



**Npo**  
SISTEMI  
A RICOH COMPANY

SIMPLIFY  
THROUGH  
TECHNOLOGIES

NPO SISTEMI ACADEMY - INNOVATION STATION

*Intelligent Service Desk*

# VALUE PROPOSITION

## PRODOTTI e SYSTEM INTEGRATION

- Workplace (PC, tablet, SmartPhone)
- Refresh, Rollout and Migration
- Communication Services (Meeting Room)
- End User Training and Admin Training

## MANAGED SERVICES

- Intelligent Service Desk
- On-Site Support
- Device Management (MDM, UEM e DEX)
- IMAC (Install Move, Add and Change)
- Lifecycle Service

## MAIN PARTNERSHIP

DELL Technologies – Lenovo – ServiceNow – Microsoft – Jabra – Ricoh – Nexthink – ManageEngine – Samsung – Motorola – Zebra

## METODOLOGIE

ITIL - Prince2



Lenovo 360  
Intelligent Devices

2024 Platinum

Lenovo

Microsoft  
Solutions Partner  
Modern Work



**RICOH**

servicenow

nexthink

ManageEngine

**SAMSUNG**



# LA STRUTTURA OPERATIVA

## MODELLO DI EROGAZIONE DIGITAL WORKPLACE SERVICES

### PROSSIMITÀ ALLE AZIENDE NEL TERRITORIO



- Oltre **400** tecnici di field
- **11** Service Operation Manager
- **12** Service Operation Coordinator
- **4** Service Operation Center
  - Milano
  - Torino
  - Roma
  - Napoli



Numeri nell'ultimo anno:

- **+10.000** device forniti
- **+500.000** richieste di supporto gestite
- **+170** Clienti attivi
- **+150.000** end user supportati

# CERTIFICAZIONI E COMPETENZE



ISO 9001  
 ISO 20000-1  
 ISO 27001  
 MODELLO EX  
 D.LGS. 231/01  
 ISO 14001  
 ISO 45001  
 UNI PDR 125



CODICE ETICO  
 Reputazione,  
 Credibilità,  
 Reciprocità



**94** Certificati ITIL®:  
**67** ITIL® Foundation  
**25** ITIL® Intermediate  
**2** ITIL® Expert



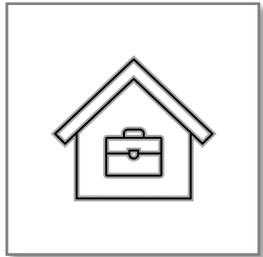
**31** Certificati  
 Prince2® - Project  
 Management  
**5** Six Sigma – Green  
 Belt



**400** Certificazioni  
 Tecnologiche  
 HPE Platinum Partner  
 DELL/EMC Titanium Partner  
 HP Sinergy Partner  
 Lenovo Gold Partner  
 Microsoft Gold Partner  
 Sophos Platinum Partner  
 Veeam Platinum Partner  
 Netwrix Elite Partner  
 VMware Enterprise Solution  
 Partner

# SCENARIO E MERCATO

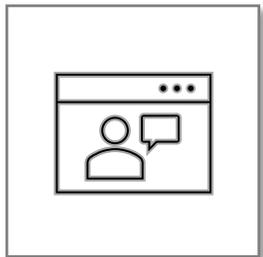
«Il mercato globale del digital workplace avrà un valore di 265,8 miliardi di dollari entro il 2032, CAGR del 22.3%»



**39%**

## CAMBIA IL MONDO DEL LAVORO

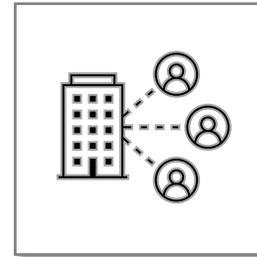
Il lavoro ibrido in Italia è ormai consolidato per il **96%** nelle grandi aziende e per il **53%** nelle PMI



**50%**

## CAMBIANO I PARADIGMI DI SUPPORTO

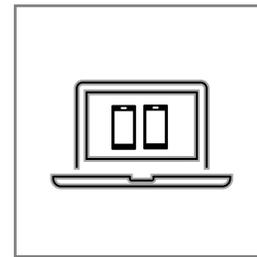
Entro il 2025, 50% delle organizzazioni avrà una strategia, un team e uno strumento di gestione della Digital Employee Experience, contro il 15% del 2022.



