

CX Talk

Passion For Customers 2025

16 Aprile 2025



Scannerizza il QR code
per validare la tua presenza



Welcome

Edenred Tech Essentials



Let's start!



QUANTO NE
SAPPIAMO DI
TECH?!



TECK ESSENTIALS

OBIETTIVI

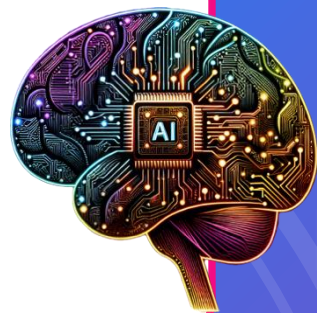
Capire cosa c'è
davvero dietro ai
«buzzword» tech

Colmare i gap che
ostacolano
l'innovazione
quotidiana

Parlare tutti la
stessa lingua
digitale

Parliamo di:

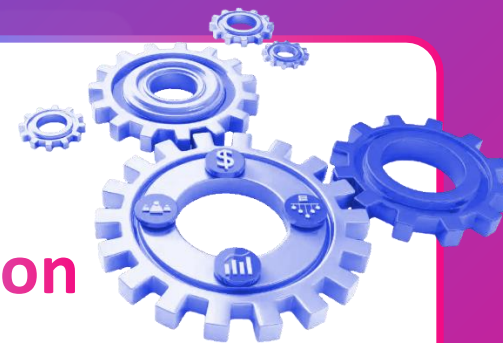
Intelligenza
Artificiale



Cloud
Computing



Agile
Adoption



Cyber
Security

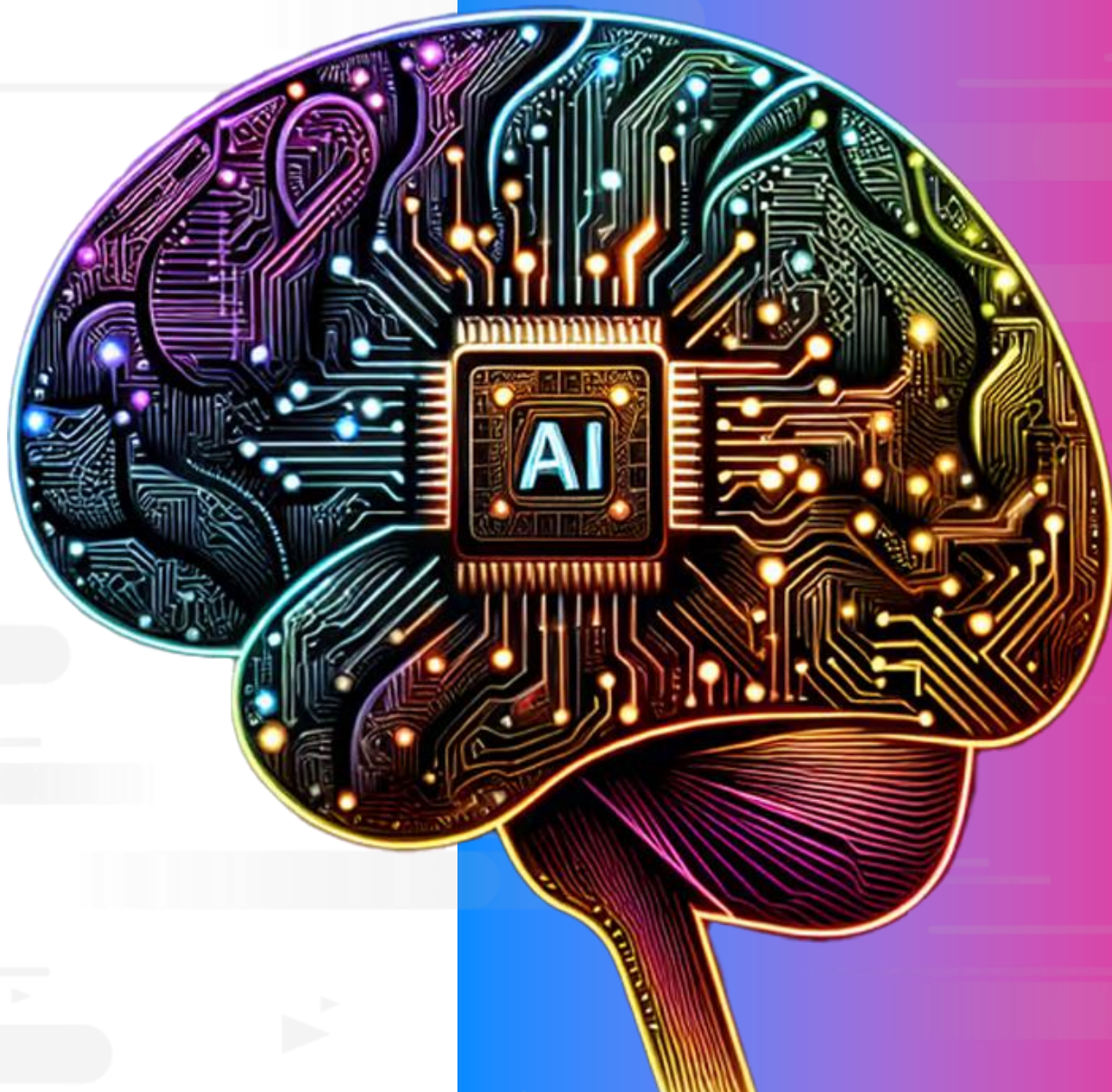


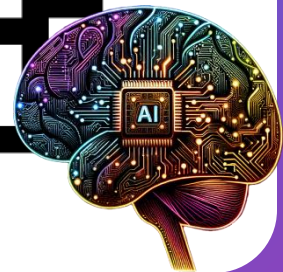
RPA



Intelligenza Artificiale

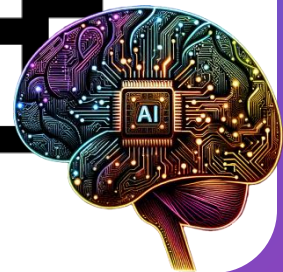
