

La Cultura dell'Ascolto con focus su CX e AI



Tappa Bergamo: 4 maggio 2023



Benvenuti!

 **Enrico Morandi**

CEO MIND IN

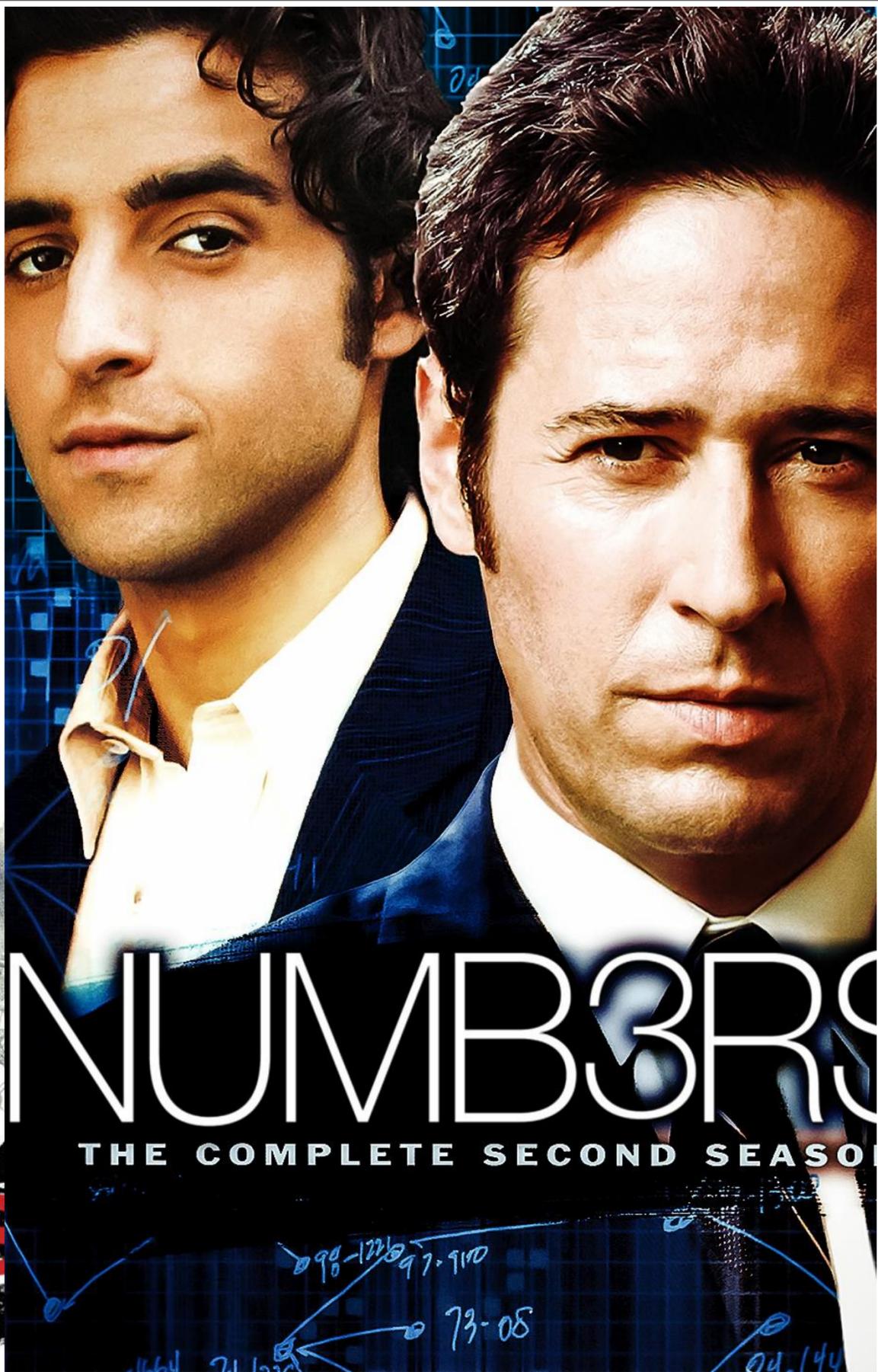
*L'Intelligenza Artificiale è Intelligenza Emotiva?
Riflessioni su opportunità e rischi*

A close-up portrait of a woman's face, focusing on her eyes and freckles. She has heterochromia, with one blue eye and one brown eye. The background is a soft, out-of-focus light blue.

MIND IN

science in customer experience

LA PRIMA AGENZIA IN ITALIA CHE COMBINA
SCIENZA E CREATIVITÀ



LA CULTURA DELL'ASCOLTO CON FOCUS SU CX E AI



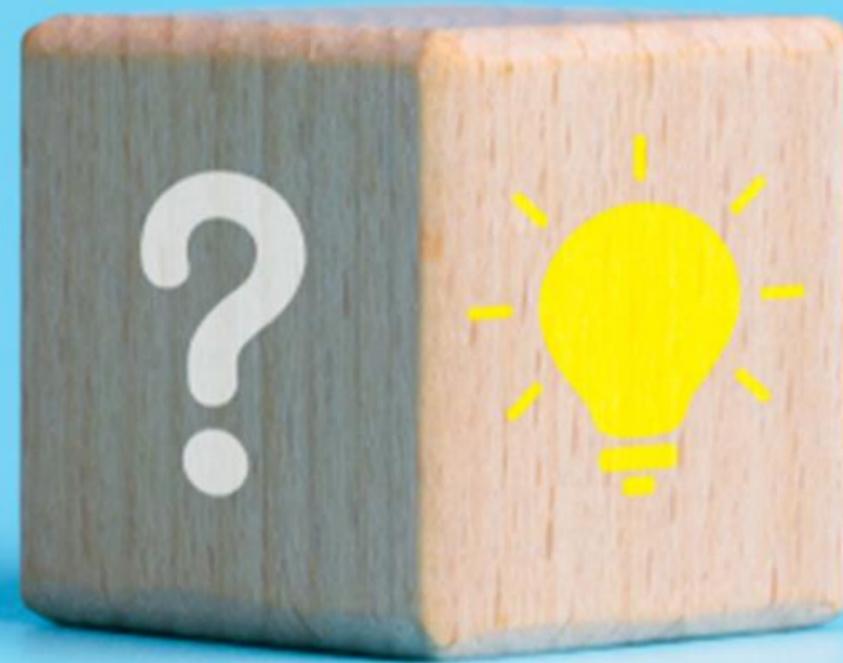
LE CERTEZZE

I clienti di oggi, sempre connessi, hanno grandi aspettative.

