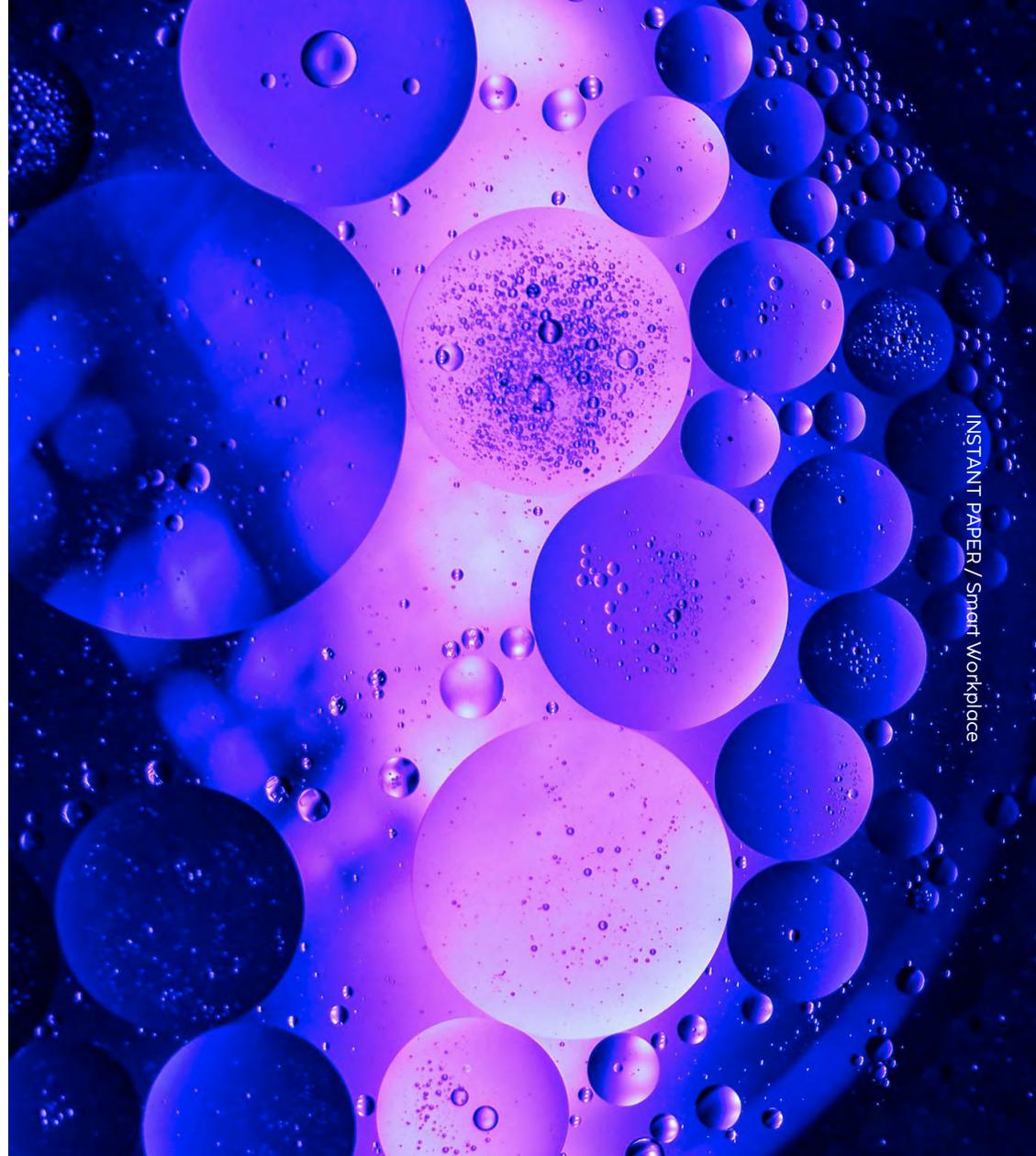




INSTANT PAPER

Smart Workplace

Bilanciare l'Intelligenza Artificiale e l'automazione con l'interazione umana nei servizi Smart Workplace.





Autori

Luca Bassignani

Smart Workplace
Director

ENGINEERING

luca.bassignani@eng.it

in [Luca Bassignani](#)

Emilio Guzzo

On site Technical Services
Senior Manager

ENGINEERING

emilio.guzzo@eng.it

in [Emilio Guzzo](#)

Simone Argenti

Service Desk Technical
Services Senior Manager

ENGINEERING

simone.argenti@eng.it

in [Simone Argenti](#)

Paola Frigerio

Service Delivery
Manager

ENGINEERING

paola.frigerio@eng.it

in [Paola Frigerio](#)

Giulio Franco

Cloud & Infrastructure
Offering Manager

ENGINEERING

giulio.franco@eng.it

in [Giulio Franco](#)

Roxana Oana

Strategic Marketing
& Content Senior Manager

ENGINEERING

roxana.oana@eng.it

in [Roxana Oana](#)



Sommario

01 / Verso un Modern Workplace	2
02 / L'Era del Workplace modellato sull'Intelligenza Artificiale	6
03 / Trasformare l'IT Service Desk	9
04 / Digital Workplace: gestione completa, unificata e sicura del ciclo di vita degli asset IT	16
05 / Il nostro approccio	20
06 / I nostri progetti	22
07 / Il futuro dello Smart Workplace	24
08 / Key Takeaways	26



WHITE PAPER / Smart Workplace / Bilanciare l'IA e l'automazione con l'interazione umana nei servizi Smart Workplace.

INSTANT PAPER / Smart Workplace





Verso un Modern Workplace

La gestione degli ambienti di lavoro ha subito cambiamenti significativi dovuti all'avvento di nuove modalità di lavoro e alle innovazioni tecnologiche, evolvendo il suo ruolo da funzione di supporto ad asset essenziale in grado di incidere sulla produttività e sulla resilienza delle organizzazioni moderne.

Le funzionalità innovative dei servizi digitali favoriscono l'evoluzione adattabile dell'ambiente di lavoro, semplificando le operazioni, promuovendo la produttività e aumentando il valore aziendale.



Negli ultimi anni, le dinamiche di interazione con la tecnologia hanno subito una trasformazione significativa. La tecnologia svolge oggi un ruolo fondamentale, **consentendo alle persone di lavorare in modo flessibile, sempre e ovunque**. Dopo la pandemia, il workplace è radicalmente cambiato. L'ascesa degli ambienti di lavoro remoti e ibridi ha ampliato i tradizionali confini del workplace al di là degli edifici adibiti ad uffici, rendendo necessari nuovi modelli lavorativi quali **Bring Your Own Device (BYOD)** e politiche di lavoro remoto che supportano la produttività e l'efficienza dei dipendenti. Durante gli ultimi due anni, oltre l'80% delle imprese ha implementato tali programmi.

Pertanto, il successo di un Modern Workplace non è basato unicamente sulle funzionalità tecnologiche, ma anche su **soluzioni che privilegiano un'esperienza d'uso soddisfacente e fluida**, ponendo i dipendenti al centro di ogni decisione e progresso. Basti pensare a come si è evoluta di recente la versatilità degli smartphone, in grado di supportare strumenti di collaborazione e comunicazione all'avanguardia, **consentendo agli utenti di accedere a qualsiasi asset lavorativo direttamente dal proprio dispositivo mobile** e trasformandoli in asset indispensabili all'interno del luogo di lavoro. Tali dispositivi fungono ora da **hub multifunzionali**, che facilitano la comunicazione istantanea, l'accesso ai dati in tempo reale e gli sforzi di collaborazione tra team dislocati.

Inoltre, per le aziende che intendono aumentare la flessibilità nella fornitura dei dispositivi, dando priorità all'esperienza degli utenti, è particolarmente utile l'espansione del **Device as a Service (DaaS)**, che consente di dotare rapidamente il personale attraverso un modello di abbonamento scalabile ed economicamente vantaggioso, semplificando la gestione e garantendo una tecnologia aggiornata.

Il progresso degli **strumenti cloud-based per il workplace** sta consentendo una rapida scalabilità dell'infrastruttura e un'ampia gestione unificata degli asset, promuovendo al contempo misure di sicurezza informatica per proteggerne gli ambienti. A tal fine, per affrontare i crescenti problemi di sicurezza determinati da questi nuovi approcci lavorativi, le aziende adottano sempre più servizi di sicurezza del cloud come le soluzioni Web Application & API Protection (WAAP), quali firewall, Identity & Access Management (IAM) e Privileged Access Management (PAM), l'autenticazione a più fattori e il controllo degli accessi basato sui ruoli (RBAC), inclusi i servizi di **Zero Trust Architecture** per verificare tutte le richieste di accesso, gestire il traffico di rete e isolare i malware.

Sebbene sia fondamentale garantire standard di sicurezza rigorosi e sincronizzazione tra dispositivi come cellulari, tablet e personal computer, la vera evoluzione risiede nell'umanizzare l'esperienza degli strumenti di collaborazione intelligenti e unificati.

Questi strumenti creano un senso di comunità e di connessione all'interno dell'ambiente di lavoro moderno, sottolineando il loro ruolo decisivo nel condurre una trasformazione digitale significativa.

