



Formazione AI

Offerta In House

NAVIGA NELLA MAPPA DEI CONTENUTI

SVILUPPA IL TUO POTENZIALE E QUELLO DEL TUO TEAM CON IKN IN HOUSE	Pag. 3
LE AZIENDE CHE SI SONO GIA' AFFIDATE A NOI	Pag. 4
PROPOSTE FORMATIVE IKN <i>IN HOUSE</i> 2024	Pag. 5
AI - FUNDAMENTALS	Pag. 6
AI - ADVANCED	Pag. 8
AI - IL NUOVO MINDSET DIGITALE	Pag. 10
AI Act	Pag. 12
AI NEL MARKETING	Pag. 15
AI NEL SALES	Pag. 17
AI PER I MANAGER	Pag. 19
AI NELLA LEADERSHIP	Pag. 22
AI NELLE RISORSE UMANE	Pag. 25
AI & PROJECT MANAGEMENT	Pag. 28
PERCHÉ INVESTIRE NELLA FORMAZIONE?	Pag. 30
CONTATTACI	Pag. 31

Noi di iKN siamo consapevoli che ogni azienda sia una realtà unica, con caratteristiche e esigenze specifiche. Per questo motivo abbiamo un'area di business specializzata nella progettazione e realizzazione di **interventi formativi e consulenziali personalizzati**.

Al centro della nostra progettazione ci sei *Tu* e c'è la tua *Organizzazione*, perché definiamo ogni aspetto in base alle caratteristiche della tua azienda e alle tue esigenze specifiche.

PERCHÉ SCEGLIERE LE NOSTRE PROPOSTE 'IN HOUSE'?

I *vantaggi* sono evidenti:

- Progettazione personalizzata** del percorso
- Training on the Job** e **Case Study** contestualizzati sulla tua realtà aziendale
- Possibilità di scegliere '**Quando**', '**Dove**' e '**In Quale Modalità**' svolgere il Progetto Formativo
- Coinvolgimento di **professionisti di alto livello**, con comprovata esperienza nel settore di riferimento

YOUR SUCCESS, OUR PASSION

QUALI SONO I NOSTRI OBIETTIVI?

- Potenziare i talenti, sviluppando le **competenze** necessarie
- Migliorare le **performance globali**
- Favorire una **crescita sostenibile**, sia del singolo che del team

Con più di 35 anni di storia alle spalle, il nostro approccio personalizzato ti garantisce un'**esperienza** che *ispira, trasforma e sviluppa* le realtà professionali e le persone.

Ci impegniamo ad essere il tuo **partner strategico** per la **formazione** e la **consulenza** professionale: combinando esperienza e conoscenza, per offrire programmi di formazione che generino risultati tangibili e duraturi, il nostro **Team di esperti** ti seguirà nella progettazione, nell'attuazione e nel monitoraggio delle **soluzioni costruite 'ad hoc'** per aumentare la competitività della tua azienda.

Scopri come trasformare la tua organizzazione con iKN In House: dove **eccellenza** e **innovazione** si incontrano per raggiungere un **successo sostenibile**.

LE AZIENDE CHE SI SONO GIA' AFFIDATE A NOI

- **ABB**
- **ACRAF**
- **ALLIANZ**
- **ARNEG**
- **ANGELINI**
- **ARUBA**
- **CARREFOUR**
- **CHIESI**
- **DB**
- **ECORNATURASI**
- **FASTWEB**
- **GROUPAMA**
- **GSK**
- **KEDRION**
- **HERA**
- **LASTMINUTE**
- **LEONARDO**
- **MENARINI**
- **SGSS**
- **STEVANATO**
- **UN**
- **UNIPOLSAI**
- **VALTELLINA**
- **ZAMBON**

COSA DICONO DI NOI

“Il corso ha dato voce a tante sensazioni e ha inquadrato, in un preciso framework, esperienze vissute in 23 anni di gestione di progetti complessi: è stato illuminante (e consolante) sapere che esistono metodi standardizzati per affrontare situazioni frequenti in ambito lavorativo”.

IT Business Analyst – **Arneg SpA**

“Il corso PMP Exam Preparation viene svolto in modo interattivo e dinamico con coinvolgimento dei partecipanti analizzando anche esperienze lavorative reali, senza cadere nella “noia” della classica lezione frontale. Il docente è disponibile a rivedere l’organizzazione della giornata in base anche alle esigenze dei partecipanti... Consiglio, anche a chi non è intenzionato ad accedere poi all’esame, di considerare la partecipazione a tale corso”.

Project Officer – **EcorNaturaSi Spa**

“Il corso ha seguito un filo logico coerente e utile. Ci sono stati forniti degli strumenti che adatteremo al materiale esistente nel nostro lavoro per migliorare quanto disponibile. La docente ha saputo creare un buon coinvolgimento anche se online”.

Project Manager – **Stevanato Group**

“Ho partecipato al corso di preparazione all’esame di certificazione PMP. IKN si avvale di ottimi docenti, che mi hanno dato preziosi consigli e trasmesso conoscenze importanti per avvicinarmi allo studio adeguato di questa vasta disciplina”.

Direzione – **Valagro**

“Corso ben strutturato e disponibilità nel dialogo sia docente che società”.

Responsabile reparto – **Kedrion S.p.A.**



PROPOSTE FORMATIVE *IN HOUSE*



Questo corso è ideale per **integrare in modo pratico** l'intelligenza artificiale nei compiti abituali di un gruppo di lavoro.

