



## L'intelligenza artificiale e il futuro del lavoro: come De Agostini Publishing sta migliorando l'efficienza operativa



- Accelerare l'accesso alle informazioni aziendali
- Ridurre il volume dei ticket di assistenza IT
- Realizzare un modello as-a-service flessibile e scalabile

### L'AZIENDA E LE ESIGENZE

L'adozione dell'intelligenza artificiale (AI) non è solo una decisione strategica. È anche una necessità per le aziende che vogliono rimanere competitive in un mercato sempre più complesso e dinamico. L'intelligenza artificiale ha il potenziale per migliorare l'efficienza operativa, ridurre i costi e contribuire a soddisfare meglio le esigenze dei clienti, rendendo le organizzazioni più agili e pronte ad affrontare le sfide future.

Spesso, però, la mancanza di competenze specialistiche, la complessità tecnologica e le difficoltà nell'identificare gli ambiti applicativi prioritari rallentano l'innovazione e possono addirittura impedire l'adozione dell'IA nelle aziende.

Quindi, qual è l'approccio corretto da seguire quando si implementa l'IA? E come si può generare un vantaggio competitivo dall'IA? Davide Ardizio, Chief Information Officer di De Agostini Publishing, spiega gli obiettivi e le aspettative che hanno portato all'adozione di Daisy, una piattaforma di document intelligence multi-agent sviluppata e implementata con Mauden, azienda del Gruppo Ricoh leader nell'integrazione di sistemi di AI.



De Agostini Publishing fa parte del gruppo multinazionale italiano De Agostini, che opera in oltre 20 paesi ed è specializzato nello sviluppo, nella produzione e nella distribuzione di articoli da collezione, letteratura seriale, prodotti per l'hobbistica e la formazione. Il modello di business dell'azienda si basa sull'innovazione dei prodotti e su un'ampia distribuzione internazionale. Da tempo De Agostini Publishing è impegnata in un processo di trasformazione aziendale che prevede l'ampliamento del portfolio prodotti, l'espansione nei mercati globali e il rafforzamento del canale eCommerce, senza abbandonare la tradizionale presenza nel retail.

"La trasformazione aziendale in corso coinvolge diversi reparti, tra cui vendite, marketing e supply chain, aumentando i carichi di lavoro e le attività operative", spiega Davide Ardizio. "In questo contesto, la tecnologia ci permette di semplificare i processi aziendali e di aumentare la produttività nel breve termine, oltre a supportare le decisioni e a favorire approcci predittivi nel medio e lungo periodo. L'introduzione dell'IA può fornire un ulteriore valore strategico se affrontata e applicata nel modo giusto".

## LA SOLUZIONE

### Daisy, il virtual agent per gli utenti aziendali

Il virtual agent Daisy (De Agostini Artificial Intelligence Support Yield) è stato sviluppato per consultare la knowledge base aziendale di De Agostini Publishing e fornire risposte rapide e semplici agli utenti. Questo non solo migliora l'accesso alle informazioni, ma consente di utilizzare meglio i sistemi aziendali



Abbiamo scelto Mauden non solo per la sua esperienza tecnica e di consulenza, ma anche perché ci ha presentato casi d'uso concreti che si adattavano perfettamente alle nostre esigenze. Il supporto di Mauden è stato fondamentale durante la fase di progettazione e, ancor prima, quando stavamo valutando il miglior metodo di erogazione del servizio.

DAVIDE ARDIZIO  
CHIEF INFORMATION OFFICER  
DE AGOSTINI PUBLISHING



"La collaborazione con De Agostini Publishing è un classico esempio della metodologia 'journey to AI', che prevede l'utilizzo di componenti personalizzati per rispondere a esigenze specifiche."

DANIELE NATALI  
TECHNOLOGY LEADER, AI LAB  
MAUDEN

e gestire in modo più efficace processi e procedure interne.

"Abbiamo scelto Mauden non solo per le sue competenze tecniche e di consulenza, ma anche perché ci ha presentato casi d'uso concreti che si adattavano perfettamente alle nostre esigenze", continua Davide Ardizio. "Il supporto di Mauden è stato fondamentale durante la fase di progettazione e, ancor prima, quando stavamo valutando il miglior metodo di erogazione del servizio. Abbiamo considerato il numero potenziale di richieste per utente e i livelli di utilizzo, come parte della nostra valutazione del potenziale ritorno sull'investimento".

