



NetEye Conference 2026

AI & Human Insight: la coesistenza strategica per le IT Operations

**Tame chaos and demanding users.
A journey to a streamlined workflow**

Giovanni Aneloni & Giuseppe Di Garbo



Agenda

- Chi siamo: il Gruppo SAVE
- Un gruppo, più scali e competenze
- La sfida e la soluzione in sintesi, poi vi spiego
- Cosa facciamo? Spoiler: non voliamo
- Tra le infrastrutture essenziali c'è l'ICT
- Tanto ICT, tante rogne
- Perché è importante? L'aeroporto è un tubo di flusso
- La tecnologia è il nostro mestiere: Jira come regia operativa
- I perks di Jira: meno overhead, più flusso
- Lo strumento da solo non basta
- Risultato 1: Non solo ticket, ma anche Reclami e Suggerimenti
- Risultato 2: SPOC – Escalation IT e Progetti ADS
- Prendere il volo: SaaS, AI e Rovo
- Miglioramento AI: Strategia Chatbot First

Service Management

Chi siamo: il Gruppo SAVE

MISSIONE

Essere leader nei servizi per chi viaggia, in modo innovativo e con alti livelli di qualità.

1987

Anno di costituzione di SAVE

18,3 M

Passeggeri 2024 nel Polo
Aeroportuale del Nord Est

5

Aeroporti nel perimetro esteso: VCE,
TSF, VRN, VBS, Charleroi

Siamo un gruppo di servizi al viaggiatore, ma ogni servizio oggi ha un componente digitale.



Chi siamo: il Gruppo SAVE

SAVE S.p.A.
Holding e capogruppo

Aer Tre S.p.A.

Aeroporto di Treviso

Marco Polo Park

Parcheggi e mobilità

Naitec

Software e prodotti chiavi in mano per
il settore aeroportuale

Venezia Logistica Europa

Servizi Cargo

Aeroporto Valerio Catullo

Verona e Brescia Montichiari

Brussels South Charleroi

Partecipazione estera

La complessità non è solo tecnica: è societaria, geografica, operativa e soprattutto di servizio.

La sfida e la soluzione in sintesi, poi vi spiego

Domare il caos non significa “fare più ticket”: significa trasformare segnali dispersi in azioni tracciabili.

1 Contesto

Un aeroporto è un ecosistema ad alta criticità: persone, servizi, infrastrutture e aspettative convivono in poco spazio.

2 Caos

Richieste tecniche, reclami, progetti e documentazione arrivano da canali diversi e con urgenze diverse.

3 Workflow

Jira Service Management, con Würth IT, ci ha aiutato a rendere il lavoro ordinato, visibile e scalabile.



