



# GGF Group

CUSTOMER FIRST

DAL 21 AL 25 OTTOBRE

## “L’INTELLIGENZA AUMENTATA NEI PROCESSI DI RELAZIONE CON I CLIENTI E I COLLABORATORI”.

MACHINE LEARNING, NATURAL LANGUAGE E CHATBOT  
AL SUPPORTO DEL CUSTOMER CARE  
PER UN MIGLIORE SHOPPING EXPERIENCE

#GGFGroup

#CMMCnationalweek

SETTIMANA NAZIONALE 2019



## RELAZIONE ESPERIENZA CLIENTE

Come tutti gli anni la finalità della settimana sarà formare e informare per diffondere la conoscenza delle innovazioni tecnologiche legate all’ “intelligenza aumentata”, per capirle e per individuare sia difficoltà che opportunità.

Oggi l’Intelligenza artificiale si basa completamente sull’automazione della macchina, ma problemi aziendali complessi richiedono l’interazione e le capacità umane. L’intelligenza e l’automazione della macchina devono procedere in combinazione in modo che tutti gli utenti abbiano accesso all’alfabetizzazione dei dati.

L’interazione tra intelligenza artificiale (affidata a script, algoritmi e automazioni) e l’intelligenza aumentata (fornita dall’intelletto e persino dall’istinto umani) daranno luogo a nuovi modelli di lavoro e a un nuovo processo di acquisto.

Da sempre GGF Group è impegnata, durante la Settimana della Relazione con il Cliente, nel in-formare, sulle nuove tematiche del settore, risorse interne e clienti per diffondere la cultura CX.

Nel corso dell’evento verranno realizzati momenti di confronto e dei workshop formativi interni per i nostri operatori e per i nostri clienti sulle applicazioni e utilizzo di Machine Learning, Natural Language e chatbot nel sistema più evoluto.