Come mettere l'AI al servizio
delle persone, non solo dei
processi





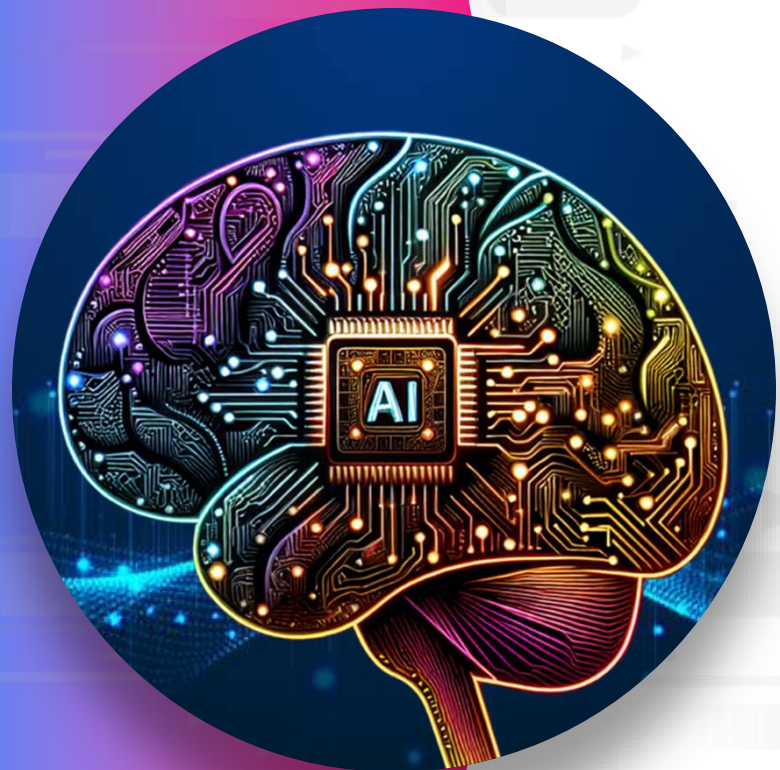
INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'AI sa già fare
qualsiasi cosa: basta
darle abbastanza
dati?



INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Un **limite** della
Generative AI è che...



Intelligenza Artificiale

Potenza predittiva

Elabora enormi dataset, svela pattern nascosti

Limiti di contesto

Non sostituisce l'intuito umano, serve guida.

Privacy & Governance

Rivoluzione sì, ma con regole chiare.



Intelligenza Artificiale

Predire i bisogni, anticipare le soluzioni

Raccomandazioni smart

Suggerimenti cuciti su misura.