Offrire la migliore Customer Experience non è più solo un *nice-to-have*: esiste una forte correlazione tra l'abilità in CX delle aziende e la loro crescita dei ricavi.

I contact-center sono spesso in prima linea, anticipando e favorendo i cambiamenti innovativi.

I contact center stanno investendo per essere all'avanguardia, fornire servizi sempre più empatici ed efficienti, integrare l'apprendimento automatico, essere in grado di riconoscere parole e tracce di emozioni per migliorare l'esperienza dei clienti a favore delle aziende.



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
È INTELLIGENZA EMOZIONALE?

A glowing blue brain is shown in a futuristic, digital environment. The brain is connected to a circuit board below it by several glowing blue lines, suggesting a neural network or artificial intelligence. The background is dark with a grid pattern and some glowing lines, creating a high-tech atmosphere.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE.
CERVELLO, DOPOTUTTO.

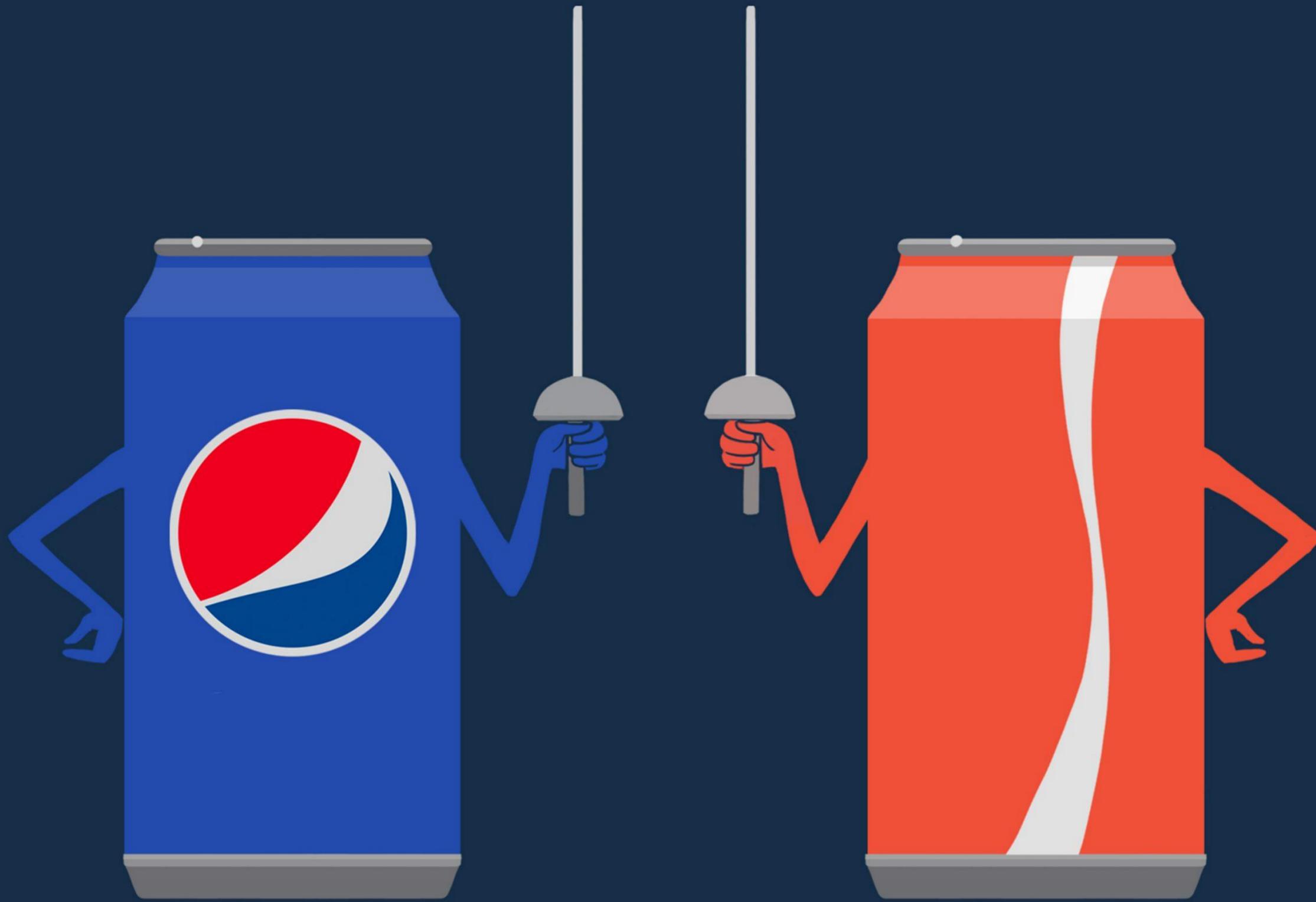


Le neuroscienze hanno dimostrato come la via meso-limbica – ovvero il sistema riconosciuto come **CERVELLO EMOTIVO** costituito da:

1. *Nucleus Accumbens*
2. *Amigdala*
3. *Sistema Limbico*
4. *Corteccia Prefrontale*

intervenga nell'apprendimento e nella modulazione di risposte e comportamenti a stimoli che evocano gratificazioni.

La Corteccia Prefrontale preordina un comportamento al **CERVELLO EMOTIVO** (sede della memoria delle esperienze) attraverso il rilascio della *dopamina* – da cui dipende l'intensità delle emozioni – attivando il 'Circuito della Ricompensa' che anticipa i benefici del consumo medesimo.





DA DOVE ARRIVA L'AI?