I partecipanti apprenderanno i **fondamenti dell'intelligenza artificiale**, i principali approcci di **machine learning**, gli **strumenti** e le **tecnologie** più importanti e come applicarli per risolvere problemi pratici.

Il workshop renderà qualsiasi team più produttivo, aiutando la tua organizzazione a non rimanere indietro nel proprio mercato e rispetto ai concorrenti.

OBIETTIVO GENERALE

Fornire ai partecipanti una solida conoscenza dei concetti di base e dei principi fondamentali dell'intelligenza artificiale, esaminando le applicazioni esistenti più pratiche e applicando soluzioni a tutti i tipi di problemi.

Il workshop porterà un cambio di mentalità nel modo di lavorare, con un conseguente miglioramento esponenziale della produttività.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Comprendere i diversi tipi di AI, con particolare attenzione all'AI GENERATIVA
- Imparare a comunicare con i modelli LLM
- Ottimizzare l'uso di CHAT GPT per sfruttare la generazione di contenuti applicabili al nostro lavoro
- Esaminare ed esercitarsi con applicazioni che generano immagini, video, presentazioni e proposte
- Esaminare i 'cognitive services' delle piattaforme Azure e Amazon Web Service

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

In questo modulo daremo uno sguardo ai diversi tipi di intelligenza artificiale: dal machine learning, al deep learning, dall'apprendimento per rinforzo all'intelligenza artificiale generativa. L'obiettivo è che i partecipanti comprendano il contesto dell'intelligenza artificiale per poterla utilizzare in modo efficiente.

Modulo 2 – AI GENERATIVA. MODELLO LLM

Un modello linguistico LLM (Large Language Model), chiamato anche modello linguistico di grandi dimensioni, è un modello linguistico costituito da una rete neurale con molti parametri (tipicamente miliardi o più), formati su grandi quantità di testo senza etichetta utilizzando l'apprendimento auto-supervisionato o semi-supervisionato. Questi modelli hanno cambiato il modo in cui generiamo contenuti in qualsiasi area della nostra vita professionale.

In questo modulo scopriremo come comunicare con questi modelli in modo da poter sfruttare la generazione di contenuti nel nostro lavoro commerciale, per le nostre comunicazioni con i clienti, proposte o presentazioni. L'argomento verrà sviluppato su GPT Chat con account non professionali.

Modulo 3 – AI GENERATIVA. MODELLI DI GENERAZIONE DI IMMAGINI

I modelli di generazione di immagini consentono di creare immagini dal testo che le definisce. Questo modo di generare contenuti apre innumerevoli possibilità nella nostra attività commerciale, sia che si tratti di utilizzarli in presentazioni che in proposte e offerte. Lavoreremo con Leonardo IA nella generazione di immagini.

Modulo 4 – AI GENERATIVA. GENERAZIONE DI VIDEO

Proprio come abbiamo generato testo e immagini, possiamo metterli insieme in video che ci permettono di fornire contenuti da un profilo di social network. In questo modulo vedremo esempi reali di utilizzo dei video generati dall'intelligenza artificiale.

Modulo 5 – SERVIZI COGNITIVI

Sono tanti i servizi basati sull'intelligenza artificiale a sostegno della nostra vita quotidiana, in questo modulo scopriremo i servizi cognitivi delle piattaforme Azure e Amazon Web Service, che ci permettono di svolgere compiti in modo semplice con casi pratici, che vanno dal riconoscimento dei documenti al contenimento delle frodi online.

Questo corso avanzato si concentra su concetti più complessi e avanzati di AI, come l'**apprendimento profondo**, l'elaborazione del **linguaggio naturale** e i **modelli generativi**. Ciò consente una comprensione più approfondita delle tecnologie sottostanti.

Il workshop avanzato comprende progetti pratici che permettono ai partecipanti di applicare le loro conoscenze in situazioni reali. Questo è essenziale per lo sviluppo di competenze pratiche e della capacità di affrontare problemi complessi.

OBIETTIVO GENERALE

Familiarizzare con strumenti potenti per addestrare modelli di apprendimento dell'intelligenza artificiale al fine di risolvere problemi complessi.

Conoscere uno strumento open per la produzione, la gestione e la manutenzione di modelli di AI Machine Learning.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Conoscere i 3 rami principali dell'apprendimento automatico come strumento chiave per lo sviluppo di sistemi intelligenti
- Descrivere, ad alto livello, le diverse tecnologie esistenti: Google Colab, Weka e BigML per risolvere problemi concreti e prendere le giuste decisioni
- Lavorare con MLFlow, uno strumento open source per i processi MLOp. di MLOps

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE. CONCETTI CHIAVE ED EVOLUZIONE

Una rapida introduzione per contestualizzare i l'attuale boom dell'AI, passando in rassegna le origini di alcune delle tecniche oggi più utilizzate.

Modulo 2 – SVILUPPO DI SISTEMI INTELLIGENTI CHE UTILIZZANO L'APPRENDIMENTO AUTOMATICO

Spiegazione dei 3 rami principali dell'apprendimento automatico come strumento chiave per lo sviluppo di sistemi intelligenti.

