

INTELLIGENT SERVICE DESK

ABILITARE UNA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE
RISORSE PIÙ EFFICIENTE

RICOH
imagine. change.

SCENARIO: IL PERCORSO VERSO L'INTELLIGENT SERVICE DESK

In un contesto in cui efficienza operativa e ottimizzazione dei costi sono tra le principali priorità aziendali, l'adozione di soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale rappresenta un acceleratore strategico.

Secondo i dati dell'**Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano**, l'automazione delle attività ripetitive è il primo beneficio percepito dalle imprese e contribuisce in modo diretto alla riduzione dei costi operativi e all'aumento dell'efficienza.

Affinché l'AI possa generare valore reale, è però necessario inserire le tecnologie in un ambiente di lavoro evoluto: un Intelligent Workplace progettato per supportare le persone e semplificare i processi.

Il **Service Desk** rappresenta spesso il primo punto di contatto tra l'organizzazione e i suoi utenti: è, di fatto, il biglietto da visita dei servizi digitali aziendali.

Evolgere verso un **Intelligent Service Desk** significa adottare un approccio integrato che unisce:

- **servizi strutturati,**
- **tecnologie avanzate,**
- **processi intelligenti basati su automazione e AI.**

Il risultato è un servizio in grado di migliorare l'esperienza delle persone, ottimizzare la gestione dei ticket e garantire continuità operativa.

ABILITARE L'AUTOMAZIONE IN CONTESTI INTERNAZIONALI

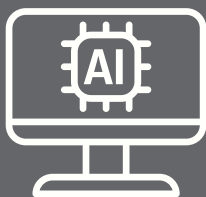
Per supportare organizzazioni con presenza globale, un Intelligent Service Desk deve fondarsi su:

- una **rete internazionale di operation center** con copertura *follow-the-sun*;
- un'**organizzazione multilingua** capace di garantire assistenza ovunque;
- **competenze tecniche avanzate** per gestire ambienti complessi;
- l'adozione delle **migliori tecnologie ITSM** e piattaforme di monitoraggio, in grado di correlare automaticamente gli alert e pianificare attività manutentive sia in modalità proattiva sia reattiva

L'obiettivo è semplificare i processi attraverso l'innovazione tecnologica, grazie a un ecosistema che integra automazione, AI e competenze specialistiche per ottimizzare configurazioni, aggiornamenti e gestione operativa.



DIGITAL WORKSPACE ASSISTANT



Il Digital Workplace Assistant è l'assistente virtuale basato su Intelligenza Artificiale che permette agli utenti di:

- ottenere risposte immediate alle domande frequenti;
- gestire in autonomia le richieste ricorrenti;
- accelerare l'apertura e la risoluzione dei ticket, H24 e 7/7.

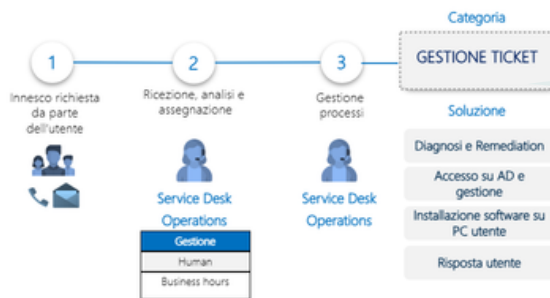
In questo modo l'assistente virtuale garantisce:

- miglioramento dell'Employee Experience;
- possibilità di integrazione nei processi aziendali esterni al Service Desk;
- riduzione dei costi di gestione dei ticket automatizzabili.

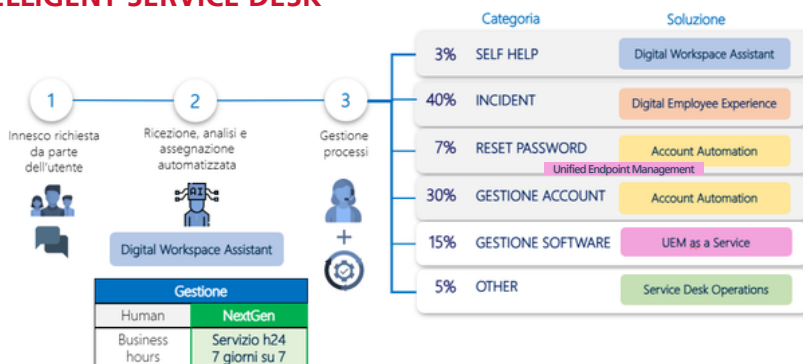
Tra le funzionalità di questa soluzione:

- Canale di interazione tramite chat con il Service Desk
- Automazione disponibile H24 7/7
- Triage e classificazione automatica dei ticket
- Gestione autonoma delle richieste di informazioni e delle procedure di Self Help

SERVICE DESK TRADIZIONALE



INTELLIGENT SERVICE DESK



I tempi medi di gestione di un ticket con l'«Intelligent Service Desk» sono di **11 minuti contro i 20 minuti** di una gestione tradizionale.

Un miglioramento significativo che dimostra come Automazione, AI e processi intelligenti possano trasformare il modo in cui le organizzazioni supportano le proprie persone

L'INTELLIGENT SERVICE DESK

L'Intelligent Service Desk permette di raggiungere utenti ovunque e in qualsiasi momento, combinando competenze, processi e tecnologie per ottimizzare la gestione delle risorse.

L'integrazione di:

- **virtual assistant,**
- **intelligenza artificiale conversazionale,**
- **tecnologie di automazione,**

consente di classificare, indirizzare e risolvere le richieste con tempi di risposta ridotti, offrendo un **servizio H24**. Le operazioni ripetitive come richieste di informazioni, reset password o sblocco account vengono automatizzate.

Copyright © 2026 Ricoh Italia Srl. Tutti i diritti sono riservati. Questo depliant, inclusi i contenuti e/o l'impaginazione, non può essere modificato e/o adattato, copiato in tutto o in parte e/o inserito in altro materiale senza l'autorizzazione scritta di Ricoh Italia Srl.