



smile.cX
ACADEMY

IA per il Business Programma



Modelli, integrazione, sfide ed evoluzione futura

Partner



Italian
Insurtech
Association

covisianacademy@covisian.com

INDICE

smile.cx ACADEMY

01

A PROPOSITO DI
SMILE.CX
ACADEMY

02

PARTNER DEL
PROGRAMMA

03

PROMOTORI

04

GLI INGREDIENTI
DELL'ECCELLENZA

05

INTRODUZIONE
E OBIETTIVI

06

SESSIONI

07

METODOLOGIA
E ORGANIZZAZIONE

08

TEAM DI
RELATORI

09

DESTINATARI

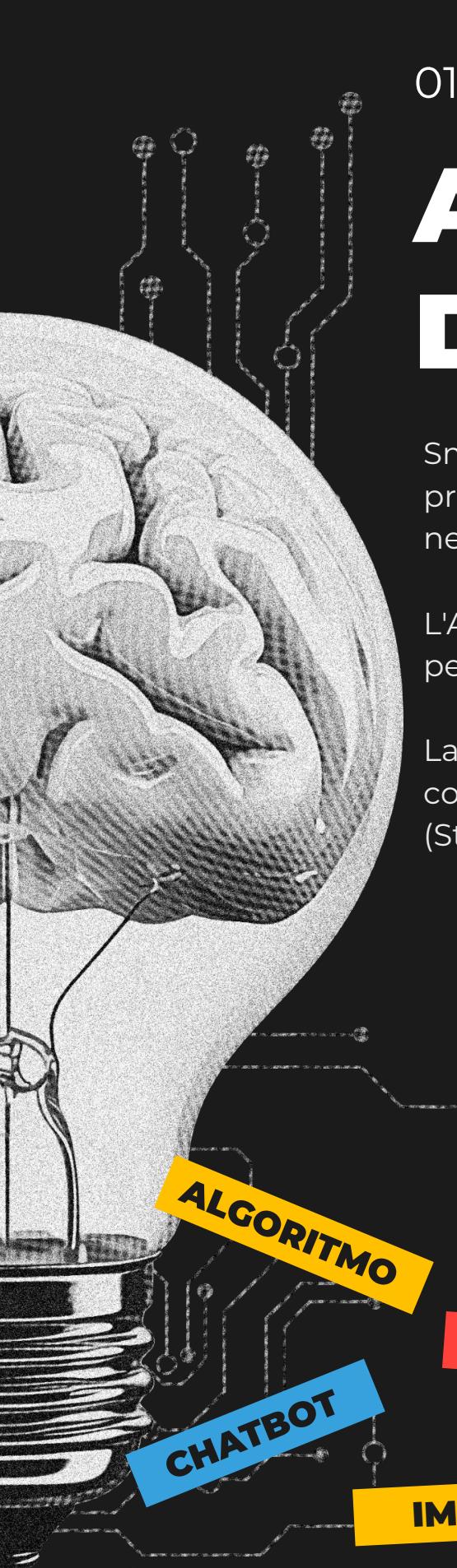
10

PROSSIMI
PASSI

01

A PROPOSITO

DI smile.cx ACADEMY



Smile.CX Academy è un'iniziativa pensata per promuovere lo **scambio di idee e l'innovazione** nel settore della Customer eXperience.

L'Academy si basa sulla formazione come motore per la trasformazione digitale del settore.

Lavoriamo con **docenti esperti** in collaborazione con importanti scuole di business in ogni paese (Stati Uniti, Spagna, Italia, Perú e Colombia).

ALGORITMO

CHATBOT

INTELLIGENZA
ARTIFICIALE

AUTOMAZIONE

IMMERSIVO

ASSISTENTE
VIRTUALE

RETE
NEURONALE

INNOVAZIONE

PARTNER DEL PROGRAMMA

**smile.cx
ACADEMY**

Dopo il successo del **Programma Leading the New Customer Management** in Spagna e America Latina, Covisian presenta un nuovo executive program in collaborazione con **Italian Insurtech Association** come partner accademico. Questo programma si concentra **sull'implementazione delle tecnologie di Intelligenza Artificiale Generativa** in ambito aziendale, mettendo in evidenza il loro impatto sulla strategia, sull'esecuzione e sul suo legame con le ultime tendenze tecnologiche.



