

Technical Service Desk

Roma 18/10/2023

Elenco di contenuti

- 1 Gruppo Nethex
 - 2 Nethex Care: **CRM & SERVICE DESK**
 - 3 La Line of Business **Service Desk**
 - 4 Le best practice del Service Desk Management
- 

GRUPPO SOFT STRATEGY-NETHEX

Company Profile

Gruppo Soft Strategy-Nethex

- 1.600 dipendenti, 14 sedi
- **Nethex** è una **Customer Journey** Company che opera dal 2009.
- **Soft Strategy** è un'azienda specializzata in servizi **IT** e **consulenza manageriale**.



NETHEX CARE

Servizi di CRM & Technical Service Desk

CRM

La nostra divisione CRM opera da più di 14 anni.

+1100
dipendenti

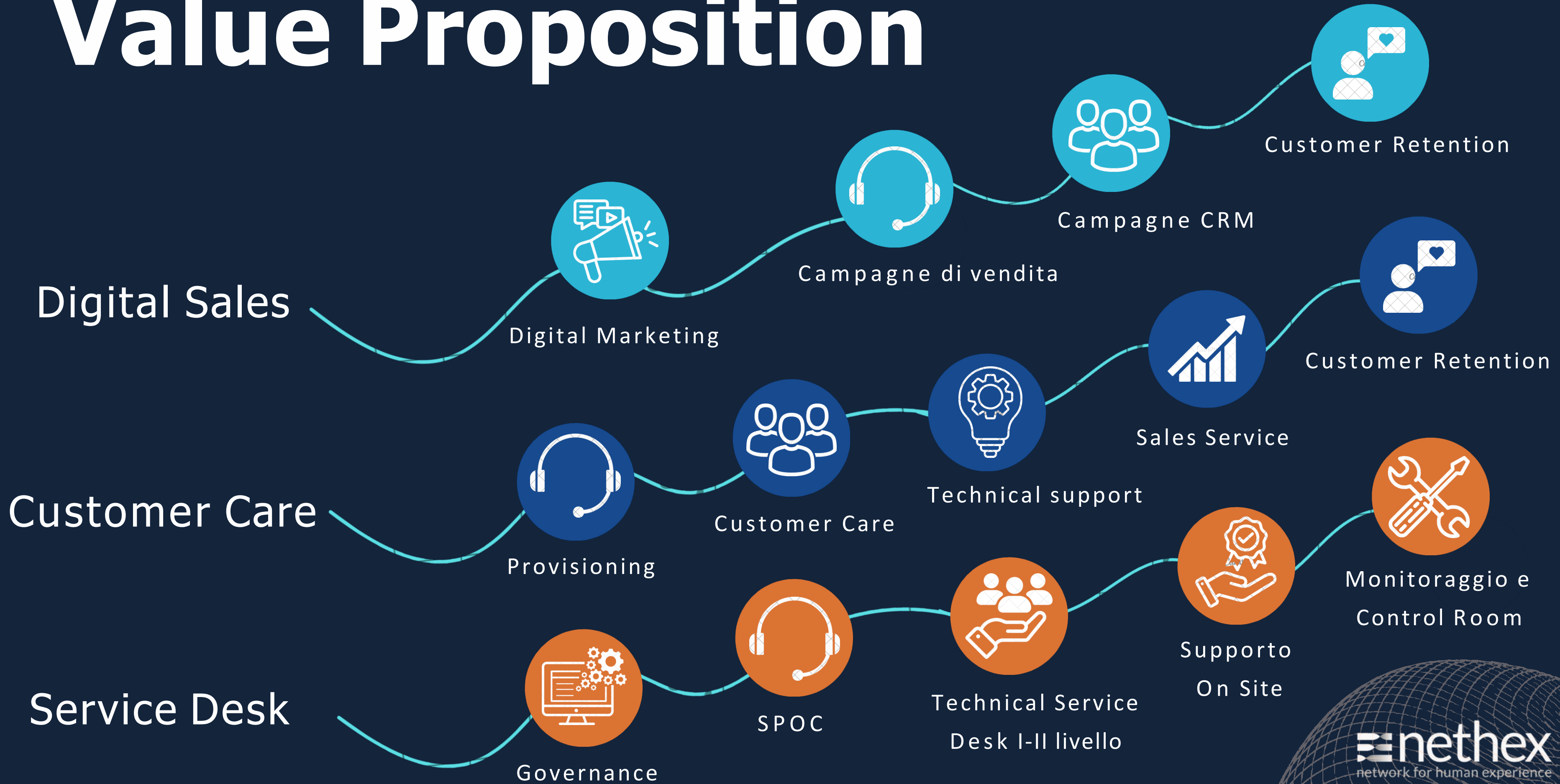
11
locations

+80
progetti

60%
donne

7
certificazioni
ISO

Value Proposition



TECHNICAL SERVICE DESK

Supporto tecnico e business continuity

IT: Motore Principale di Crescita

Lo scenario di riferimento: previsione al 2027



506 mld \$

Previsioni investimenti
IT nel 2027



+17%

Crescita IT stimata
entro il 2027



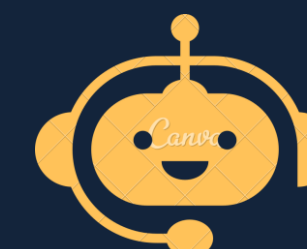
+36%

Investimenti in IA*



60%

Richiesta di aumento del
