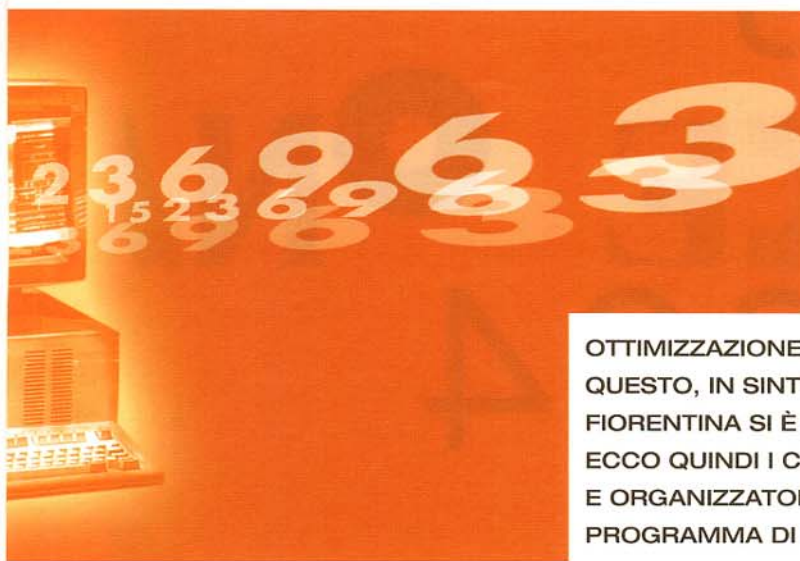


Tecnoconferenze e la customer satisfaction



OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI AI CLIENTI. QUESTO, IN SINTESI, L'OBIETTIVO CHE LA SOCIETÀ FIORENTINA SI È DATO NEGLI ULTIMI DUE ANNI. ECCO QUINDI I CORSI DI FORMAZIONE PER TECNICI E ORGANIZZATORI CONGRESSUALI, E IL NUOVO PROGRAMMA DI GESTIONE DEI CONGRESSI di Sarah Bianchi

Per ottenere il "bollino blu" della certificazione ISO 9002 servono fatti, non parole. Come si sta muovendo in questa prospettiva Tecnoconferenze, società con un trentennale know how nell'ambito della tecnologia applicata ai congressi? Ne parliamo con l'amministratore unico **Mario Grotti**. «Per avere tutte le carte in regola per la certificazione abbiamo concentrato i nostri sforzi sui concetti di qualità e miglioramento continuo, applicati sia alla gestione sia all'organizzazione interna. Chiaramente non si tratta di mera teoria, ma di obiettivi che si declinano nella concretizzazione di nuovi servizi che, oltre a migliorare l'operatività aziendale, accrescono sia la comunicazione in azienda sia quella esterna con i clienti. Mi riferisco, per esempio, al corso di formazione per tecnici pensato proprio per aumentare la specializzazione dello staff e farne, quindi, un interlocutore sempre più competente e affidabile per i planner».

Si tratta di formazione in aula?

«Assolutamente no. Abbiamo scelto la strada dell'on line proprio per la sua tipologia: il corso, infatti, nasce dalla volontà di favorire l'inserimento del nuovo personale tecnico e di fornire una linea conoscitiva e comportamentale a tutti coloro che lavorano con noi anche saltuariamente e che risiedono in tutto il paese».

Quali sono le linee guida delle "lezioni"?

«Possiamo parlare del corso come di un vademecum, costantemente aggiornabile, che illustra la società e la sua storia e insegna, senza avere certo la pretesa di essere esaustivo, la professione con indicazioni tecniche e norme da seguire pri-

Stiamo lavorando PER VOI

ma, durante e dopo lo svolgimento di un congresso. Non dimentichiamo, poi, che lo scorso anno i nostri tecnici hanno frequentato un corso di lingua inglese specifico per il settore, sempre nell'ottica di proporsi come valido punto di riferimento per gli organizzatori che si affidano a noi».



Uno dei corsi e-learning che Tecnoconferenze dedica agli organizzatori insegna a utilizzare il nuovo programma **Tecnogestionale®**. Sotto, **Mario Grotti**.



