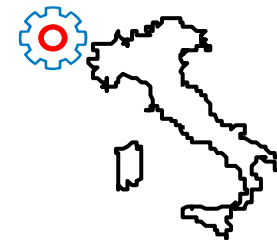

Wolters Kluwer Italia e l'AI Generativa nel Customer Service

Andrea Surace & Stefano Poloni

26 September 2025



Wolters Kluwer Italia: chi siamo



Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia è tra i primi fornitori di software per commercialisti, consulenti del lavoro, aziende piccole, medie e grandi, che devono quotidianamente prendere decisioni in situazioni di alta complessità e professionalità.

La nostra missione è supportare i nostri clienti fornendo loro soluzioni mirate per fare in modo che ogni decisione da loro presa sia quella giusta.

+14k

Commercialisti e
professionisti del lavoro

+400k

Mono P.IVA
(Fatturazione Elettronica)

+10k

PMI

500

Grandi Aziende



Bilancio



ERP



Fatturazione



Collaborazione



Digital Finance

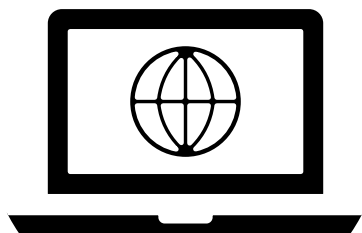


Tax



Pay

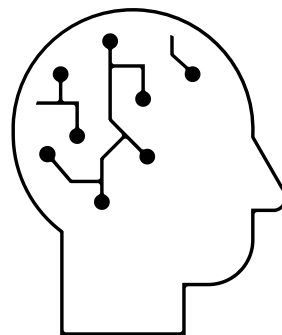
L'analisi del contesto e l'importanza dell' AI



Riduzione richieste base

👉 Le aziende che investono in portali self-service ben strutturati registrano una riduzione media del **20-30%** nelle richieste di supporto.

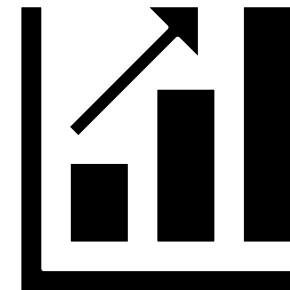
 Fonte: [Harvard Business Review](#)



Efficienza operativa

👉 Le organizzazioni che adottano AI e chatbot vedono un aumento medio della customer satisfaction del **10-15%**.

 Fonte: [Salesforce – State of Service Report 2023](#)



Fidelizzazione clienti

👉 La customer experience conta più del prezzo. L'**89%** delle aziende compete principalmente sulla base dell'esperienza cliente, più che su prodotto o prezzo.

 Fonte: [Gartner – Customer Experience is the New Battlefield](#)

Un percorso in tre tappe per garantire qualità e coinvolgimento

Test e Feedback Clienti



- Panel di 200 clienti
- Survey e interviste
- Fine tuning

Obiettivo: validare l'esperienza e raccogliere insight

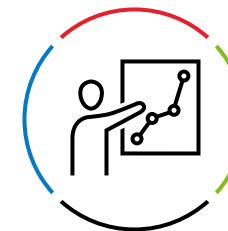
Formazione Trasversale



- Sessioni di training per manager e operatori
- Tavoli di lavoro collaborativi
- Raccolta feedback formativi

Obiettivo: allineamento ed engagement operativo interno

Monitoraggio tramite KPI



- Numero di Sessioni avviate
- NPS (Net Promoter Score)
- Numero case 1° livello

Obiettivo: misurare efficacia e migliorare continuamente i risultati



Studio Wolters Kluwer Srl

Corso Giulio Cesare 268
10100 Torino (TO)



Surace Andrea
Consulente

UTENTI

94

74 Attivi
11 Invitati
9 Sospesi

+ AGGIUNGI

CLASSIFICAZIONI

31

+ AGGIUNGI

CLIENTI

1137

+ AGGIUNGI

[Visualizza tutte le impostazioni](#)