self-service solution



80%

Richiesta di aumento
adozione di **chat-bot**
aziendali**

* Fonte: IDC, in "Guida Mondiale alla Spesa in ICT", 2022-2023

** Fonte: SDI, in "A view from the frontline", 2021

Perché l'Outsourcing IT

Crescenti esigenze in tecnologia e servizi **affidabili** per i business aziendali

Ricerca di una **maggiore efficienza ed efficacia** nella gestione dell'IT in-house



Contenimento del costo IT in termini sia finanziari che di investimenti in know-how

SERVICE DESK MANAGEMENT

La Service Line of Business di Nethex

Approccio Nethex al SD

- Ci poniamo l'obiettivo di ottimizzare i processi **Service Desk** a supporto dell'ecosistema IT, per erogare un **servizio di eccellenza**. Il modello prevede i seguenti processi ed attività:

Incident
management

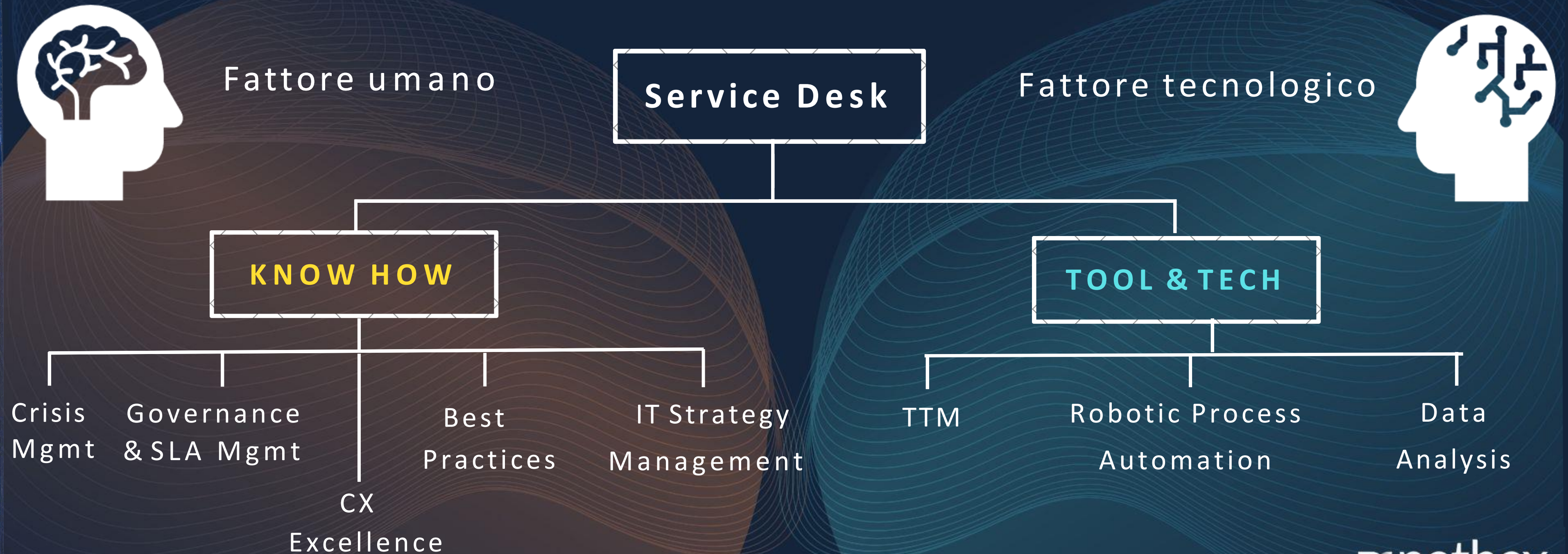
Problem
management

Change
management

IT USER
CX
management

- Operiamo secondo il **framework ITIL - best practice** internazionale nei servizi di ottimizzazione IT ma integriamo nei nostri processi le best practice del mondo CRM.