Rosalind Picard quasi 30 anni fa (era il 1995) ha presentato la sua visione sull'apprendimento automatico nel libro **Affective Computing**

Presenta e discute le questioni chiave dell'affective computing, ovvero **del calcolo che si riferisce/nasce da/influenza le emozioni.**

Picard immaginava un futuro in cui l'intelligenza artificiale sarebbe stata in grado di interpretare la rabbia e la frustrazione nell'utente, ma anche l'espressione di tutti i tipi di emozioni, portando non solo a una progettazione di prodotti più intelligenti, ma a nuove applicazioni in medicina, apprendimento e arti creative..



Le più recenti scoperte scientifiche confermano quanto le emozioni svolgano un ruolo essenziale nel processo decisionale, nella percezione, nell'apprendimento e quanto influenzino i meccanismi stessi del pensiero razionale.

Non solo troppa, ma troppo poca emozione può compromettere il processo decisionale.

Uscire di casa
senza portafoglio...
e pagare.

Benvenuto Samsung Pay

Da oggi con UniCredit e Samsung Pay puoi fare acquisti e pagare ovunque, anche senza portafoglio:

- è **semplice** e immediato
- è **veloce** come un gesto
- è **sicuro** e sempre con te

800.32.32.85 unicredit.it



Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.

Samsung Pay è disponibile per le carte UniCredit riservate ai consumatori, intestatari di conto corrente UniCredit e/o titolari di Genius Card; più precisamente le carte di debito internazionali MyOne e MyPay, le carte prepagate e le carte di credito emesse su circuito Visa, Mastercard e V Pay.

Samsung Pay funziona con Galaxy S9, Galaxy S9+, Galaxy Note8, Galaxy S8, Galaxy S8+, Galaxy S7, Galaxy S7 edge, Galaxy A8, Galaxy A5 2017, Galaxy A5 2016, Gear S3 frontier, Gear S3 classic e Gear sport (quest'ultimo, NFC only, quindi su POS a lettura Contactless) commercializzati da Samsung Electronics Italia S.p.A.

Prima di procedere al pagamento per poter abilitare le carte su Samsung Pay dovrai disporre di un Account Samsung.

Per il Taeg, per le condizioni contrattuali della carta optional revolving UniCreditCard Flexia Classic e delle altre carte della gamma Flexia, riservate ai correntisti UniCredit, e per quanto non espressamente indicato, è necessario fare riferimento al Modulo Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori disponibile in Filiale.

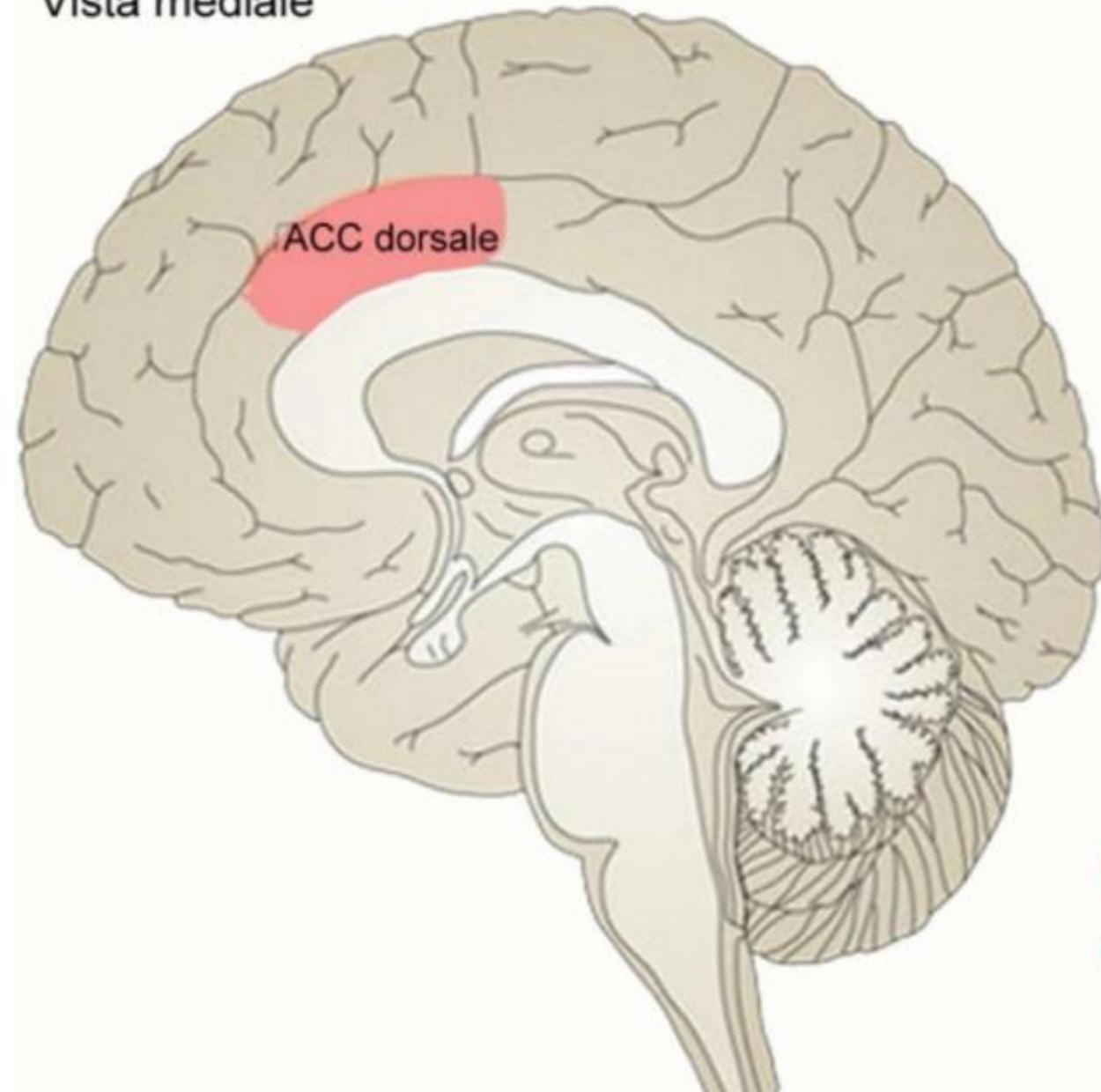
Prodotti offerti da UniCredit S.p.A. che si riserva la valutazione del merito di credito – per le carte optional revolving – e dei requisiti necessari all'apertura dei rapporti, alla concessione delle carte e alla definizione dei relativi massimali di spesa.