L'avvento dell'IA segna un profondo cambiamento verso l'efficienza e l'innovazione, automatizzando le attività di routine e rivoluzionando il modo in cui gli utenti lavorano e prendono decisioni. La trasformazione oltrepassa i miglioramenti operativi. L'emergere di **soluzioni avanzate per uno Smart Workplace guidato dall'IA** rende il lavoro remoto e flessibile più semplice e intelligente.

La modernizzazione delle postazioni di lavoro ha apportato maggiore agilità e dinamismo alle organizzazioni. Tuttavia, il successo di uno **Smart Workplace** va oltre l'adozione tecnologica. Richiede un **approccio olistico** che allinei alle esigenze degli utenti la tecnologia e i processi.

Il fulcro di un simile approccio è coltivare una **cultura del cambiamento tecnologico e dell'apprendimento continuo**, oltre a progettare meticolosamente esperienze digitali per aumentare la produttività e la soddisfazione degli utenti.

In quest'era di lavoro remoto e collaborazione virtuale, i tradizionali vincoli fisici degli spazi d'ufficio si sono dissolti.



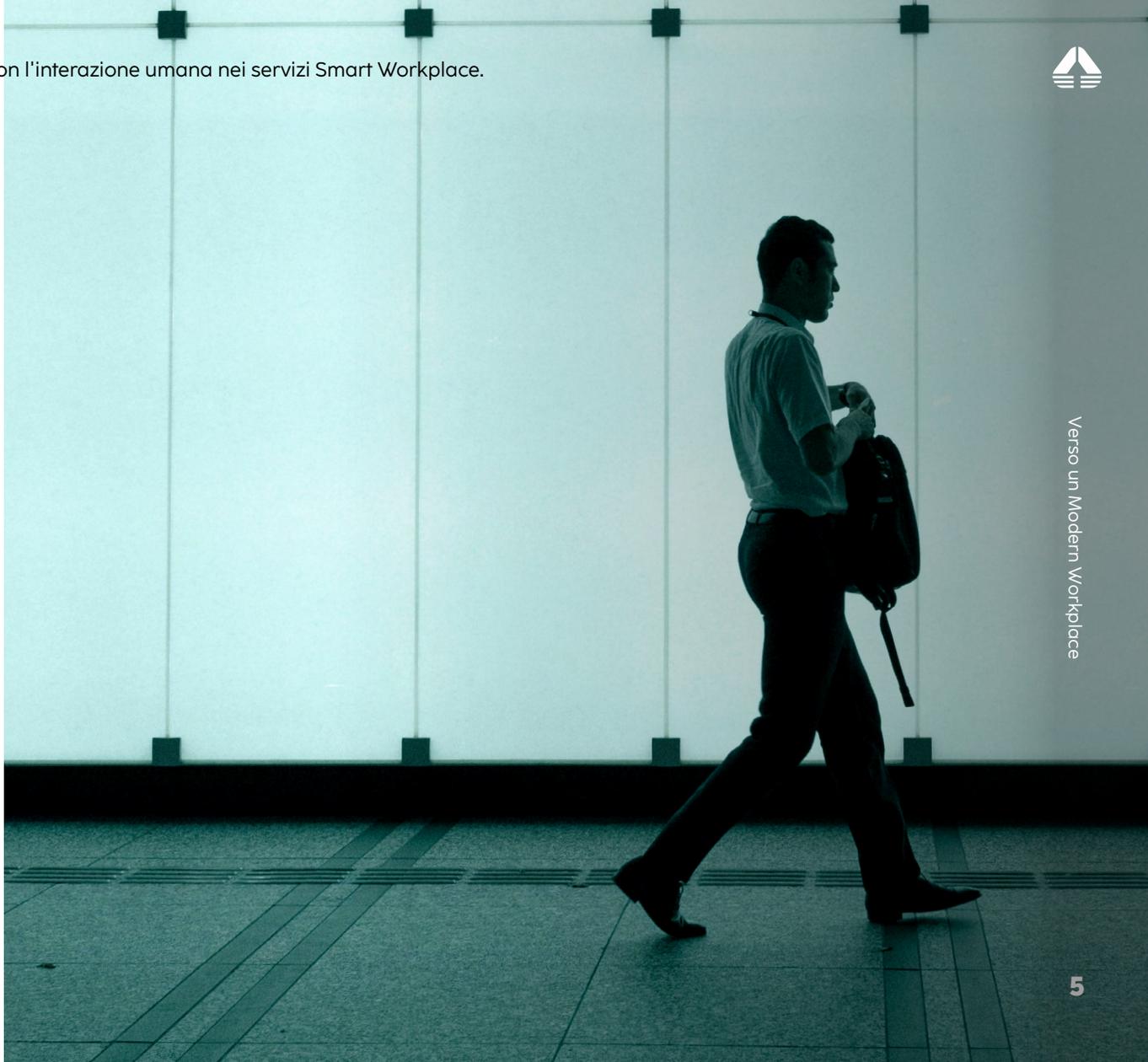
Le organizzazioni devono conformarsi, reinventando i propri processi aziendali e gli spazi di lavoro per assecondare i panorami tecnologici in evoluzione.

Si ricercano sempre più esperienze utente negli ambienti di lavoro che promuovano l'efficienza e la creatività.

L'approccio human-centric negli ambienti di lavoro e nei servizi agli utenti favorisce la "risoluzione alla prima chiamata", aumenta l'empatia tra utenti e operatori del Service Desk, ottimizza l'occupazione dei tecnici e arricchisce le conoscenze sui servizi grazie all'IA predittiva e ai motori di IA generativa continuamente aggiornati.

Da oltre 40 anni, Engineering supporta centinaia di migliaia di lavoratori in tutto il mondo, nello sfruttare la tecnologia per essere più efficienti. Un [percorso di innovazione](#) che si è evoluto dalla gestione delle postazioni di lavoro e dalla completa trasformazione digitale degli ambienti di lavoro all'integrazione di tecnologie immersive e [AI-powered](#) per arricchire l'esperienza umana.

Nei prossimi capitoli mostreremo il modo in cui l'automazione, l'integrazione dell'IA e gli strumenti avanzati di gestione del digital workplace stanno trasformando le tradizionali operazioni di assistenza tecnica (tramite Service Desk), evidenziando il loro impatto sull'efficienza, sull'esperienza dell'utente e sulla produttività organizzativa complessiva negli smart workplace.





L'Era del Workplace modellato sull'IA

Mentre la rivoluzione digitale prosegue in tutto il mondo nella trasformazione dei settori industriali, l'IA è emersa come forza trainante decisiva di tale cambiamento. Dalla produttività all'occupazione, fino agli investimenti e oltre, gli strumenti e le piattaforme basati sull'IA rimodellano l'ambiente di lavoro moderno, offrendo un potenziale continuo per semplificare le operazioni e migliorare l'efficienza.

Nell'era dei Big Data, della GenAI, della robotica, degli assistenti digitali virtuali e della ricerca e del riconoscimento vocale, l'impatto dell'IA sta diventando sempre più tangibile in diversi settori.



Uno dei vantaggi più significativi dell'IA è la sua capacità di eseguire compiti tradizionalmente svolti dall'uomo, ma con una maggiore precisione e velocità.

Le soluzioni di automazione basate sull'IA coadiuvano le aziende a ridurre al minimo gli errori, a gestire le attività ripetitive e a raggiungere livelli di produttività più elevati. Strumenti come il Deep Learning e il Machine Learning sono particolarmente efficaci in questo senso, poiché apprendono e migliorano continuamente dai dati che elaborano. Questa capacità consente ai sistemi dell'IA di prevedere risultati, prendere decisioni e fornire indicazioni personalizzate in modo più accurato nel tempo. Ad esempio, le tecnologie **Intelligenza Artificiale e Machine Learning stanno rivoluzionando il modo in cui i dipendenti interagiscono** tra loro e con le strutture di supporto. Secondo Statista, entro il 2025, il **75% degli IT service desk integrerà funzionalità basate su queste logiche**. Inoltre, **più del 70% dei professionisti digitali ritiene che l'IA avrà sull'esperienza del cliente un impatto significativo più veloce di qualsiasi altra tecnologia emergente**. Nel 2023, **il settore Energy & Utility ha registrato la maggiore adozione dell'IA nel servizio clienti**, con il 60% degli intervistati che ne ha dichiarato l'utilizzo, seguito dall'industria automobilistica con il 30%.

L'impatto dell'IA non si limita al service desk ma giunge sino all'IT Service Management (ITSM), dove assiste in

modo significativo i tecnici nella progettazione dei processi e nel prendere decisioni consapevoli.

Da un'analisi delle esperienze passate, l'IA può contribuire a ridisegnare completamente i processi ITSM attraverso vari moduli. Nella gestione delle richieste di servizio, **tali tecnologie consentono approvazioni automatiche e flussi di lavoro personalizzati**, che migliorano la qualità e l'efficienza dei servizi erogati.

Nell'automatizzare i processi, le organizzazioni possono gestire le service request in modo più rapido e accurato, con il conseguente miglioramento della soddisfazione degli utenti e l'ottimizzazione delle operazioni. Per la gestione degli incidenti e delle problematiche tecniche inerenti le postazioni di lavoro, **l'IA svolge un ruolo fondamentale nel prevedere e prevenire i problemi in modo proattivo**, garantendo un ambiente IT più stabile e affidabile.

