

EVENTO GRATUITO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

SECONDA EDIZIONE

Perchè dotare di un avatar il nostro servizio clienti

MERCOLEDÌ 14 SETTEMBRE 2022

Orario: 10.00 - 12.00

RELATORI

Dott. Gaetano Torrisi,

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

Dott. Francesco Elmi,

Esperto in User Experience Design & Effective Communication Strategies

www.tiforma.it



Presentazione

Ancora tante aziende hanno timore ad inserire nei propri siti delle funzionalità basate su intelligenza Artificiale confondendo gli assistenti virtuali con dei semplici chatbot e ritenendoli poco utili.

In questo webinar scopriremo non solo quanto si siano evolute le tecnologie di AI consentendo di dare risposte che non ci saremmo mai immaginati, ma rederemo anche il contributo che possono dare ad un servizio clienti nella gestione del disservizio o nel fornire risposte multilingue e multiplatforma (Facebook, whatsapp, email, sito web, telefono).

Osserveremo in dettaglio il valore unico che possono avere gli assistenti virtuali dotati di interfaccia umanoide (Avatar). In particolare capiremo come essi agiscono nella mente dell'utente riuscendo a facilitare la sua esperienza di contatto con l'azienda fino a rendergli più semplici operazioni che prima avrebbero generato dubbi o frustrazioni come la semplice segnalazione di un disservizio, la ricerca di informazioni oppure la richiesta di offerte dedicate.

Ci avvaleremo di opinioni di esperti, ricerche di settore e casi studio reali.

Programma

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

- Assistente virtuale e operatore umano
- I vantaggi della scelta di un assistente virtuale
- Le funzionalità che non possono mancare
- Come integrarlo nel sito web, centralino, voip, whatsapp e email
- Alcuni casi di successo
- Tempi e costi

DESTINATARI

L'incontro è rivolto a Direttori Generali, Membri del CDA, Innovation Manager, Responsabili IT, Responsabili servizio clienti.



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 dell'evento.



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?		
<ul style="list-style-type: none"> 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