



SMILE.CX
ACADEMY

AI & Data Strategy: Operations, Decision Making e Ecosistemi Digitali

Programma



Partner



Italian
Insurtech
Association

INDICE

smile.cx
ACADEMY

01

**A PROPOSITO DI
SMILE.CX**

ACADEMY

02

**PARTNER DEL
PROGRAMMA**

03

**GLI INGREDIENTI
DELL'ECCELLENZA**

04

**INTRODUZIONE
E OBIETTIVI**

05

SESSIONI

06

**METODOLOGIA
E ORGANIZZAZIONE**

07

**TEAM DI
RELATORI**

08

DESTINATARI

09

**PROSSIMI
PASSI**

01

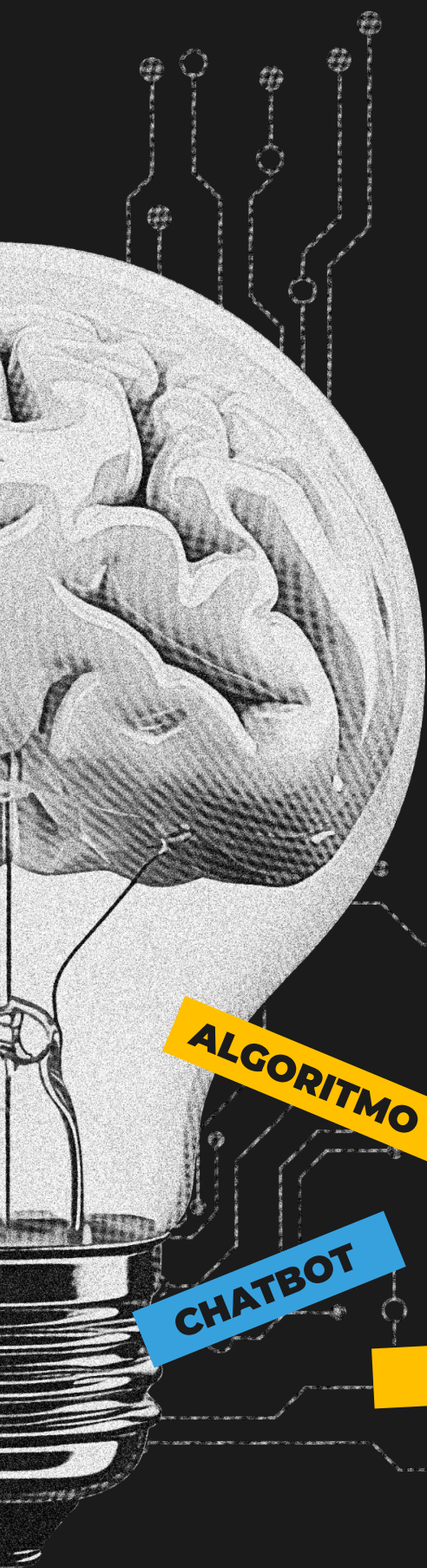
A PROPOSITO

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

INTELLIGENZA
ARTIFICIALE

ASSISTENTE
VIRTUALE

AUTOMAZIONE

CHATBOT

IMMERSIVO

RETE
NEURONALE

INNOVAZIONE

02

PARTNER DEL PROGRAMMA

SMILE.CX
ACADEMY

Dopo il successo del **Programma IA per il Business Modelli, integrazione, sfide ed evoluzione futura**, Covisian presenta un nuovo executive program in collaborazione con **Italian Insurtech Association** come **partner accademico**. Questo programma ha l'obiettivo di **supportare il top management e i Board nel governare l'adozione dell'Intelligenza Artificiale in contesti enterprise e regolati**, accompagnando l'organizzazione nel passaggio da sperimentazioni isolate a soluzioni AI industriali, misurabili e sostenibili, nel pieno rispetto di regolazione, sicurezza e responsabilità.



COVISIAN
TECH. PEOPLE. SMILES.

Covisian è una tech company con più di 35 anni di esperienza come fornitore di servizi di assistenza clienti. Grazie all'integrazione della IA Generativa nelle tecnologie più innovative trasforma la Customer eXperience. Il cuore tecnologico di questa offerta è rappresentato da Smile.CX, la piattaforma Human+AI progettata per trasformare radicalmente la gestione del cliente. In questo contesto si inserisce Medicx, azienda specializzata nel settore sanitario che beneficia della solida eredità del gruppo per offrire soluzioni verticali e d'avanguardia. A questi si aggiunge Covisian Credit Management, tra i principali player del mercato italiano di gestione del credito, che coniuga le sue expertise con le competenze nel customer management e le tecnologie all'avanguardia del Gruppo Covisian.



IIA Italian Insurtech Association

Italian Insurtech Association è l'associazione italiana di riferimento per gli attori della filiera assicurativa che intendono innovare e sviluppare prodotti e offerte per affrontare le nuove sfide lanciate dal consumatore digitale. Si rivolge a tutte le realtà intenzionate a far parte della nuova rivoluzione digitale del mondo assicurativo e creare una community intorno ad essa.

