



IL SERVICE DESK DEL FUTURO

Competenze, processi e tecnologie per l'innovazione

Npo
SISTEMI
A RICOH COMPANY

Idee e Valori al servizio delle Aziende

Oggi più che mai la Digital Transformation è un percorso orientato sia al miglioramento dei processi e dei prodotti, che alla creazione di business interamente basati su piattaforme digitali. Per cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione è necessario presentarsi con infrastrutture sempre sicure, funzionali e innovative.

Per questo motivo, **il ruolo dell'IT** è diventato ancora più importante, un vero e proprio **boost per l'innovazione**, un fondamentale facilitatore e moltiplicatore del business a supporto della crescita aziendale.

Come abilitare quindi questa evoluzione? Attraverso **il Service Desk del futuro**, in grado di coniugare competenze, processi e tecnologie a supporto dell'innovazione aziendale.

COMPETENZA A SUPPORTO DELL'INNOVAZIONE

La spinta costante all'innovazione si traduce e si promuove attraverso un'attenzione continua all'acquisizione di nuove competenze e conoscenze che possano valorizzare nuovi prodotti e servizi digitali e l'adozione di framework in grado di abilitare la crescita aziendale.

Per poter stabilire un solido framework di Digital Transformation è importante quindi avere chiara la visione e la strategia futura dell'azienda (in termini di persone, processi e tecnologia) e individuare margini di miglioramento e criticità al raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati.

Npo Sistemi, oltre ad essere certificato ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000, a garanzia della attinenza dei processi di Disegno (Service Design), Transizione (Service Transition) e Delivery (Service Operations) del Servizio alle best practices ITIL®, garantisce che tutti i processi siano compliant e che anche tutte le figure manageriali impiegate nella progettazione ed erogazione del Servizio siano certificate ITIL®.

ITIL, in particolare, continua a promuovere l'innovazione come presupposto fondamentale della creazione di valore aziendale: l'adozione del framework e delle best practices ITIL® costituisce in questo senso una garanzia di qualità e di continuo miglioramento dei processi.

TECNOLOGIE INNOVATIVE PER GUIDARE LA DIGITAL TRANSFORMATION

L'introduzione di tecnologie digitali all'interno dell'organizzazione del Service Desk consente di raggiungere un duplice obiettivo:

- massimizzare la user experience degli utenti finali nell'accesso al Service Desk
- ottimizzare i costi per l'erogazione del servizio stesso

L'utilizzo di Conversational AI (Chat, Chatbot), o sistemi di automazione di tipo RPA (Robotic Process Automation) massimizza la capacità delle strutture di Service Desk di qualificare, indirizzare e risolvere le richieste degli utenti con tempi di intervento ridotti e coperture di servizio H24, risolvendo in maniera automatica criticità come il reset password o lo sblocco account, così da favorire la riduzione dell'errore umano e velocizzare le attività delle persone coinvolte.

Inoltre, l'utilizzo di tecnologie cloud-based consente di garantire la continuità operativa anche in situazioni estreme, fornendo in caso di necessità, una piena ridondanza della struttura, attraverso sistemi resilienti.



PARLARE LA STESSA LINGUA

Per abilitare la trasformazione digitale serve scegliere un partner non solo qualificato, ma su cui poter contare attraverso un rapporto di fiducia e "simmetria". Serve quindi trovare un terreno comune di dialogo e corrispondenza, per esempio costituito dalle Certificazioni societarie come le "ISO/IEC" che sono spesso conformi a framework per la gestione di processi e servizi tipici del mondo IT.

Per questo Npo Sistemi garantisce una solida e provata esperienza e consulenza a livello di processi, organizzazione, strategie e soluzioni per il rinnovamento delle aziende.

Allineamento con le Best Practice e gli standard ITIL®. Tutti i Service Manager Npo Sistemi sono certificati ITIL®: 67 ITIL® Foundation, 25 ITIL® Intermediate, 2 ITIL® Expert.

Certificazioni: Npo Sistemi ha conseguito le certificazioni ISO 90001, ISO/IEC 20000-1 E ISO/IEC 27000-1.

Npo Sistemi segue un sistema di gestione integrato che garantisce flessibilità e personalizzazione del servizio attraverso i migliori standard qualitativi.

ISO 9001: La norma che descrive il vocabolario e i principi essenziali dei sistemi di gestione per la qualità e della loro organizzazione.

ISO/IEC 20000-1: La norma si riferisce al sistema di gestione delle tecnologie informatiche per l'erogazione dei servizi IT e garantisce il rispetto di standard qualitativi alti nella gestione dei processi chiave dell'azienda.

