

GIORNATA FORMATIVA

COME SI MISURA UN CONTACT CENTER BANCARIO

Milano, 29 novembre 2011
Sede ABI, Via Olona 2

9.15	<i>Registrazione partecipanti</i>	
9.30	L'evoluzione del call center nelle strategie di multicanalità della banca	Daniela Vitolo <i>Ufficio Analisi Gestionali ABI</i>
10.00	Le dinamiche evolutive del contact center e le principali variabili rilevanti per la misurazione	Silvia Attanasio <i>Consorzio ABI Lab</i>
10.30	Come si misura un contact center bancario - Gli aspetti operativi	Silvia Attanasio Marco Rotoloni <i>Consorzio ABI Lab</i>
11.30	<i>Coffee Break</i>	
11.45	Come si misura un contact center bancario - Gli aspetti commerciali	Daniela Vitolo
12.45	Misurare il contact center in 10 FAQ	Marco Rotoloni
13.15	<i>Lunch</i>	
14.00	I profili sindacali nella misurazione delle attività svolte	Paola Borghi <i>Direzione Sindacale e del Lavoro ABI</i>
14.30	Un'esperienza di successo nella misurazione delle variabili economiche: costi e ricavi	<i>Testimonianza bancaria</i>
15.00	Quando il contact center è in parte o del tutto esternalizzato: misurare gli outsourcer	<i>Testimonianza bancaria</i>
15.30	<i>Q&A</i>	
15.45	Usare i dati raccolti: tableau de bord commerciale e report per l'alta direzione	Silvia Attanasio Daniela Vitolo
16.30	<i>Conclusioni e chiusura dei lavori</i>	