Le funzionalità dell'IA offrono vantaggi sostanziali anche nella gestione del ciclo di vita degli asset delle postazioni di lavoro. **Con il monitoraggio dello stato degli asset e la previsione dei requisiti di manutenzione**, riduce efficacemente al minimo le interruzioni derivanti da prestazioni degli asset sub-ottimali. Viene così **garantito un funzionamento efficiente degli asset per tutto il loro ciclo di vita**, con il conseguente risparmio sui costi e una maggiore affidabilità. Nel frattempo, l'automazione dell'**ITSM**

consente ai tecnici di dare priorità alle attività critiche, con il supporto dell'IA che gestisce in modo produttivo le attività di routine come la gestione dei ticket. Dal momento che il lavoro in remoto comporta rischi significativi per la sicurezza informatica, **gli algoritmi avanzati offrono soluzioni solide per migliorare le misure di sicurezza**. Gli algoritmi dell'IA possono rilevare e rispondere alle minacce informatiche in tempo reale, identificando pattern che potrebbero indicare problemi di sicurezza o potenziali attacchi informatici. Inoltre, **l'IA facilita i processi di lavoro adattivi e in tempo reale**, garantendo implementazioni fluide e sicure. Con una valutazione tempestiva dei potenziali impatti sulle modifiche, consente alle organizzazioni di prendere decisioni ben informate, riducendo al minimo gli errori e ottimizzando l'intera procedura di gestione delle modifiche.

L'IA procede nel consolidamento del suo ruolo in ambienti di lavoro digitali. La sua adozione non aumenta solo le capacità operative, ma promuove anche un ambiente collaborativo in cui **la tecnologia integra e migliora il potenziale umano**, garantendo crescita sostenuta e competitività nel panorama del lavoro in evoluzione.

Per adattarsi efficacemente ai cambiamenti e garantire un supporto completo, Engineering offre soluzioni avanzate per il Service Desk IT abbinate a una suite completa di servizi Digital Workplace.



Key Trends

\$126 Mld

SERVIZI DIGITAL WORKPLACE A LIVELLO GLOBALE 2023

(Managed IT Service Desk, UEM, UCC, ITAM)

\$88.6 Mld

MERCATO GLOBALE IT
SERVICE DESK
OUTSOURCING (70%
DEL MERCATO GLOBALE)

67%

AZIENDE CHE INVESTONO
IN STRUMENTI PER IL
LAVORO REMOTO E
DISPOSITIVI MOBILI

+27%

MERCATO GLOBALE
DESKTOP AS A SERVICE
CAGR 2023-2030

75%

IT HELP DESK
INTEGRERÀ AI/ML
ENTRO IL 2025

60%

ADOZIONE DI
PIATTAFORME CLOUD PER
I CONTACT CENTER

+21%

MERCATO GLOBALE
UEM AS A SERVICE
CAGR 2023-2030

Le principali sfide derivano da:

Abilitazione degli strumenti per il lavoro da remoto, sicurezza dei dati, privacy e conformità normativa.

TOP 3 BENEFICI BUSINESS

**Massimizzare
produttività
ed efficienza**

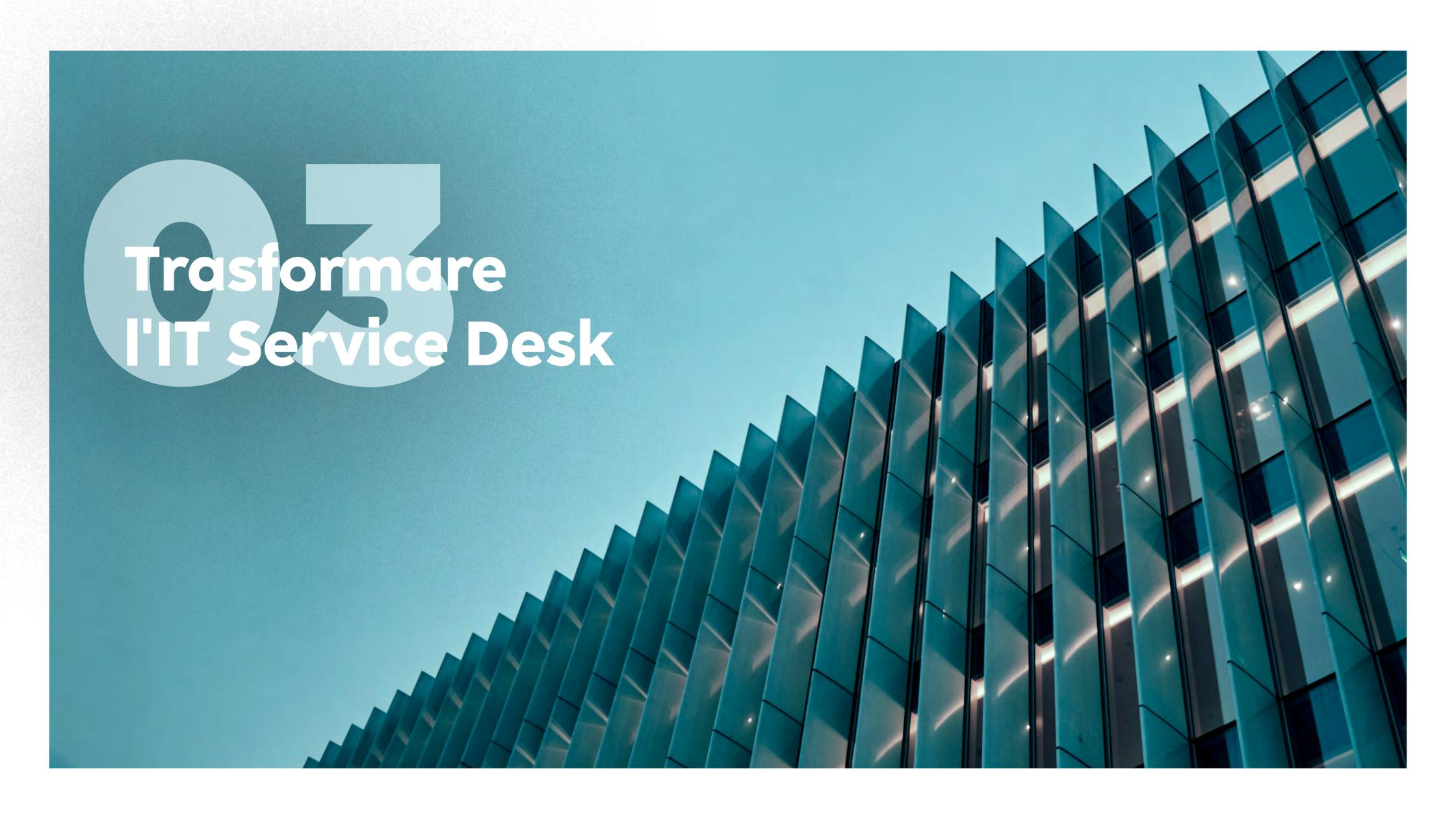
**Offrire
un'esperienza utente
fluida e continua**

**Garantire
una risoluzione
proattiva**

**Creare ambienti di lavoro digitali più sicuri e potenziati
dall'IA per incrementare la produttività del personale**

I dati visualizzati sono una nostra elaborazione di fonti multiple.

© engineering



03 Trasformare l'IT Service Desk



Con indicazioni personalizzate e interazioni simili a quelle umane, gli agenti virtuali abilitati dall'IA creano connessioni più profonde con gli utenti. Questo segna un cambiamento cruciale nel mondo del service desk, conducendo a una maggiore efficienza e soddisfazione.

Il **nuovo concetto di Service Desk** ambisce a migliorare l'**accessibilità** e la **proattività** per gli utenti, con l'utilizzo di **nuovi canali digitali e del contatto umano**, perfettamente integrati e supportati da **tecnologie innovative**.

Tale approccio gestisce in modo efficace la complessità e migliora la velocità e la reattività delle soluzioni offerte.

La diffusione di cataloghi di servizi IT self-service rappresenta un importante progresso, consentendo agli utenti di gestire molte delle loro esigenze autonomamente, riducendo al minimo la necessità di interazione umana nelle operazioni standard. **L'approccio si è evoluto di pari passo con l'aumento della competenza e del comfort degli utenti con questi strumenti**. Promuovendo l'autonomia degli utenti, le organizzazioni possono ottimizzare i processi, ridurre i tempi di risposta e allocare le risorse umane ad attività più complesse che richiedono attenzione. Il self-service si è sviluppato non soltanto per soddisfare le aspettative degli utenti, ma anche **per allinearsi alle loro crescenti capacità di navigare e sfruttare le tecnologie self-service**.

Gli agenti virtuali basati sull'IA rappresentano il futuro del supporto self service per gli utenti. La loro adozione è fondamentale per le organizzazioni che intendono aumentare la soddisfazione dei clienti e ottimizzare

l'efficienza del service desk. L'utilizzo di tali funzionalità consente alle aziende di fornire supporto immediato e personalizzato su vari canali, aumentando il coinvolgimento degli utenti e ottimizzando l'efficienza operativa.

