

EVENTO GRATUITO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

Potenziare l'operatività del servizio clienti con l'Intelligenza Artificiale conversazionale

MERCOLEDÌ 12 LUGLIO 2023

Orario: 10.00 - 12.30

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 e Programma

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

La trasformazione digitale dei servizi vive oggi un nuovo ambito di sviluppo con l'applicazione dell'Intelligenza artificiale alle attività di Customer care.

Le public utility sono in condizione di estendere l'interazione con gli utenti su Whatsapp (autolettura, comunicazione guasti, richiesta informazioni). Con l'aiuto di una intelligenza artificiale che opera al telefono o via mail si possono automatizzare il processo di raccolta segnalazioni e creazione di appuntamenti in ufficio; può essere "la macchina" a chiamare/scrivere ai clienti in caso di necessità rispondendo alle loro domande eventuali.

La presenza di un Avatar con intelligenza artificiale, sembianze umane e capace di parlare infinite lingue permette poi di fornire una esperienza all'utente che abbatte drasticamente i difetti dei tradizionali chatbot.

Un ulteriore fattore di innovazione è rappresentato dall'applicazione delle soluzioni appena viste ad un totem interattivo da posizionare in un ufficio aperto al pubblico e che è in grado di ingaggiare un cliente che gli passa accanto invogliandolo a interagire con lui per esporre i suoi bisogni. Tutte queste soluzioni trasformano l'esperienza utente da digital a Phygital unendo la prospettiva dell'esperienza digitale a quella fatta "dal vivo".

L'incontro avrà l'obiettivo di illustrare queste opportunità tecnologiche dimostrandone l'assoluta applicabilità sia in termini di rispondenza ai principi di privacy che di piena integrabilità con i sistemi aziendali.

Più in dettaglio saranno affrontati i seguenti temi:

- Cos'è l'intelligenza artificiale conversazionale
- Il grado di maturazione tecnologica di questo ecosistema di tecnologie
- Applicazioni di interesse per il Servizio Clienti:
 - Chiamate outbound e inbound
 - Operatività su whatsapp
 - La gestione automatizzata degli appuntamenti
 - L'interazione con un Avatar multilingua
 - Il monitoraggio automatizzato della customer satisfaction
 - I totem interattivi
 - Alcuni casi di successo

DESTINATARI

L'incontro è rivolto a: Direttori Generali, Innovation Manager, Responsabili IT, Responsabili servizio clienti, Responsabili Commerciali.



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