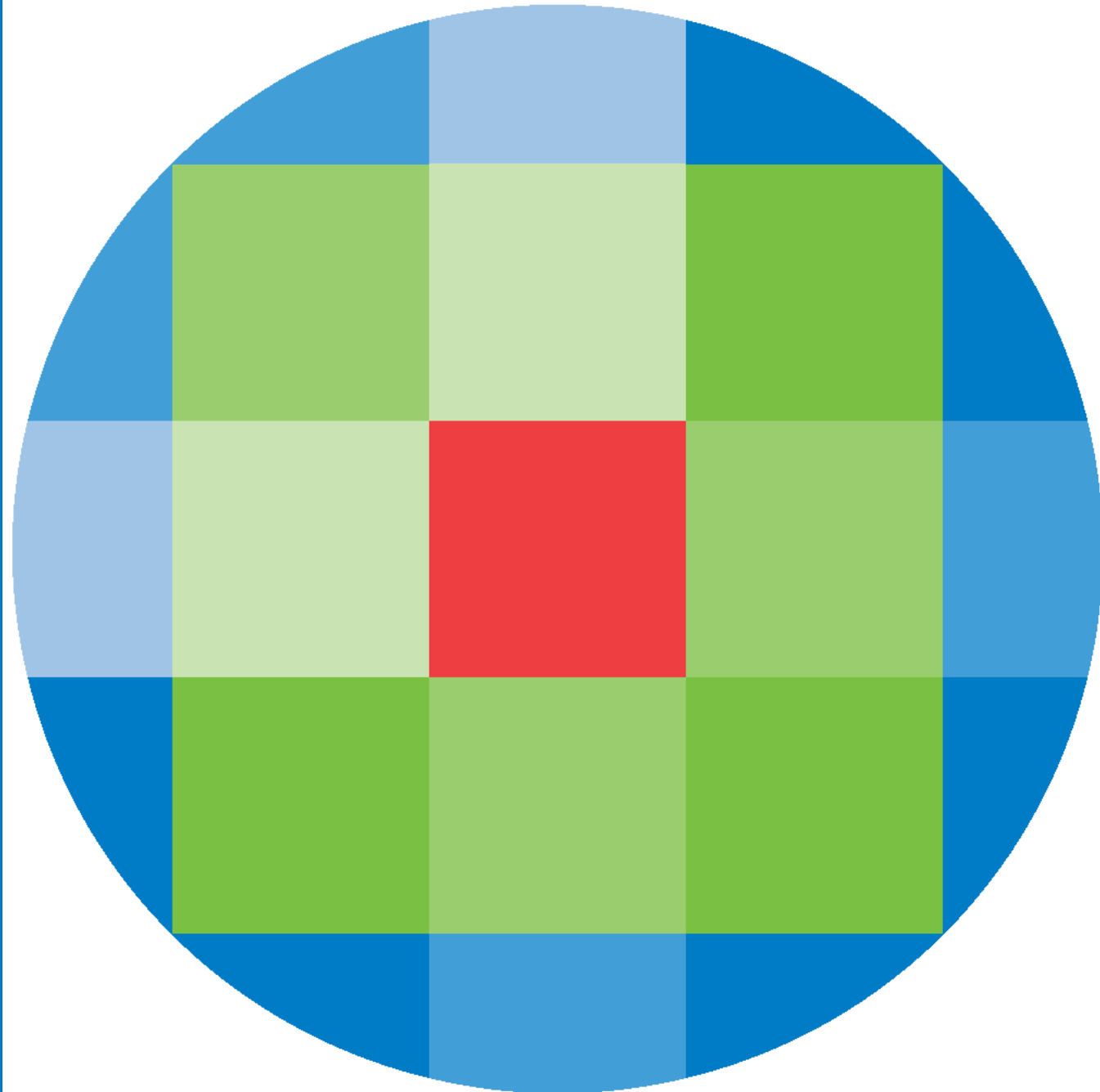


Knowledge Management

PREMIO CMMC 2023

On behalf on all Customer Service Italy Team
Francesco Schettino
Associate Director Customer Service

4 Ottobre 2023





Wolter Kluwer Tax&Accounting Italia

I nostri clienti
Le nostre soluzioni

+14k

studi commercialisti
e consulenti del
lavoro

+10k

piccole e medie
imprese

+400k

micro-imprese
(utenti fatturazione elettronica)