Apprendimento non supervisionato

- *Analisi delle componenti principali (PCA)*
- *Algoritmi gerarchici*
- *Algoritmi basati sulla densità*
- *Estrazione di regole di associazione*

Apprendimento supervisionato

- *Alberi decisionali*
- *Foresta casuale*
- *Reti neurali*
- *Apprendimento con rinforzo*

Modulo 3 – STRUMENTI E PIATTAFORME PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI ATTRAVERSO L'AI

Descrizione di alto livello delle diverse tecnologie esistenti:

- *Google Colab*
- *Weka*
- *BigML*

Modulo 4 – APPLICAZIONE PRATICA DI TECNICHE E STRUMENTI DI IA PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI COMUNI NEL SETTORE IMPRESA

Presentazione, sviluppo e risoluzione di 4 casi concreti che possono essere risolti con l'utilizzo di Google Colab con Python, Weka e BigML

Modulo 5 – DISTRIBUZIONE E GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEI MODELLI AI CON MLFLOW

Lavoreremo con MLFlow, come strumento open source per MLOps (distribuzione per la produzione, la gestione e la manutenzione di modelli di Intelligenza Artificiale/Machine Learning)

Dalla fine del 2022, dal lancio di ChatGPT da parte di OpenAI, non si fa altro che parlare di intelligenza artificiale e di come “ruberà” posti di lavoro, soprattutto ai colletti bianchi. È davvero così?

Questo corso vuole dimostrare come l'AI stia rapidamente diventando **uno strumento indispensabile** in molti settori, un “aiutante” che permette di **rendere più efficienti ed efficaci** molti compiti: leggere (riassumere), scrivere, tradurre, ideare, comunicare, ecc.

Imparare a utilizzarla, grazie a **nuove competenze ibride** come il prompt engineering, può portare benefici immediati.

Il percorso prevede una **full immersion** caratterizzata da numerosi **momenti laboratoriali**. Per questo ogni partecipante deve essere dotato di PC.

OBIETTIVI

- Capire lo scenario attuale: perché si parla tanto, ora, di AI?
- Comprendere il potenziale dell'intelligenza artificiale per migliorare la propria attività
- Conoscere le tecnologie AI disponibili (gratis e non) e capire come utilizzarle
- Acquisire una nuova competenza ibrida: prompt engineering
- Esercitarsi con diversi tool

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE

- *Comprendere lo scenario: cos'è cambiato nell'ultimo anno?*
- *Definizione di intelligenza artificiale (machine learning, deep learning) e sue applicazioni*
- *Come l'AI sta cambiando il modo di lavorare*
- *Problemi e criticità (dilemmi etici, copyright, allucinazioni, fake news, ecc.)*
- *Esempi di casi di successo nell'utilizzo dell'AI in azienda*

Modulo 2 – Chat GPT

- *Come l'intelligenza artificiale generativa cambia il lavoro*
- *Cosa sono gli LLM e come funzionano*
- *Introduzione a ChatGPT*

- *Opportunità: cosa può fare un chatbot*
- *I rischi: allucinazioni, fake news, copyright, bias, ecc.*
- *Esercitazioni con ChatGPT*

Modulo 3 – CHATBOT ALTERNATIVI e ChatGPT

- *Gli LLM alternativi*
- *ChatGPT Plus*
- *Google Gemini*
- *Microsoft Bing Chat e Copilot*
- *Perplexity e altri LLM alternativi*
- *Esercitazione sul creare un proprio chatbot*

Modulo 4 – PROMPT ENGINEERING + AI NELLA TUA AZIENDA

- *Come si interrogano i chatbot: il prompt engineering*
- *Il metodo G.O.L. (e variante G.O.L.D.)*
- *Il metodo S.O.C.R.A.T.E.*
- *L'AI nei singoli reparti aziendali*
- *La gestione documentale: come interrogare PDF e file Excel*
- *La creazione automatica delle email*
- *La generazione di presentazioni multimediali*
- *Immagini e video con l'AI*
- *La trascrizione automatica delle riunioni*

Esercitazioni

Implementare l'AI in azienda è un processo complesso che coinvolge molteplici variabili. L'adesione a **roadmap strategiche** e **processi di governance** aiuta a garantire la **conformità normativa** e promuovere l'etica e la responsabilità nell'uso dell'AI.

Le aziende che vogliono rinforzare il proprio business con sistemi di Intelligenza Artificiale predittiva o generativa senza incorrere in data breach o business interruption devono:

- approfondire gli impatti normativi di AI Act, GDPR e ISO 27 001 per non subire sanzioni
- mappare le aree interne maggiormente coinvolte per non incorrere in errori, costi aggiuntivi o blocchi operativi
- definire i ruoli, le responsabilità e i piani correttivi in caso di danno conseguente a un uso errato di tecnologie di AI.

Il percorso formativo fornisce il quadro normativo, i tool e strategie operative per implementare una checklist procedurale in grado di supportare le aziende nell'uso conforme e affidabile di strumenti di AI.

OBIETTIVO GENERALE

Insieme a un Senior Advisor in Digital Transformation e Data Protection Officer apprendi come:

- condurre analisi di risk assessment per garantire l'aderenza dell'uso di queste tecnologie alle nuove normative e valutare la conformità di fornitori e stakeholder
- applicare strumenti e tool per gestire in modo efficace gli aggiornamenti e l'ottimizzazione dei processi di introduzione e uso di AI
- individuare le misure correttive e la risoluzione di eventuali problemi che possono emergere nel tempo.