03

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**

04

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 4 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

18 ORE (IN 3 MESI)

MODALITÀ

IN PRESENZA

NETWORKING E SCAMBIO

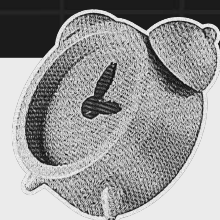
DI ESPERIENZE

ATTESTATO

DI PARTECIPAZIONE

4 sessioni in presenza da 4,5 ore ognuna:

- **2 ore di modulo formativo la mattina**
- **2,5 ore di workshop il pomeriggio**



05

MODULO 1

AGENTIC AI PER OPERATIONS E CUSTOMER ENGAGEMENT

- ✓ Trasformare l'AI da strumento a forza operativa
- ✓ Ridurre costi e tempi operativi aumentando la qualità del servizio
- ✓ Scalare modelli di customer engagement evoluti

DESCRIZIONE

Comprendere come la Generative AI abiliti l'automazione e il miglioramento dei processi operativi e di relazione con il cliente nei settori la forte intensità di servizio.

Contenuti:

1. Generative AI nei processi operativi e di servizio
2. AI agent e copilot per customer e operations
3. Automazione intelligente e misurazione del valore



MODULO 2

AI-DRIVEN DECISION SUPPORT E RISK MANAGEMENT

- ✓ Decisioni più rapide, coerenti e scalabili
- ✓ Migliore gestione del rischio
- ✓ Abilitare decisioni personalizzate e responsabili

DESCRIZIONE

Comprendere come AI, Machine Learning e Generative AI possano supportare e migliorare i processi decisionali, integrando dati, modelli e giudizio umano in contesti complessi e ad alta responsabilità.

Contenuti:

1. Risk Intelligence e Decision Support oggi
2. AI per supportare le decisioni di business
3. Trasparenza, controllo e responsabilità



MODULO 3

AI OPERATIONS E AI INDUSTRIALIZATION

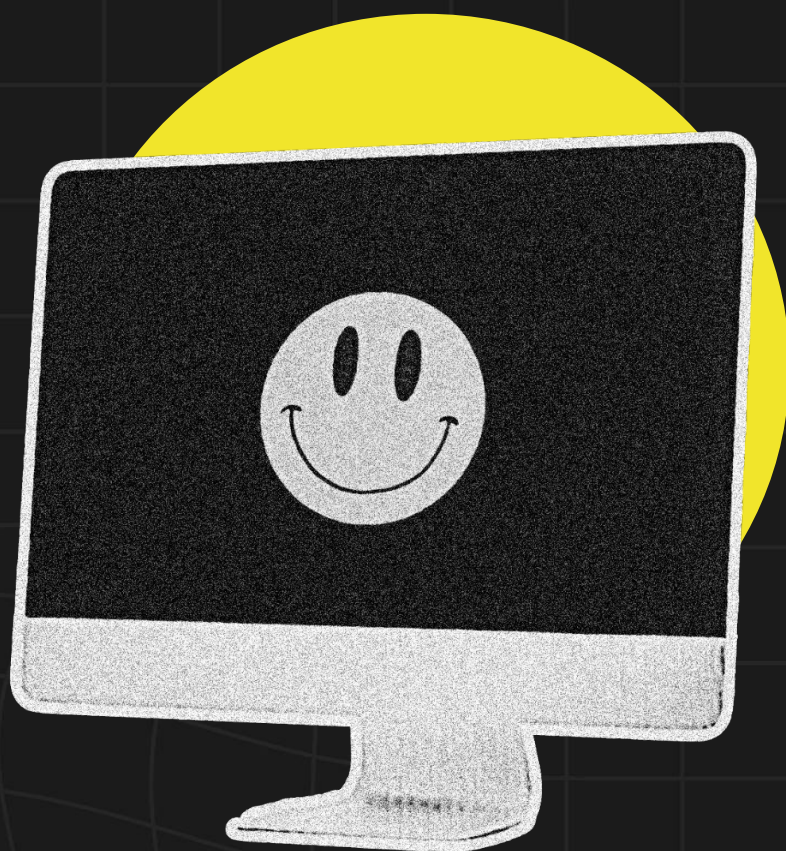
- ✓ Passaggio da PoC a soluzioni AI scalabili e affidabili
- ✓ Ridurre il rischio tecnologico, operativo e organizzativo
- ✓ Integrare l'AI nei processi core

DESCRIZIONE

Fornire una visione chiara e pragmatica su come progettare, governare e gestire sistemi di AI industrializzati, capaci di operare in modo continuo, sicuro e integrato nei processi aziendali.

Contenuti:

1. Dalla sperimentazione all'AI di processo
2. Architetture data-centric per sistemi AI scalabili
3. Industrializzare modelli, agent e copilot



MODULO 4

CYBERSECURITY E SOVRANITÀ DIGITALE

- ✓ Superficie di attacco dei sistemi AI
- ✓ Minacce cyber specifiche per l'AI
- ✓ Cybersecurity e sovranità digitale by design

DESCRIZIONE

Fornire una visione dei rischi cyber legati all'adozione dell'AI e delle misure necessarie per proteggere dati, modelli e processi critici, garantendo controllo, resilienza e sovranità digitale dei sistemi aziendali.



