



COMUNICATO STAMPA

Milano, 13 maggio 2025

***Alla AI Week 2025 Spindox mostra come l'intelligenza artificiale generativa
potenzia il supporto tecnico e aiuta i team di Service Desk***

***Il workshop presentato oggi dagli esperti di GenAI della Società, insieme a
Poste Italiane nell'ambito della manifestazione in corso a Milano.***

Spindox S.p.A. (la “Società” o “Spindox”, TICKER: SPN), società italiana leader nella consulenza tecnologica di frontiera, è **full sponsor** di **AI WEEK 2025**, il più grande evento europeo sul tema dell'intelligenza artificiale, che si svolge il 13 e il 14 maggio a Rho Fiera Milano. Durante la due giorni, oltre 250 esperti di settore, innovatori e leader visionari provenienti da tutto il mondo condividono esperienze, progetti e prospettive sul futuro della tecnologia e dell'innovazione.

Tra gli appuntamenti in programma, anche il workshop di Spindox dal titolo “Empowering Technical Support through Gen AI: The Case Study of Poste Italiane’s Financial Consulting Team”, dedicato al potenziamento del Supporto Tecnico attraverso l’impiego dell’Intelligenza Artificiale Generativa. Al centro dell’incontro, il caso di studio di Poste Italiane: un esempio concreto di **trasformazione del Service Desk a supporto della Consulenza Finanziaria**. Grazie a una visione strategica e a un percorso strutturato di lungo periodo, Poste Italiane mira a **ridurre i tempi di risoluzione dei ticket** da diversi giorni a poche ore, raggiungendo elevati tassi di **First Contact Resolution**.

Il progetto curato per Poste Italiane è solo uno dei tanti stream di lavoro che Spindox porta avanti col suo gruppo dedicato all’Applied AI. Un team formato da oltre 100 persone, con una solida competenza in materia di modellizzazione matematica, visione artificiale, linguistica computazionale, algoritmi di simulazione e ottimizzazione, reti di deep learning e modelli di intelligenza artificiale generativa. Particolarmente significative sono le esperienze maturate in contesti quali l’ottimizzazione dei processi di pianificazione strategica, gestione delle scorte, distribuzione ai punti vendita e riassortimento, nonché in ambiti come la manutenzione predittiva, l’automazione del ciclo di software development (documentazione, coding, testing, supporto tecnico), l’ottimizzazione delle rotte



delle flotte di autotrasporto, aeree o navali, la produzione di materiali di marketing.

Per Poste Italiane Spindox ha costruito un sistema per la classificazione e soluzione automatica di ticket, basata su una vasta knowledge base composta sia da documenti in formati eterogenei sia da log applicativi estratti in tempo reale, oltre che da ticket passati. Funzionalità imprescindibile è la gestione del feedback degli utenti, atto ad alimentare un circolo virtuoso con 'human-in-the-loop'.

Tommaso Colombo, Head of AI di Spindox, ha dichiarato: «Per noi di Spindox l'innovazione e l'intelligenza artificiale sono elementi inscindibili del nostro approccio, e questa occasione ci consente di dimostrare concretamente come Spindox sappia integrarli per offrire soluzioni di eccellenza e personalizzate secondo le esigenze dei diversi clienti. La nostra missione è generare valore e impatto costruendo ecosistemi intelligenti, etici e incentrati sull'uomo, dove l'IA amplifica le competenze, guida la resilienza e prepara le aziende alle sfide di domani.»

Riguardo Spindox

Spindox Spa opera nel mercato dell'information technology, con la missione di sostenere l'innovazione dei propri clienti attraverso la consulenza tecnologica di frontiera, la ricerca industriale e l'offerta di prodotti. Le competenze del Gruppo coprono le seguenti aree: IT Strategy and Governance, User Centric Experience, Products & Services, Quality Assurance, Data Intelligence, Operations & Maintenance, Vertical Solutions, Emerging Technologies e R&D. Spindox è fra le realtà del settore con il più alto tasso di crescita (CAGR 2021-2023 pari al 25,5%). Il Gruppo conta 1.300 dipendenti (al 31 dicembre 2023) distribuiti in dieci sedi italiane: Milano, Roma, Maranello MO, Torino, Firenze, Cagliari, Baronissi SA, Trento, Bari e Ivrea TO e quattro filiali estere in Spagna, Svizzera, Regno Unito e USA.

Spindox S.p.A.

Sede legale: Via Bisceglie 76, 20152 – Milano

Referente: Paolo Costa, Chief Marketing and Communications Officer, Investor Relations Manager

E-mail: paolo.costa@spindox.it

Tel.: +39 02 910 95101

Euronext Growth Milan Advisor & Specialist

Integrae SIM S.p.A.

Piazza Castello, 24, 20121 – Milano

E-mail: info@integraesim.it

Tel.: +39 02 8050 6160



Sito internet: www.spindox.it

Linkedin: <https://www.linkedin.com/company/spindox/>