

**EVENTO GRATUITO**

→ *l'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**POTENZIARE L'ESPERIENZA  
DELL'UTENTE E L'EFFICIENZA AZIENDALE  
CON L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

**MERCOLEDÌ 18 SETTEMBRE 2024**

*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*



## Presentazione

L'**Intelligenza Artificiale** sta rivoluzionando il mondo delle aziende, e l'Italia non fa eccezione. Secondo un recente studio del Politecnico di Milano, oltre il 40% delle aziende italiane ha già implementato soluzioni di IA nei propri processi operativi. Questo dato riflette una crescente consapevolezza delle potenzialità offerte dall'IA nel migliorare l'efficienza aziendale e la customer experience. Le **Public Utilities** sono in prima linea in questa trasformazione, si moltiplicano i casi di aziende che hanno adottato tecnologie avanzate per offrire servizi più personalizzati e ottimizzare le operazioni interne.

## Obiettivi

### Migliorare la Customer Experience:

- Scoprire come l'IA può rendere le interazioni con i servizi più intuitive e personalizzate.

### Automatizzare i Processi Aziendali:

- Esplorare le tecnologie AI che facilitano l'integrazione dei sistemi aziendali, migliorando la gestione e il controllo delle operazioni.

### Ottimizzare l'Analisi e l'Archiviazione Documentale:

- Approfondire l'uso dell'IA per una gestione documentale più efficiente.

## Programma

*\*Orario di inizio 9.30 - verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

- Introduzione all'Intelligenza Artificiale
- Definizione e panoramica delle tecnologie IA
- Applicazioni pratiche nelle utilities pubbliche
- Miglioramento della Customer Experience
- Utilizzo di chatbot e assistenti virtuali
- Sistemi di ticketing, personalizzati
- Gestione automatizzata dei processi di informazione e analisi della customer satisfaction
- Analisi e Archiviazione Documentale
- Sistemi di gestione documentale basati su IA
- Classificazione e archiviazione automatica dei documenti
- Case study di successo

## DESTINATARI

**Dirigenti e Manager:** Pianificatori strategici e implementatori di nuove tecnologie.

**Responsabili IT:** Gestori dell'infrastruttura tecnologica.

**Responsabili del Servizio Clienti:** Ottimizzatori dell'esperienza cliente.



## 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:  
Violetta Fusco  
vfusco@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.  
Via Giovanni Paisiello, 8  
50144 Firenze  
Tel. 055-210755 (interno 201)  
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  numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
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	
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)

Ti Forma s.r.l.  
 Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 FIRENZE  
 Tel 055 210755 - Fax 055 291715  
[info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it) - [tiforma@boxpec.it](mailto:tiforma@boxpec.it) - [www.tiforma.it](http://www.tiforma.it)

C.F. P.IVA e Registro Imprese  
 04633850484  
 REA Firenze 467115  
 Capitale Sociale: Euro 172.884,50 i.v.