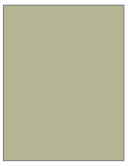
**I romana** **euro 3.200,00**
**II e III di copertina a colori** **euro 3.900,00**
**IV di copertina a colori** **euro 5.900,00**
**IP** in funzione di formato e peso,
a partire da **euro 3.700,00**



**Colonna Privilegiata**
colonna pubblicitaria al vivo posizionata
in quarta pagina di fianco all'editoriale o in
quinta pagina di fianco al sommario.
Formato cm 7x28 al vivo
**euro 1.900,00**

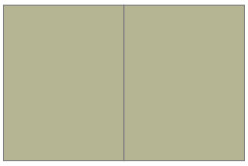
## TABELLARE

**Pagina intera interna**



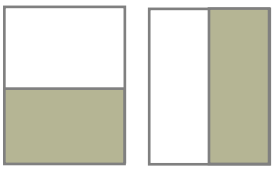
cm 21x28 al vivo
colore **euro 2.600,00**

**Doppia pagina**



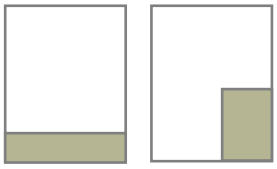
cm 42x28 al vivo
colore **euro 4.500,00**

**Mezza pagina**



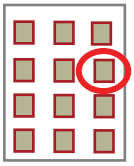
**orizzontale**: cm 21x14 al vivo
**colonna**: cm 10x28 al vivo
colore **euro 1.500,00**

**1/4 di pagina**



orizzontale cm 21x7 al vivo
verticale cm 10x14 al vivo
colore **euro 1.200,00**

**Box**



cm 5x5
annuale* **euro 600,00**

**Job Box e rubrica° (posizione a scelta della Redazione; per posizioni particolari, il prezzo è da concordare)**

cm 5x10
singolo **euro 400,00**
annuale* **euro 1.400,00**

* per annuale si intendono 4 numeri
° la rubrica è uno spazio composto da logo, presentazione aziendale/indirizzo completo

## ATTIVITÀ PROMOZIONALI SU MISURA

**Inserti pubblicitari:**
E' possibile cellophanare materiale cartaceo e supporti ottici. Possibilità anche di studio grafico e realizzazione (tariffe da concordare).

**Speciali monografici:**
si possono realizzare anche numeri speciali monografici dedicati alla singola azienda/prodotto (tariffe da concordare).

**Abbonamento a VoiceCom news**

1 anno: 4 numeri euro 50,00
2 anni: 8 numeri euro 80,00

**Abbonamento a VoiceCom news + iged.it**

1 anno: 4+4 euro 80,00
2 anni: 8+8 euro 130,00
Numeri arretrati 15,00