Nostro Modello Strategico



Benefici del nostro SD



Timeline: SD di Nethex

4Q - 2022

- **Service Desk Nethex** – apertura della nuova Linea di Business
- Acquisizione commesse: settore **Industriale e Healthcare**

2Q - 2023

- Consolidamento modelli e processi operativi di
 - **Governance e Crisis management**
- Acquisizione commessa: settore **Trasporti**

4Q – 2023

- Acquisizione nuova commessa: settore **PA**

1Q - 2023

- Roll Out di **piattaforme proprietarie** e sistemi Service Desk Nethex
- Avvio processi di **certificazioni** tecniche e di governance

3Q - 2023

- Acquisizione nuova commessa: settore **PA**

ITool del Service Desk



TTM-SD

Un tool proprietario per la **gestione** di tutte le fasi dell'incident + **risoluzione**



Control Room

Individuazione dei **punti di fault**, **supporto** degli interventi strategici + **alert automatico**.

Fully customized



Service Cockpit

Monitoraggio degli **SLA** e dei **KPI** che permette al Service Manager di adottare tempestivamente le **azioni correttive** + **alert automatico**



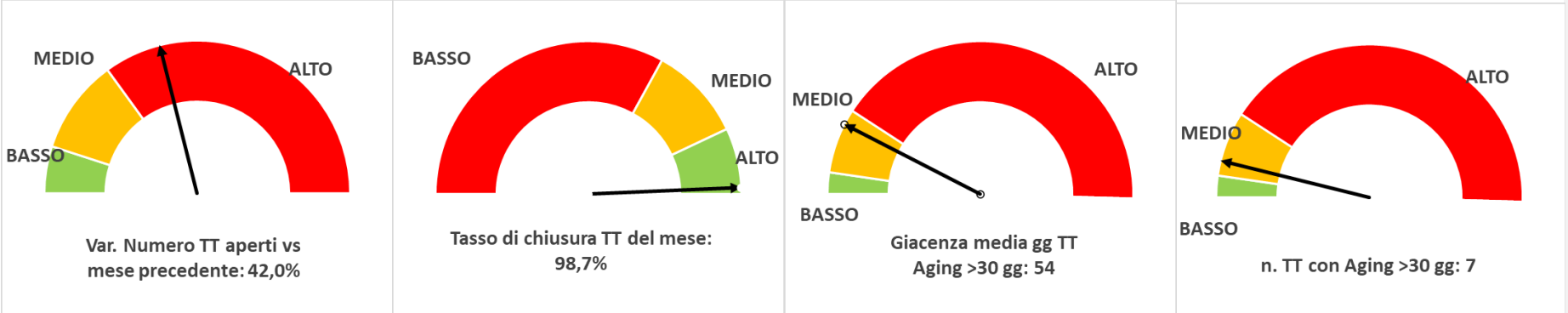
IT-Modelling

Modelli di Resolution-tree al fine di **ridurre i tempi** di chiusura dei ticket e di **aumentare la customer satisfaction** in ambito IT