Automazione conversazionale

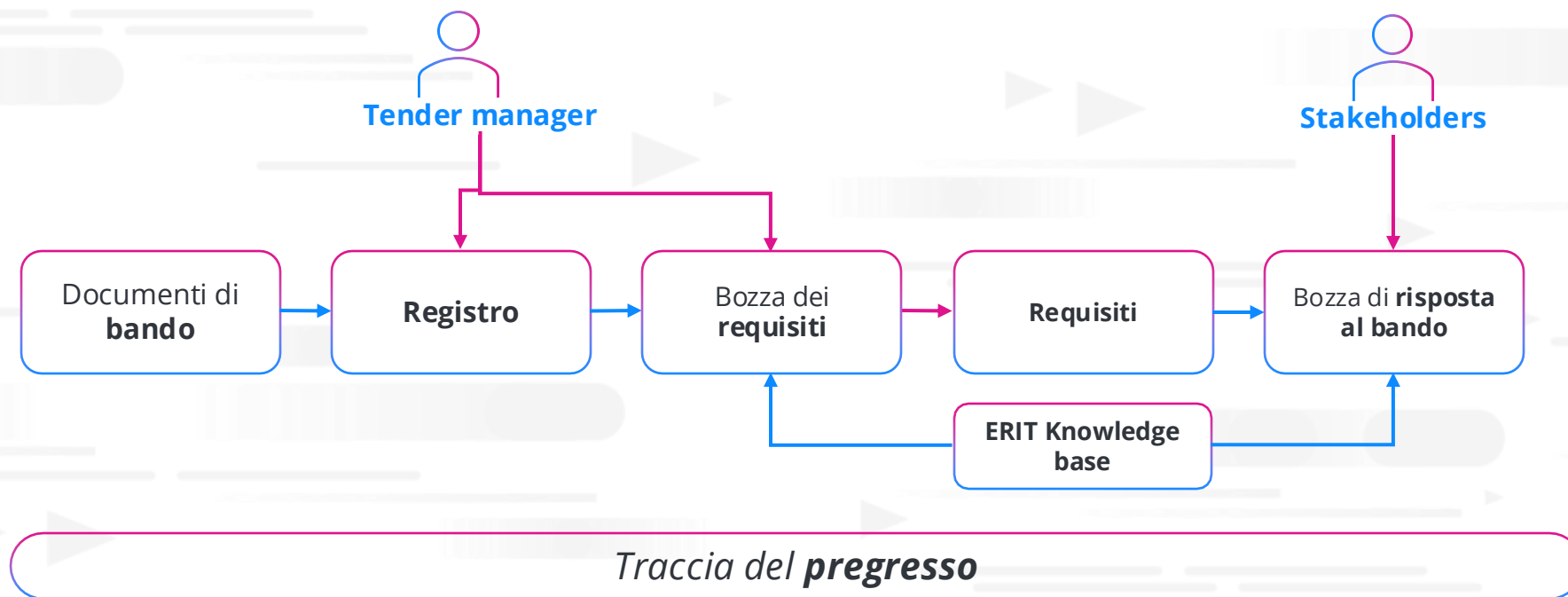
Assistenza 24/7 più fluida.

Analisi predittiva

Risolvere i bisogni del cliente prima che emergano.

Gestione smart delle Gare d'Appalto

Una **nuova applicazione web intelligente in SSO** per migliorare il processo di gestione delle gare d'appalto



Agile Adoption

Come rispondere al
cambiamento senza perdere
direzione





AGILE ADOPTION

Obiettivi programmati
a **6 mesi** possono
coesistere con la
flessibilità Agile?



AGILE ADOPTION

Cosa **NON** è l'Agile?



Agile Adoption

Release a tappe brevi

Test continui e feedback immediati

Backlog vivo

Priorità che si adattano alle esigenze del cliente.

Team cross-funzionali

Tutti coinvolti, dall'idea al lancio.



Agile Adoption

Priorità che cambiano, risposte che arrivano

Risposte fulminee

Soluzioni ai problemi emergenti senza mesi di attesa.

Miglior prodotto finale

Ogni rilascio integra feedback reali.

Crescita step by step

Si costruisce la vision a lungo termine, correggendo la rotta strada facendo.



