

BOCCONI E AMPLIFON INSIEME PER INNOVARE LA CUSTOMER EXPERIENCE DEL CLIENTE CON L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

NASCE L'AMPLIFON CHAIR IN CUSTOMER SCIENCE, UNA CATTEDRA AFFIDATA A GAIA RUBERA, PER COSTRUIRE CON TECNICHE DI TEXTUAL ANALYSIS, COMPUTER VISION E AUDIO ANALYTICS UN'ESPERIENZA UNICA PER I CONSUMATORI. ALLE FRONTIERE DELL'OMNISCANALITÀ

Milano, 18 febbraio 2021 – Amplifon e Università Bocconi hanno firmato **un accordo per l'istituzione dell'Amplifon Chair in Customer Science**, una cattedra nata dalla collaborazione tra il leader globale del mercato retail dell'hearing care e la Bocconi allo scopo di approfondire la comprensione del cliente e del suo percorso di acquisto e fidelizzazione attraverso i più avanzati strumenti di computer science e intelligenza artificiale.

La cattedra, che sarà inaugurata con l'anno accademico 2021-2022, è stata affidata a Gaia Rubera, una studiosa che ha lavorato presso la Michigan State University e la University of Southern California prima di rientrare in Italia e alla Bocconi, dove è direttrice del Dipartimento di Marketing e titolare dei corsi di Innovation and Marketing Analytics, Deep Learning for Computer Vision e Social Media Marketing.

L'attività della cattedra prevede un intenso programma di ricerca e iniziative che coinvolgeranno gli studenti in challenge didattiche che li metteranno in contatto diretto con la realtà aziendale.

Il programma di ricerca dell'Amplifon Chair in Customer Science intende sviluppare una più profonda conoscenza del cliente, attraverso l'utilizzo di tecniche di intelligenza artificiale. *“Gli sviluppi della computer science”, spiega Gaia Rubera, “consentono di trasformare in dati le conversazioni che il cliente ha con l'azienda attraverso i canali più diversi: un post su Twitter, un'immagine su Instagram o la chiamata a un call center. Le tecniche di intelligenza artificiale ci permettono di capire come il consumatore risponderà a diverse azioni aziendali e quindi definire poi delle attività di marketing che permettono di creare maggiore valore per l'impresa, ma anche per il consumatore stesso”.*

Se gli strumenti più sviluppati a questo scopo erano, all'inizio dello scorso decennio, la textual analysis, per interpretare i testi postati sui social, e negli ultimi anni la computer vision, per analizzare le immagini, la nuova frontiera che Rubera intende esplorare sono gli audio analytics. Questi ultimi consentono, per esempio, di individuare e correlare con la risposta del cliente, caratteristiche non verbali del comportamento di un operatore di call center, come la velocità di esposizione, il tono o l'utilizzo dei sospiri e delle pause.

“Siamo grati ad Amplifon”, afferma il rettore della Bocconi, Gianmario Verona, “che ci consente di intensificare le nostre attività in campi avanzati quali l'impatto sul marketing della computer science e dell'intelligenza artificiale, sui quali la Bocconi ha investito moltissimo negli ultimi anni, prima assumendo giovani talenti accademici come Gaia Rubera, poi sviluppando nuovi e avanzati corsi di formazione, come il triennio in Economics, Management and Computer Science e quello in Mathematical and Computing Sciences for Artificial Intelligence o la laurea magistrale in Data Science and Business Analytics”.

“Siamo molto orgogliosi di poter avviare questo percorso con Università Bocconi”, ha commentato Enrico Vita, CEO di Amplifon. “La conoscenza approfondita dei nostri clienti, dei loro bisogni e della loro esperienza di acquisto sono un valore di cruciale importanza per le nostre strategie di sviluppo. A tale scopo, come Amplifon, riteniamo fondamentale fare leva sui talenti del futuro e siamo molto entusiasti di poterlo fare insieme ad un'eccellenza italiana globale, in una logica di collaborazione di lungo periodo, a testimonianza dell'impegno e dell'attenzione del Gruppo verso le giovani generazioni e la loro formazione”, ha concluso Enrico Vita.

Amplifon

Amplifon, leader globale del mercato retail dell'hearing care, rende possibile la riscoperta di tutte le emozioni dei suoni. Tutti i circa 17.000 dipendenti e collaboratori di Amplifon nel mondo si impegnano ogni giorno nel comprendere le esigenze uniche di ogni cliente, offrendo prodotti e servizi esclusivi, innovativi e altamente personalizzati, per garantire a ognuno la migliore soluzione e un'esperienza straordinaria. Il Gruppo opera attraverso una rete di circa 11.000 punti vendita in 28 Paesi e 5 continenti. Per ulteriori informazioni sul Gruppo: www.amplifon.com/corporate.



Amplifon Corporate Communication:

Luca Marini
M. +39 3401219770
Luca.marini@amplifon.com

Federica Bandera
M. +39 348 2314246
Federica.bandera@amplifon.com