Questi agenti virtuali forniscono esperienze self-service più veloci, più efficaci e più intelligenti. Offrono assistenza contestuale istantanea, utilizzando approfondimenti personalizzati per fornire soluzioni accurate su misura per le esigenze di ciascun utente. Ben integrati con le piattaforme collaborative e le app di chat più diffuse, gli agenti **garantiscono un supporto assiduo**.

Gli agenti virtuali basati sull'IA eccellono nell'assistenza conversazionale simulando interazioni simili a quelle umane, per interpretare le domande e fornire risposte tempestive e pertinenti. Questa funzionalità riduce i tempi di attesa, aumenta la produttività e consente una gestione fluida delle conversazioni su vari canali di comunicazione. Inoltre, supportano interazioni vocali attraverso l'integrazione con sistemi di contact center di terze parti, dimostrando la loro versatilità.

L'IA migliora le operazioni del service desk ottimizzando l'instradamento delle richieste con algoritmi sofisticati, per garantire che ogni richiesta di assistenza (ticket) raggiunga



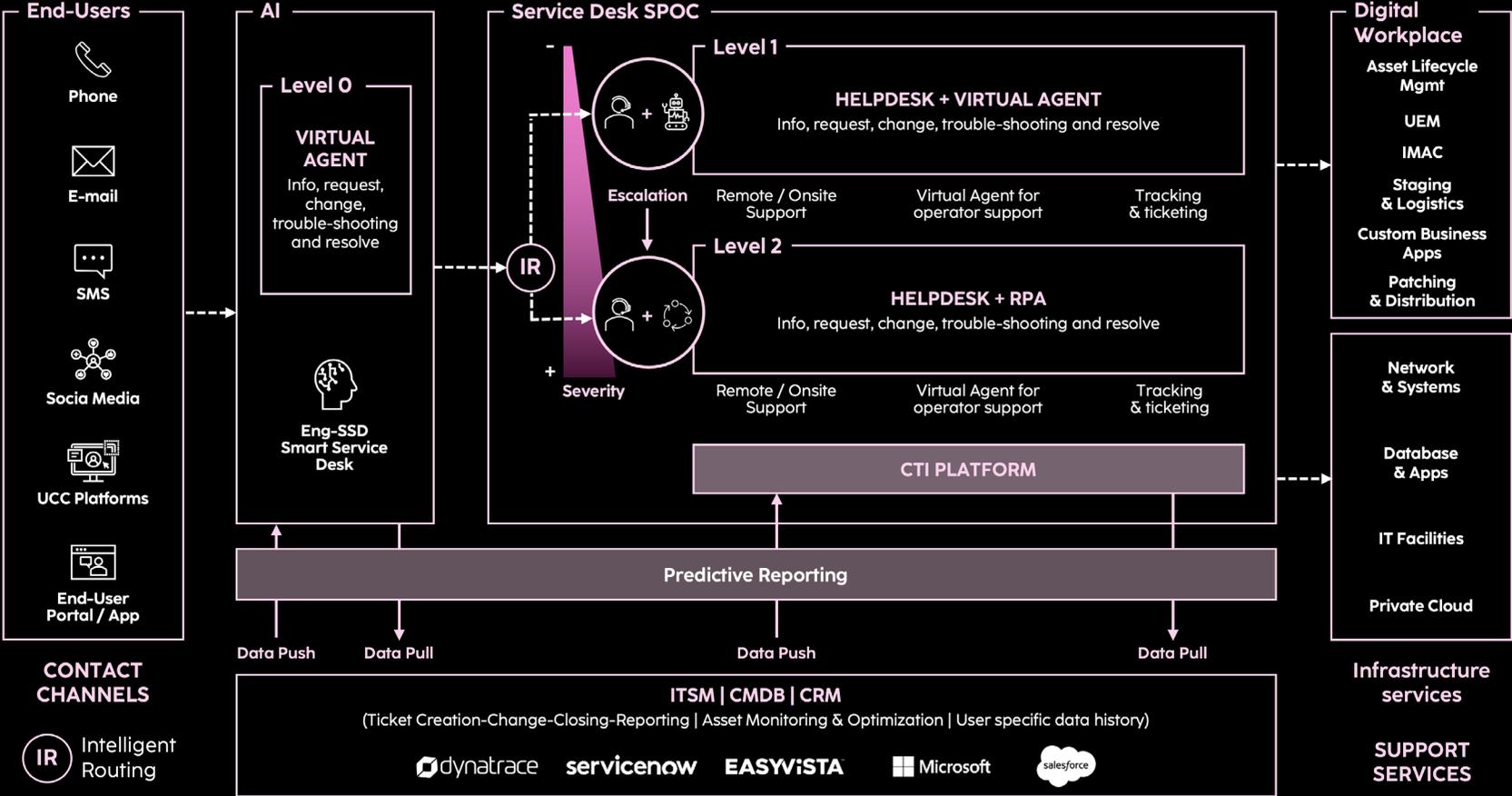
tempestivamente il reparto o la risorsa più adatta a risolverla. Inoltre, analizza i dati storici dei ticket per identificare schemi e similitudini, consentendo la risoluzione automatica di problemi ricorrenti e migliorando l'efficienza complessiva della gestione delle richieste di supporto. Inoltre, l'IA automatizza la risoluzione dei problemi attraverso l'**Intelligent Process Automation (IPA)** e garantisce l'integrazione e la sincronizzazione della gestione dei ticket tra sistemi ITSM, ERP e CRM, migliorando i flussi di lavoro operativi ed elevando la qualità del servizio.

Tali funzionalità basate sull'IA, inserite nei sistemi e nei processi di Service Desk integrati, realizzano la nostra soluzione di "**AI-Powered Virtual Service Desk**", che **augmenta l'efficienza operativa, massimizzando la produttività e migliorando l'esperienza dell'utente**, dando la priorità alla qualità e alla tempestività nelle soluzioni fornite.

Il service desk è l'interfaccia principale per gli utenti che cercano supporto in varie attività e asset delle postazioni di lavoro, tra cui la gestione end-to-end dei dispositivi, i prodotti di collaborazione e comunicazione unificati, il controllo e la distribuzione del software per gli utenti finali e i servizi IT sul campo.



La nostra soluzione AI-Powered Virtual Service Desk



Focus on

Il nostro modello di AI-Powered Virtual Service Desk

Il nostro servizio di Virtual Service Desk potenziato dall'Intelligenza Artificiale offre supporto agli utenti finali tramite vari canali di contatto in **oltre 10 lingue**, garantendo **disponibilità 24/7** e **supporto proattivo** e autonomo grazie ai **componenti basati su IA**.

In un service desk tradizionale, un team di operatori umani supervisiona le richieste, apre manualmente i ticket e li indirizza al livello di supporto appropriato in base alla categorizzazione manuale e alla gravità dell'incident. Nella nostra soluzione, l'Agente Virtuale agisce come un livello di supporto 0, intermediando tutte le richieste di supporto su diversi canali (Web, WhatsApp, Email, ecc.). È in grado di risolvere direttamente la richiesta, utilizzando la Knowledge Base (KB) e i documenti analizzati, oppure di aprire, classificare e inoltrare automaticamente il ticket al team di operatori umani.

Grazie alla capacità di Intelligent Routing (IR) dei componenti IA, il ticket viene indirizzato direttamente al team e all'operatore di supporto più appropriato. L'Agente Virtuale può anche assistere l'operatore umano nella risoluzione del problema (supporto di Livello 1) o, per i casi più complessi, integrarsi con soluzioni di automazione dei processi robotici (RPA) per avviare automaticamente le attività di risoluzione (supporto di Livello 2).

Inoltre, l'Agente Virtuale permette la risoluzione proattiva degli incident riconoscendo ticket simili e applicando la migliore risposta possibile in tempo reale.

Componenti AI per il Service Desk

La nostra soluzione di Service Desk integra due componenti chiave basati su IA: la piattaforma modulare Eng-SSD e un Agente Virtuale basato su GenAI. Eng-SSD è una piattaforma modulare che sfrutta la tecnologia IA per ottimizzare la gestione dei sistemi di trouble ticketing utilizzati per tracciare le richieste di supporto degli utenti finali. La piattaforma integra diversi motori AI che automatizzano la creazione, la classificazione, l'instradamento e la raccomandazione di risoluzione dei ticket, utilizzando algoritmi di machine learning e condivisione delle conoscenze.

La piattaforma include anche un Agente Virtuale basato su GenAI, che sfrutta modelli linguistici su larga scala (LLM) di cloud provider o la soluzione proprietaria ENG-GPT. Questo agente è ampiamente addestrato su documentazione specifica del servizio e integrato perfettamente con i sistemi CRM e KB, fornendo una risoluzione efficace degli incident tramite interazioni personalizzate, simili a quelle di un operatore umano. L'Agente Virtuale basato su GenAI può aprire automaticamente ticket sulle piattaforme ITSM analizzando

richieste o allegati di documenti provenienti da diversi canali di contatto (ad esempio, chat su portali web o app, email, telefono, SMS e piattaforme di Comunicazione e Collaborazione Unificata come Microsoft Teams). Svolge un doppio ruolo: l'**Agente Virtuale lato utente** interagisce con gli utenti sui canali disponibili e può aprire un ticket, mentre l'**Agente Virtuale lato operatore** ("whistle agent") supporta gli operatori umani nelle attività di back-office fornendo informazioni relative al ticket, alla sua classificazione e alla documentazione pertinente dalla Knowledge Base in tempo reale.

