

## COMUNICATO STAMPA

### TELECOM ITALIA E UNIVERSITÀ DI TRENTO: PARTNERSHIP PER LA QUALITÀ

**Visita dell'amministratore delegato Franco Bernabè ai laboratori del Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione dell'ateneo trentino**

**Il futuro delle ICT e il reclutamento dei migliori talenti tra i giovani al centro della sua *lectio magistralis*  
Le collaborazioni di ricerca già avviate e il recente progetto per un'innovativa piattaforma di Business Intelligence**

*Trento, 18 dicembre 2009*

L'Amministratore Delegato di Telecom Italia Franco Bernabè ha visitato questo pomeriggio le strutture e i laboratori del Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione dell'Università di Trento a Povo. Ad attirare l'attenzione di Bernabè, nuovamente all'Università di Trento dopo l'incontro dell'ottobre scorso a Economia, è stata questa volta il sistema di reclutamento dei migliori talenti, in particolare dottorandi e giovani ricercatori, avviato con successo dal Dipartimento.

Durante la sua visita Bernabè ha avuto modo di incontrare gli studenti, i dottorandi e i ricercatori del Dipartimento e di confrontarsi con i rappresentanti dell'Ateneo, a margine della *lectio magistralis* che ha tenuto nel pomeriggio. Il suo intervento, dal titolo "Telecommunications: an ever evolving industry", ha rappresentato un'occasione per riflettere sul ruolo chiave che oggi rivestono le ICT (Information and Communication Technologies) nell'evoluzione della società e nell'innovazione della stessa ricerca scientifica.

Ad accogliere l'Amministratore Delegato di Telecom Italia sono stati il Preside della Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali, Sandro Stringari, e il Preside della Facoltà di Ingegneria, Marco Tubino, insieme al fondatore del Dipartimento, Fausto Giunchiglia, e al rappresentante della Provincia Autonoma di Trento, Fernando Guarino. La presentazione del Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione è stata curata dal Direttore Francesco De Natale che ha messo in luce la funzione strategica di un reclutamento mirato in un settore emergente ed estremamente competitivo come quello delle ICT.

Sono stati inoltre visitati i laboratori del DISI e presentati alcuni progetti di punta dell'area scientifica delle ICT. La collaborazione dell'Ateneo e, in particolare del DISI, con Telecom Italia è comunque una realtà già consolidata che si è tradotta in contatti frequenti e progetti di ricerca congiunti.

Tra le iniziative più recenti e dal taglio innovativo si registra la partnership sul tema della qualità: una collaborazione che prevede la realizzazione di un progetto di ricerca finalizzato a migliorare la customer satisfaction e i livelli di servizio offerti alla clientela. L'incontro di Povo è stato un'occasione, in questo senso, per esaminare i primi risultati del progetto.

Curato per il Dipartimento dal Professor Giuseppe Riccardi, il progetto di ricerca si propone di sviluppare una piattaforma tecnologica integrata di Business Intelligence in grado di monitorare e analizzare le informazioni che emergono nei rapporti con la clientela. Si tratta del primo accordo a livello mondiale di questo tipo, siglato tra una società di servizi di telecomunicazioni e un Ateneo, che prevede l'uso delle tecnologie del linguaggio e lo sviluppo di metodologie innovative in grado di automatizzare l'analisi dei dati raccolti attraverso indagini ed interviste sui clienti e su altre fonti rilevanti (come blog, newsgroup, comunità on line ecc.) con l'obiettivo di rendere più efficiente l'attività di monitoraggio della qualità del servizio e valorizzare le informazioni raccolte.

Il progetto si basa, inoltre, sulla sperimentazione di tecniche avanzate di "analisi del parlato" nell'ambito delle interazioni cosiddette "uomo-macchina", come nel caso di risponditori automatici di tipo IVR, e di interazioni "uomo-uomo" nell'ambito delle attività di customer care.

In particolare, la partnership prevede la realizzazione di software in grado di effettuare l'analisi lessicale e l'interpretazione semantica delle conversazioni delle persone che si rivolgono ai servizi 119, 187, 191 e di riconoscerne automaticamente e catalogarne i feedback e le opinioni al fine di adeguare la conversazione ai livelli attesi di comportamento del cliente.

Queste attività sono sviluppate dal Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione dell'Università di Trento, specializzato in modelli di interazione sia tra agenti umani che virtuali e all'avanguardia nelle sperimentazioni di tecnologie del linguaggio e delle interazioni.

I risultati della ricerca verranno poi utilizzati dalla funzione Quality of Service di Telecom Italia a supporto dell'attività di "ascolto" del cliente per il miglioramento della qualità del servizio e della soddisfazione della clientela.

Nell'ambito dell'accordo si inquadra inoltre il Master di II livello in Human Language Technology and Interfaces della Facoltà di Ingegneria che vede l'impegno, da parte di Telecom Italia, a sostenere gli studenti in tutte le fasi di studio e di approfondimento del percorso didattico e a definire progetti formativi e stage su tematiche specifiche.

**Telecom Italia**  
**Ufficio Stampa**  
+39 06 3688 2610  
<http://www.telecomitalia.it/media>

**Ufficio Stampa**  
**Università degli Studi di Trento**  
**via Belenzani 12 - 38100 Trento**  
**tel. 0461/881131 fax 0461/881247**  
**email [ufficio.stampa@unitn.it](mailto:ufficio.stampa@unitn.it)**