

AI & CMMC

L'Intelligenza Aumentata nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori.

L'iniziativa si pone questi obiettivi:

- Promuovere l'AI, studiando le applicazioni e suscitando interesse su tali soluzioni.
- Focus sull'innovazione e sulla generazione di nuove idee
- Pubblicare informazioni sulle applicazioni «consigliate» dal Club CMMC
- Raccogliere richieste di informazioni e stimolare la disponibilità al confronto
- Chiarire gli scenari e individuare quale applicazione sia più apprezzata dai clienti.

Il programma si sta sviluppando seguendo queste fasi:

- 1) coinvolgimento delle aziende
- 2) formazione del "gruppo di interesse"
- 3) costruzione del dossier informativo
- 4) creazione e sviluppo della comunità AI & CMMC

Nell'ultimo trimestre del 2019 è stato costituito un gruppo di interesse, composto da Aziende e Vendor sul tema Intelligenza Aumentata nei processi di Relazione con i Clienti e i Collaboratori.

I temi affrontati da tale gruppo sono sintetizzati in un "dossier" contenente schede informative multimediali sulle realizzazioni più recenti e documentazioni relative al tema dell'AI.

A gennaio 2020 è stato attivato un gruppo su LinkedIn.

Partecipano al "gruppo di interesse":

Banca Sella, Cluster Reply, Edison, Enel, Expert System, Eudata, EuropAssistance, Fastweb, Live Help, Microsoft, Network Contacts, Sky e WindTre.

Nel dossier si possono trovare:

1) Criteri di classificazione AI

2) Schede informative

AI & CX

AI & Chatbot

AI & Smart Speaker

AI & Contact Center

AI & CRM

3) Scenari AI

Spazio dedicato all'approfondimento degli sviluppi del tema Intelligenza Artificiale

- White Paper IDC. La Trasformazione Digitale e le piattaforme Core Business: il futuro del CRM e dell'ERP

- L'impatto dell'Intelligenza Artificiale in Italia. Gruppo di Lavoro Artificial Intelligence – American Chamber of Commerce in Italy

- "Call for an AI Ethics". Documento nato per sostenere un approccio etico all'Intelligenza Artificiale

Il dossier serve ad aggiornare e conoscere meglio queste innovazioni, per capirle, confrontarle e individuare difficoltà e opportunità.

Altre informazioni di dettaglio sono disponibili a questi link:

<https://markab.it/cultura-dellascolto/>

http://www.club-cmmc.it/attivita/Dossier_AI_CMMC.htm

<https://www.linkedin.com/groups/8869407/>