03

PROMOTORE smile.cx ACADEMY

“Grazie alla relazione con i nostri stessi clienti conosciamo direttamente ciò che li preoccupa o ciò di cui hanno bisogno per gestire la relazione con loro.”.

La visione e la leadership di Virginia sono stati elementi chiave nel successo di Smile.CX Academy. Come Group Head of Marketing and Communication di Gruppo Covisian e Direttrice di Smile.CX Academy, ha guidato la creazione di questa piattaforma educativa di riferimento nel campo della Customer Experience. L'espansione di Smile.CX Academy in Spagna, America Latina e Italia riflette l'impegno nella diffusione di conoscenze e pratiche innovative, un impegno che è stato riconosciuto con il premio "IMPACT" dall'AEERC.



VIRGINIA MATEOS

GLI INGREDIENTI DELL'ECCELLENZA

smile.cx
ACADEMY

01

**PARTNER ACCADEMICI
ALTAMENTE QUALIFICATI**

02

**MARCHI LEADER
DEL MERCATO**

03

**INVITATI DI ALTO LIVELLO
CHE RICOPRONO RUOLI
PROFESSIONALI**

04

**PERSONALIZZAZIONE
PER IL CLIENTE**

05

INTRODUZIONE E OBIETTIVI

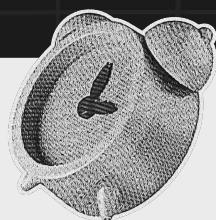
smile.cx
ACADEMY

In **Smile.CX Academy** riconosciamo la crescente domanda di sviluppi tecnologici con l'IA Generativa e di innovazioni che soddisfino le necessità aziendali. La nostra missione è far capire ai nostri clienti come queste tecnologie possono rafforzare la strategia e la gestione del business, così come la sua interazione con le ultime tendenze tecnologiche.

Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo progettato un programma di 7 sessioni in collaborazione con **Italian Insurtech Association**, in cui esploriamo in profondità l'applicazione pratica di queste tecnologie nell'attuale contesto aziendale.

FORMAZIONE PER DIRIGENTI**16 ORE (IN 3 MESI)****MODALITÀ****IN PRESENZA****NETWORKING E SCAMBIO****DI ESPERIENZE****ATTESTATO
DI PARTECIPAZIONE**

**4 moduli di sessioni in presenza da 2,5 ora ognuno.
3 Workshop in presenza da 2 ore ognuno.**



MODULO 1

IA: Fondamenti, tipi e applicazioni

- ✓ Cos'è l'intelligenza artificiale?
- ✓ Fondamenti dell'IA.
- ✓ Paradigma dell'IA generativa e stato dell'arte: verso l'AGI

DESCRIZIONE

In questa sessione si affronteranno la definizione di IA, la differenza tra IA debole e forte ed si porteranno esempi pratici di applicazione dell'IA.

Si analizzeranno l'evoluzione storica dell'IA e le sue principali tecniche (machine learning, deep learning, reti neurali) così come le differenze tra IA tradizionale e generativa, oltre a concetti chiave come NLP e generazione di contenuti.

Inoltre si approfondiranno gli sviluppi attuali, le ricerche in corso, i limiti e le prospettive dell'IA generale.



MODULO 2

Modelli LLM, applicativi e sfide

- ✓ Modelli LLM e come funzionano?
- ✓ Mappa delle opzioni dell'IA generativa
- ✓ Sfide dell'IA

DESCRIZIONE

In questa sessione si esplorerà la struttura dei modelli di linguaggio, addestramento, dataset e architetture come GPT.