I vantaggi dell'impiego di un Agente Virtuale includono un servizio continuo 24/7, la scalabilità, il risparmio sui costi, l'uniformità, la precisione, il supporto in più lingue e il potenziale di miglioramenti continui. Consente alle aziende di allocare le risorse in modo più efficiente, concentrandosi su attività di risoluzione dei problemi più complesse.

Una soluzione su misura per ottimizzare l'efficienza

Il nostro AI-Powered Virtual Service Desk offre un approccio flessibile che si integra facilmente con vari sistemi e piattaforme, migliorando i processi di supporto e l'esperienza utente. Mira a fornire un supporto di alta qualità attraverso diversi metodi di comunicazione, gestendo e migliorando la risoluzione degli incident in base

agli accordi di livello di servizio (SLA).

La piattaforma **CTI o Contact Center as a Service (CCaaS)** è il componente centrale della nostra soluzione, capace di integrare più canali di contatto come telefono, live chat su portali web o app, SMS, WhatsApp, social media e piattaforme UCC come Microsoft Teams per raccogliere e centralizzare tutte le richieste di supporto degli utenti finali. La piattaforma gestisce anche le code delle richieste e le inoltra al livello di supporto e all'operatore di service desk più appropriato, che può prendere in carico la richiesta e aprire senza problemi un ticket sul sistema ITSM integrato.

L'Agente Virtuale e Eng-SSD semplificano ulteriormente questo processo e migliorano l'esperienza utente automatizzando l'apertura dei ticket e aggiungendo l'**Intelligent Routing** e il **Document Processing** per instradare e risolvere efficacemente tutte le richieste di supporto. Il tracciamento delle richieste di supporto e la **reportistica personalizzata dei KPI** basata su informazioni ITSM e CRM è un'altra caratteristica chiave della piattaforma, che può essere potenziata dall'IA per consentire reportistica predittiva e automatizzata sulle code delle richieste, la gestione degli SLA e i punteggi di soddisfazione del cliente (CSAT) per gli operatori. Inoltre, i sistemi **CRM e Knowledge Base** svolgono un ruolo cruciale nell'ottimizzazione della risoluzione dei problemi fornendo accesso alle informazioni degli utenti e alla documentazione e ai processi interni.

Per soddisfare le esigenze di risoluzione autonoma degli utenti e ottimizzare l'esperienza utente (UX) migliorando l'efficienza del service desk, strumenti di supporto digitale autonomo come la nostra app **Eng4You** e il portale web possono essere integrati nella soluzione per offrire opzioni di autoservizio per la risoluzione dei problemi, fornire una piattaforma centralizzata per il monitoraggio degli asset assegnati e l'apertura dei ticket, migliorando l'autonomia e l'efficienza completa dell'utente nella gestione del supporto. Sia che si tratti di gestire richieste di routine o problemi complessi, il nostro AI-Powered Virtual Service Desk consente alle organizzazioni di offrire esperienze di supporto eccezionali massimizzando l'efficienza operativa e l'efficacia del supporto.

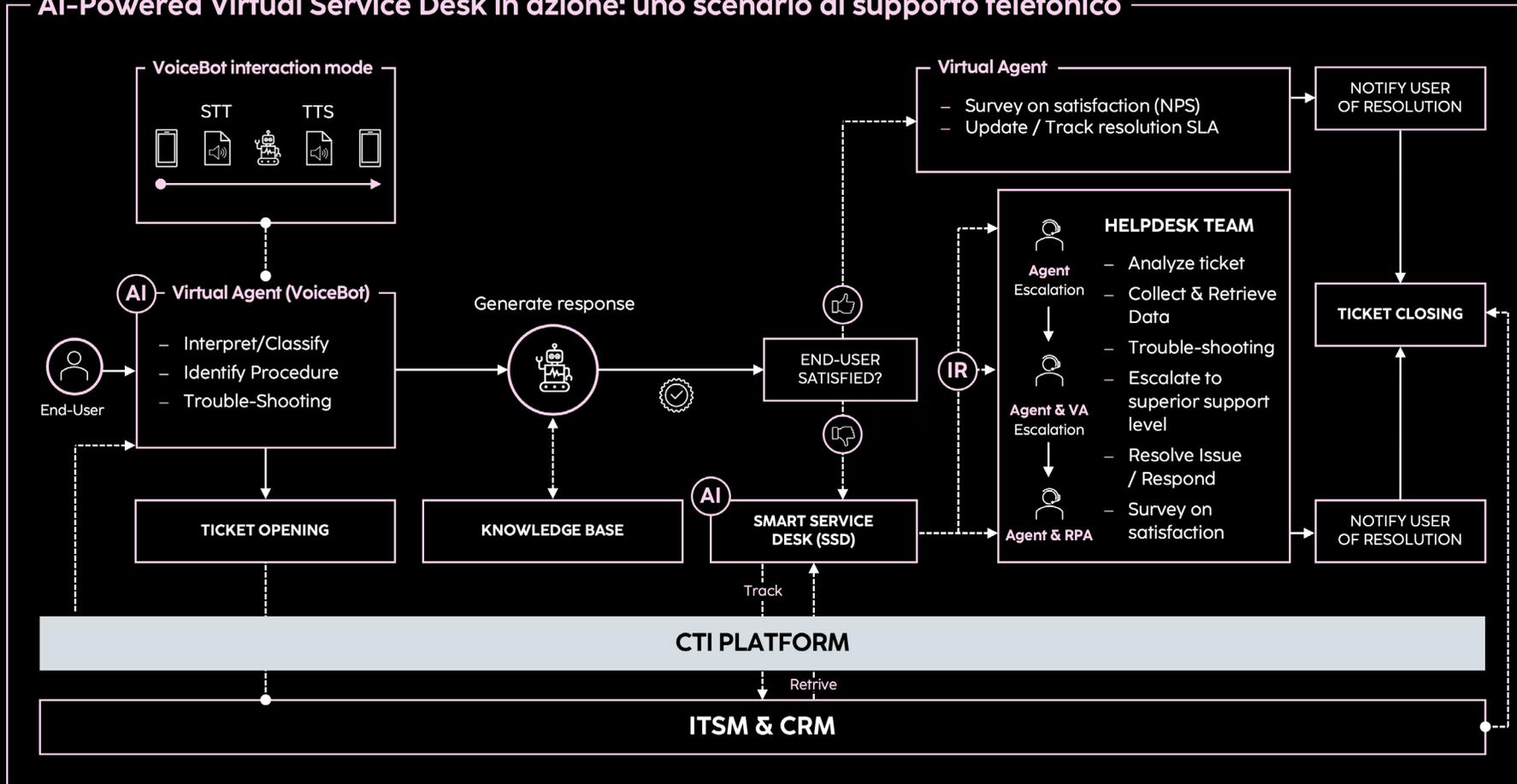
AI-Powered Virtual Service Desk in azione: uno scenario di supporto telefonico

Nel grafico successivo è riportato un esempio di flusso di supporto gestito dalla nostra soluzione di Service Desk Virtuale potenziata dall'IA. Lo scenario selezionato prevede una chiamata telefonica da parte dell'utente come canale di contatto per il supporto, al fine di mostrare le capacità più avanzate dell'Agente Virtuale che opera come VoiceBot, fornendo supporto vocale diretto agli utenti finali. La richiesta di supporto viene gestita nel seguente modo:

- La richiesta telefonica dell'utente viene interpretata dall'Agente Virtuale tramite un VoiceBot (che sostituisce l'IVR), operando grazie ai sistemi di Speech-to-Text (STT) e Text-to-Speech (TTS). Questi sistemi consentono la conversione della voce in testo, l'analisi dei comandi, la ricerca di soluzioni potenziali nella Knowledge Base, l'apertura automatica dei ticket sull'ITSM e la fornitura di una risposta vocale diretta e personalizzata all'utente tramite il sistema TTS.
- Il **VoiceBot richiede un feedback sulla soddisfazione dell'utente**, che può essere:
 - **positivo (problema risolto)**: l'Agente Virtuale chiude automaticamente il ticket, aggiorna i sistemi e notifica all'utente la risoluzione.
 - **negativo (problema non risolto)**: l'Agente Virtuale attiva la piattaforma per instradare intelligentemente il ticket al livello di supporto e all'operatore appropriato. Possono verificarsi tre scenari di risoluzione: l'operatore gestisce la richiesta da solo, l'operatore è assistito dall'Agente Virtuale (Livello 1), oppure l'operatore è assistito dall'Agente Virtuale con RPA (Livello 2).

Infine, gli operatori possono chiudere il ticket in modo **indipendente** o tramite l'**Agente Virtuale** e notificare l'utente, possibilmente includendo un sondaggio di soddisfazione.