OBIETTIVI SPECIFICI

- garantire gli obiettivi di sicurezza, conformità e affidabilità richiesti dalla Comunità Europea sull'uso delle soluzioni di AI come asset di business
- definire e classificare i rischi per compilare correttamente la scheda di valutazione interna e riconoscere le applicazioni di AI da vietare e gli obblighi di conformità da rispettare
- esaminare l'interrelazione tra mercato digitale e protezione dei dati personali per la tutela dei diritti fondamentali e per non incorrere in sanzioni
- verificare i principi etici e i requisiti fondamentali che le applicazioni AI-driven devono rispettare
- esaminare esempi concreti come ChatGPT e definire la proprietà del dato per garantire il controllo sulle informazioni immesse

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – RIORGANIZZARE LA ROADMAP OPERATIVA INTERNA BASATA SULL’ANALISI DELLE IMPLICAZIONI DI SISTEMI DI AI GENERATIVA E PREDITTIVA

- Mappare le aree dell’organizzazione interna più impattate:
 - technology penetration nelle imprese
 - applicazioni AI-enabled e algoritmi generativi per l’interazione uomo-macchina
 - governo della componente dato
 - classificare i casi d’uso in base al livello di rischio
 - suggerimenti pratici su aspetti organizzativi
- Governance e applicazione effettiva della normativa esistente
 - governance delle soluzioni di AI
 - come AI può cambiare l’assetto della governance interna

Modulo 2 – RISK MANAGEMENT: CLASSIFICAZIONE DEI RISCHI PER INDIVIDUARE LE APPLICAZIONI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE CHE DEVONO ESSERE VIETATE E QUELLE AD ALTO RISCHIO

- Classificazione dei rischi che permettono di tutelare i diritti fondamentali degli attori coinvolti:
 - divieti
 - sistemi consentiti ma ad alto rischio
 - sistemi a basso rischio
 - obblighi per gli utenti dei sistemi di AI
- Compilare la valutazione interna di conformità
- Obblighi di conformità per la gestione del rischio
- Come valutare e gestire il rischio: definizione di procedure di copertura del rischio
- Ruolo dell’IA nel metaverso e applicazioni

Modulo 3 – INTEGRARE L’UTILIZZO E LO SVILUPPO DI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE CON IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

- GDPR per garantire la protezione dei dati personali
 - Sistemi di controllo secondo l’intervento del Garante sul Regolamento UE
 - Analisi della regolamentazione e gestione del dato tra GDPR e Regolamento EU
- Artificial Intelligence Act sulla governance del dato e sullo sviluppo delle soluzioni di IA come asset di business
 - Conformità alle norme e ai valori proposti dall’Unione
 - Sviluppo di un mercato unico di soluzioni AI lecite, sicure e affidabili
- ISO 27001 per determinare i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni
- Questione dell’etica nell’implementazione dell’intelligenza artificiale
 - Problema culturale nell’approccio e implementazione delle soluzioni di AI nelle realtà di business
 - Principi etici e requisiti fondamentali che le applicazioni AI-driven devono rispettare

Modulo 4 – ANALISI DELL’ATTUALE SITUAZIONE DI UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI AI NELLA REALTÀ QUOTIDIANA E POSSIBILI SVILUPPI TRA UNDER-REGULATION O OVER-REGULATION

- Criticità legate all’esternalizzazione dei dati e all’affidamento di dati potenzialmente sensibili a terzi
- Promuovere sistemi tecnologici sicuri, trasparenti, etici e imparziali nel rispetto del regolamento europeo

Modulo 5 – ESEMPI CONCRETI E CHECKLIST TOOL PER LE ANALISI MANTENENDO IL CONTROLLO SUI DATI IMMESI

- Analisi FRIA (Fundamental Rights Impact Assessment)
- Analisi DPIA (Data Protection Impact Assessment)

Il focus del corso è l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nel processo di **comunicazione e marketing** di prodotti e/o servizi. La Piattaforma di AI utilizzata durante il corso sarà principalmente OpenAI, nella sua estensione Chat GPT, poiché al momento rappresenta lo strumento più utilizzato, dinamico, flessibile ed integrabile in contesti disparati. La conoscenza dei principi di Chat GPT è indispensabile perché propedeutica all'utilizzo di altri software, estensioni e app che integrano Chat GPT e che sono in grado di decuplicarne l'efficacia fornendo **modelli pre-impostati** per ottenere risposte complesse ed esaustive con un solo passaggio, eliminando il rischio di errore e di scarsa efficacia del comando di esecuzione dei prompt.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Creare testi e contenuti a supporto ed integrazione delle attività di digital e strategic marketing e di brand management
- Comprendere le logiche di base del funzionamento di algoritmi di Generative AI
- Apprendere le tecniche e i sistemi di base di prompt engineering, ovvero i passaggi logico-operativi necessari per ricevere le informazioni desiderate dalla piattaforma a seguito di una richiesta adeguatamente strutturata
- Acquisire la capacità di sfruttare le funzioni di base delle piattaforme tramite esercitazioni pratiche e simulazioni di situazioni ideali

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE A CHAT GPT PER IL MARKETING

- I concetti fondamentali del digital marketing
- Che cos'è Chat GPT e come funziona
- Applicazioni di Chat GPT nel marketing
- Panoramica sulle potenzialità di Chat GPT per gli organizzatori di eventi

Modulo 2 – FONDAMENTI DEL PROMPT ENGINEERING

- Cos'è il prompt engineering
- Struttura di base di un prompt per Chat GPT
- Esempi pratici di prompt engineering per la generazione di contenuti di marketing

- Esercitazioni pratiche guidate sull'uso del prompt engineering con ChatGPT (buyer persona, funnel, conversion, retention, engagement, branding, PED, SEO, keywords)

Modulo 3 – UTILIZZO DI CHAT GPT PER LA CREAZIONE DI CONTENUTI DI MARKETING

- Tecniche per generare idee di contenuti utilizzando Chat GPT
- Creazione di messaggi persuasivi e coinvolgenti per promuovere eventi
- Migliorare l'efficacia dei messaggi utilizzando il feedback e l'ottimizzazione
- Esercitazioni pratiche sulla creazione di contenuti di marketing con ChatGPT (webinar, newsletter, blog, email sequence, post, video scripts, podcast scripts, Meta + Google ads)

Modulo 4 – CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

- Quiz / Test di verifica
- Discussione su come integrare Chat GPT nella strategia di marketing complessiva dell'azienda

Domande e risposte finali

Fornisci al tuo team le **chiavi pratiche** per utilizzare l'intelligenza artificiale nella attività di vendita.