Galaxy, Gear e Samsung Pay sono marchi registrati di Samsung Electronics Co. Ltd.

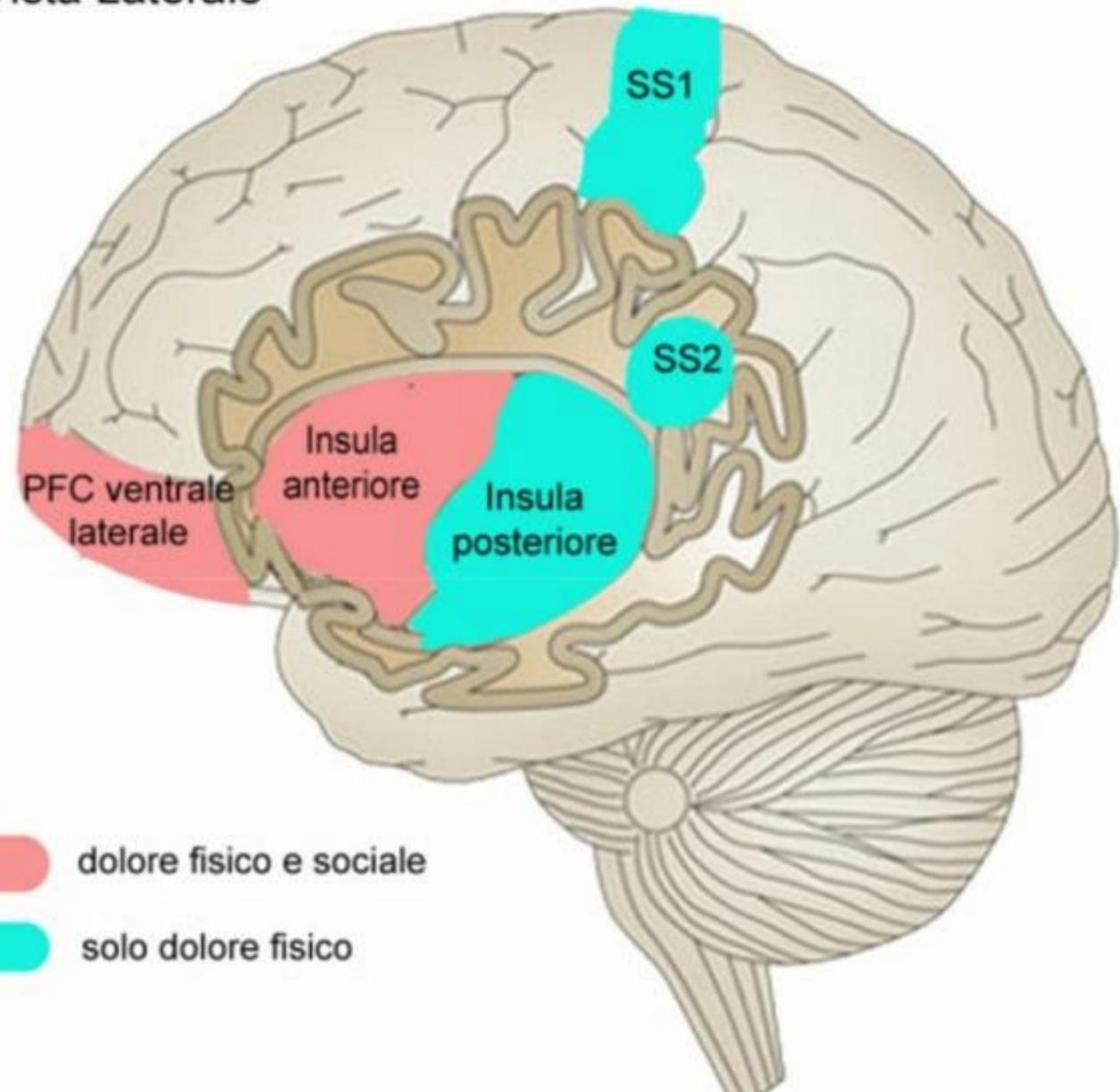
PAGARE



Vista mediale



Vista Laterale

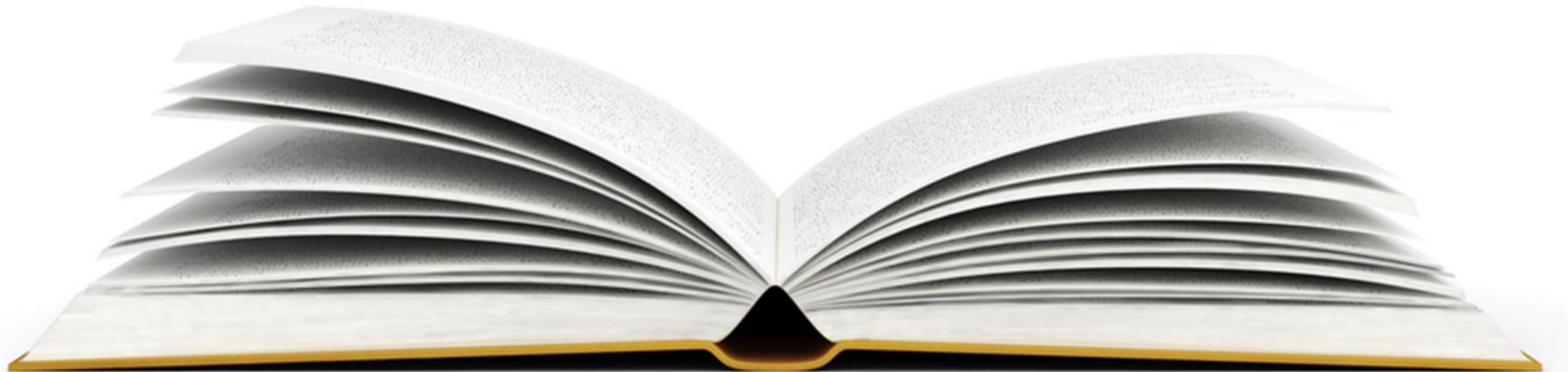


-  dolore fisico e sociale
-  solo dolore fisico

DIZIONARIO SPAGNOLO-ITALIANO

dolorosa (2)