AI-Powered Virtual Service Desk in azione: uno scenario di supporto telefonico





Digital Workplace: gestione completa, unificata e sicura del ciclo di vita degli asset IT

Negli ultimi anni, il lavoro ibrido è emerso come modalità di lavoro dominante per le imprese, migliorando significativamente la soddisfazione e la produttività dei dipendenti.

Ora molte aziende lo considerano un elemento costante delle loro attività, riconoscendone la capacità di fondere perfettamente lavoro remoto e in ufficio. La gestione di un insieme più ampio di dispositivi e asset della forza lavoro - unitamente a un perimetro di ambiente lavorativo indistinto, favorito dal BYOD e dalle politiche di lavoro da remoto - impone alle organizzazioni la ricerca di strumenti **centralizzati unificati e scalabili per la gestione delle postazioni di lavoro**. L'accento viene posto sullo sviluppo di strumenti intuitivi e universalmente accessibili in grado di soddisfare con efficacia le diverse esigenze della forza lavoro odierna. Pur riconoscendo l'importanza degli strumenti digitali, sono necessari sforzi continui per ottimizzarne l'usabilità e l'efficacia nel supportare gli obiettivi organizzativi.

L'**Unified Endpoint Management (UEM)** permette di semplificare la gestione dei dispositivi, bilanciando l'esperienza degli utenti con le normative severe sulla sicurezza dei dati.



Nonostante le sfide da affrontare, gli strumenti UEM (Unified Endpoint Management) consentono una gestione centralizzata di tutte le attività del ciclo di vita degli endpoint e delle risorse software, incluso il significativo rilascio di software, gli aggiornamenti, il patching e la dismissione.

Queste soluzioni comprendono funzionalità tradizionali di **Mobile Device Management (MDM)** come l'analisi delle prestazioni dei dispositivi, la distribuzione massiva dei sistemi operativi e l'applicazione delle policy, arricchite con la gestione delle patch e capacità di sicurezza come l'Identity & Access Management (IAM) e soluzioni di Endpoint Detection & Response (EDR) / Endpoint Protection Platforms (EPP) per garantire una protezione robusta degli endpoint in ambienti in cui i modelli di lavoro BYOD e ibridi sono prevalenti. Tale integrazione è fondamentale per fornire una sicurezza completa, bilanciando esperienze utente fluide con misure di protezione dei dati rigorose.

Allo stesso modo, **Virtual Desktop o Desktop as a Service (VDI/DaaS)** centralizza gli spazi di lavoro per migliorare l'agilità e salvaguardare i dati sensibili, rendendole una soluzione strategica per le organizzazioni che abbracciano BYOD e modelli di lavoro ibridi, nonostante la mancanza di consapevolezza e formazione da parte degli utenti

finali riguardo ai suoi vantaggi e agli elevati costi di implementazione associati.

Inoltre, per le aziende che intendono aumentare la flessibilità nella fornitura dei dispositivi, dando priorità all'esperienza degli utenti, è particolarmente utile l'espansione del **Device as a Service (DaaS)**, che consente di dotare rapidamente il personale attraverso un modello di abbonamento scalabile ed economicamente vantaggioso, semplificando la gestione e garantendo una tecnologia aggiornata.

Unified Communication and Collaboration (UC&C) domina il digital workplace con una quota di mercato superiore al 60%, prosperando in ambienti di lavoro ibridi attraverso strumenti di produttività basati sull'IA e l'integrazione VR/AR, per migliorare le esperienze degli utenti.

Grazie all'aiuto dell'IA generativa, che continua a rivoluzionare attività come la ricerca aziendale e l'analisi dei dati per promuovere efficienza e insight, le tecnologie VR/AR migliorano le esperienze collaborative attraverso interazioni coinvolgenti e meeting virtuali.. Sebbene rimangano fondamentali la necessità di interoperabilità e le crescenti preoccupazioni in materia di cybersecurity e privacy dei dati, l'UC&C facilita una collaborazione efficiente

tra le organizzazioni, offrendo la flessibilità necessaria per integrare gli strumenti migliori.

Le piattaforme cloud continuano a svolgere un ruolo fondamentale nel supportare l'evoluzione del modern workplace. Tali piattaforme offrono soluzioni scalabili e un modello flessibile pay-per-use che soddisfa le crescenti richieste di archiviazione dei dati, connettività e agilità operativa. Pertanto, è diventata essenziale un'efficace gestione centralizzata degli asset, consentendo alle aziende di supervisionare e proteggere in modo efficiente una serie di asset digitali diversi, tra cui applicazioni e dispositivi aziendali.

I nostri servizi Digital Workplace sono strettamente integrati con il service desk virtuale per ottimizzare la risoluzione dei problemi di supporto, ridurre al minimo gli incident e gestire le richieste di modifica in modo efficiente. Tali servizi forniscono alla forza lavoro un supporto a 360°, migliorando la produttività e l'efficienza aziendale e garantendo un controllo esteso e proattivo, una manutenzione predittiva e la sicurezza di tutti gli asset della forza lavoro. La gestione remota centralizzata di più dispositivi e applicazioni della forza lavoro garantisce una sicurezza estesa su tutti gli endpoint. Inoltre, i servizi sul campo offrono assistenza dedicata (break & fix) e



conducono la gestione e l'ottimizzazione del ciclo di vita degli asset end-to-end.

Usiamo forti capacità e competenze nella gestione e nell'integrazione di varie tecnologie per il digital workplace (tra cui **UEM, VDI, EDR, UCC, DaaS**).

Questi servizi vengono offerti da team centralizzati e intertecnologici altamente specializzati, utilizzando piattaforme di gestione unificata dei dispositivi di alta qualità, come Microsoft Intune e Ivanti Neuron. Inoltre, la nostra rete operativa di assistenza sul campo estesa, tempestiva e qualificata comprende **oltre 350 esperti** che coprono tutta Italia, fornendo supporto tempestivo per i servizi IMAC e Break & Fix on-site. Sfruttiamo inoltre **la nostra esperienza nella gestione dell'infrastruttura cloud** per offrire un monitoraggio e un'ottimizzazione degli endpoint e dell'infrastruttura flessibili e integrati, insieme a soluzioni di sicurezza degli endpoint, gestione delle identità e piattaforma di collaborazione unificata.

Queste soluzioni supportano l'implementazione di politiche di smart working, remote working e BYOD (Bring Your Own Device). I moderni strumenti di collaborazione migliorano la produttività degli utenti, mentre i nostri servizi di gestione del cambiamento promuovono l'adozione di nuove tecnologie.

La nostra proposta di Digital Workplace

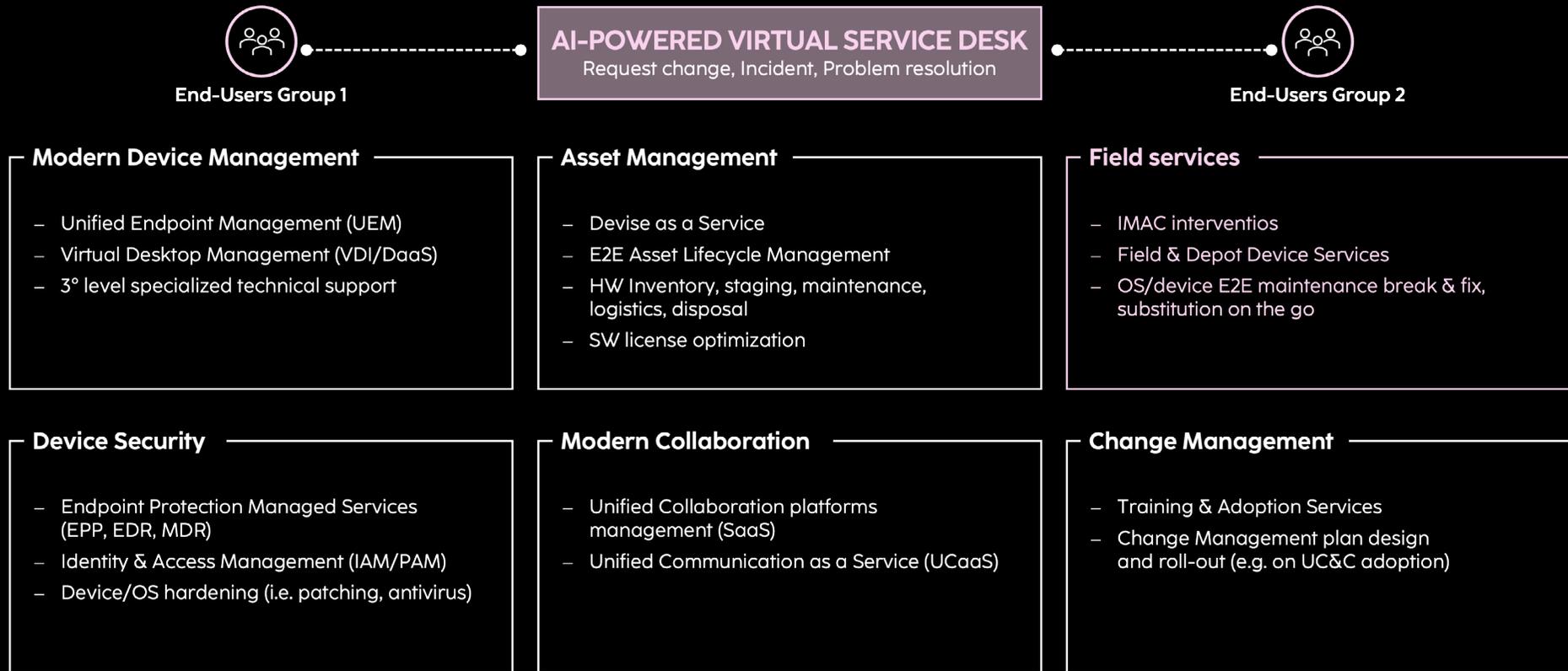
I servizi di Digital Workplace vengono attivati e forniti come parte delle attività di risoluzione del service desk per ridurre al minimo e risolvere i tassi di incident/richieste di modifica. Ottimizzano la produttività della forza lavoro e forniscono un controllo esteso e proattivo sugli asset hardware e software del luogo di lavoro.