SERVICE COCKPIT



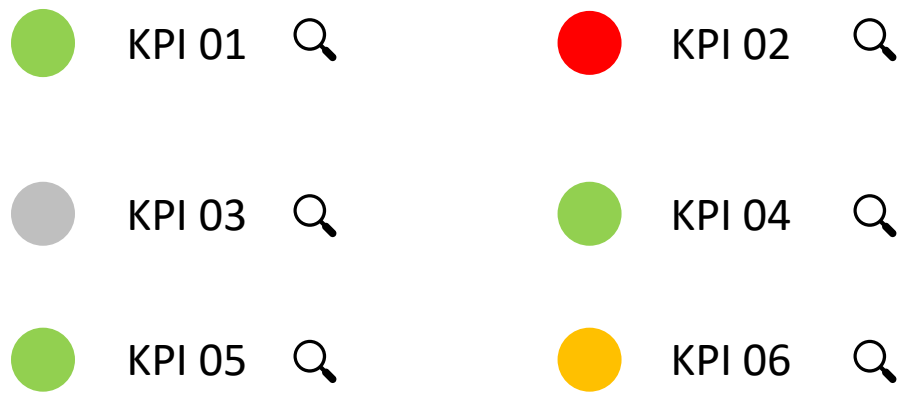
SERVICE COCKPIT



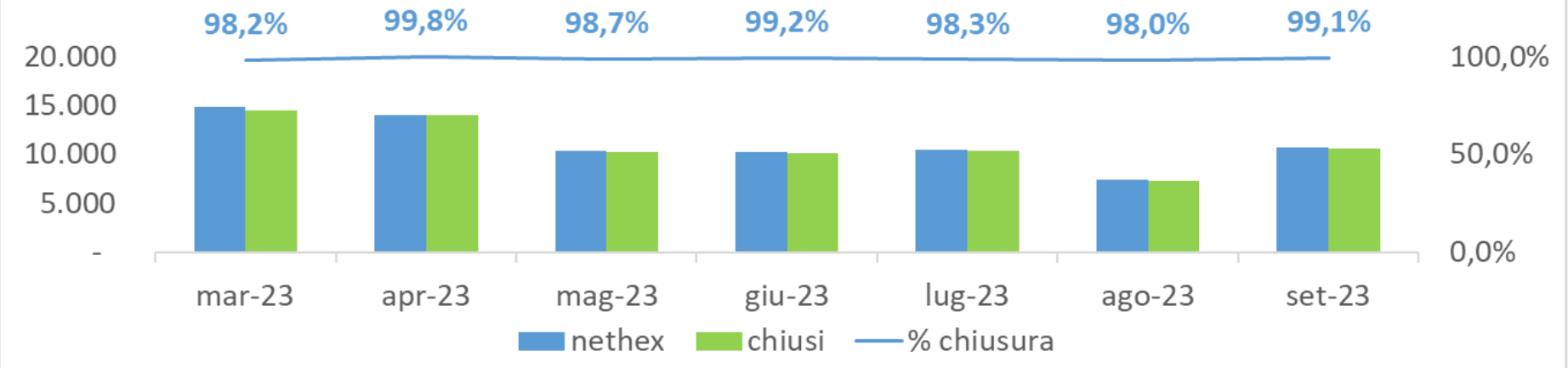
SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT MONITOR



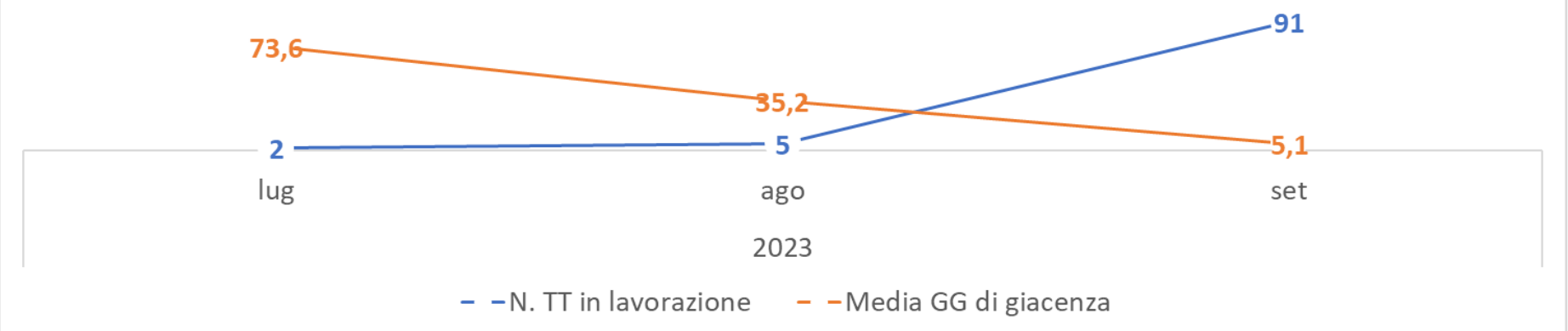
KPI - MONITOR



TT APERTI E CHIUSI



TT - BACKLOG



DAILY MONITOR - SETTEMBRE

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
				1	2	3
3	4	5	6	7	8	9
9	10	11	12	13	14	15
15	16	17	18	19	20	21
21	22	23	24	25	26	27
27	28	29	30			

Le dimensioni del TSD Nethex



8h/24h
Service Desk



+50
Siti presidiati



+32k
Utenti serviti



3
Lingue parlate



+90
Service Cockpit



+120k
Ticket gestiti
per anno

**Grazie
per l'attenzione**