- Migliora la **produttività del team commerciale** con le applicazioni AI più pratiche e utili
- Aiuta il tuo team a integrare l'intelligenza artificiale nelle loro normali attività di vendita
- Trasforma la tua azienda in **un'organizzazione molto più competitiva** a livello commerciale
- Fai conoscere e applicare al tuo team i principali strumenti e applicazioni di IA in modo pratico

Il training è ideale per integrare in modo pratico l'intelligenza artificiale nei compiti abituali di un team di vendita. I partecipanti apprenderanno i fondamenti dell'intelligenza artificiale, i principali approcci di machine learning, gli strumenti e le tecnologie più importanti e come applicarli per essere più efficaci nell'attrarre e fidelizzare i clienti.

OBIETTIVO GENERALE

Fornire ai partecipanti una solida conoscenza dei concetti di base e dei principi fondamentali dell'intelligenza artificiale, esaminando le applicazioni più pratiche esistenti per ottimizzare i processi aziendali. Il workshop porterà un cambio di mentalità nel modo di lavorare, con un conseguente miglioramento esponenziale della produttività.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Creare contenuti, strumenti, frameworks, workflows e sistemi finalizzati alla vendita tramite il supporto di piattaforme di intelligenza artificiale
- Comprendere le logiche di base del funzionamento di algoritmi di Generative AI
- Apprendere le tecniche e i sistemi di base di prompt engineering, ovvero i passaggi logico-operativi necessari per ricevere le informazioni desiderate dalla piattaforma a seguito di una richiesta adeguatamente strutturata.
- Acquisire la capacità di sfruttare le funzioni di base delle piattaforme tramite esercitazioni pratiche e simulazioni di situazioni ideali

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE A CHAT GPT E AI NELLE VENDITE

- Che cos'è Chat GPT e come può essere utilizzato nel contesto delle vendite
- Potenzialità e benefici dell'implementazione di Chat GPT nel processo di vendita

- Case Studies: come l'AI semplifica e ottimizza il processo di vendita

Modulo 2 – FONDAMENTI DEL PROMPT ENGINEERING PER LE VENDITE

- Concetti base del prompt engineering e sua applicazione nelle vendite
- Creazione di prompt efficaci per l'interazione con potenziali clienti e clienti esistenti
- Esempi pratici di prompt engineering per la generazione di messaggi di vendita persuasivi e personalizzati
- Step by Step: come creare prompt efficaci per le interazioni con i clienti durante il processo di vendita.
- Esempi pratici: come utilizzare Chat GPT per automatizzare risposte a domande comuni dei clienti e inviare follow-up personalizzati.

Modulo 3 – UTILIZZO DI CHAT GPT NEL CICLO DI VENDITA

- Utilizzo di Chat GPT per la creazione di sequenze di email, follow-up e proposte commerciali, report, sales stats, analisi di mercato, grafici, presentazioni di Powerpoint, guide, product reviews, ecc.
- Migliorare la qualità delle risposte e la velocità di risposta utilizzando Chat GPT nelle comunicazioni con i clienti
- Pipelines, funneling e segmentazione dei clienti per differenziare le azioni di vendita

Modulo 4 – OTTIMIZZAZIONE DELLE INTERAZIONI CON I CLIENTI UTILIZZANDO CHAT GPT

- Utilizzo di Chat GPT per automatizzare processi di vendita ripetitivi e migliorare l'efficienza del sales team
- Integrazione di Chat GPT con sistemi CRM e altre piattaforme di gestione dei clienti
- Esercitazioni pratiche sull'ottimizzazione delle interazioni con i clienti utilizzando Chat GPT
- Valutazione dei risultati attesi e delle metriche di successo

Quiz / Test di verifica

In un mondo aziendale sempre più orientato alla tecnologia, l'Intelligenza Artificiale è diventata una **componente strategica** fondamentale per il successo organizzativo. In questo contesto, il corso offre un'immersione pratica e profonda nell'universo dell'AI, pensata appositamente per i manager. Il **taglio strategico del corso** consentirà ai partecipanti di acquisire le **competenze necessarie** per una **gestione efficace** nell'era dell'AI attraverso l'applicazione pratica di **tecniche avanzate**.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Comprendere a fondo i concetti chiave dell'AI e la sua applicazione strategica per migliorare la produttività aziendale
- Progettare e sviluppare una strategia di AI efficace per il processo decisionale e il controllo strategico basato sui dati
- Conoscere e applicare i principali strumenti e piattaforme per risolvere i problemi aziendali utilizzando l'AI
- Sviluppare competenze pratiche nell'applicazione delle tecniche di AI per affrontare le sfide manageriali più comuni.