- I servizi di **Modern Device Management** e **Device Security Services**, basati su soluzioni software best-of-breed di **Unified Endpoint Management** (Microsoft Intune, Ivanti Neurons, VMware Workspace ONE, ecc.), facilitano una gestione centralizzata e facilmente scalabile del software su molteplici endpoint. Queste soluzioni permettono un controllo senza agenti e la distribuzione in tempo reale delle applicazioni su diversi sistemi operativi (es. Windows, MacOS, Linux). I servizi **Desktop as a Service (DaaS)** o **Virtual Desktop Infrastructure (VDI)** rendono possibile l'accesso agli ambienti di lavoro ospitati su macchine virtuali da qualsiasi dispositivo e luogo, garantendo un accesso sicuro ai dati.
- I servizi di **Asset Management** consentono un modello flessibile di adozione dell'hardware, come DaaS e la gestione del ciclo di vita end-to-end, offrendo dispositivi (laptop, smartphone, tablet) agli utenti finali in modalità leasing, inclusi copertura assicurativa e manutenzione.
- I **Field services** includono interventi locali sul campo (IMAC e supporto break & fix).
- La **Modern Collaboration** permette agli utenti di comunicare e lavorare in modo continuo, migliorando l'esperienza e aumentando la produttività.
- I servizi di **Change Management** sono fondamentali per garantire che il tasso di adozione delle nuove tecnologie cresca rapidamente da parte dei dipendenti, con un impatto sull'efficienza e sulla produttività.

FOCUS ON



Digital Workplace





Il nostro approccio

Affrontiamo i servizi Digital Workplace concentrandoci sulla **trasformazione continua** e su una **migliore esperienza utente**. Partendo da un'analisi approfondita dell'attuale workplace e dei comportamenti degli utenti finali, identifichiamo le opportunità di modernizzazione, i colli di bottiglia nell'esperienza delle app o le vulnerabilità della Cybersecurity. La comprensione fondamentale guida lo sviluppo di strutture e strumenti di gestione su misura progettati per soddisfare i requisiti aziendali specifici e allinearsi alle specificità del settore.

La nostra metodologia include una valutazione completa e un inventario di tutte le infrastrutture, le applicazioni e i sistemi gestiti. L'inventario funge da base per il confronto con gli obiettivi dell'ambiente di lavoro futuro, assicurando che i nostri piani di transizione siano meticolosamente dettagliati. Diamo priorità al perfezionamento dei processi, al miglioramento delle strutture organizzative e al rafforzamento degli accordi sul livello di servizio per adattarci alle tendenze digitali in evoluzione e agli standard di sicurezza.

Durante le fasi di ottimizzazione e implementazione, **il nostro obiettivo è fornire servizi ottimizzati con interruzioni minime**. Ci concentriamo sullo sviluppo di strategie di implementazione precise che si integrino

perfettamente con i flussi di lavoro esistenti e migliorino l'efficienza operativa.

Il nostro approccio unisce l'eccellenza tecnica a una gestione efficace del cambiamento, garantendo l'adozione agevole dei nuovi strumenti e massimizzando la soddisfazione degli utenti.

Il piano di transizione e la governance del change management sono componenti fondamentali della nostra metodologia di implementazione, che guidano sessioni di formazione su misura e il perfezionamento dei KPI e delle strutture di supporto per allinearli agli obiettivi organizzativi e alle best practices del settore. L'approccio così disciplinato consente alle organizzazioni di sviluppare **resilienza e capacità di gestire cambiamenti** più impegnativi e su più larga scala per ottenere un successo duraturo nella trasformazione del workplace in modo efficace.



Smart Workplace Portfolio / At a Glance

Elevare l'efficienza del workplace, offrire un supporto senza pari e massimizzare la produttività

Servizi di supporto tecnico, operazioni e governance dedicati agli utenti finali.

7 Hubs

1 hub centrale
+ 6 uffici satelliti
(4 in Italia e 2 all'estero)

Multi Language/Channel

Supporto in 14 lingue
tramite telefono, web,
email, mobile e chat

250k

Postazioni di lavoro gestite

400k

Gestione delle risorse
fisiche (PC, stampanti,
tablet, smartphone, ecc.)

100+

Servizi utente gestiti
centralmente (patching,
antivirus, UDM)

1,2 Mln

Service Desk users

2,5 Mln

Ticket IT
gestiti/anno

24/7

Supporto disponibile
tramite Agente Virtuale

200+

Clienti Enterprise

600+

Professionisti

6

Key strategic
partnerships



ADVISORY

IMPLEMENTATION

MANAGED
SERVICES

RESELLING

DIGITAL
WORKPLACE
VIRTUAL SERVICE
DESK IPA



06 I nostri progetti

I nostri progetti

CASE STUDY / INDUSTRY

Digital Workplace per un'azienda leader nel settore dolciario.

Il progetto ambiva a migliorare la gestione del workplace affrontando le sfide legate ai processi non standardizzati che impediscono la comunicazione e la collaborazione. Abbiamo migliorato il supporto ai clienti implementando servizi di gestione on-site dedicati e abbiamo attivato un help desk multicanale e multilingue. Un tale approccio completo garantisce un'assistenza rapida ed efficiente, favorendo una comunicazione chiara e migliorando la produttività dell'intera organizzazione.

Il nostro team on-site offre supporto immediato per configurazione, manutenzione, risoluzione guasti e assistenza utenti presso la sede del cliente.



CASE STUDY / INDUSTRY

Service Desk unificato per una holding del settore automobilistico.

Nell'ambito della fusione di due importanti realtà, volte ad unificare sistemi applicativi e servizi di assistenza, abbiamo supportato una multinazionale leader del settore automobilistico nel raggiungimento di questo obiettivo. Si trattava di creare un unico punto di contatto unificato (SPOC) per i concessionari e di supportare la transizione verso soluzioni di assistenza avanzate. Il nostro supporto ha coinvolto strutture di formazione e governance su misura per facilitare le transizioni efficienti dei servizi attraverso i diversi requisiti specifici di ogni paese. Implementando un quadro di governance completo, abbiamo garantito una transizione fluida ed efficiente dei servizi, consentendo una perfetta integrazione di sistemi e processi.





CASE STUDY / TRANSPORTATION

Virtual Service Desk per un'importante infrastruttura di trasporto pubblico.

Per migliorare il supporto tecnico e promuovere l'innovazione digitale, abbiamo implementato una soluzione di service desk avanzata sulla piattaforma ServiceNow. Il nostro progetto si è concentrato sul miglioramento dell'efficienza operativa introducendo una nuova piattaforma ITSM e favorendo la collaborazione tra tutte le divisioni tecniche dell'azienda.

La soluzione ha incluso un'assistenza di primo livello tramite telefono, e-mail e Web, mentre l'assistenza di secondo livello ha gestito problemi complessi in remoto o in loco, inclusi interventi IMAC e assistenza specializzata. Un team dedicato alla manutenzione dell'hardware ha garantito aggiornamenti regolari, aumentando la produttività.



CASE STUDY / RETAIL & FASHION

Migliorare l'esperienza sul workplace nel settore degli occhiali.

Per supportare la collaborazione e la comunicazione continua tra la forza lavoro del nostro cliente, abbiamo implementato una soluzione Digital Workplace su misura, con la migrazione e l'adozione di Microsoft 365. Tale soluzione ha fornito servizi di comunicazione e collaborazione unificati per un totale di 17.000 utenti.

Abbiamo creato un modello di servizio di assistenza caratterizzato dalla presenza in loco e dal monitoraggio centralizzato. Nell'ambito del presente modello, abbiamo introdotto un Service Desk virtuale basato su Vocalcom, che offre supporto multicanale tramite chat, chatbot, click-to-call, strumento di ticketing, e-mail e telefono.



CASE STUDY / DEFENSE

Digital Workspace per un ente internazionale nell'ambito Space & Defense.

