



## **WORKSHOP in presenza e via web** **CX Design, AI e Customer-Obsession**

Giovedì **30 maggio 2024**, ore 10:00 – 17:30 (accoglienza dalle ore 9:30)

MILANO, c/o CEFRIEL, Viale Sarca 226, Milano

### **Nota introduttiva**

L'evento è il secondo workshop del programma 2024 del Customer Obsession Circle, un centro di competenza interaziendale promosso da The European House – Ambrosetti nell'ottobre 2022 che riunisce primarie realtà aziendali per accelerare il percorso verso Customer Experience superiori. L'incontro segue il Workshop «Leadership, Strategia, Mindset e Trasformazione Customer-Obsessed» (21 marzo 2024) e precede il Workshop «Misura e Miglioramento della Customer Experience» (4 luglio 2024). L'ultimo evento del 2024 sarà il 2° Forum Customer Obsession di Venezia (4 e 5 ottobre 2024).

**Il Workshop affronterà temi di rilevanza fondamentale per il disegno e l'implementazione di una Customer Experience capace di creare il vantaggio competitivo, alternando stimoli concettuali, contributi di metodo e testimonianze di imprese *best-practice*.**

### **Si dialogherà su:**

- **Come l'AI cambierà il mondo:** l'AI è cresciuta a ritmi esponenziali, ed è in atto un vivace dibattito sui rischi addirittura "esistenziali" che potrebbe comportare. Ma cosa potrebbe succedere se fossimo effettivamente in grado di sviluppare in modo etico l'AI? Quali scenari si aprirebbero se riuscissimo a democratizzare un tale strumento e metterlo al servizio dell'umanità? E, in tale scenario, come cambierebbe il concetto stesso di vita umana? Ne parleremo con Giuseppe Attardi partendo dalle ultime provocazioni di Nick Bostrom, uno tra i più influenti – e controversi – pensatori in materia di AI
- **Le organizzazioni AI-powered e data-driven sono ormai una realtà:** quali strategie, soluzioni organizzative e competenze adottare per realizzare con successo la trasformazione digitale?
- **L'AI Act approvato il 12 marzo dal Parlamento Europeo:** con l'obiettivo di proteggere i diritti fondamentali, la democrazia e la sostenibilità sociale dai sistemi di AI ad alto rischio, di promuovere l'innovazione e di perseguire per l'Europa un ruolo guida nella regolamentazione etica, il Regolamento stabilisce obblighi e limiti per l'IA sulla base dei possibili rischi e del livello d'impatto. Quali approfondimenti per le organizzazioni e quali conseguenze per le loro scelte?
- **Come disegnare e realizzare CX – e nuovi business – di successo?** Un metodo nato dall'esperienza di Karim Boustia, inventore dell'ownership experience di Tesla e di numerosi altri business di successo
- **L'affermazione del Chief Artificial Intelligence Officer (CAIO):** serve davvero? a cosa? in quale posizione nella struttura organizzativa? Come integrarlo con gli altri ruoli funzionali e di business?
- **La Customer Obsession nell'era dell'AI:** come raggiungere l'iper-personalizzazione senza frizioni? Come passare dalla sperimentazione a una reale trasformazione?
- **L'approccio alla CX, con il supporto dell'AI, di imprese di successo: Amazon, Tui, EssilorLuxottica, Tesla, Curbee, SEA Aeroporti Milano.** E altri casi in dirittura di arrivo.



**WORKSHOP in presenza e via web**  
**CX Design, AI e Customer-Obsession**

Giovedì **30 maggio 2024**, ore 10:00 – 17:30 (accoglienza dalle ore 9:30)

MILANO, c/o CEFRIEL, Viale Sarca 226, Milano

**PROGRAMMA**

*Il programma può essere soggetto a integrazioni e modifiche*

**MATTINA**

- 10.00 - 10.45 **AI: Mito e realtà. Pericoli e opportunità. L'utopia etica.**  
**Giuseppe Attardi commenta il pensiero recente di Nick Bostrom**  
*Nick Bostrom è il pensatore che più ha contribuito a innescare il dibattito mondiale sull'AI. Filosofo, è Direttore del Future for Humanity Institute di Oxford. Giuseppe Attardi è Professore di Informatica all'Università di Pisa.*
- 10.45 – 11.15 **L'AI-powered e Data-driven company è ormai una realtà: strategie, trasformazione e competenze**  
**Javier Zamora** – Professore di Management of Operations, Information and Technology e Capo del Dipartimento Sistemi Informativi IESE Business School di Barcellona
- 11.15 – 12.00 **L'Algoritmo: Innovazione Customer-centered per avere successo su larga scala e in modo ripetibile**  
**Karim Bousta** – Founder e Managing Partner, DV<sup>x</sup> Ventures
- 12.00 – 12.30 **L'AI Act del Parlamento Europeo: finalità e implicazioni per le imprese**  
**On. Brando Benifei** – Europarlamentare, Rapporteur AI Act al Parlamento Europeo
- 12.30 - 13.00 **Il nuovo ruolo di Chief Artificial Intelligence Officer**  
**Fabio Moiolì**, SPENCER STUART Leadership Advisor with vast AI expertise
- 13.00 - 14.00 *Pausa pranzo*

**Customer Obsession Circle: i primi Partner**





**WORKSHOP in presenza e via web**  
**CX Design, AI e Customer-Obsession**

Giovedì **30 maggio 2024**, ore 10:00 – 17:30 (accoglienza dalle ore 9:30)

MILANO, c/o CEFRIEL, Viale Sarca 226, Milano

**PROGRAMMA**

**Il programma può essere soggetto a integrazioni e modifiche**

**POMERIGGIO**

- 14.00 – 14.30 **Customer Obsession nell'era dell'Intelligenza Artificiale: iper-personalizzazione senza frizioni. Come muovere da sperimentazione a trasformazione**  
*Andrea Facchini – Italy iX – Customer & Talent Transformation Leader IBM Consulting*
- 14.30 - 15.00 **L'IA a supporto della CX in Amazon**  
*Vezioma Ekonomj, Solutions Architect Manager, Amazon Web Services (AWS)*  
*Antonio D'Ortenzio, Solutions Architect Manager, Amazon Web Services (AWS)*
- 15.00 – 15.30 **TUI: come abbattere le barriere linguistiche grazie al potenziale dell'AI**  
*Ramón Delima, Global Customer Service Director TUI*  
*Alessandro Breda, SVP Head of Solutioning TRANSCOM*
- 15.30 – 16.00 *Pausa caffè*
- 16.00 - 16.30 **L'Innovazione della CX in Luxottica**  
*Davide D'Alena, Global Marketing Director Nuance Audio ESSILORLUXOTTICA*  
*Alessandra Barzaghi, Marketing Director Lenses Wholesale Italia ESSILORLUXOTTICA*
- 16.30 – 17.00 **Lo sviluppo dell'AI e del Mobile service nel settore auto**  
*Denise Laguens Leleux, CEO Curbee, già Director Global Customer/Ownership Experience di TESLA*
- 17.00 – 17.30 **SEA: l'AI per migliorare le decisioni e le informazioni**  
*Mario Ponta, Director Innovation, Quality and Continuous Improvement SEA*  
*Diego Ragazzi, Data & AI Strategy Lead CEFRIEL*

**Customer Obsession Circle: i primi Partner**