Tutto sotto controllo

Tecnogestionale® è un programma di gestione del lavoro che permette ai clienti di avere sempre una visione dell'andamento dell'organizzazione del loro evento, tutto in tempo reale, con il vantaggio di ridurre il traffico di comunicazione cartacea ed elettronica e il rischio di "incomprensioni". «Ogni cliente riceve, insieme al preventivo, **una password e un indirizzo Internet** attraverso i quali accede alla pagina del sistema dedicata alla propria azienda, da dove poi entra in un menù di navigazione che permette di visualizzare molteplici funzioni» spiega Grotti. «Nella sezione *Lavori in programma*, per esempio, può consultare in ogni momento successivo alla conferma dell'offerta la



password r c h i v i

FAD Formazione a Distanza
by TECNOCONFERENCE - Firenze

Corso per Tecnici
TECNOCONFERENCE

- Regole Generali
- Regole Tecniche
- Gestionale
- La Storia
- La Società e il suo Staff

IL CODICE SEGRETO

Linea nera. Doppio spazio bianco. Tre linee nere più sottili. Ci siamo ormai tutti abituati ad avere a che fare con il codice a barre che, però, rimane un mistero per i profani, una sorta di linguaggio cifrato, un vero e proprio rebus. Pochi, per esempio, sanno che trasmette una serie di dati e informazioni che permettono di gestire al meglio magazzini e archivi, anche quelli più ricchi. E, proprio per questo, Tecnoconference ha recentemente inventariato tutto il materiale tecnico, associando a ogni articolo un codice a barre con l'obiettivo di migliorare il controllo sulla movimentazione degli impianti in uscita e in entrata. Non solo: l'utilizzo di questo sistema facilita l'individuazione di eventuali difetti e permette, quindi, un intervento rapido ed efficace per risolvere i problemi. Non è difficile immaginare i vantaggi per i clienti: tempestività nella risposta alle richieste di specifiche attrezzature e maggiore tranquillità per tutta la durata dell'evento, stando alla larga dall'ansia di scoprire che qualcosa, per una strana e crudele magia, all'ultimo momento o in corso d'opera non funziona a dovere.

scheda lavoro i cui dati possono essere integrati con nuove informazioni, modificati o aggiornati. In questo modo si crea **una sorta di simulazione dell'evento** stesso e di tutti i suoi parametri: servizi richiesti, programma, numero e nome dei tecnici assegnati con i responsabili di ogni area. E, sempre in questa sezione, si può avere la preview dell'eventuale votazione elettronica e i dati relativi al controllo e alla gestione dei crediti ECM. Cliccando su **Archivio lavori**, invece, si visualizza il riepilogo dei lavori realizzati da Tecnoconference con i risultati tecnici di alcuni servizi e le più significative immagini ricordo dell'evento».

Tecnogestionale® è anche uno strumento utile per acquisire dimestichezza con la tecnologia congressuale. «Non mancano sezioni dedicate ai suggerimenti tecnici per la buona riuscita dell'evento e all'approfondimento dei servizi esclusivi Tecnoconference, proprio per permettere anche ai non addetti ai lavori di valutare al meglio le potenzialità degli stessi» prosegue Grotti. Ma il planner che deci-



de di valersi di questo sistema di gestione on line non rischia di trovarsi ad affrontare il problema di "gestire il sistema di gestione"? «Proprio per dimostrare con i fatti le potenzialità della società in tema di corsi di formazione e per aumentare la customer satisfaction, abbiamo messo a punto nella sezione FAD di Tecnogestionale® **due corsi**

e-learning destinati agli organizzatori congressuali: uno relativo all'Educazione Continua in Medicina, l'altro, appunto, dedicato alla spiegazione di Tecnogestionale® per renderlo uno strumento di facile approccio e di sicuri profitti. E nella scheda dedicata all'evento il planner ha la possibilità di pubblicizzare gratuitamente il proprio congresso con link diretto al portale **tuttocongressi.it**, firmato naturalmente Tecnoconference.

Indirizzi e numeri telefonici a fine rivista