

---

# Formazione Trasversale e Tavoli di Lavoro Collaborativi

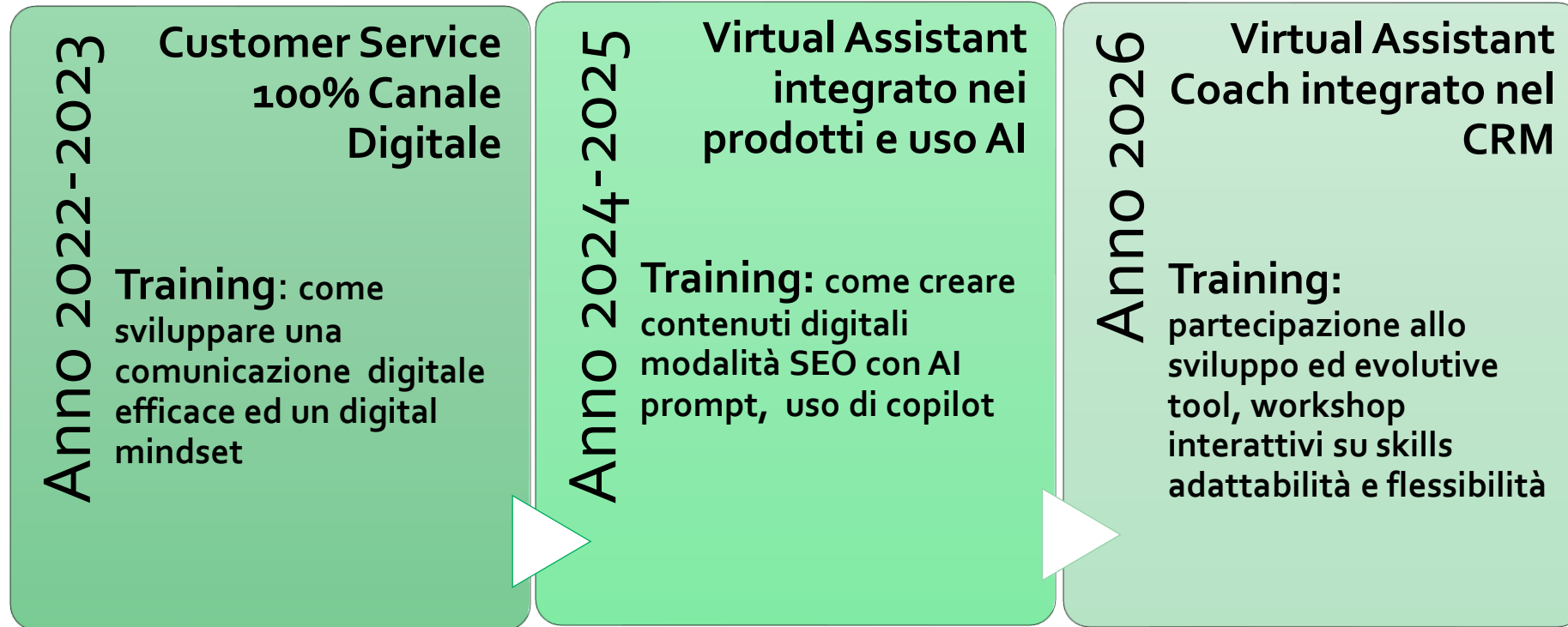
Patrizia Poletti  
Customer Service Manager

8 Maggio 2026

A graphic box with a blue border containing text and a logo. The text is arranged as follows: 'Programma 2026' in red, 'Data & AI' in large red font, 'Gruppo' in blue, and 'Nuove Persone' in large blue font. To the right of the text is the CMMIO logo, which features a stylized person wearing glasses and holding a tablet, with the letters 'CMMIO' in white on a blue background.

**Programma 2026**  
**Data & AI**  
**Gruppo**  
**Nuove Persone**

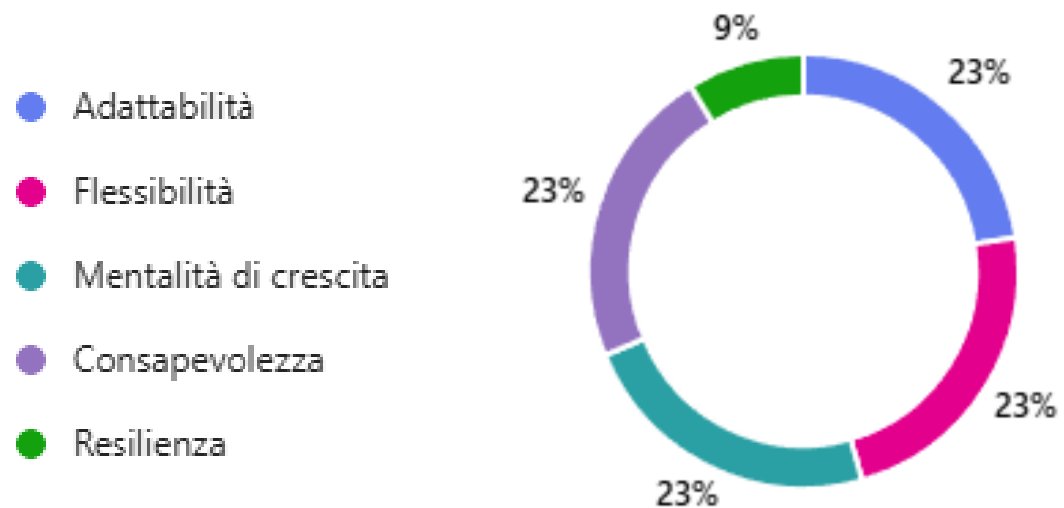
# Wolters Kluwer- Sviluppo della cultura digitale