Si farà, quindi, una panoramica sulle principali soluzioni di IA generativa (ChatGPT, Midjourney, DALL·E, Stable Diffusion).

E infine parleremo di bias, allucinazioni, etica, limiti tecnici e normativi dell'IA.



MODULO 3

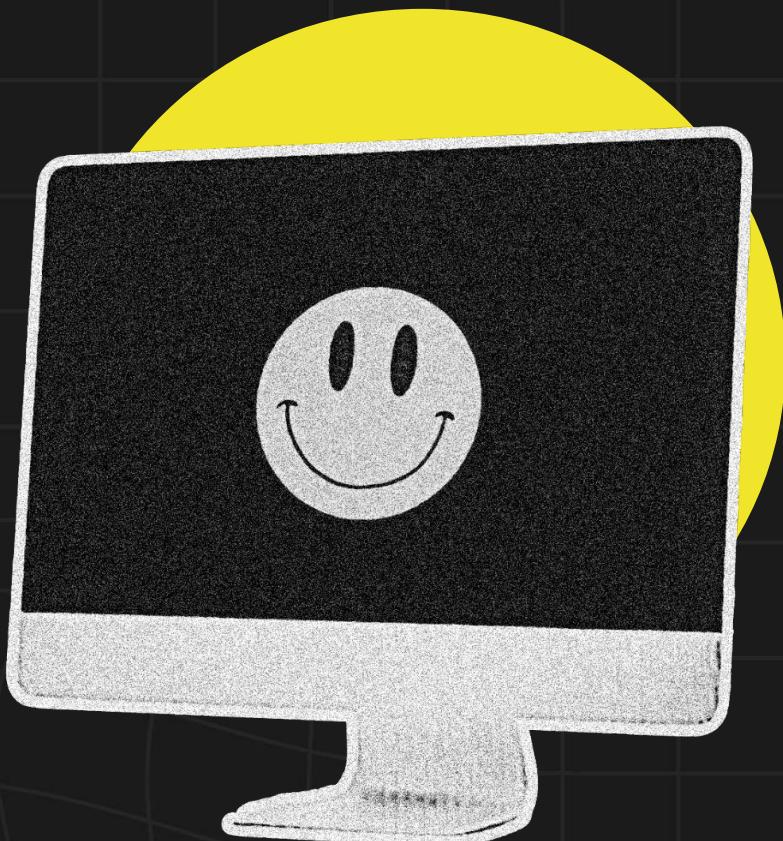
L'IA nelle aziende

- ✓ Integrazione negli strumenti SaaS
- ✓ Applicazione nei settori chiave

DESCRIZIONE

Questo modulo ha l'obiettivo di indagare come l'IA si integra con software aziendali (Microsoft Copilot, Notion AI, HubSpot AI).

Si vedranno esempi di AI generativa nei settori marketing, assicurazioni, logistica e finance.



MODULO 4

Il futuro dell'IA e le sue regolamentazioni

- ✓ Tendenze nell'IA
- ✓ Etica e proprietà intellettuale
- ✓ Abusi e rischi

DESCRIZIONE

In questo modulo si affronterà il tema dell'evoluzione futura dell'IA generativa e delle sue applicazioni emergenti.

Si parlerà anche di diritti d'autore, privacy e implicazioni legali dell'uso dell'IA.

E, non ultimo, si farà un excursus su deepfake, sicurezza informatica e frodi basate su AI.