ISO/IEC 27000-1: La certificazione si riferisce alla sicurezza dei dati trattati valutando se questi siano gestiti nel rispetto dei principi di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.



UNIFIED ENDPOINT MANAGEMENT

Sempre più importante per le aziende è la gestione della compliance e sicurezza dei device (PCs, Apple Device, Smartphone Android, Tablet, PDA, etc...) in uso, nel lavoro quotidiano, dai propri utenti finali.

Npo Sistemi abilita l'end user computing attraverso l'utilizzo delle più moderne ed efficaci soluzioni UEM presenti sul mercato ed in grado di semplificare la gestione dei processi di servizio di:

- Imaging
- Patching & compliance dei sistemi operativi
- SW distribution

Utilizzando un ambiente di Test all'interno del Competence Center, Npo Sistemi simula l'ambiente di lavoro del Cliente finale verificando le piene funzionalità dei device in caso di aggiornamenti, nuove configurazioni o deploy massivi di nuove applicazioni.

La gestione in modalità Managed Service Provider di questi processi diventa un fondamentale boost per la produttività aziendale e una "garanzia" contro i rischi di sicurezza informatica.

ABILITARE L'INNOVAZIONE CON IL SERVICE DESK DEL FUTURO

Il Service Desk include generalmente molte attività ripetitive che spesso rallentano il lavoro delle persone, aumentando anche la possibilità di incorrere in errori. Spesso infatti gli operatori del Service Desk ricevono un gran numero di ticket per attività che, se automatizzate porterebbero a benefici tangibili come una migliore velocità nella risposta, maggiore efficienza nella risposta.

Per farlo **il Service Desk del Futuro realizzato da Npo Sistemi si avvale** inoltre **di un team di Governance con supporto multilingua**, che si declina su due ambiti.

Il primo, consulenziale, formato da:

- a. Service Operation Manager** incaricato e responsabile del Servizio (certificato ITIL®)
- b. Tavolo Operativo**, coeso ed efficiente, nel quale sono rappresentati, al miglior livello:
 - la capacità gestionale, organizzativa ed amministrativa
 - la competenza tecnica, per l'allestimento e l'evoluzione sicura di processi affidabili ed efficienti, ed una risposta di elevata qualità alle esigenze poste dai problemi dell'utenza dei clienti
 - la consolidata esperienza dei processi operativi, al fine di gestire i processi di Incident, Problem, Change e Asset Management

Per quanto riguarda ambiti e obiettivi operativi, il Service Desk di Npo Sistemi si avvale di consolidati modelli di start up, coordinati dal team di **Transition Management**, che garantiscono contemporaneamente continuità e velocità nella presa in carico di un nuovo servizio. La metodologia di transizione e trasformazione di Npo Sistemi è un solido insieme di linee guida, attività, strumenti e best practice leader di mercato (Prince 2®, PMI®, ITIL®), a garanzia della realizzazione di progetti efficaci.

COME SI ACCEDE AL SERVICE DESK DEL FUTURO?

Per la gestione dei processi di supporto ai propri Clienti, Npo Sistemi ha scelto di dotarsi della piattaforma ServiceNow come soluzione di ITSM, a conferma della volontà di investire nella digitalizzazione dei servizi di Digital Workplace con l'utilizzo di tecnologie leader di mercato. Per l'approfondimento di criticità verticali in ambiti specifici, inoltre, **il Service Desk interagisce con un Competence Center di secondo livello** per la gestione, sia a livello evolutivo che manutentivo, delle infrastrutture dei nostri Clienti nei seguenti ambiti:

- **Workplace Management**
- **Hybrid Infrastructure Management**
- **Security & Compliance**

Infine, **l'accesso al Service Desk Npo Sistemi avviene in modalità multicanale**, attraverso canali tradizionali quali email, n. di telefono o portali web sia attraverso piattaforme di mobile messaging e chat.

Il contact center di Npo Sistemi è in grado di gestire l'omnicanalità, seguendo il comportamento degli utenti dei nostri Clienti, gestendone in tempo reale la comunicazione indipendentemente dal punto di contatto, creando così una user experience sempre più personalizzata. La finestra di servizio del nuovo Service Desk di Npo Sistemi vede uno standard operativo da lunedì a sabato dalle 6:00 alle 22:00, estendibile su richiesta verso copertura H24 7/7.



Viale Martesana, 12, 20055
Vimodrone (MI)



www.nposistemi.it

Segui Npo Sistemi