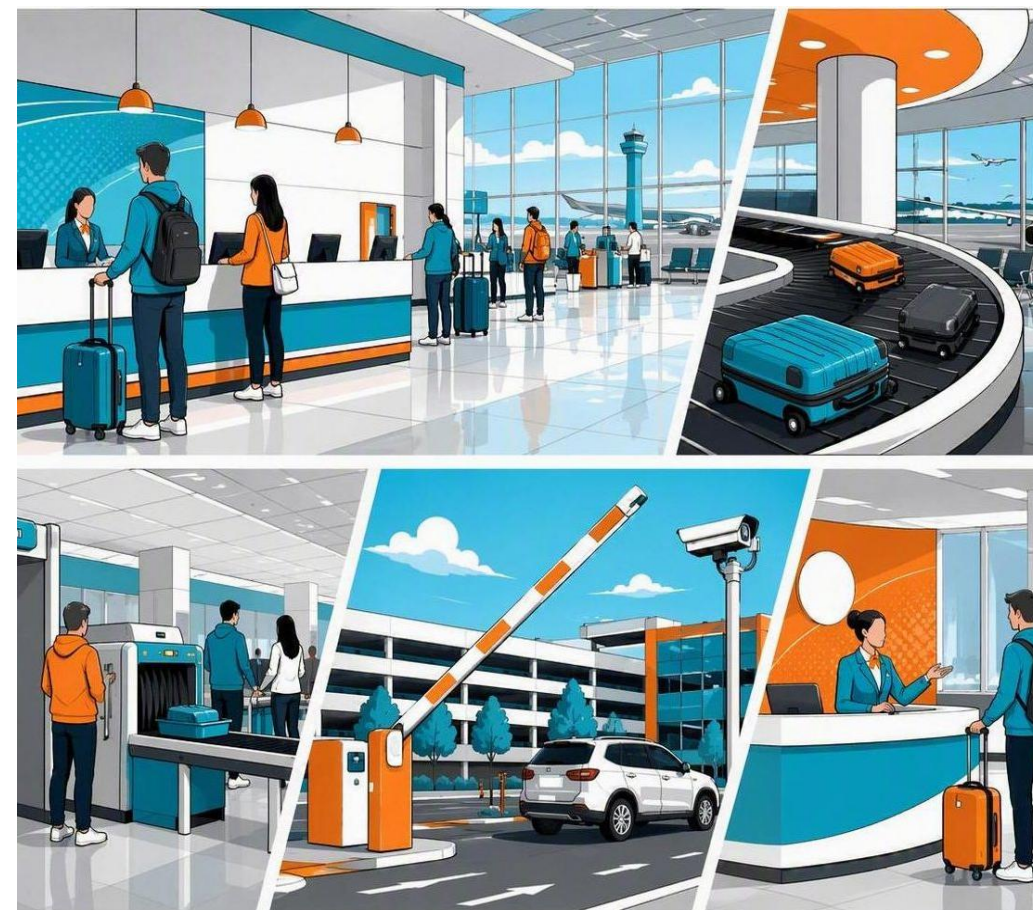
Cosa facciamo? Spoiler: non voliamo

Le compagnie aeree fanno volare gli aerei.

Noi facciamo scorrere l'aeroporto.

- **Passeggeri**
Accoglienza, informazioni, assistenza, reclami
- **Compagnie**
Operazioni di scalo, coordinamento, servizi accessori (deicing ecc.)
- **Bagagli e Security**
processi fisici che devono restare sincronizzati
- **Parcheggi e Infrastrutture**
mobilità, edifici, impianti, continuità operativa

Se un pezzo si ferma, l'utente non vede un sistema guasto: vede una coda.



Tra le infrastrutture essenziali c'è l'ICT

Oggi quasi ogni servizio aeroportuale è abilitato da software, rete, integrazioni e dati.

1. Front-end visibile

portali, app, desk, comunicazioni

2. Processi operativi

ticket, incident, richieste, escalation

3. Integrazioni

Sistemi aeroportuali, fornitori, knowledge base

4. Governance

Priorità, SLA, audit trail, responsabilità

L'ICT non è più "il reparto dei computer":
è il sistema nervoso operativo.



Tanto ICT, tante rogne

Ogni malfunzione blocca qualcuno. Il problema non è ricevere richieste: è trasformare il ribollire entropico in una sequenza ordinata di azioni correttive.



Caos non eliminato. **Caos addomesticato.**



Perché è importante? L'aeroporto è un tubo di flusso

Milioni di persone attraversano uno spazio piccolo, regolato, interdipendente.

Una strozzatura non resta "locale": la pressione sale, le code crescono e la reputazione finisce al telegiornale.

domanda + urgenza + visibilità

pressione operativa

Il ticket è solo il sintomo digitale di qualcosa che, fuori dallo schermo, sta rallentando.



La tecnologia è il nostro mestiere: Jira come regia operativa

Jira Service Management ci ha dato un punto di raccolta multicanale per utenti interni ed esterni:
non solo ticket, ma flussi governati.

1

Assistenza tecnica

incident, request, escalation
e SLA

2

Reclami passeggeri

tracciabilità end-to-end verso
i servizi di scalo

3

Progetti ICT

avanzamento e priorità
per le 4 unità della direzione

4

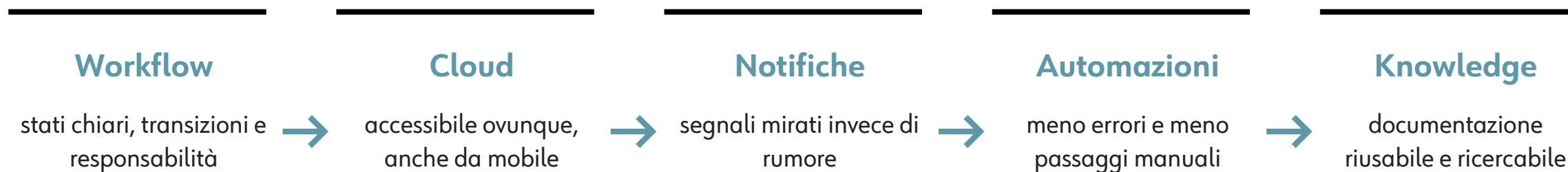
Documentazione

Confluence/knowledge base:
progetto, tecnica, utenza

**Un solo modello mentale:
chi chiede, cosa serve, chi prende in carico, dove siamo, cosa abbiamo imparato.**

La tecnologia è il nostro mestiere: Jira come regia operativa

Il valore non è “avere uno strumento”, ma abbassare il costo organizzativo di ogni richiesta.



Risultato atteso: più tempo sulle attività a valore, meno tempo a inseguire informazioni.