\dolorósa\ [sf] jerg. **il conto (m)**



CERVELLO EMOTIVO

95%

CERVELLO
RAZIONALE

5%





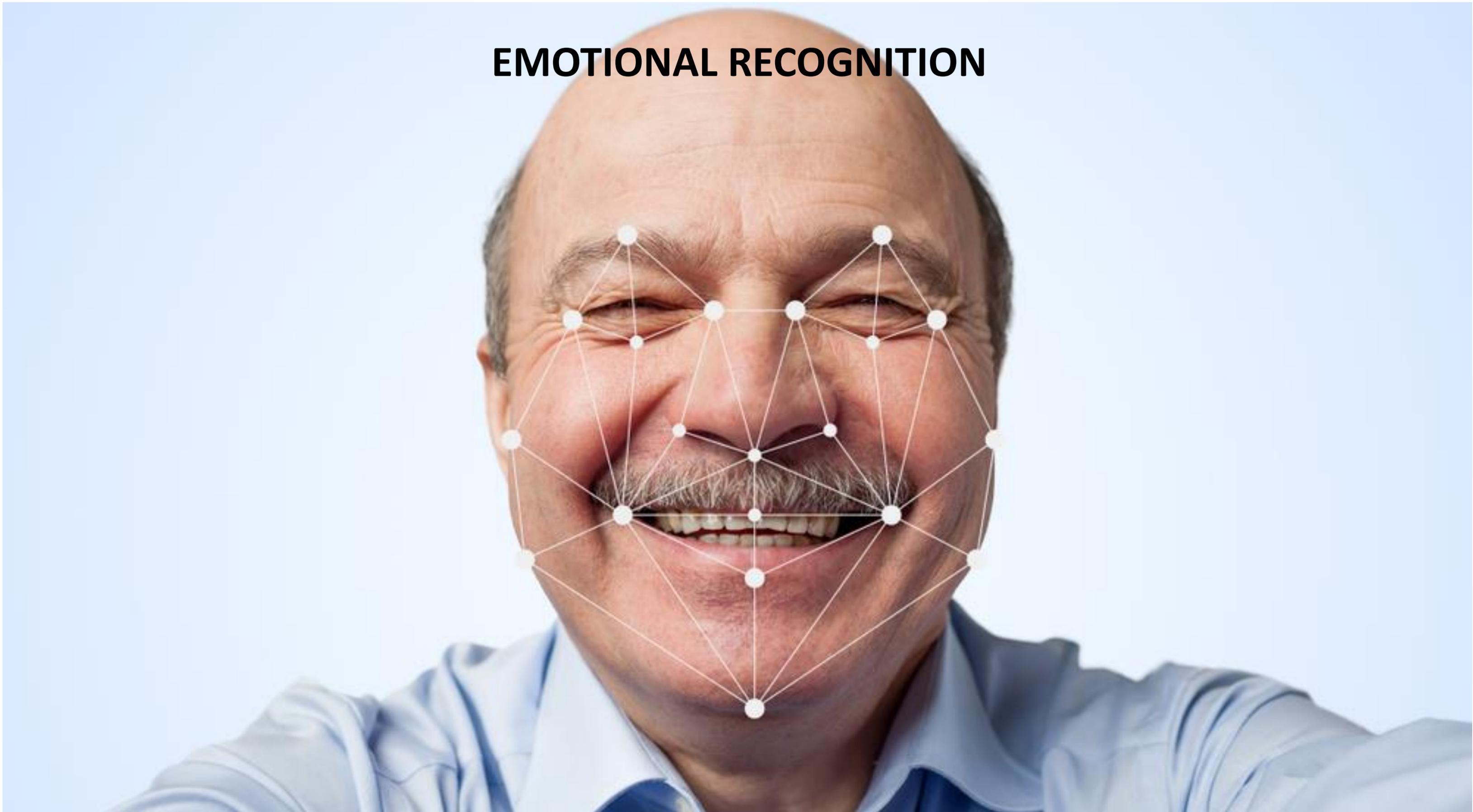
Immaginatevi nel mondo di circa 100.000 anni fa. Siete già un Sapiens.

Incappate in questo **Smilodonte**. Il *sistema razionale* del vostro cervello trema e si blocca; quello *istintivo* prende il controllo: zittisce il razionale e vi fa correre a gambe levate.

Sulla base di calcoli infinitesimali e rapidissimi agisce e comanda ai muscoli comportamenti senza chiedervi alcuna autorizzazione. Una sorta di AI ante-letteram: **un'Ancient Intelligence...**