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – CONCETTI CHIAVE E SVILUPPI

Focus sui concetti chiave:

- *Apprendimento automatico*
- *Reti neurali artificiali*
- *Elaborazione del linguaggio naturale (NLP)*

Impatto sull'organizzazione:

- *Apprendimento automatico*
- *Automazione ed efficienza operativa*
- *Processo decisionale guidato dai dati*
- *Miglioramento dell'esperienza del cliente*
- *Ottimizzazione delle catene di fornitura e della logistica*
- *Innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi*

Modulo 2 – AI IN COMBINAZIONE CON ALTRE TECNOLOGIE INDUSTRIA 4.0

La combinazione dell'Intelligenza Artificiale con altre tecnologie dell'Industria 4.0 sta determinando una trasformazione significativa dei processi industriali e della produzione. Alcune delle tecnologie chiave sono:

- *Internet degli oggetti (IoT)*
- *Big Data e analisi avanzate*
- *Robotica avanzata*
- *Gemelli digitali*
- *Produzione additiva (stampa 3D)*
- *Cybersecurity*

Modulo 3 – SVILUPPO DI SISTEMI INTELLIGENTI CHE UTILIZZANO L'APPRENDIMENTO AUTOMATICO

Lo sviluppo di sistemi intelligenti attraverso l'apprendimento automatico ha un impatto significativo su diversi settori, consentendo l'automazione dei compiti, un processo decisionale più accurato e la creazione di soluzioni innovative. Pertanto, conoscere i 3 rami principali dell'apprendimento automatico (supervisionato, non supervisionato e di rinforzo) è fondamentale per concettualizzare e sviluppare soluzioni basate sull'AI per risolvere i problemi aziendali più comuni.

Modulo 4 – STRUMENTI E PIATTAFORME PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI ATTRAVERSO L'AI

Attualmente esiste un'ampia gamma di strumenti e tecnologie che possono essere utilizzati per risolvere i problemi con l'AI. Tuttavia, la scelta della tecnologia più appropriata dipenderà dalla natura del problema da affrontare e dal background tecnologico del professionista che la utilizzerà. In questo modulo verranno presentati diversi strumenti per lo sviluppo di progetti di AI, rivolti sia a professionisti con un profilo tecnologico sia a quelli con un profilo esclusivamente aziendale.

Modulo 5 – CONTROLLO STRATEGICO GUIDATO DAI DATI E STRATEGIA AI PER IL PROCESSO DECISIONALE

Il controllo strategico guidato dai dati si riferisce all'uso dei dati come centro del processo decisionale di un'organizzazione. La strategia di Intelligenza Artificiale per il

processo decisionale implica l'uso dei dati per informare, supportare e ottimizzare i processi decisionali a livello strategico attraverso l'uso di tecniche di AI.

Modulo 6 – APPLICAZIONE PRATICA DELLE TECNICHE E DEGLI STRUMENTI DI AI PER RISOLVERE I PROBLEMI AZIENDALI PIÙ COMUNI

La democratizzazione dell'AI è oggi uno strumento chiave e un'alternativa all'uso di metodi classici o manuali per risolvere i problemi aziendali più comuni. In questa sezione verranno descritte diverse esigenze aziendali comuni a quasi tutti gli ambienti di lavoro e risolte attraverso l'uso di strumenti e tecniche di AI.

Modulo 7 – IMPATTO GLOBALE, SFIDE E FUTURO DELL' AI

Oggi lo sviluppo tecnologico e i progressi dell'AI sono inarrestabili. Ogni giorno emergono nuovi strumenti e capacità legati all'AI che permettono di risolvere in modo semplice problemi o esigenze prima inimmaginabili. Tuttavia, l'elaborazione di dati sensibili, l'utilizzo di modelli imparziali e lo sviluppo di sistemi eticamente affidabili rappresentano una delle sfide principali per il futuro e l'evoluzione dell'AI. Alla luce di questa situazione, questo modulo analizzerà l'impatto che l'AI sta avendo su diversi settori commerciali in tutto il mondo, le principali sfide che deve affrontare e le linee di ricerca più importanti per il lancio di nuovi strumenti e prodotti.

Il corso ti consente di scoprire le chiavi per **diventare un leader trasformatore** nell'era dell'Intelligenza Artificiale e sviluppare le competenze per ridefinire la leadership che cambierà l'organizzazione al di là della tecnologia.

Si tratta di un percorso formativo pratico per **imparare a guidare con “cervello e cuore”**.

- Come diventare il leader innovativo della nuova era digitale
- Identificare le sfide della nuova leadership con team ibridi e diversi
- Analizzare i modelli comportamentali che consentono di crescere come team e organizzazione
- Combinare il talento umano e l'intelligenza artificiale per garantire la crescita dell'azienda

Diventa il Leader di cui la tua organizzazione ha bisogno!

OBIETTIVI SPECIFICI

- Analizzare e comprendere l'evoluzione della leadership negli ultimi 4 anni
- Sviluppare le competenze della nuova era digitale: gestione dell'incertezza dovuta alla velocità del cambiamento, flessibilità, nuove forme di comunicazione efficace che uniscono il team per raggiungere l'obiettivo chiave, il cliente
- Identificare le sfide dell'adattamento alla nuova era digitale con team in loco e remoti
- Rafforzare la comunicazione e lo scambio come leve per la gestione ibrida dei team
- Implementare strumenti per gestire i talenti e mettere l'AI al servizio del successo dell'azienda e che rafforzino la vostra leadership
- Aumentare il benessere organizzativo assumendo nuovi rischi

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – COSA SIGNIFICA ESSERE LEADER NELL'ERA DELLA AI POST-PANDEMICA

Questo modulo ti presenterà le ultime tendenze rilevate negli studi condotti in relazione alle caratteristiche della leadership nell'era attuale. Verranno discussi l'impatto e i punti chiave dell'integrazione dell'AI, nonché le diverse strategie da adottare in azienda.

