

Giovedì 21 marzo 2024 | ore 11:00 | On-line

LEF Operations Talks

**Customer centricity:
interazione uomo - macchina nel servizio ai clienti**

- Scenari, comportamenti e testimonianze -



Proseguono i **LEF OPERATIONS TALKS**, appuntamenti trimestrali con format di 60 minuti su un topic verticale specifico con una visione strategica, un contenuto tecnico e casi applicativi che rappresentano un faro guida per molte altre realtà, "spin off" di LEF OPERATIONS SUMMIT, appuntamento annuale di punta in LEF tradizionalmente tenuto a inizio dicembre.

La cultura dell'orientamento al cliente è epicentro della filosofia organizzativa, la chiave maestra per il successo nel moderno panorama aziendale. E' dimostrato che l'impatto dell'adozione di una mentalità customer-centric contribuisce fortemente alla crescita e alla sostenibilità aziendale.

Come si può integrare l'intelligenza artificiale alla cultura aziendale per rivoluzionare le customer operations, portando a un miglioramento significativo nell'efficienza e nella soddisfazione del cliente?

In un contesto in continua evoluzione, è cruciale farsi questo interrogativo: ne parleremo nel nostro primo appuntamento trimestrale del 2024.

Agenda

11:00 | Benvenuto e apertura dei lavori

Le tendenze della GenAI per il 2024/2025

Daniele Casuccio, Co-Founder e Managing Director Customer Analytics Italia

Tre casi di successo: innovazione, impatto e risultati

Matteo Marchiori, Senior Consultant Customer Analytics Italia e LEF

Tavola rotonda

Simone Caraffini, CEO Si Collection

Gabriel Fanelli, CEO Ceccarelli Group

Federica Meroi, Executive Partner Alfa Sistemi

Q&As

11:50 | Conclusioni

Conduce e modera: Marco Olivotto, Direttore Generale LEF

On-line sulla piattaforma  **zoom**

Gli iscritti riceveranno il link per il collegamento qualche giorno prima del Talk

LEF è l'azienda modello fondata da Confindustria Alto Adriatico e McKinsey & Company per generare le competenze necessarie alle organizzazioni ad affrontare con successo le trasformazioni organizzative e digitali.

Grazie al suo ambiente di formazione esperienziale unico e innovativo, LEF ispira e fornisce alle organizzazioni le giuste conoscenze per fronteggiare con successo processi di incremento delle performance nelle proprie operations e nei processi di trasformazione digitale.