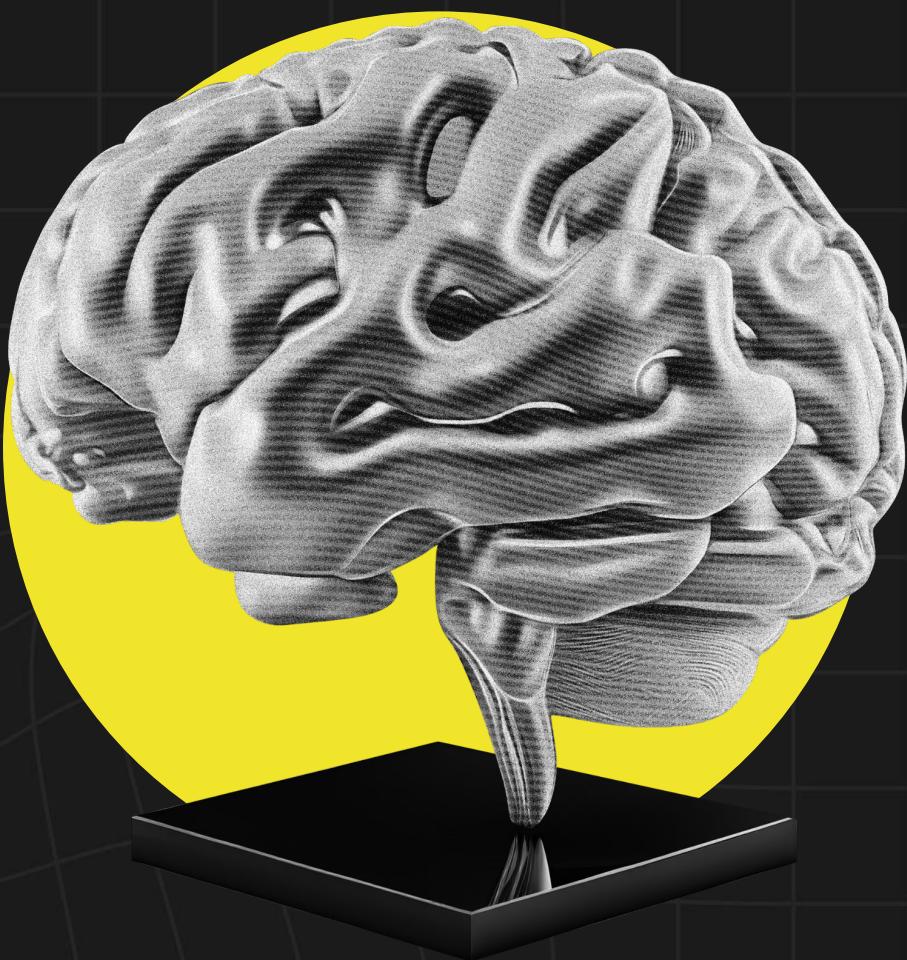
WORKSHOP smile.cx ACADEMY

Strumenti e strategie sul campo

01  Tecniche di prompt engineering

02  Creazione e modifica di contenuti

03  Editing di immagini, audio e 3D



06

METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE

ORARI

Orari: Masterclass dalle ore 09:30 alle ore 12:00. Workshop dalle ore 09:30 alle ore 11:30.

Sede: Smile.CX Academy, Via Valtorta 47, 20147 Milano



06

METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE

SETTEMBRE 2025



Giovedì 18
IA: Fondamenti, tipi
e applicazioni



Martedì 30
WORKSHOP
Tecniche di prompt
engineering

OTTOBRE 2025



Giovedì 9
Modelli LLM,
applicativi e sfide



Martedì 21
WORKSHOP
Creazione e
modifica di
contenuti

NOVEMBRE 2025



Giovedì 6
IA nelle aziende



Giovedì 20
WORKSHOP
Editing di
immagini, audio
e 3D

DICEMBRE 2025



Giovedì 4
Il futuro dell'IA e la sua
regolamentazione

INVITATI DI ALTO LIVELLO

smile.cx ACADEMY

Simone Ranucci Brandimarte



Imprenditore italiano con oltre 20 anni di esperienza nel settore del business digitale e dell'innovazione tecnologica.

Laureato in ingegneria, ha iniziato la sua carriera come manager presso Andersen Consulting (ora Accenture). Nel 2000, è stato co-fondatore di Buongiorno SpA, una delle prime aziende italiane nel campo dei servizi digitali. Successivamente, ha fondato e guidato diverse realtà internazionali, tra cui Glamoo e GoSwif.

