



IFM Infomaster



BDP

# L'INTEGRAZIONE CON **MICROSOFT TEAMS** PER LA GESTIONE DELL'HELPDESK DI TRENITALIA

Incontro CMMC - La nuova Employee Experience

14 Aprile 2023

# Teams come canale di comunicazione multidevice

## PERCORSO

### ● PRIMO STEP - TELEFONO

Utilizzare Teams attraverso la rete telefonica pubblica

### ● CRESCITA FUNZIONALITA'

ACS nel framework Teams tramite il quale interagisce con il sw centrale.

Azioni: presa in carico, chiusura, dichiarazione allarme o emergenza.

Instant messaging per scambiare messaggi, foto, o altro.

### ● CHAT TEAMS - GRUPPO FSI

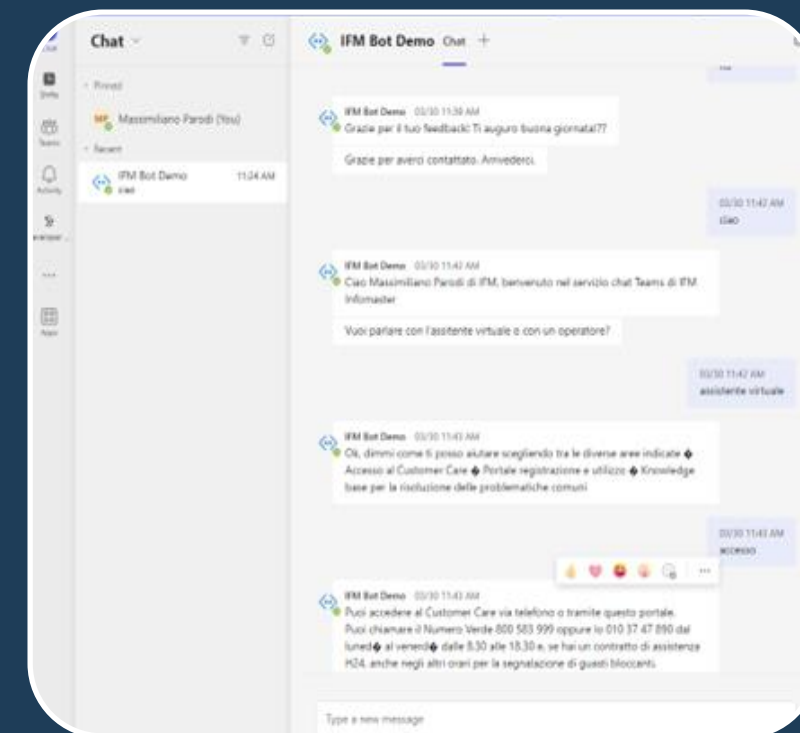
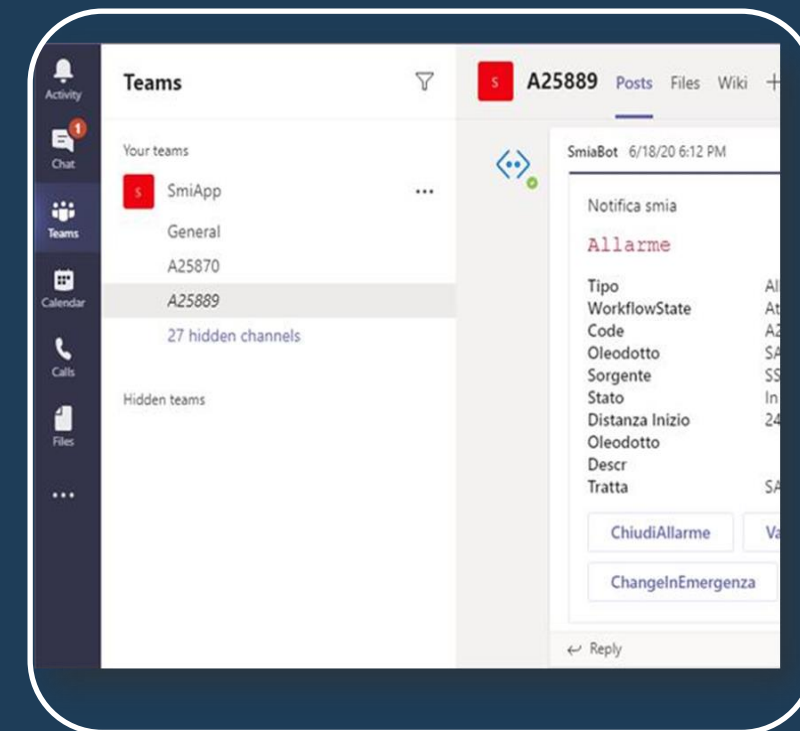
Integrazione Chat di Teams  
Piattaforma Omnichannel

### ● OGGI - MULTITENANT

Gestire le richieste da utenti Teams appartenenti ad organizzazioni diverse.

