



# Agentic AI

## Il futuro delle IT Service Operations

17 GIUGNO 2026 | ROMA · INAIL-DCOD | Durata: 3 ore

### AGENDA

09:30 Welcome Coffe e Registrazione

10:00 Benvenuto e apertura lavori

*P. Guidelli e V. Mordanini*

10:15 **Visione e trasformazione delle Service Operations con AI**

- Obiettivi e scenario di trasformazione digitale in INAIL
- Da un modello reattivo a uno predittivo e autonomo grazie agli Agentic AI
- AI, AIOps e automazione per una gestione unificata e proattiva dei servizi IT

*Michelangelo Gioia, Alessia Vicari*

11:15 Break

11:45 Breakout sessions

#### **AI Agents in AIOps: dall'evento all'azione autonoma**

- Integrazione dati e service topology come base dell'intelligenza operative
- Riduzione del rumore, correlazione eventi e identificazione delle root cause
- Automazione della gestione incident e remediation automatiche

*Michelangelo Gioia*

#### **Trasformare il Service Management con gli AI Agents**

- Evoluzione verso un modello centrato sull'esperienza e non sul ticket
- Classificazione automatica e prioritizzazione intelligente
- Riduzione backlog, miglioramento SLA e qualità del servizio

*Alessia Vicari*

13:00 Chiusura Lavori