

EVENTO GRATUITO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**Intelligenza Artificiale e relazioni con i clienti:
come automatizzare i processi aumentando
la qualità del servizio**

GIOVEDÌ 16 SETTEMBRE 2021

Orario: 10.00 - 12.00

RELATORI

Dr. Gaetano Torrisi,

Docente di Comunicazione d'impresa e Marketing - Università di Siena

Dr. Francesco Elmi,

Esperto in User Experience Design & Effective Communication Strategies

www.tiforma.it



Programma e Obiettivi

**Ore 09.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

L'intelligenza Artificiale oggi rappresenta un'opportunità di grande valore:

- quando un'azienda deve gestire una grande mole di richieste dai suoi Clienti
- quando è importante tracciare tutto il processo di gestione dei contatti nel pieno rispetto dei regolamenti vigenti
- quando la soddisfazione dell'utenza è un tema centrale ma i tempi e le modalità di risposta sono un aspetto critico

Le nuove tecnologie di intelligenza artificiale conversazionale hanno fatto evolvere il concetto di Chatbot (che fa scegliere tra domande preconfezionate) in assistenti virtuali capaci di comprendere il 90% delle richieste formulate con linguaggio naturale e gestirle di conseguenza.

Con gli assistenti virtuali oggi è possibile:

- prenotare un appuntamento via WhatsApp, per telefono, per mail
- richiedere assistenza alla navigazione di un sito
- inviare l'autolettura o un documento aggiornando la propria posizione contrattuale
- effettuare segnalazione di guasti
- gestire e/o inoltrare le proprie pratiche di reclamo
- tracciare le richieste ricevute con attenzione al modo in cui l'utente le ha formulate

e molto altro ancora.

Il corso avrà l'obiettivo di illustrare le basi di questa tecnologia, comprenderne gli scenari d'uso anche attraverso l'analisi di best practice, illustrare tempi e metodi di inserimento di questa tecnologia in azienda.

DESTINATARI

Il corso è rivolto ai Direttori Generali, Direttori Tecnici, Responsabili: Area Comunicazione - Customer Care - Servizio Clienti - IT



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**. Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima dello svolgimento del corso.



Segreteria organizzativa:
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	TI FORMA S.R.L.	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?		
I dati personali saranno trattati:	il trattamento avviene in base a:	Dati trattati:
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
Quali dati personali verranno trattati?		
o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it