EMOTIONAL RECOGNITION

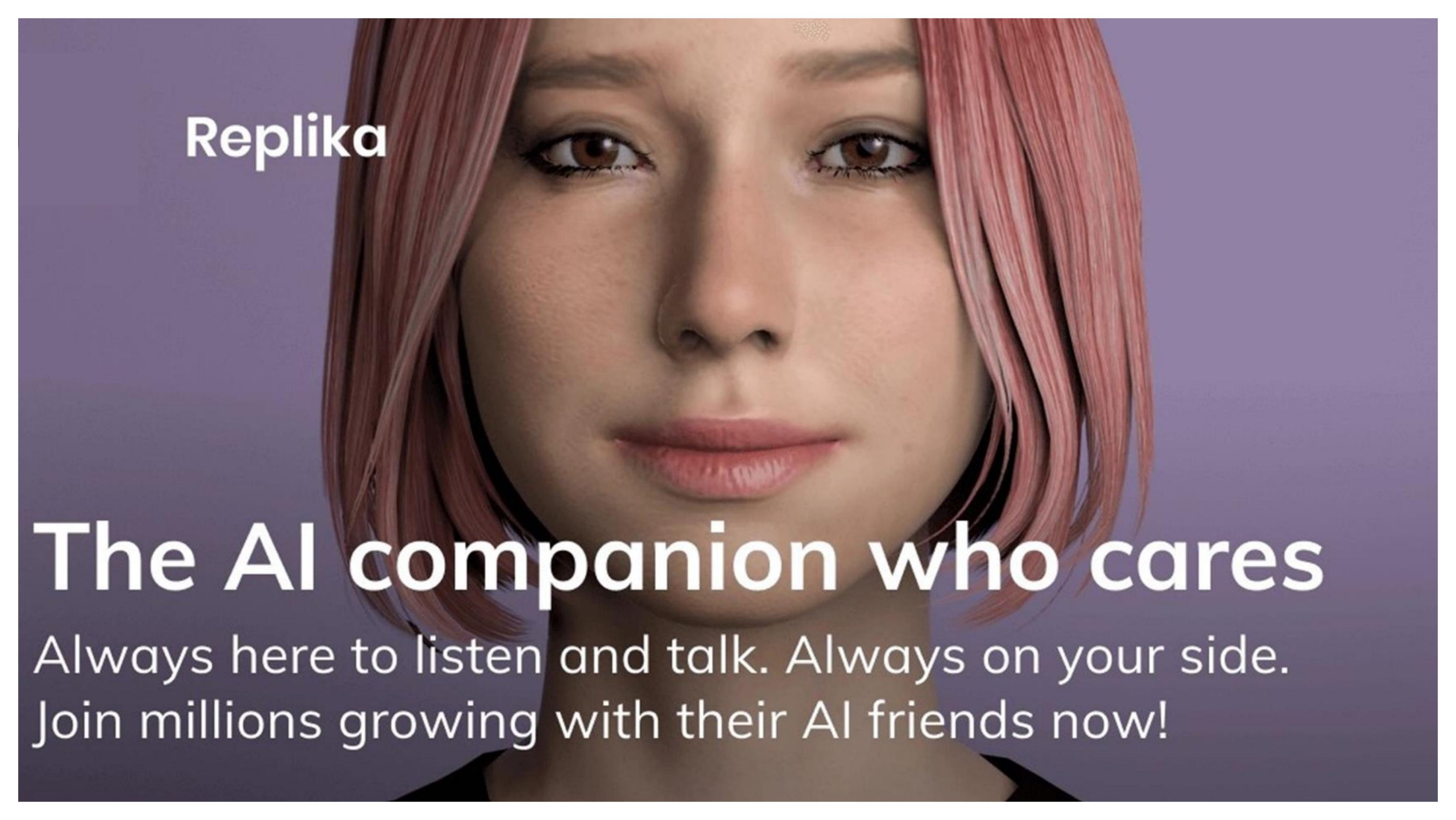




Il **riconoscimento facciale** è un ottimo alleato del marketing. Attraverso le telecamere di un punto vendita, si può comprendere l'espressione – e quindi lo stato d'animo – del potenziale cliente, o riconoscerlo da una precedente profilazione, così da assisterlo in persona con l'approccio più efficace e/o con prodotti in linea con le sue aspettative per tipologia e caratteristiche.

A photograph of an elderly man with white hair and a full white beard, wearing black-rimmed glasses and a light grey sweater. He is sitting on a light-colored sofa, resting his chin on his clasped hands, looking thoughtfully to the right. The background is a blurred interior space with a white cabinet and a lamp.

SOLITUDINE



Replika

The AI companion who cares

Always here to listen and talk. Always on your side.
Join millions growing with their AI friends now!



Elyakim Kislev



Copyrighted Material

ELYAKIM KISLEV

RELATIONSHIPS 5.0

How AI, VR, and Robots
Will Reshape Our Emotional Lives

Copyrighted Material

Anche solo un decennio fa l'idea che le voci delle persone potessero essere utilizzate per identificare e trarre conclusioni su di loro mentre facevano acquisti o interagivano con i rivenditori sembrava uscita da un romanzo di fantascienza.



Every parent's worst nightmare: Terrifying new AI scam **CLONED** teenage girl's voice to call her mother and demand \$1million ransom

- Jennifer DeStefano received a call from an unknown number with her daughter screaming in the background
- In reality, her daughter was safe on a ski trip and her voice had been cloned

By [JEN SMITH, CHIEF REPORTER FOR DAILYMAIL.COM](#)

PUBLISHED: 20:52 BST, 11 April 2023 | **UPDATED:** 22:27 BST, 11 April 2023



Share



273
shares

103
View comments

It's every parent's worst nightmare.

