Area Front Office

istituto di ricerca intervento sui sistemi organizzativi

REPORT BENCHMARKING 2006

a cura di IRSO

STRATEGIE DI CRM E TREND DEL CUSTOMER CARE IN ITALIA.

Il Customer Management Forum è l'unico benchmarking focalizzato sulla realtà italiana del CRM e del customer care con un taglio strategico-gestionale. È stato realizzato su un campione di 250 aziende e amministrazioni pubbliche con, complessivamente 372 contact center (il 20% dei quali installati in Italia), 31.500 postazioni operatore.

In esso viene messo in evidenza:
• lo stato dell'arte del Customer Relationship Management nelle aziende e amministrazioni pubbliche, in Italia
• il trend dell'organizzazione e della gestione del contact center e del front-line.

Sono inoltre contenuti approfondimenti sulla maturità del CRM nei settori d'industria ICT/TLC, utilities, Outsourcer, Bancario Assicurativo, Servizi, Commercio, Manifatturiero, Pubblica Amministrazione

UN REPORT UTILE PER CHI DEVE:
• definire e implementare strategie di Customer Relationship Management
• creare la cultura di servizio e l'orientamento al cliente
• implementare, organizzare e migliorare le perfomance del proprio customer care e del front-line
• ottimizzare i processi di business integrando i canali di relazione con il cliente
• definire modelli gestionali per il personale di front-line

report benchmarking 2006

Customer Management FORUM

€ 900
(compresa IVA 20% e spedizione a mezzo corriere)

In OMAGGIO per ogni acquisto un abbonamento annuale a VoiceCom *news.*

Per ogni copia aggiuntiva è previsto uno sconto del 50%.

www.customermanagementforum.it

Per ordinare il presente libro inviare il modulo a: ITER srl - Attn. Sig.ra Alvisi - via Rovetta, 18 - 20127 Milano, accompagnato dal pagamento anticipato attestato con copia del:
- bonifico bancario a favore di ITER s.r.l., c/c n. 0000047200/06 presso Banca Intesa, Ag. 1, P.le Loreto, 20132 Milano, ABI 03069, CAB 09442
- versamento su conto corrente postale n. 21109202, intestato a ITER s.r.l. – Via Rovetta 18 – 20127 Milano, specificando: **"Report Benchmarking 2006"**
- addebito su carta di credito compilando e firmando il modulo sottostante inviandolo a mezzo posta o fax.

❒ **CARTA SI** ❒ **VISA**
❒ **MASTER CARD** ❒ **EUROCARD**

N° _____

DATA SCADENZA ___/___

Titolare Carta: _____

Autorizzo l'addebito di EURO _____

Data _____

Timbro e Firma _____

Società _____

Att.ne di _____

Indirizzo _____

CAP _____ **Città** _____ **Prov.** ____

E-mail: _____

P.Iva C.F. _____

Si richiede fattura _____

Per informazioni:
ITER srl - Via Rovetta, 18 - 20127 Milano
Tel. 02 2831 161 - Fax 02 2831 1666
www.iter.it