- *Come sarà il Leader del futuro: le caratteristiche del nuovo Leader*
- *Il Leader capace di gestire il cambiamento*

- *Il Leader innovativo*
- *Come guidare il team ad adattarsi a nuove tecnologie e modalità di lavoro*
- *Gestire team eterogenei in un ambiente digitale*

Modulo 2 – LE SFIDE DELLA NUOVA LEADERSHIP: COMPETENZE PER LA GESTIONE DI TEAM IBRIDI

Questo modulo affronta i principi che regolano il comportamento umano in un gruppo o in un sistema e come questi comportamenti influenzano le aziende costituite da team ibridi, inclusivi, a matrice o orizzontali. Attraverso le dinamiche emerse, avrai modo di sperimentare l'impatto di questi principi e la loro importanza nel guidare un team

- *Quale dovrebbe essere il ruolo del nuovo Leader di un'organizzazione da una prospettiva sistemica*
- *Dalla supervisione alla leadership*
- *Come gestire un ambiente ibrido e/o a matrice: l'importanza della comunicazione e della motivazione*

Modulo 3 – L'IMPORTANZA DELL'AUTOCONSAPEVOLEZZA COME LEADER

Il modulo si focalizza sugli esercizi per identificare in modo pratico cosa ci spinge, cosa ci frena e come possiamo integrare la nostra esperienza in questo nuovo contesto

Modulo 4 – IDENTIFICAZIONE DELLE DINAMICHE DI CRESCITA VS. DINAMICHE CHE FRENANO IL CAMBIAMENTO NELL'ORGANIZZAZIONE

- *Quali sono i diversi modelli comportamentali e come migliorare quelli che ci permettono di crescere come team e organizzazione*
- *Come identificare i modelli che possono ostacolare la crescita e come minimizzare il loro impatto*

Modulo 5 – GESTIONE DEI CONFLITTI, ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE EFFICACE IN TEAM IBRIDI. FEEDBACK E FEEDFORWARD

- *Quali sono gli step fondamentali nell'applicazione dell'ascolto attivo*
- *La gestione dei conflitti nel nuovo ambiente di team ibrido?*
- *Qual è la differenza e l'importanza del Feedforward rispetto al Feedback?*

Modulo 6 – TALENTO UMANO E INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL SERVIZIO DEL SUCCESSO ORGANIZZATIVO: TECNOLOGIE E PERSONE DESTINATE A COMPRENDERSI A VICENDA

- *Metodologie e strumenti per identificare resistenze e/o posizioni in relazione all'attuale gestione del cambiamento*
- *Come collegare il team all'obiettivo di miglioramento dell'organizzazione senza vedere l'AI come un pericolo ma come un'opportunità*
- *Generare il massimo potenziale incorporando l'AI e il suo utilizzo da una prospettiva etica come competenza aggiuntiva*

Modulo 7 – TECNICHE PER RAGGIUNGERE IL BENESSERE PERSONALE E ORGANIZZATIVO

In questo modulo impareremo, attraverso i fondamenti delle neuroscienze e della Mindfulness, i meccanismi attraverso i quali possiamo gestire lo stress lavorativo e generare spazi e tempi che migliorino il nostro benessere personale.

L'Intelligenza Artificiale può essere uno strumento prezioso per il dipartimento delle risorse umane per **razionalizzare i processi** e per **migliorare l'efficienza** e potenziare la presa di decisioni.

Il corso ha l'obiettivo di entrare nello specifico di alcune delle possibili applicazioni, mostrando i **pro** e i **contro**, i **costi** e i **benefici**, in termini di precisione e saving di tempo e risorse.

OBIETTIVI

- Comprendere le basi dell'Intelligenza artificiale e i principi del Machine Learning
- Implementare tool di gestione e implementazione di attività delle Risorse Umane
- Utilizzare Chat GPT per ottimizzare le attività di selezione dei candidati e attrazione dei talenti

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – RICERCA e SELEZIONE

Screening dei curriculum

- *Il software basato sull'AI può esaminare e filtrare rapidamente un grande volume di curriculum per identificare i candidati più qualificati in base a criteri predefiniti, come competenze, qualifiche ed esperienza. Questo ti può far risparmiare una notevole quantità di tempo durante la fase di selezione iniziale*

Ricerca di candidati

- *L'AI ti può aiutare a trovare candidati analizzando profili online e bacheche di lavoro per identificare potenziali candidati che corrispondono ai requisiti del lavoro e sono attivamente alla ricerca di opportunità*

Chatbot per la selezione

- *I chatbot basati sull'AI possono interagire con i candidati, rispondere alle domande più frequenti, pianificare colloqui e condurre screening iniziali, offrendo un'esperienza più efficiente e user-friendly per i candidati*

Modulo 2 – ANALISI

Analisi predittiva

- *L'AI può analizzare dati storici delle risorse umane per identificare tendenze legate al turnover dei dipendenti, alle prestazioni e al coinvolgimento. Queste informazioni possono essere utilizzate per prendere decisioni basate sui dati per migliorare l'engagement dei dipendenti e la produttività*

Analisi delle risorse umane

- *L'Intelligenza Artificiale può analizzare grandi quantità di dati per fornire informazioni sulle metriche delle risorse umane, come la demografia della forza lavoro, la compensazione e l'utilizzo dei benefici, al fine di prendere decisioni informate*

Modulo 3 – GESTIONE DEL PERSONALE

Onboarding dei dipendenti

- *Le piattaforme di onboarding basate sull'AI possono guidare i nuovi assunti attraverso il processo di inserimento, assicurando ad esempio che completino in modo efficiente documenti necessari o moduli di formazione*