Lo strumento da solo non basta

Una piattaforma potente, se calata male, diventa solo un altro posto dove accumulare confusione. La messa a terra è il vero valore.

Würth IT Italy

Partner strategico per trasformare l'idea in esercizio: analisi, disegno, configurazione, rollout e miglioramento continuo.

La domanda non è **“quali campi mettiamo nel form?”**,
ma **“quale comportamento vogliamo rendere naturale?”**



Risultato 1: Non solo ticket, ma anche Reclami e Suggerimenti

Gestione centralizzata su Jira Service Management per tutti gli aeroporti del Gruppo SAVE

1

Omnicanalità

Form integrato nel sito web di ogni
aeroporto del Gruppo.
Zero reindirizzamenti.

2

Automazione

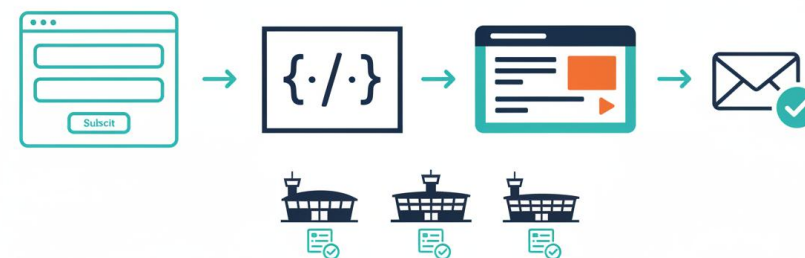
Webhook + JSM Automation:
creazione ticket, profilo cliente
e notifica email automatica.

3

Governance Multi-Aeroporto

Progetti dedicati per ogni scalo.
Dati segregati, SLA
monitorati end-to-end.

Aeroporti:
Venezia • Treviso • Verona



Dal form web al team Qualità:
ogni reclamo tracciato, notificato e governato da Jira Service Management.

Risultato 2: SPOC - Escalation IT e Progetti ADS

Service Desk come hub centrale: triage immediato, escalation specialistica e gestione strutturata dei progetti ADS.

★ Service Desk – Primo Livello (SPOC)

Triage, risposta immediata, SLA garantiti.

Comunicazione end-to-end con l'utente.

1. Security

Incidenti di sicurezza, accessi critici e gestione compliance.

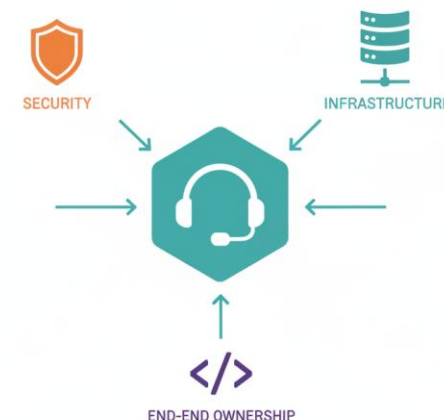
2. Infrastructure

Reti, sistemi server e hardware aeroportuale.

3. ADS – Airport Digital Solution

Bug applicativi, evolutive software e integrazioni digitali.

Il Service Desk mantiene la proprietà della comunicazione con l'utente, indipendentemente dal team che risolve.



Pianificazione Progetti

Task, Sub-task, Timeline Gantt e Milestone per ogni iniziativa

Visual Management Board

Board per Assignee: workload e bottleneck a colpo d'occhio

Prendere il volo: SaaS, AI e RoVo

Quando siamo partiti, RoVo non c'era. Ora il Cloud apre una nuova fase.

- **Sommari**
ridurre il tempo di comprensione del ticket
- **Ricerca**
trovare conoscenza in documenti, issue e storico
- **Documentazione**
generare bozze e aggiornamenti più rapidamente
- **Primo contatto**
da novembre: accogliere i clienti e filtrare le richieste iniziali

Obiettivo: **lasciare ai tecnici le attività dove il giudizio umano crea più valore. operativo.**



Miglioramento AI: Strategia Chatbot First

IN PROGRESS – In Collaudo

Rovo AI come primo punto di contatto sul Customer Portal: self-service intelligente prima del ticket.

- **Portal Chatbot First**
Request type nascosti: l'utente interagisce con Rovo AI prima di aprire un ticket.
- **Auto-Open Chat**
Banner JSM che attivano automaticamente la chat AI all'accesso al Customer Portal.
- **Riduzione Ticket Rumore**
Target: eliminare NTF (No Trouble Found) per Accessi, Password e VPN.
- **Sub-Agent Specialisti**
Routing verso agenti verticali: Accessi, Applicativi ADS, Hardware.



Obiettivo: **lasciare ai tecnici le attività dove il giudizio umano crea più valore.**





Grazie per l'attenzione!

Domande?

