



affaritaliani.it

Il primo quotidiano digitale, dal 1996



CRONACHE

Uomo bloccato su un balcone da un incendio, l'intervento dei Vigili del Fuoco



ALTRO

La banda dell'Esercito suona l'Inno d'Italia all'arrivo feretro di Napolitano a...



POLITICA

In video Difesa russa compare comandante Sokolov, dato per morto



CRONACHE

Neuro-agopuntura, nuove prospettive per patologie neurologiche

NOTIZIARIO

[torna alla lista](#)

26 settembre 2023- 17:05

Covisian, l'intelligenza artificiale rafforza l'assistenza clienti

TORINO (ITALPRESS) - Integrare l'intelligenza artificiale al lavoro umano per offrire una migliore esperienza nell'assistenza ai clienti delle aziende. È questo l'obiettivo di Smile CX, la nuova piattaforma che Covisian ha presentato al pubblico a Torino. "Con questa nostra piattaforma - ha detto il presidente del gruppo, Gabriele Moretti - offriamo soluzioni di customer experience rivoluzionarie. Siamo in grado di integrare la generative AI con il lavoro dei nostri dipendenti, creando valore economico e qualità della vita per i nostri clienti e per tutti i loro utenti che noi serviamo al ritmo di oltre un milione di interazioni al giorno". Con l'intelligenza artificiale e la tecnologia della realtà virtuale e aumentata, gli operatori dell'assistenza clienti si trasformano in avatar che interagiscono con l'utente che avrà così a disposizione un ventaglio di opzioni aggiuntive per risolvere i problemi. Non più semplici bot, quindi, ma interazione umana affiancata e potenziata dalla tecnologia. "Oltre all'operatore che viene ricreato come ologramma o avatar con i relativi movimenti e finanche espressioni facciali - commenta Gianluca Ferrante, Global Head of Innovation & Business Development di Covisian - si possono anche mostrare gli oggetti in 3d invece che solo in 2d come avviene nelle videochiamate". La multinazionale dei servizi tecnologici, fondata ormai 25 anni fa proprio nel capoluogo piemontese da Gabriele Moretti, ha aperto la sua terza sede in via Avogadro, dove lavoreranno circa 70 operatori, confermando così una crescita che vede l'azienda impiegare quasi 2000 persone a Torino e 23 mila in tutto il mondo. "Il nostro obiettivo - ha spiegato Andrea Fileccia, Chief Innovation Officer di Covisian - non è quello di sostituire le persone con le macchine, ma di fondere le attività classiche con le potenzialità della IA. È come l'introduzione del vapore nella rivoluzione industriale e quindi la nostra sfida è che la forza lavoro umana venga utilizzata meglio, per questo noi abbiamo prospettive di crescita occupazionale e non il contrario". La nuova sede torinese, chiamata Customer Experience Innovation Lab, concentrerà tutte le attività tech del gruppo, dallo sviluppo ai test, grazie anche alla control room che permetterà di coordinare il lavoro di 38 uffici situati in 6 diverse nazioni. Qui, inoltre, è stato esposto in anteprima il manoscritto originale di "Snow Crash", libro di Neal Stephenson del 1992, che Covisian si è recentemente aggiudicato all'asta che Sotheby's ha organizzato per il trentennale dell'opera. Il visionario romanzo fantascientifico ha coniato il termine "metaverso" e ne ha anticipato scenari e applicazioni: "È un grande orgoglio per noi. Si tratta di un'opera simbolica a livello mondiale per chiunque si occupi di tecnologia digitale" - ha concluso Moretti. - Foto ufficio stampa Covisian - (ITALPRESS).xb4/sat/red26-Set-23 17:04