Gestione Gare

Predisposizione di un **team cross funzionale all'avvio di una gara**, composto da referenti Sales, Benefits & Engagement, Prodotto, Tech, con le **competenze necessarie per la delivery del progetto**

AGILE



Reattività alle richieste del cliente



PoC frequenti per ricevere feedback sul prodotto finale



Cliente al centro del processo evolutivo del prodotto

WATERFALL



Raccolta requisiti iniziale parziale per ritardo nella definizione degli stessi



Modifiche recepite **a valle dello sviluppo** come change request



Prodotto non in linea con le necessità del cliente



Project Portfolio Management

Team cross dipartimentale di 10 persone, ognuna di una direzione differente, con obiettivo di valutare le richieste **individuando le priorità** non per direzione ma **a livello aziendale**

New Edenred WoW

+ STRATEGIA

UAM



GARE



OMER



CRM



OM



Finance



ACE



CAP5



- EVOLUTIVE

Old Edenred WoW

+ EVOLUTIVE



CRM



OM



Finance

UAM



GARE



OMER



ACE



CAP5



- STRATEGIA

Cyber security

Come proteggersi in un'epoca in cui ogni connessione può diventare un varco



CYBER SECURITY



Tenere i file su un
disco fisico è più
sicuro che tenerli in
cloud?





CYBER SECURITY

Quale di queste
pratiche può aiutare a
prevenire il phishing?





Cybersecurity

Scudo dinamico

difendere oggi e prevedere domani.

DNA della trasformazione digitale

nessuna crescita senza sicurezza.

People + Tech

la cultura aziendale è la prima linea di difesa.



Cybersecurity

Affidabilità che fa la differenza

Protezione dati

Clienti rassicurati, brand solido.

Continuità operative

Servizi attivi anche sotto attacco.

Spazio all'innovazione

Sperimentare nuove soluzioni senza paura di vulnerabilità.



Tre difese contro gli attacchi DDOS



Web Application Firewall (WAF),
incluso il modulo DDoS, su tutte
le aree



Blocco geografico per Russia,
Ucraina e Bielorussia



Soluzioni di sicurezza differenziali,
tra cui Cloudflare con CAPTCHA e
WAF AWS con protezione anti-
DDoS.



Individuare eventuali **vulnerabilità**



Limitare il **traffico** da queste aree



Rete di **sicurezza** gestita da terze parti

Identity Access Management

Dal **processo manuale** a un **processo semi-automatico**





RPA

Robotic Process Automation

Come liberarsi dai flussi di lavoro
ripetitivi a basso valore aggiunto





RPA

Se un processo è
parzialmente
automatizzabile e richiede
un passaggio umano,
l'RPA può comunque
risultare utile?



RPA

Quale delle seguenti affermazioni **descrive meglio** la tecnologia RPA?



RPA

Robotic Process Automation

Software instancabile

Esegue compiti ripetitivi, 24/7, con precisione chirurgica.

Flow master

Traccia procedure e click come un “umano virtuale” senza distrazioni.

Tempo regalato

Sgrava il team dalla burocrazia, per dedicarsi all'innovazione vera.

RPA

L'automazione che migliora le relazioni

Attese ridotte

Il cliente riceve risposte e soluzioni più veloci.

Zero errori

Affidabilità nei dati e nelle pratiche, fiducia consolidata.

Focus umano

Il team si dedica alle relazioni e al problem-solving avanzato, non alle noie ripetitive.



Robotic Process Automation

Automatizzazione del processo di **reset delle password (Security Incident)**



5 ticket gestiti (**28** reset delle password)



-99,7% tempo di gestione
24h pre RPA **vs** 5 min post RPA

Automatizzazione del processo di **reset dei numeri dei beneficiari Ferservizi**



172 reset di numeri



-99,7% tempo di gestione
24h pre RPA **vs** 5 min post RPA

Cloud Computing

Come scalare l'innovazione
aziendale senza limiti fisici





CLOUD COMPUTING

Se salta la connessione,
i servizi su cloud
diventano
immediatamente
inutilizzabili?



CLOUD COMPUTING

Quali misure vengono adottate per garantire che i servizi cloud rimangano **attivi** e **funzionanti** anche se ci sono problemi in una determinata area geografica, come un'interruzione di corrente o un disastro naturale?



Cloud Computing

Risorse “elastiche”

Scale-up istantaneo, niente sprechi

Innovation core

Terra fertile per AI, Big Data e release fulminee

Accessibilità globale

Servizi sempre pronti, su qualsiasi dispositivo e area geografica.



Cloud Computing

La base invisibile di ogni interazione fluida

Servizi senza interruzioni

I clienti accedono h24,
zero downtime.

Personalizzazione rapida

lanciare nuove funzioni è
questione di click.