**70%**

## CAMBIANO GLI SPAZI DI LAVORO

Entro il 2025, lo spazio di lavoro aziendale invertirà il paradigma passando al **70%** di spazio collaborativo e 30% di spazio di lavoro individuale, contro l'attuale 70% di postazioni individuali e 30% di spazio collaborativo.



**40%**

## MIGLIORA LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Entro il 2027, gli strumenti di gestione unificata degli endpoint (UEM), convergeranno per guidare la **gestione autonoma degli endpoint**, riducendo l'effort dell'IT di almeno il 40%.

# CRITICITA' NELLA GESTIONE DEL MODERN WORKPLACE

Tradizionalmente il «workplace management» si caratterizza per un modello di servizio focalizzato principalmente sulla risoluzione di problemi piuttosto che la loro prevenzione, e per l'assenza di visibilità sull'ambiente digitale in cui opera l'utente:

**Service Desk «Human Centric»:** canali di accesso non all'altezza delle aspettative per le nuove generazioni e capacità di intervento fortemente legato alle competenze e livello di conoscenza dell'ambiente del cliente da parte dell'Operatore di Service Desk

**Servizio principalmente reattivo:** l'utente è supportato a fronte di un incident / event che viene risolto all'interno degli SLA contrattuali

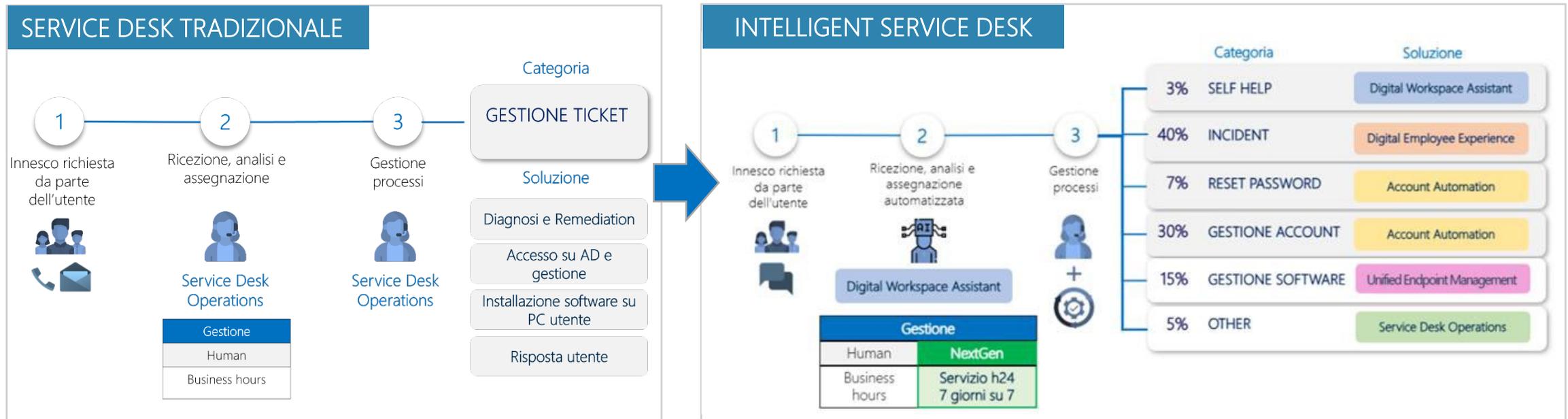
**Solo attraverso la richiesta di supporto è possibile monitorare le performance del servizio:** nessuna visibilità dell'experience del resto degli utenti nell'utilizzo delle tecnologie a disposizione

**Qualifica del problema a volte complicata:** con rischio di «rimbalzi» tra livelli di escalation e centri di competenza

**Limitata visibilità dell'utente:** servizio «non personalizzato»

# MODELLO INTELLIGENT SERVICE DESK

Rispetto al Service Desk Tradizionale il modello di Intelligent Service Desk di Npo Sistemi unisce competenze avanzate, automazione e intelligenza artificiale per ottimizzare i processi di configurazione e aggiornamento.



I tempi medi di gestione di un ticket con l'“intelligent service desk” sono di 11 minuti, rispetto ai 20 minuti di una gestione tradizionale

# Q&A



Indirizzo: Viale Martesana, 12 - 20055 Vimodrone (MI)

Telefono: +39 02 925961

Sito web: [www.nposistemi.it](http://www.nposistemi.it)

Indirizzo email: [info\\_marketing@nposistemi.it](mailto:info_marketing@nposistemi.it)