Altre applicazioni

Contabilità

MANDATO ▾

◀ 2025 ▶

ULTIME CONTABILITÀ MODIFICATE DA



TUTTI GLI UTENTI ▾

TUTTE 1364

SCADUTE

IN SCADENZA



DITTA IND. CLAUDIA semplificata REG. INCASSI PAGAMENTI



Stefania webinar contabilità



Cliente Roma - sequestrato 44G



ditta individuale



ABBA 2023 SPA



JESSICA FIORILLO snc

Controlla la situazione delle contabilità

CONTROLLO AVANZAMENTO

Apri un'altra contabilità

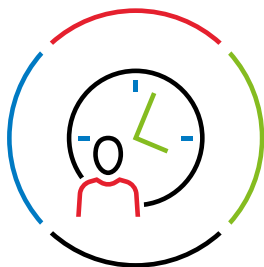
DECRETI EMERGENZA COVID-19

APRI

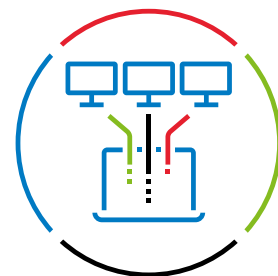
Consegna documenti contabili

TUTTE LE PERIODICITÀ IVA ▾

I vantaggi



Disponibilità, 24h su 24, 7 giorni su 7.
Un servizio sempre attivo, pensato per garantire supporto costante ai clienti, anche al di fuori degli orari tradizionali.

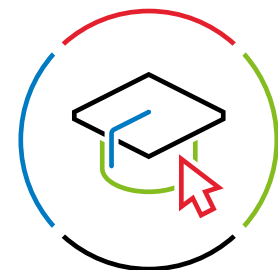


È alimentato da intelligenza artificiale.
La documentazione è redatta dai nostri operatori, supportati dall'intelligenza artificiale tramite Copilot. L'utilizzo dell'AI, in questo caso, riduce l'effort di redazione di circa l'80% ed ottimizza la qualità del documento.



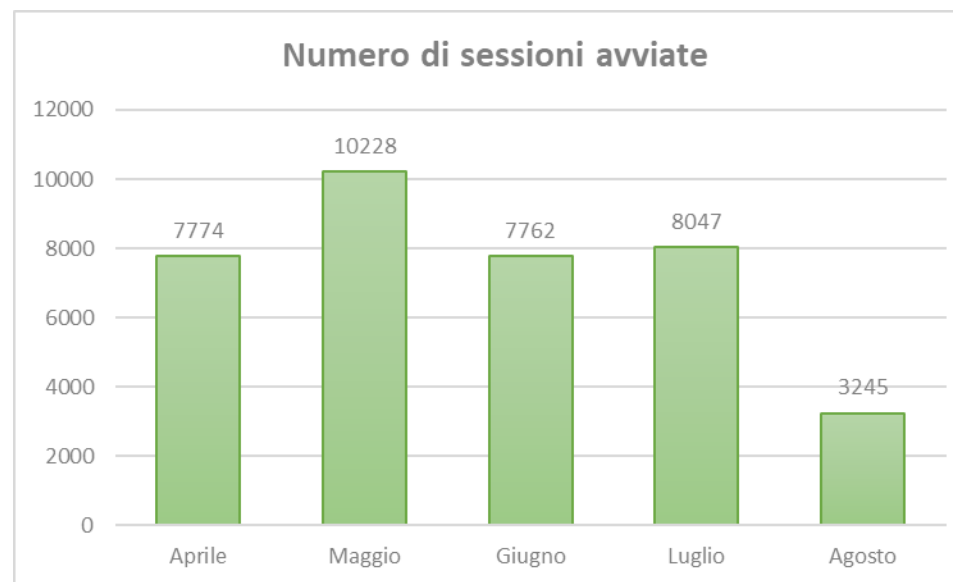
Il cliente ha sempre il controllo.
Se la risposta non è esaustiva, può scegliere come proseguire:

- ✓ Aprire un case
- ✓ Richiedere un call me back
- ✓ Avviare una live chat con un agente reale (servizio Premium)