Dal 2017, ricopre la carica di presidente di Yolo Group, società operante nel settore Insurtech. È inoltre presidente del Gruppo DigiTouch, una delle principali aziende italiane nel digital marketing.

Nel 2020, ha co-fondato l'Italian Insurtech Association (IIA), di cui è presidente, con l'obiettivo di promuovere l'innovazione digitale nel settore assicurativo italiano. La sua carriera è caratterizzata da una forte attenzione all'innovazione tecnologica e al digital marketing, con particolare focus sui servizi bancari e assicurativi.

INVITATI DI ALTO LIVELLO

smile.cx ACADEMY

Giacomo Lusardi



Avvocato senior presso lo studio legale internazionale DLA Piper e assiste imprese di diversi settori in materia di diritto delle nuove tecnologie, diritto civile e commerciale, proprietà intellettuale e protezione dei dati personali.

In particolare, si occupa di progetti, compliance e contrattualistica in ambito tecnologico (trasformazione digitale, Insurtech e Fintech, system integration, sistemi ERP e CRM, joint venture e altre partnership, software, open source, cloud, outsourcing, offshoring, dati, IoT, Intelligenza Artificiale, firme elettroniche e servizi fiduciari, pagamenti elettronici, servizi professionali, ecc.), contratti commerciali, e-commerce e diritto dei consumatori.

Nel 2022 ha conseguito un Executive MBA presso l'Università degli Studi di Pavia. È docente in master e corsi specialistici presso primarie università italiane e internazionali e scuole di formazione. È menzionato da The Legal 500 EMEA come «rising star» in ambito Technology.

ON NEM
VENTE
ENTES IN
ES INV
IT

INVITATI DI ALTO LIVELLO

smile.cx ACADEMY

Gerardo Di Francesco



Fondatore e Amministratore Delegato di Wide Group Spa, il principale aggregatore di broker insurtech in Italia, nonché Fondatore e Vicepresidente dell'Italian Insurtech Association (IIA).

Dopo aver conseguito un Master in Diplomazia tra Bologna, Leuven e Pechino, nel 2009 la sua passione per la fisica e la tecnologia lo ha portato nel mondo dell'insurtech.

Da allora, ha svolto un ruolo chiave nello sviluppo del mercato insurtech italiano, guidando progetti strategici e promuovendo l'innovazione nel settore.

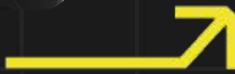
08

DESTINATARI

smile.cx
ACADEMY



Direttori e responsabili di: Marketing, Customer Care Operation, assistenza clienti, Customer Experience, direct sales, trasformazione digitale, assistenza clienti con un ruolo rilevante in progetti ad alto impatto, strategici e operativi nella relazione con il cliente.



Si promuove il coinvolgimento di partecipanti provenienti da settori diversi come **banca, assicurazioni, e-commerce, media, telecomunicazioni, utilities, retail, automobilistico, turismo**, ecc., per incentivare lo scambio di opinioni e il dibattito all'interno della classe.



09

PROSSIMI PASSI

**smile.cx
ACADEMY**

ISCRIZIONE

Per partecipare al programma, richiedi **il modulo di iscrizione scrivendo a covisianacademy@covisian.com**

CONFERMA

Smile.CX Academy ti confermerà l'ammissione al programma.

PAGAMENTO

Effettua il pagamento secondo le indicazioni presenti nella scheda di iscrizione di Smile.CX Academy. Se non hai ancora la tua tariffa speciale o la tua borsa di studio, scrivi a covisianacademy@covisian.com

CERTIFICAZIONE

Al termine del programma Italian Insurtech Association rilascerà il certificato di partecipazione e profitto, insieme a Smile.CX Academy.



smile.cx

ACADEMY

Partner accademico



Contatti:

-  Smile.CX Academy
-  <https://covisian.com/it/insights/initiatives/academy/course/corsi-smile-cx-academy/>
-  covisianacademy@covisian.com