Abbiamo assistito il cliente implementando un solido framework di configurazione volto a ottimizzare i processi di risoluzione dei ticket all'interno del suo ambiente Microsoft 365, supportando oltre 6.000 utenti. Abbiamo fornito un Single Point of Contact (SPOC) attraverso un Service Desk specializzato. Inoltre, abbiamo adottato un approccio di governance strutturato per gestire in modo efficace le richieste, promuovendo più progetti e coltivando una relazione solida e leale con il cliente attraverso una presenza dedicata in loco. Una perfetta sinergia tra governance e consegna è stata supportata da processi ben documentati, procedure efficienti e costante allineamento con il cliente, garantendo miglioramento e soddisfazione continui.

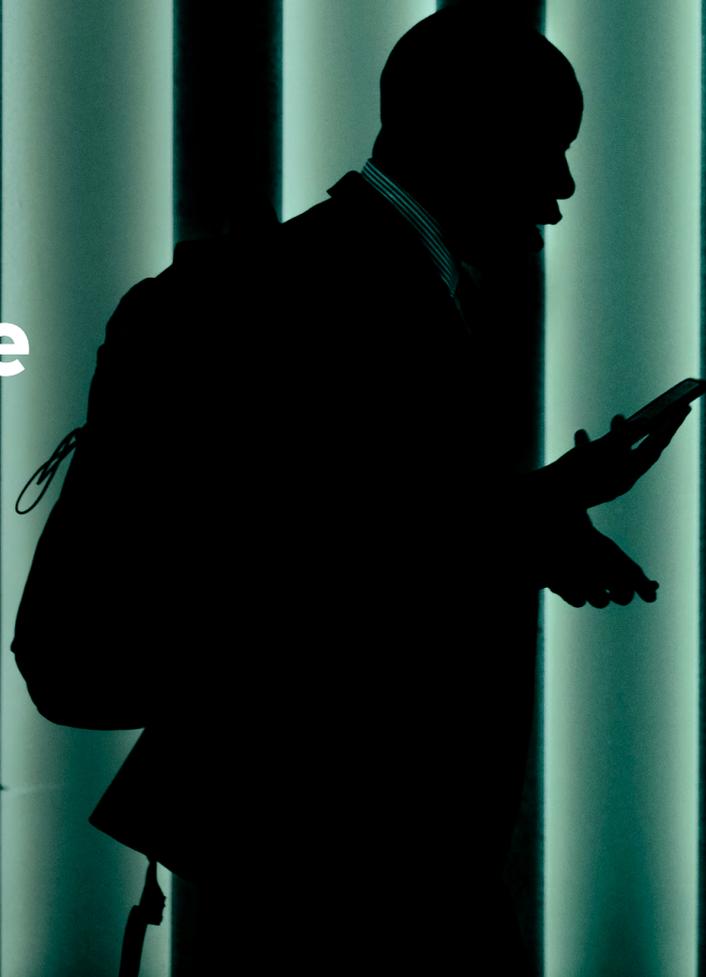




07

Il futuro dello Smart Workplace

Il futuro dello Smart Workplace





ITAM centralizzato: gestione unificata degli asset software e hardware

I sistemi di gestione degli asset (ITAM) completamente integrati estenderanno le capacità del Unified Endpoint Management (UEM) per comprendere anche gli asset hardware, offrendo un approccio centralizzato alla gestione del software e dell'hardware. La perfetta integrazione ottimizzerà il tracciamento degli asset, rafforzerà i protocolli di sicurezza e migliorerà notevolmente l'efficienza operativa fornendo alle organizzazioni una visione unificata e trasparente di tutti i loro asset. Inoltre, l'integrazione di strumenti e piattaforme di ottimizzazione delle licenze in grado di prevedere e ottimizzare i costi di licenza, insieme a FinOps, garantirà una gestione completa di tutti i costi degli asset dei lavoratori. Questa visione unificata dei costi ottimizzerà la spesa per le licenze e le operazioni finanziarie, massimizzando il rapporto costo-efficacia e l'efficienza in tutta l'organizzazione.

Assistenza semplificata con IA sulle postazioni di lavoro: operazioni di Service Desk più intelligenti

Nella prossima generazione di modelli di smart workplace, i sistemi basati sull'IA sono destinati a trasformare le operazioni del service desk. Sfruttando algoritmi avanzati di IA e Machine Learning, questi sistemi analizzeranno

i modelli per prevedere e affrontare potenziali problemi prima che interrompano le operazioni. Questi progressi tecnologici stanno rimodellando le postazioni di lavoro per renderli più efficienti e reattivi che mai.

Piattaforme di assistenza Self-Automated

In futuro, le piattaforme di assistenza completamente autonome sono destinate a diventare fondamentali nella gestione del workplace. Queste piattaforme sfruttano tecnologie avanzate di IA e machine learning per trasformare il modo in cui i problemi vengono affrontati e le soluzioni vengono fornite. Consentendo ai dipendenti di individuare e risolvere i problemi in autonomia, tali piattaforme riducono al minimo la necessità di supporto IT tradizionale, migliorando l'efficienza operativa e riducendo le interruzioni nella produttività.

Utilizzo crescente dell'Intelligent Process Automation per promuovere una crescita significativa della produttività

L'IA e l'automazione svolgeranno un ruolo fondamentale nel favorire la crescita della produttività nelle aziende. Automatizzando processi e task ripetuti e ottimizzando i flussi di lavoro, le tecnologie consentiranno ai dipendenti di concentrarsi su attività di maggior valore, portando

a significativi guadagni di efficienza.

Rapida adozione della tecnologia attraverso programmi di Change Management e Up/Re-Skilling

Con l'evoluzione rapida della tecnologia, si darà sempre più priorità a strategie di gestione del cambiamento ed a programmi di upskilling e reskilling. Queste iniziative garantiranno che i dipendenti siano preparati ad adattarsi rapidamente e in modo efficiente alle nuove tecnologie. Le opportunità di apprendimento e i programmi di formazione saranno fondamentali per mantenere un vantaggio competitivo e promuovere una cultura di innovazione e adattabilità all'interno dell'organizzazione.





key take

Le funzionalità di risoluzione predittiva e proattiva guidate dall'IA sono indispensabili per le operazioni di service desk, in quanto utilizzano algoritmi avanzati per prevedere e prevenire i problemi prima che si ripercuotano sugli utenti. Gli algoritmi di IA aiutano ad anticipare potenziali incident, a preparare strategie di rimedio adeguate e a mitigare rapidamente i problemi per ridurne l'impatto. La Gen AI automatizza il rilevamento degli incident e fornisce piani di risoluzione proattivi. Prevede continuamente scenari in evoluzione e segnala le anomalie prima che si trasformino in problemi significativi.

Il nostro AI-Powered Virtual Service Desk trasforma la gestione e la risoluzione dei ticket di assistenza automatizzando la supervisione e la categorizzazione dei ticket in base alla gravità dell'incident su tutti i canali. I vantaggi includono disponibilità 24/7, scalabilità, convenienza, coerenza, accuratezza, supporto multilingue e miglioramento continuo.

Ciò consente agli operatori di concentrarsi su risoluzioni tecniche complesse, mentre l'IA apprende e si perfeziona da ogni interazione per anticipare e affrontare meglio i problemi futuri.

Il self-service rappresenta un progresso trasformativo, consentendo agli utenti di gestire autonomamente le proprie esigenze e riducendo la dipendenza dall'assistenza umana per attività di routine. Questa evoluzione riflette la crescente familiarità e competenza degli utenti con gli strumenti disponibili. Promuovendo l'autonomia degli utenti attraverso un'esperienza multicanale continua, inclusi gli agenti virtuali essenziali, le organizzazioni possono semplificare le operazioni, abbreviare i tempi di risposta e riallocare le risorse umane su compiti più complessi, sottolineando così la centralità dell'uomo.



6 ways

4
Per migliorare l'esperienza dell'utente, il nuovo concetto di service desk utilizza l'IA insieme a sistemi di Intelligent Routing per garantire tempi di risposta rapidi e una maggiore efficienza.

Questa strategia riduce i trasferimenti interni e ottimizza l'assegnazione dei compiti attraverso una sofisticata gestione delle code e del routing.

User Experience (UX) su misura e dashboard dedicati consentono agli operatori e ai team leader di massimizzare prestazioni e reattività.

5
Le organizzazioni beneficiano di soluzioni centralizzate per il digital workplace e basate sul cloud che semplificano la gestione dei dispositivi, garantiscono aggiornamenti software efficienti e semplificano i processi. Ciò supporta l'agilità e la scalabilità, consentendo un rapido adattamento ai progressi tecnologici e gestendo in modo sicuro gli asset digitali a livello globale. Integrati con il service desk virtuale, i nostri servizi Digital Workplace garantiscono una gestione degli asset IT unificata e sicura, migliorando la produttività e consentendo un controllo proattivo sulle risorse della forza lavoro.

6
Condurre una valutazione iniziale dell'ambiente di lavoro è essenziale per acquisire una piena comprensione di come vengono utilizzati gli asset e stabilire un modello di supporto su misura.

Ciò comporta la progettazione di canali di comunicazione, la gestione delle lingue supportate e la definizione del livello di supporto richiesto. L'inventario dettagliato ottenuto funge da punto di riferimento fondamentale per l'allineamento con gli obiettivi futuri, garantendo una pianificazione approfondita durante le transizioni.



@ www.eng.it

in Engineering Group

 @LifeAtEngineering

 @EngineeringSpa