Daniele Natali, Technology Leader, AI Lab di Mauden, continua: "Per l'architettura di Daisy, il cliente ha optato per un approccio di tipo infrastructure-as-a-service. Si tratta di una soluzione pay-per-use che offre flessibilità, versatilità e scalabilità. Il modello di delivery è in linea con l'obiettivo del cliente di introdurre gradualmente l'intelligenza artificiale, valutando i costi e comprendendo l'effettivo coinvolgimento degli utenti. La collaborazione con De Agostini Publishing è un classico esempio della metodologia 'journey to AI', che prevede l'utilizzo di componenti personalizzati per rispondere a esigenze specifiche."

Daisy può accedere alla knowledge base dell'azienda, che fa riferimento ai processi di supply chain, marketing e vendita, oltre alla sicurezza informatica e alle procedure HR. Il sistema include inoltre tutte le attività che definiscono i canali di vendita, i sistemi di supporto, le funzionalità applicative e gli user codes. Sviluppato come un singolo

virtual agent, Daisy continua ad apprendere man mano che nuovi documenti vengono aggiunti alla knowledge base. Inoltre, Daisy ridurrà progressivamente il numero e la ripetitività dei ticket di assistenza IT, contribuendo a migliorare l'efficienza e a ridurre i costi di supporto.

## I VANTAGGI

### Innovazione tecnologica a favore del business

Daisy è stata sviluppata come nativamente multilingue. Le principali esigenze aziendali riguardano italiano, inglese, spagnolo e giapponese. Il virtual agent è comunque in grado di rispondere in qualsiasi lingua, indipendentemente da quella dei singoli documenti presenti nella knowledge base.

Le azioni proattive sono fondamentali per evitare che l'entusiasmo iniziale attorno a Daisy si affievolisca, causando un progressivo calo dell'utilizzo e un impatto negativo sul successo del progetto. Per Davide Ardizio, questo significa "investire nella formazione per prepararsi all'utilizzo corretto di Daisy e per definire aspettative realistiche". Coinvolgere attivamente gli utenti attraverso un sistema di feedback implementato all'interno della piattaforma diventa strategico".

Attualmente Daisy è implementata all'interno di De Agostini Publishing. Il prossimo passo sarà quello di estendere il virtual agent ad altre aree aziendali ed entità all'interno di un gruppo più ampio.

Inoltre, è possibile aggiungere alla piattaforma profili di accesso configurabili. "In futuro, saremo in grado di creare nuove applicazioni Daisy con profili di accesso specifici per i diversi gruppi di utenti", spiega Davide Ardizio.



"L'introduzione dell'IA può offrire un valore strategico aggiuntivo se affrontata e applicata nel modo giusto".

DAVIDE ARDIZIO  
TECHNOLOGY LEADER, AI LAB  
MAUDEN



"Nel modello multi-agent, ogni virtual agent sarà dedicato a un ambito specifico, con permessi basati sul ruolo dell'utente. Inoltre, ogni agent sarà in grado di interagire con gli altri per offrire risposte coordinate, basate esclusivamente sulle informazioni a cui l'utente è autorizzato ad accedere".



Fondata nel 1987, Mauden supporta le aziende nell'evoluzione dell'IT verso modelli sicuri, efficienti e sostenibili. L'azienda impiega 180 persone nelle tre sedi di Roma, Milano e Torino, oltre ad altri 220 specialisti in loco presso i clienti. La sua offerta è strutturata su quattro pilastri: Cloud ibrido, protezione dei dati, intelligenza artificiale e gestione dei mainframe. L'azienda si avvale di partnership di lunga data con i principali fornitori di tecnologia per offrire soluzioni su misura, incentrate sull'azienda e in linea con le esigenze specifiche dei clienti.

Dal 2020, Mauden fa parte del Gruppo Ricoh, combinando la solidità di un leader globale con la stessa spinta innovativa che l'ha accompagnato fin dal primo giorno.

## RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino.

Dalle tecnologie per la collaborazione alle piattaforme per la gestione e la prenotazione di spazi e risorse, dagli smart locker alle soluzioni per il printing e l'automazione dei processi documentali, fino ad arrivare alla realizzazione di infrastrutture IT scalabili e sicure: Ricoh supporta le imprese di tutte le dimensioni nell'adozione di modalità di lavoro dinamiche e flessibili, che garantiscono ai dipendenti la migliore user-experience.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 Paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2026 ha realizzato un fatturato complessivo di 2.608 miliardi di yen (circa 16.4 miliardi di dollari).

Per ulteriori informazioni, visitare il sito [www.ricoh.it](http://www.ricoh.it).

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)

I fatti e le cifre riportati in questa brochure si riferiscono a casi aziendali specifici. Situazioni differenti possono produrre risultati diversi. Tutti i nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono marchi registrati di proprietà dei rispettivi titolari. Copyright © 2026 Ricoh Europe PLC. Tutti i diritti riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e /o l'impaginazione, non può essere modificato e /o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Europe PLC.