Contabilità
e bilanci

Fatturazione
Elettronica

Fiscale

Lavoro

ERP

Piattaforme di
collaborazione

Finanza
digitale



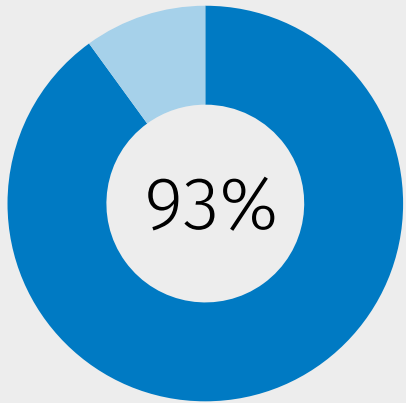
Wolters Kluwer on a page

Tagline

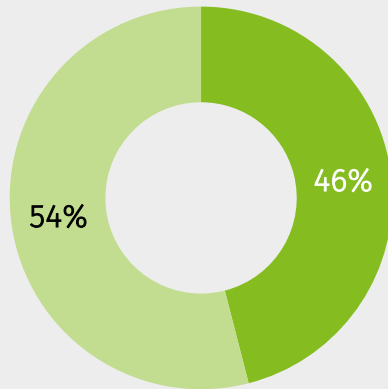
When you have to be right

Purpose

Our purpose is to help professionals deliver **deep impact when it matters most**



of Fortune 500 companies



Female total workforce

Serving customers in

180+

countries. Operations in 40+ countries

Approximately

20,500

employees worldwide

€5.5

billion revenues

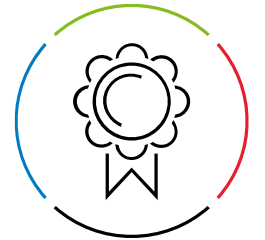
Values

How we behave



Focus on customer success

Customers are at the center of everything we do



Make it Better

We're committed to continuous improvement and innovation



Aim high and deliver

We're responsible for the right results



Win as a team

We're stronger together

**Knowledge
Management**

People Engagement

**Digital
Customer Service**



Knowledge Management



Creazione di un
Content Team

Introduzione di
competenze
digitali

Introduzione
nuove figure
professionali



Creazione di un
Content Team

Nutrimento per
AI

Introduzione di
competenze
digitali

SEO
search engine
optimization

Introduzione
nuove figure
professionali



Creazione di un
Content Team

Nutrimento per
AI

Riduzione delle
richieste di
supporto

Introduzione di
competenze
digitali

SEO
search engine
optimization

Riduzione delle
richieste di
primo livello

Introduzione
nuove figure
professionali

Acceleratore alla
specializzazione
degli Agenti

Creazione di un
Content Team

Nutrimento per
AI

Riduzione delle
richieste di
supporto

Introduzione di
competenze
digitali

SEO
search engine
optimization

Riduzione delle
richieste di
primo livello

Introduzione
nuove figure
professionali

Acceleratore alla
specializzazione
degli Agenti



It's going to be interesting to see how society deals with artificial intelligence, but it will definitely be cool.

Colin Angle, CEO and Founder of iRobot

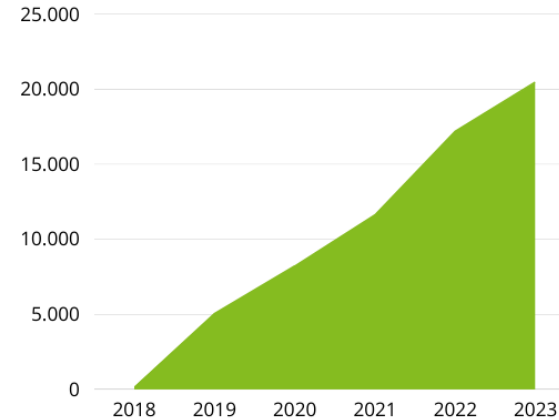
Anlisi dei Dati

CONTENUTI

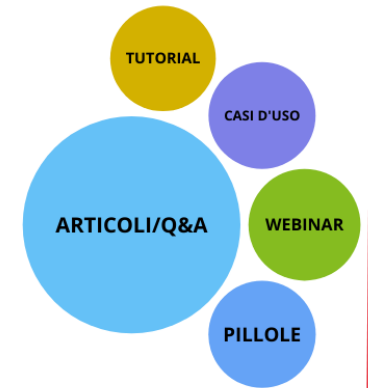
NUMERO TOTALE DI CONOSCENZE DI BASE

> 20.000

Aumento esponenziale contenuti disponibili tra il 2018 ed il 2023



TIPI CONTENUTO



NUMERO ASSOCIAZIONI A CASE NEL 2023



> 45.600

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INDICE NPS 2023



+73

SURVEY CONTENUTI 2023



70%

Tecnologie utilizzate:

- Salesforce Service Cloud
- Salesforce Community
- Salesforce Knowledge Base
- Coveo (Motore di ricerca)
- Chat-Bot e AI (Wolters Kluwer)
- Google Analytics
- Conten Management System (Sitecore)

CASE DEFLECTION RATE

2019



-14%

2020



-10%

2021



-27%

2022



-23%

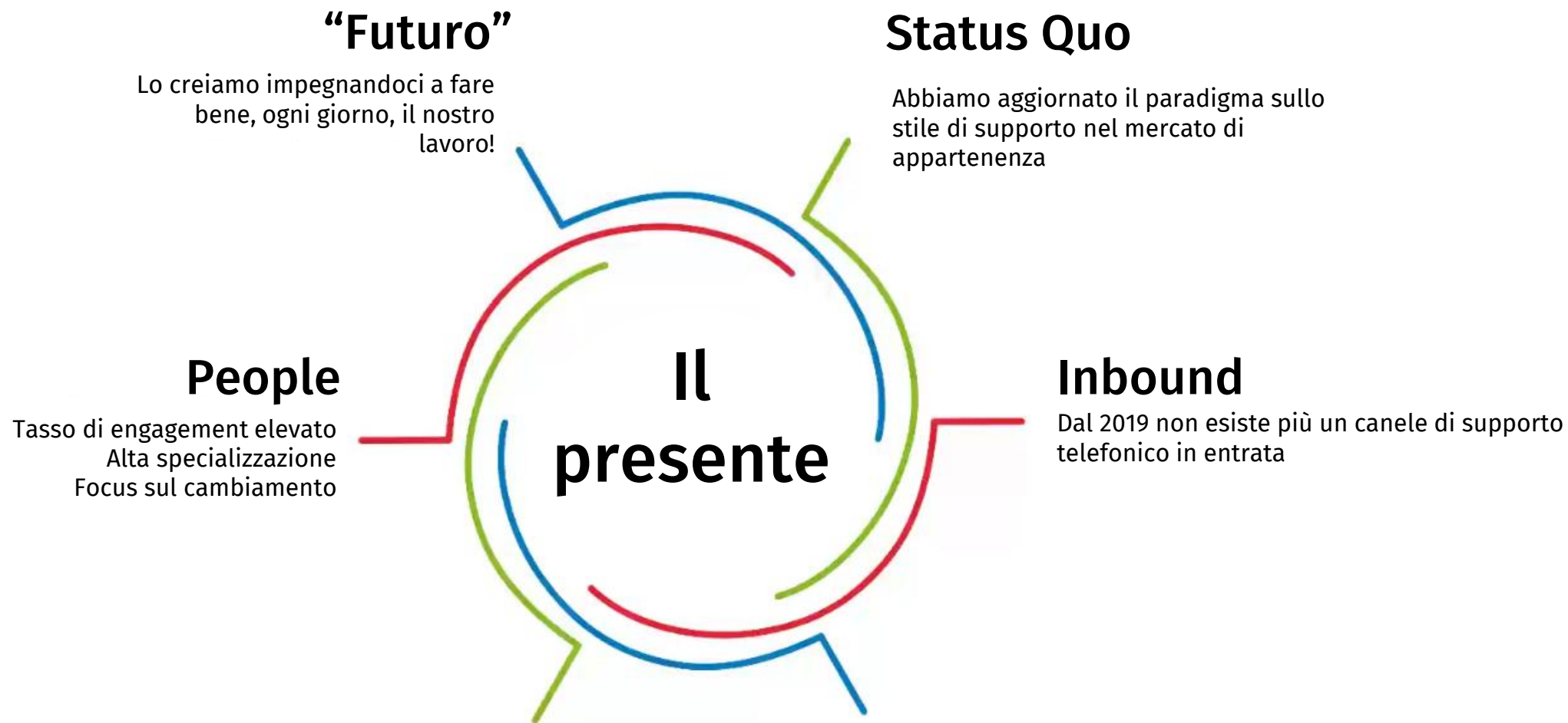
2023



-52%

Diminuzione del numero di case aperti negli ultimi 5 anni

- 112.000



Nuove tecnologie/metodologie

- ✓ AI a supporto della ricerca e generazione dei contenuti, sia per i clienti che per gli agenti
- ✓ Ricerca e sviluppo (Anche grazie al Club CmmC)

Accesso al supporto

Avviene direttamente dai nostri applicativi

Thank you!