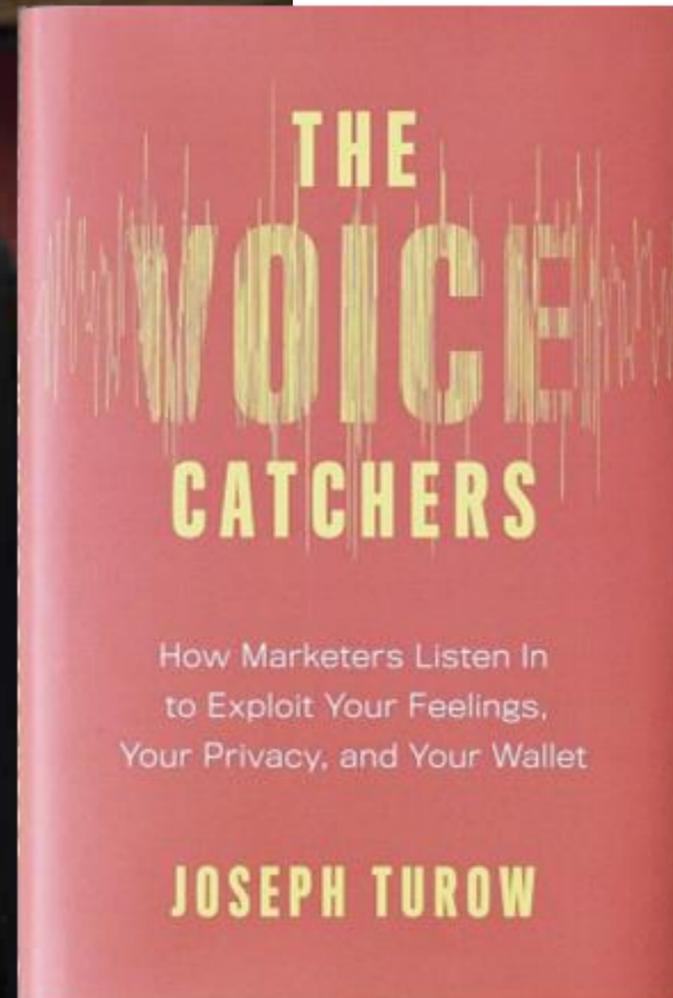
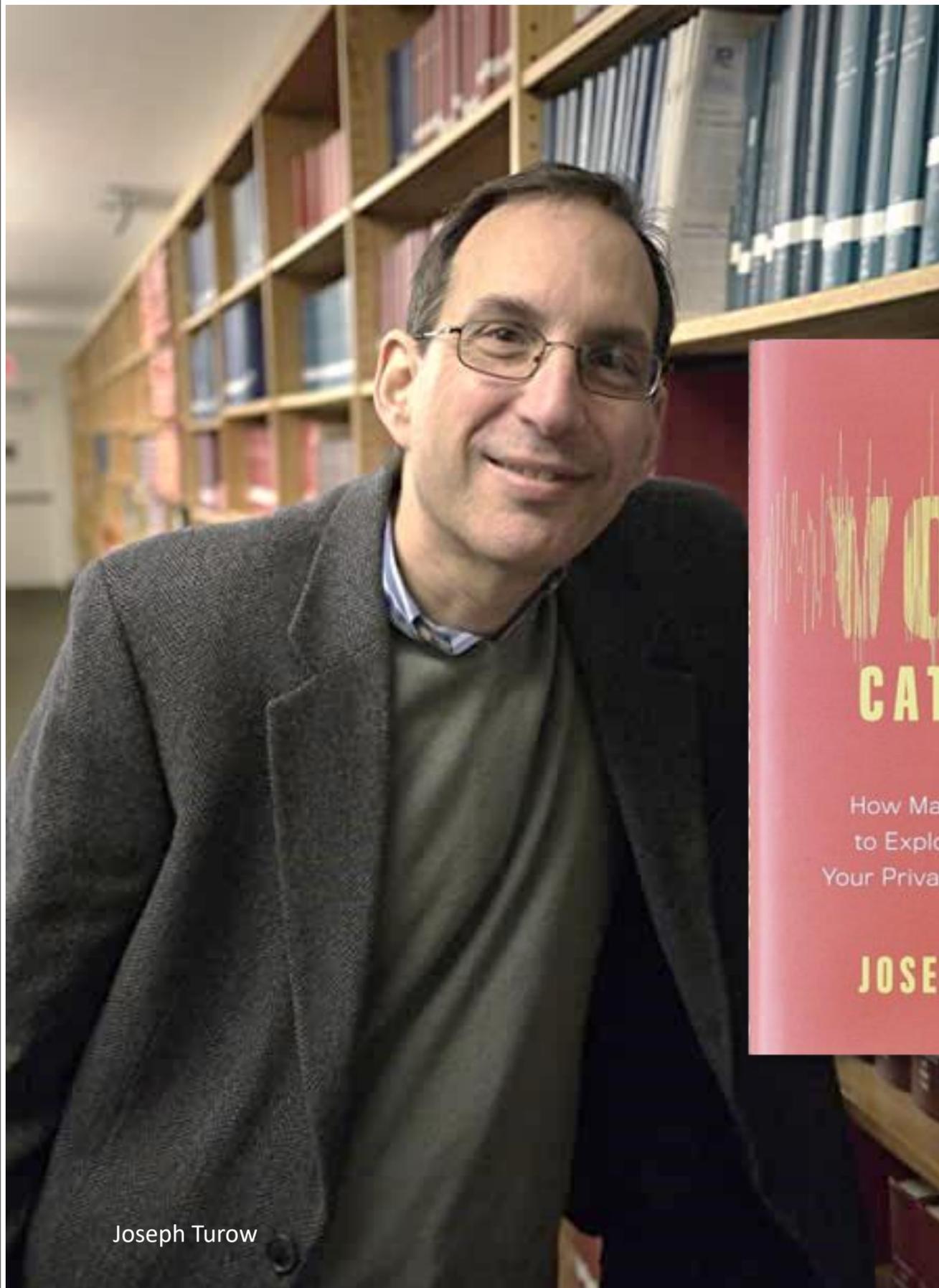
A terrified call from your screaming child and a faceless kidnapper demanding \$1million for their safe return.

When **Arizona** mother Jennifer DeStefano received such a demand from her 15-year-old daughter Brie this week, she panicked, froze and started thinking about how much she could afford to save her daughter's life.

Only Brie wasn't gagged or on her way to **Mexico**, as **the voice** had claimed.

She was safe on a ski trip, completely unaware of the terror her mother was enduring.

That is the frightening reality of the latest danger to be posed by **increasingly threatening AI technology** that now needs just three seconds of a sample to clone a person's voice and weaponize it against their nearest and dearest.



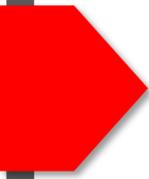
THE VOICE CATCHERS è il primo esame approfondito del settore dell'intelligenza vocale.

Mostra come l'Intelligenza Artificiale stia abilitando il marketing personalizzato e la discriminazione attraverso l'analisi vocale.

I contact center si stanno già avvicinando a ogni chiamante in base alle emozioni, i sentimenti e la personalità che la sua voce rivela, spesso in tempo reale (in effetti, molti scienziati ritengono che il peso, l'altezza, l'età e la razza di una persona, per non parlare di eventuali malattie che potrebbe avere, possano essere identificati anche dal suono della voce di quell'individuo).

La profilazione vocale permette di dedurre caratteristiche personali, dunque anche quelle non a vantaggio di un customer.

Turow esplora gli sviluppi dell'industria dell'*intelligence vocale* e formula un appello per regolare ciò che definisce un «*crescente regime di sorveglianza*».



Il punto critico è **la comprensione di un'espressione nel contesto** - con chi è la persona, cosa sta facendo e cosa sta accadendo in quel momento –: il risultato ne è diretta conseguenza.