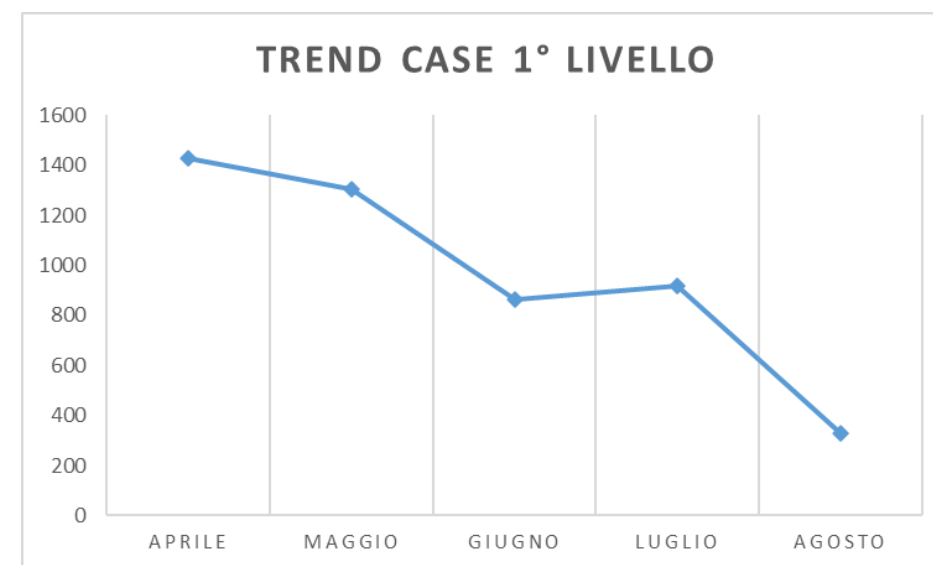
Libera tempo ed è anche un tutor.
Per i nuovi utenti, è un alleato nella fase di apprendimento. Guida, spiega, accompagna. Rende il primo impatto con il nostro prodotto molto più fluido, rapido e sicuro.

I risultati raggiunti nei primi 5 mesi

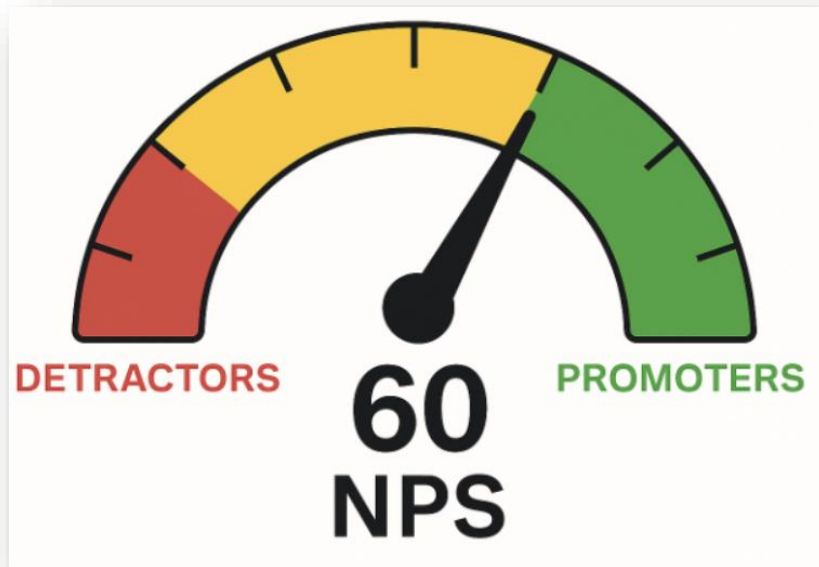


**+37.000
Sessioni**

**- 8% Riduzione media
Case 1° livello**



Qualche feedback dai nostri clienti...



«E' pratico ed intuitivo
permettendomi di avere
un risposta rapida ed
efficiente»

«Riduce nettamente i tempi di
risposta e mi aiuta a fare un
selezione di tutte le
informazioni che mi servono»

«E' comodo, affidabile e
veloce. E' la migliore
soluzione quando ho
bisogno di un chiarimento»

«Fantastico! L'assistente
virtuale è stato velocissimo e
super utile. Risolto tutto in
pochi clic, senza stress.
Davvero un servizio top!»

«Mi aiuta nella quotidianità
soprattutto in questi
periodi di lavoro intenso. E'
una bomba. »

L'AI generativa non è solo tecnologia, ma un nuovo modo di relazionarsi con il cliente...



Grazie a tutti!