Gestione delle prestazioni

- *L'AI può contribuire all'automazione delle valutazioni delle prestazioni e fornire informazioni sulle prestazioni dei dipendenti basate su dati provenienti da varie fonti, tra cui feedback da parte dei responsabili, dei colleghi e autovalutazioni*

Coinvolgimento dei dipendenti

- *I sondaggi basati sull'AI e gli strumenti di analisi del clima aziendale possono misurare l'coinvolgimento e la soddisfazione dei dipendenti, aiutando i dipartimenti delle risorse umane a identificare aree di miglioramento e affrontare le problematiche in modo proattivo*

Assistenza ai dipendenti

- *I chatbot e gli assistenti virtuali possono fornire risposte rapide alle domande legate alle risorse umane, come informazioni sui benefici, politiche di congedo e modulistica*

Diversità e inclusione

- *L'AI può aiutare i team delle risorse umane a monitorare e analizzare le metriche sulla diversità, identificare pregiudizi nei processi di selezione e promuovere iniziative di diversità e inclusione*

Benessere dei dipendenti

- *L'AI può essere utilizzata per monitorare il benessere dei dipendenti e fornire risorse per gestire lo stress, la salute mentale e l'equilibrio tra lavoro e vita*

Modulo 4 – FORMAZIONE E SVILUPPO

Formazione e sviluppo

- *Le piattaforme di apprendimento personalizzate basate sull'AI possono consigliare moduli di formazione e opportunità di sviluppo adattate alle esigenze e agli obiettivi di carriera di ciascun dipendente*

Gestione dei talenti

- *L'AI può contribuire a identificare dipendenti ad alto potenziale e pianificare la successione analizzando dati sulle prestazioni e competenze*

Il corso è rivolto a Project Manager e Professionisti nel campo della gestione di progetti che desiderano comprendere e sfruttare il potenziale dell'intelligenza artificiale e di ChatGPT per **ottimizzare il processo decisionale, l'efficienza e l'innovazione nei loro progetti**. Il training fornisce una solida comprensione di come l'AI e ChatGPT possono essere integrati nel ciclo di vita del Project Management, **migliorando le capacità di pianificazione, esecuzione e monitoraggio dei progetti**.

OBIETTIVI

- Comprendere i fondamenti dell'intelligenza artificiale specifici per il project management
- Scoprire come ChatGPT può supportare nelle attività quotidiane di un project manager
- Apprendere a utilizzare strumenti di AI per l'analisi dei dati, la previsione di tendenze e la gestione dei rischi
- Sviluppare competenze pratiche per implementare soluzioni basate su AI nei progetti.
- Il corso è anche utile per il mantenimento delle PDU (per chi è già PMP o CAPM)

PROGRAMMA e CONTENUTI

Modulo 1 – INTRODUZIONE E CONCETTI GENERALI

- *AI vs Generative AI*
- *ChatGPT e Project Management*
- *Scenario tecnologico*

Modulo 2 – PROMPT ENGINEERING

- *Configurazione di ChatGPT: istruzioni personalizzate*
- *Prompt e Prompt Engineering*
- *Prompt per il Project Management*

Modulo 3 – CONFIGURAZIONE AVANZATA

- *Plugins*
- *MyGPTs: creazione di Intelligenze Artificiali personalizzate*
- *ADA: Advanced Data Analysis per analisi dei dataset e generazione di grafici*

Modulo 4 – CASI PRATICI DI AI E PROJECT MANAGEMENT

- *Project Charter/Plan*
- *Project Scope*
- *Project Schedule*
- *Quality Plan*
- *RACI Matrix template*
- *Communication Plan*
- *Risk Register*
- *Procurement Plan*
- *Stakeholder engagement plan*
- *Stakeholder engagement assessment matrix*
- *Product Backlog*
- *Earned Value*

PERCHÉ INVESTIRE NELLA FORMAZIONE?

R.O.I. (*Return On Investment*):

- La maggior parte delle aziende considera la formazione dei propri dipendenti un costo anziché un investimento
- È importante capire che la Formazione consente di far crescere le proprie risorse interne e, di conseguenza, l'organizzazione stessa

Vantaggi

- **Aumento** della **motivazione** e del **coinvolgimento** dei **Dipendenti**
- **Miglioramento** delle **performance** dei Dipendenti e riduzione degli sprechi, tramite la standardizzazione
- **Riduzione** del **turnover** perché il dipendente si sente riconosciuto e di essere una 'risorsa di valore' per l'azienda
- **Attrarre 'Talenti'** dal mercato: sono molto attenti a quanto un'azienda investe nella Formazione dei propri dipendenti

Svantaggi

- Una formazione di bassa qualità può dare un lavoro di bassa qualità
- Dipendenti non formati sono più frustrati e meno fedeli all'azienda
- L'assenza di formazione impedisce il cambiamento e l'innovazione all'interno dell'organizzazione, limitando il suo potenziale di crescita

Per quanto la formazione, soprattutto quella di qualità, possa essere dispendiosa, il costo della mancata formazione dei dipendenti lo è ancora di più!

*Scegli **IKN In House** come Partner del Cambiamento*

YOUR SUCCESS, OUR PASSION



Cristina Ferrarotti GWCBA®

Business & Development Director - In House Training

Tel: (+39) 02.83847210 | Mob: (+39) 348.0027357

Mail: cristina.ferrarotti@ikn.it

Moreno Riva

Business & Development Manager - In House Training

Tel: (+39) 02.83847242 | Mob: (+39) 334.9112528

Mail: moreno.riva@ikn.it

www.ikn.it

Mail: trainingsolutions@ikn.it