### ● NEXT STEP

Interazione BOT tramite pulsanti



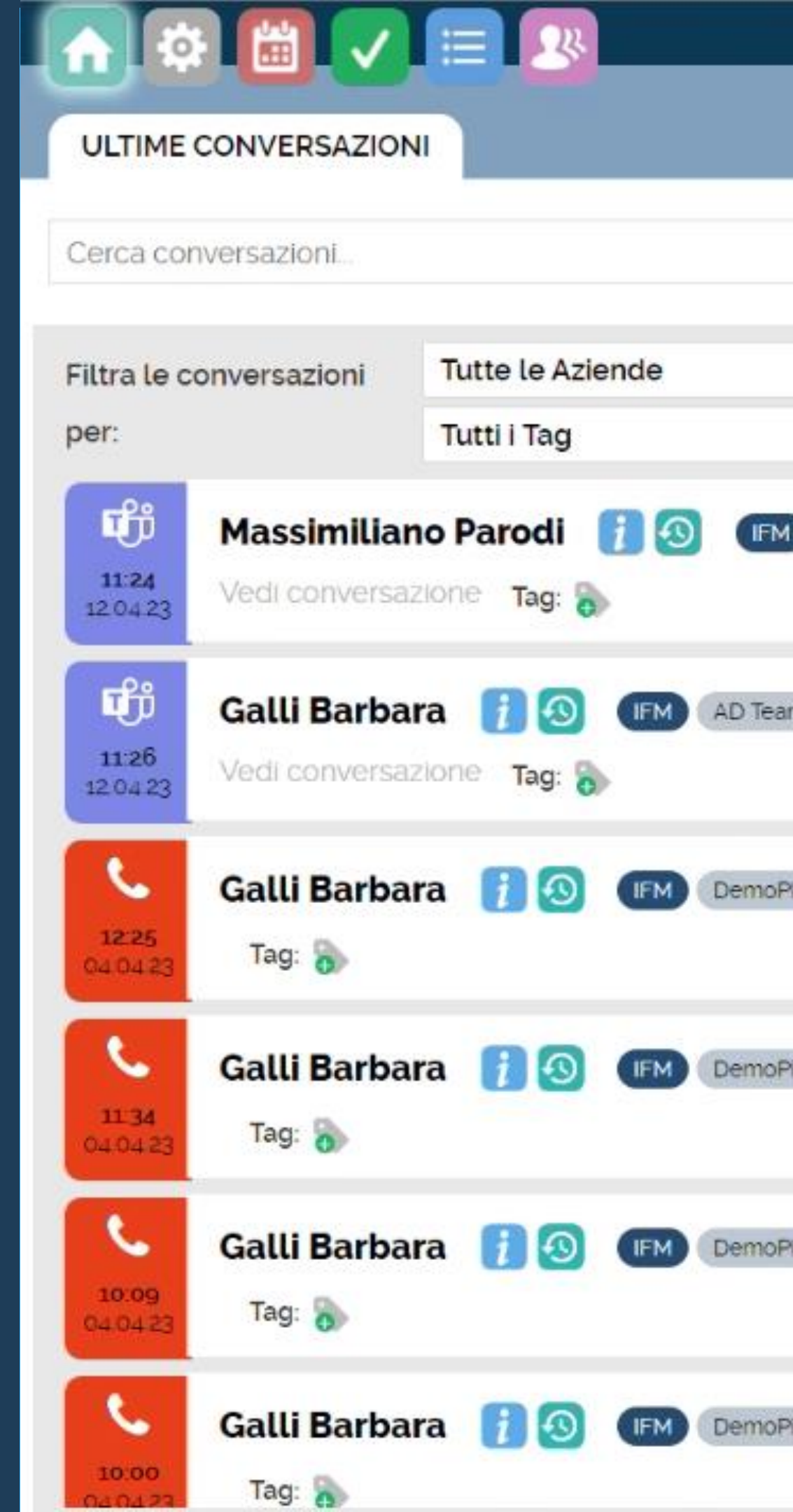
# Chat Teams e Gruppo FSI : il contesto

Assistenza di I e II livello sul parco applicativo FSI.

Oltre 80 mila dipendenti del Gruppo potranno richiedere informazioni, assistenza e supporto da questo canale.

Estendere il concetto di *Esperienza Multicanale*.

L'integrazione della chat Teams con il servizio di Help Desk permette al personale interno di accedere al servizio direttamente attraverso il proprio *Account Teams aziendale* e avere una conversazione testuale con il gruppo di specialisti tramite diversi device.





# Obiettivi



## FACILITA' E VELOCITA' DI CONTATTO

L'utente viene immediatamente riconosciuto e viene quindi automaticamente assegnato al supporto giusto



## GESTIONE INTERAZIONI NEAR-REAL-TIME

La richiesta arriverà sulla piattaforma sfruttando le logiche di automatismi e di routing proprie di un sistema evoluto.



## USER EXPERIENCE

Utilizza il suo strumento di conversazione aziendale predefinito



## INTERFACCIA HELP DESK UNICA

Gestione simultanea attività e processi unici e definiti



# VANTAGGI

CANALE TEAMS  
COME ULTERIORE  
**CANALE CONNESSO**

A TUTTE LE  
TECNOLOGIE  
PROPRIE DI UN  
HELP DESK

COMPLETAMENTE  
ALL'**INTERNO**  
DELL'ORGANIZZAZI  
ONE AZIENDALE

APPROCCIO **RAPIDO E  
DIRETTO** CON L'UTENTE  
BYPASSANDO  
COMPLETAMENTE ALTRI  
AMBIENTI E MEDIA

FACILITA LA  
RISOLUZIONE DI  
PROBLEMI IN **REAL-  
TIME** E IL  
**TEAMWORK**

SFRUTTA LE  
TECNOLOGIE PER  
UN **SERVIZIO  
EVOLUTO:**  
CHAT BOT AI  
ACD-ICD,  
TROUBLESHOOTING

# Grazie per l'attenzione!

Per informazioni non esitate a contattarci:

## INDIRIZZO

Via 5 Maggio 81, 16147 Genova

## TELEFONO

+39 010 37 47 811

## EMAIL

marketing@ifmgroup.it



SEGUICI SU:

[www.ifmgroup.it](http://www.ifmgroup.it)