Ci sono software come **Cogito**, spin-off dell'MIT finanziato dal Pentagono, che lavora sull'empatia applicando algoritmi di deep learning come quelli alla base del miglioramento del riconoscimento vocale per rilevare segni di angoscia e altre emozioni nella voce di un cliente.

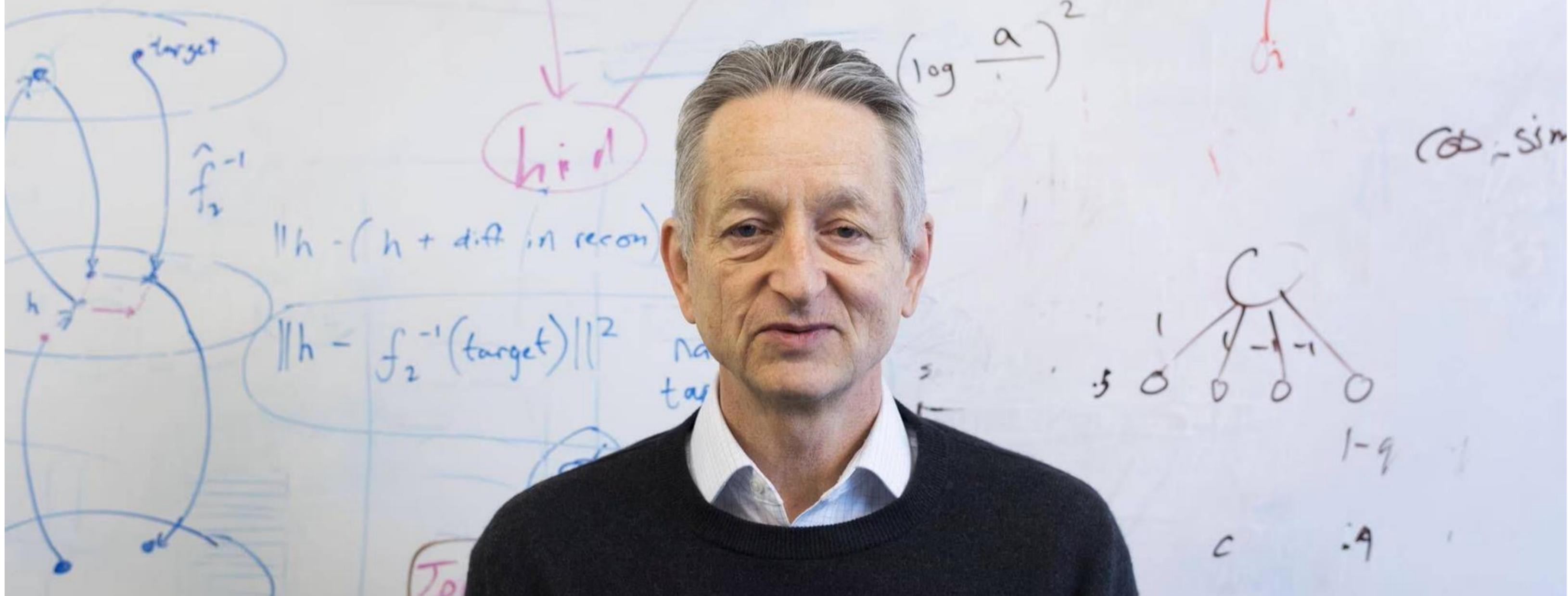
Anche così, c'è un limite all'efficacia dell'approccio ER: il soggetto potrebbe avere una reazione silenziosa a una pubblicità perché ha avuto una brutta giornata, per esempio.

L'essenziale inconoscibilità di come quel contesto più ampio influenzi le espressioni esteriori di un individuo significa che l'intelligenza artificiale del riconoscimento delle emozioni può fornire solo intuizioni limitate.

Il machine learning e l'intelligenza artificiale fanno cose meravigliose elaborando un'enorme quantità di dati con una rapidità ignota al cervello umano. Organizza, dispone e verbalizza informazioni secondo sequenze e correlazioni che ha appreso. Ma non può arrivare alla *spiegazione*, che è fatta di ipotesi negative, esclusioni, assunti, rapporti di casualità, generalizzazioni, pensiero creativo e critico: **il segno della vera intelligenza.**

GEOFFRY HINTON

Come sapete, si è dimesso da Google denunciando gli enormi rischi che si corrono sviluppando macchine in grado di ragionare e prendere decisioni in modo autonomo. Il primo riguarda l'estrema difficoltà di intercettare molti attori maligni, pronti a usare l'intelligenza artificiale per diffondere immagini, video, documenti e codici informatici falsi: **la verità, sempre più incerta, rischia di diventare irrilevante**. Il secondo è legato alla possibilità che la macchina sfugga al controllo dell'uomo, soprattutto se a computer coscienti viene consentito non solo di generare i propri codici informatici, ma anche di gestirli in modo totalmente autonomo, **arrivando a formulare ragionamenti e a prendere decisioni che non possono essere previste ai creatori dei programmi**.





PENSACI BENE





TORNANDO AL QUESITO INIZIALE

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE È INTELLIGENZA EMOZIONALE?

Ci stiamo avvicinando, ma siamo ancora lontani.

I risultati sono incoraggianti (o drammatici, dipende da come la volete vedere).

Il fenomeno è forse il più pervasivo fra quelli che hanno colpito e trasformato la fotografia, la riproduzione video e musicale, la trasmissione di documenti, la telefonia. Spesso, i cambiamenti sono scambiati per mode e non ne comprendiamo l'impatto reale che avranno. E nel caso dell'AI l'impatto ci sarà, eccome!

Certamente avete – abbiamo – la responsabilità delle scelte che condizioneranno il futuro.

Credo che valga una sola raccomandazione...

A close-up photograph of a woman with long brown hair, smiling warmly and kissing a baby on the cheek. The baby is looking up and smiling broadly. The background is a bright, blurred indoor setting with white shelves and a small potted plant.

AMATE (e rispettate) I VOSTRI CUSTOMER COME AMERESTE I VOSTRI FIGLI

VI RINGRAZIO PER L'ATTENZIONE

;-)

