

CORSO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**L'Intelligenza Artificiale  
per l'evoluzione del servizio di Customer Care online:  
una realtà ormai consolidata e a portata di tutti**

**MARTEDÌ 23 FEBBRAIO 2021**

*Orario: 10.00 - 13.00*

**DOCENTE**

**Dr. Gaetano Torrisi,**

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

**Testimonianza aziendale a cura di SEI Toscana S.r.l.**

[www.tiforma.it](http://www.tiforma.it)



## Presentazione e Obiettivi

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

I siti delle aziende sono ormai sempre di più dei portali di accesso ad una molteplicità di servizi: fornitori, clienti, dipendenti possono trovarsi a navigare i siti delle aziende per motivi diversi.

Con l'aumentare delle informazioni, o dei servizi che un'azienda può fornire online, aumenta di pari passo la complessità dell'esperienza dell'utente e la necessità da parte dell'azienda di rendere la navigazione più facile possibile.

E cosa c'è di più semplice per un utente che chiedere a voce le informazioni che si stanno cercando?

E quanto può essere utile dialogare con una voce che se necessario sappia fare all'utente delle domande per affinare meglio la richiesta per poi guidare l'utente nella lettura e nella comprensione delle pagine trovate?

Ecco questi sono due tra i tanti esempi di come l'Intelligenza Artificiale oggi possa essere un aiuto determinante per le aziende.

Le aziende che danno un grande valore alla comunicazione con l'utente e al servizio di customer care semplicemente non possono più permettersi di ignorare questo tipo di tecnologia.

Partendo da una veloce disamina delle diverse tipologie di IA esistente e dalle loro possibili applicazioni nel marketing, il corso ha l'obiettivo di illustrare lo stato dell'arte dell'intelligenza artificiale conversazionale, mostrarne le funzionalità e, attraverso la testimonianza di un'azienda che l'ha applicata, capire come essa possa impattare sull'organizzazione aziendale.

## DESTINATARI

Il corso è rivolto ai Direttori Generali, Responsabili: Comunicazione - 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 seminario.



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)**

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	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.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
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	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
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](mailto:info@tiforma.it)