



Mazzon (Iren): "Con ServiceNow ottimizziamo il ticketing"

Descrizione

(Adnkronos) "Ad oggi con ServiceNow abbiamo già introdotto strumenti di Intelligenza artificiale come l'AI Assist, che ci consente di ottimizzare ulteriormente l'ambito del ticketing e di automatizzare l'indirizzamento dei ticket stessi". Così Luca Mazzon, Head of Ict Solutions Corporate and Energy Management di Iren, a margine del ServiceNow AI Summit. L'evento, ora in corso negli East End Studios di Milano, rappresenta un'occasione per approfondire i temi legati all'Intelligenza artificiale, per scoprire le soluzioni più innovative e confrontarsi con gli esperti del settore, esplorando le modalità con cui è possibile adottare questo strumento nelle pratiche aziendali e nel lavoro di tutti i giorni.

L'incontro è stato organizzato da ServiceNow, società di software statunitense che ha sviluppato una piattaforma di cloud computing per aiutare le imprese a gestire le operazioni e i flussi di lavoro digitali. L'avventura di ServiceNow in Iren inizia nel 2020, racconta Mazzon, apportando fin da subito benefici su processi come quello dell'ITSM, dunque nella gestione del ticketing, efficientando processi aziendali che in quel momento erano molto critici perché non strutturati e bisognosi di una piattaforma.

Con ServiceNow abbiamo fatto un passo in avanti, continua il manager, arrivando a un sistema in grado di guidarci nella gestione dell'incident, del change e delle service request. Quanto al futuro, pensiamo di incrementare ancor più questo contributo, conclude Mazzon, integrando ulteriormente questa piattaforma nei nostri processi aziendali. E non solo nel mondo dell'ITSM, ma anche nell'HR e nel risk management.

"

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Giugno 17, 2026

Autore

redazione

default watermark