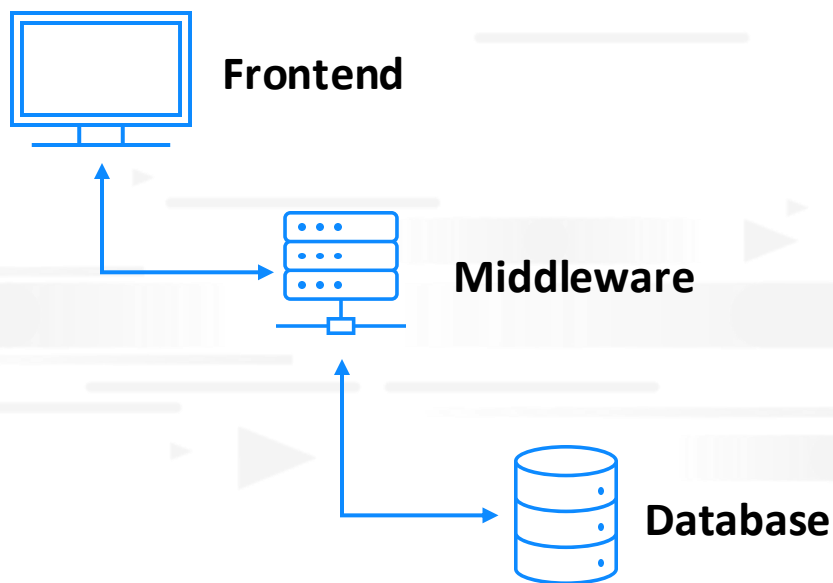
Scalabilità su domanda

Se la customer base
cresce, il servizio regge il
ritmo.

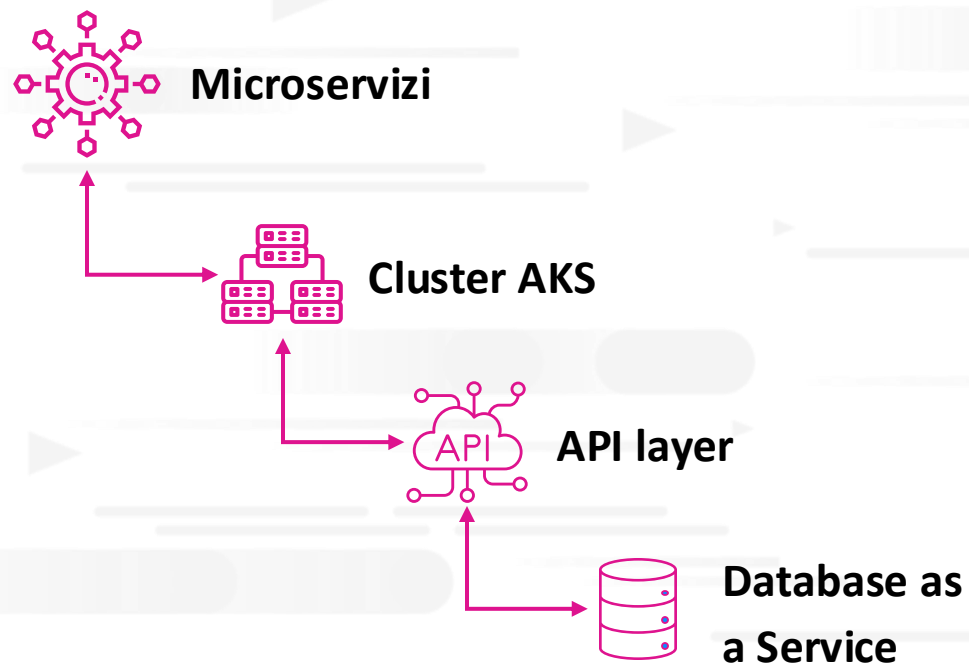


Infrastruttura On-Premise (SGOC) vs Cloud (OMER)

SGOC



OMER





Infrastruttura On-Premise (SGOC) vs Cloud (OMER)

SGOC		OMER
Limitata e costosa	Scalabilità	Elastica (modifica risorse in base al carico)
Team IT dedicato	Manutenzione	Gestione da parte del provider cloud
Costi iniziali elevati per hw, licenze sw ed infrastruttura	Costi	Modello pay-as-you-go e ottimizzazione costi
Innovazioni lente a causa della rigidità infrastrutturali e difficoltà di integrazione	Flessibilità e innovazione	Maggiore flessibilità nell'adozione di nuove tecnologie e pratiche di sviluppo
Richiesta di investimenti significativi in termini di sicurezza	Sicurezza e compliance	Disponibilità di strumenti avanzati di sicurezza e conformità



E nel futuro?

Quale di queste nuove tecnologie ritieni avrà il **maggior impatto** sul futuro di Edenred?



Ricordati di validare la tua
presenza per ottenere
CX Coin



Ti è piaciuto il Talk?
Dicci la tua!