---

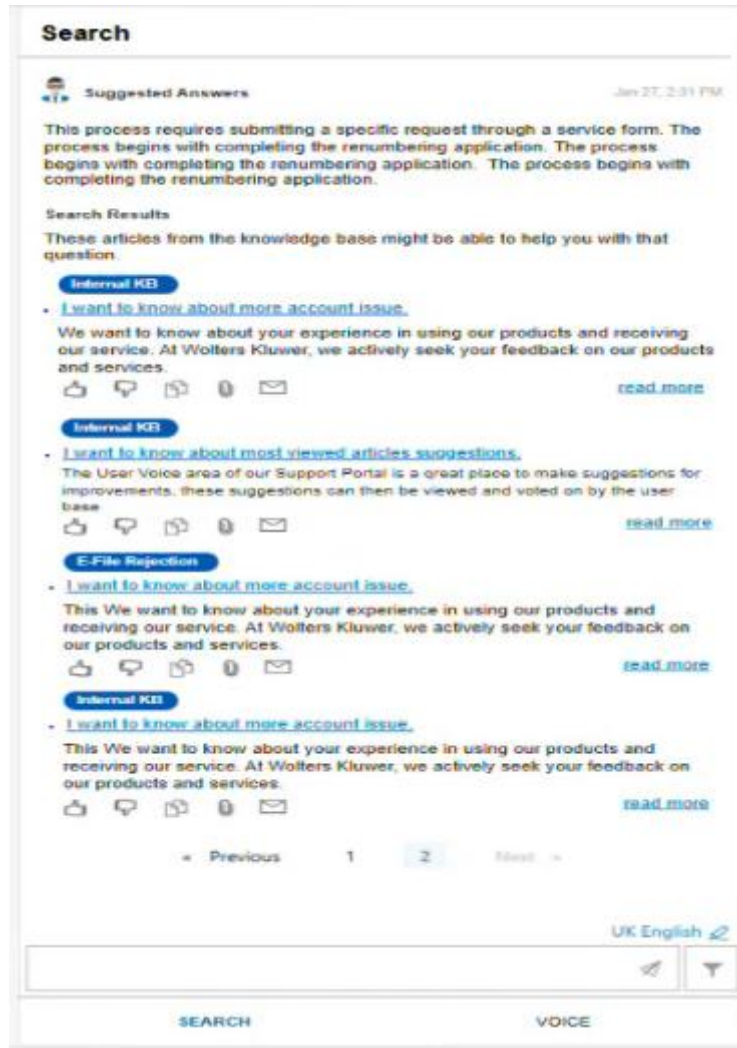
# Wolters Kluwer ARI – Virtual Assistant for Agent

**Qual'è il tuo approccio predominante per affrontare l'AI Adoption nella tua attività lavorativa?**



# Wolters Kluwer ARI – Virtual Assistant for Agent

**A R I**  
**V A** **E L E A S E D** **N T E R N A L L Y**



## Supporto AI per ruoli aziendali

- Si integra con il CRM nell'attività di supporto

## Semplificazione per agenti

- Fornisce suggerimenti e riepiloghi automatici in tempo reale per migliorare l'esperienza cliente

## Insight per Manager e Service Matter Expert

- Abilita l'efficienza e la qualità del servizio potenziando i risultati
- Facilita il coordinamento del team agenti e lo sviluppo delle loro competenze

«Tu al centro. ARI al tuo fianco»

---

# Wolters Kluwer ARI – Virtual Assistant for Agent



## Formazione Trasversale e Tavoli di lavoro collaborativi

**Anticipazione dell'adozione del tool al team**

**Condivisione della roadmap dei rilasci**

**Partecipazione dei vari ruoli ai tavoli di lavoro di sviluppo del tool (testers – ambassadors - trainers)**

**Apprendimento continuo (primo rilascio e fasi successive) con momenti di condivisione feedback per un progressivo fine tuning**

**Adeguamento costante dell'AI Knowledge base a cura del team agenti dedicati**

# Wolters Kluwer – Prospettive ed Evoluzioni



## Evoluzione Futura: introduzione di Agenti Virtuali

POC (Proof of Concept) → rilascio a gennaio 2027

**Creare nuove opportunità strategiche, efficientare le attività di basso valore per sviluppare il business con un contenimento dei costi**

**Valorizzare le competenze professionali delle persone e favorire occasioni di crescita e ruoli trasversali**

**Dietro ogni AI efficace c'è sempre una comunità di persone che impara, collabora e condivide**

---

Grazie per l'attenzione