WORKSHOP **smile.cx** ACADEMY

Strumenti e strategie sul campo

01



Progettazione di AI Agent per Customer e Operations

Applicare i concetti di Generative AI, AI agent e automazione intelligente a casi d'uso concreti e ad alto impatto, mostrando come chatbot evoluti, copilot operativi e document intelligence possano lavorare insieme per migliorare efficienza operativa e customer experience.

02



Progettazione di un sistema decisionale aumentato dall'AI

Applicare i concetti di risk intelligence e decision support a casi concreti con un sistema decisionale AI-enabled che integri modelli, dati e intervento umano. Il workshop è pensato come naturale estensione della lezione, con focus su progettazione, interpretazione degli output e impatto sul business.

03



AI Operations Excellence

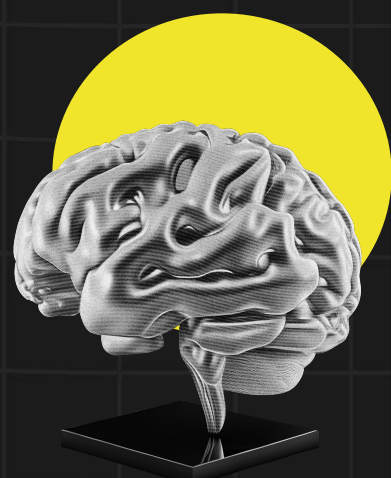
Declinare i concetti della lezione nella progettazione di un'architettura AI enterprise, identificando dati, modelli, flussi e punti critici di scalabilità. Il workshop consolida il percorso dei moduli precedenti, mostrando come rendere operativi e sostenibili AI agent e sistemi decisionali.

04



Progettare la CX del futuro con Smile.CX

I partecipanti scopriranno come la tecnologia di Covisian permetta di scalare l'efficienza operativa senza perdere il tocco umano, ottimizzando i processi attraverso l'IA generativa e l'analisi dei dati in tempo reale.



06

METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE

ORARI

Orari:

Masterclass dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Workshop dalle ore 13:00 alle ore 15.30.

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



METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE

SETTEMBRE 2026



Giovedì 17

Modulo 1: Agentic AI per Operations e Customer Engagement

Workshop 1: Dalla teoria alla pratica: progettazione di AI Agent per Customer e Operations

OTTOBRE 2026



Giovedì 15

Modulo 2: AI-Driven decision support e Risk Management

Workshop 2: Dalla teoria alla pratica: progettazione di un sistema decisionale aumentato dall'AI"

NOVEMBRE 2026



Giovedì 12

Modulo 3: AI Operations & AI Industrialization

Workshop 3: AI Operations Excellence: dalla teoria alla pratica

DICEMBRE 2026



Giovedì 3

Modulo 4: Cybersecurity e sovranità digitale

Workshop 4: Progettare la CX del futuro con Smile.CX

07

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 GoSwiff.

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

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.



INVITATI DI ALTO LIVELLO

smile.cx
ACADEMY

Daniele Cordioli



Manager dinamico con oltre 20 anni di esperienza internazionale nell'innovazione guidata dall'IA e nella trasformazione digitale tra Europa, Regno Unito e Stati Uniti.

Specializzato nel settore assicurativo, ha guidato programmi di trasformazione su larga scala per compagnie, broker e insurtech.

Aiuta le aziende a integrare le tecnologie emergenti nelle strategie aziendali, traducendo soluzioni complesse in risultati concreti e misurabili.



INVITATI DI ALTO LIVELLO

SMILE.CX
ACADEMY

Pamela Negosanti



Pamela Negosanti è Sales Director Insurance & Finance presso BSI Italy e Board Member dell'Italian Insurtech Association (IIA). Vanta oltre 15 anni di esperienza nei settori assicurativo e dell'intelligenza artificiale, combinando le sue passioni per il linguaggio, l'informatica e l'innovazione. Possiede un Professional Certificate in Digital Transformation del MIT e un Executive Master in Insurtech della 24ORE Business School.

Grazie a una formazione multidisciplinare e a una consolidata esperienza in vendite e innovazione digitale, si è specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche avanzate per i settori assicurativo e finanziario. Svolge un ruolo centrale nella trasformazione digitale dell'insurance e del finance italiani, guidando progetti strategici, promuovendo l'adozione di tecnologie AI-driven e contribuendo a migliorare l'esperienza del cliente e l'efficienza operativa.

Nel suo ruolo nell'Italian Insurtech Association, condivide competenze, best practice e insight con l'ecosistema Insurtech italiano, contribuendo a stimolare innovazione e crescita 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.

CERTIFICAZIONE

Al termine del programma Italian Insurtech Association rilascerà l'attestato di partecipazione, 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