

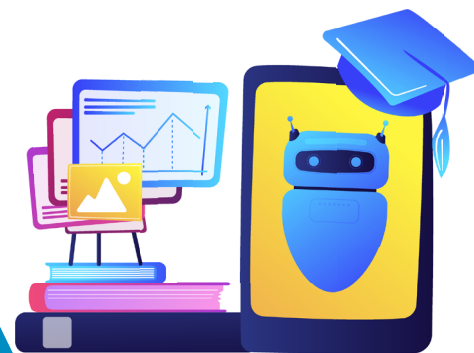
CORSO SUL CONVERSATIONAL DESIGN. BUONE PRATICHE E STRATEGIE DI PROGETTAZIONE DI UN AGENTE CONVERSAZIONALE

DESTINATARI

Enti di formazione privata/aziende; Imprenditori, manager, professionisti, esperti ed operatori di customer care, marketing, vendite, assistenza tecnica, ICT, innovazione di ogni comparto economico e più in generale tutti coloro che sono interessati ad approfondire la conoscenza dei chatbot e dei voicebot.

DURATA

2 ORE



DESCRIZIONE

L'intelligenza artificiale conversazionale sta vivendo un periodo di incredibile accelerazione diventando il cuore di molte strategie volte a migliorare l'esperienza del cliente in modo multicanale. In quest'ottica i processi di apprendimento e le prospettive di valutazione combinate con tecnologie di Machine Learning e Natural Language Processing diventano fondamentali per poter offrire un servizio personalizzato e di valore.

Come possiamo affrontare questo inesorabile cambiamento in una prospettiva Human-Centered? Quanto è importante in tal senso l'intersezione tra competenze umanistiche e competenze tecniche?

Il seminario è rivolto a chi intende approfondire l'aspetto più creativo e umanistico di progettazione di un agente conversazionale. Si discuterà di interazione human-robot, aspetti e buone pratiche del conversational design, definizione di entità virtuali e di flussi di dialogo. Si prenderà dimestichezza con il lessico dei conversational designer, e si considereranno le differenze che intercorrono tra chat e voice design. Si affronteranno gli aspetti che coinvolgono la valutazione complessiva di un assistente virtuale, concludendo con riflessioni etiche e analisi dei bias più frequenti dell'IA conversazionale.

ARGOMENTI CHIAVE

- Introduzione al mondo degli assistenti virtuali conversazionali
- L'importanza dell'interazione Human-Centered
- Il conversational design
- La valigia del conversational designer: competenze chiave, lessico, strumenti
- Le fasi di realizzazione di un assistente virtuale
- Principi, buone pratiche e strategie di design conversazionale
- H-H and H-R interaction
- Disegno di un flusso di dialogo
- Differenze tra chat e voice design
- Prospettive di valutazione di un agente conversazionale
- Riflessioni etiche