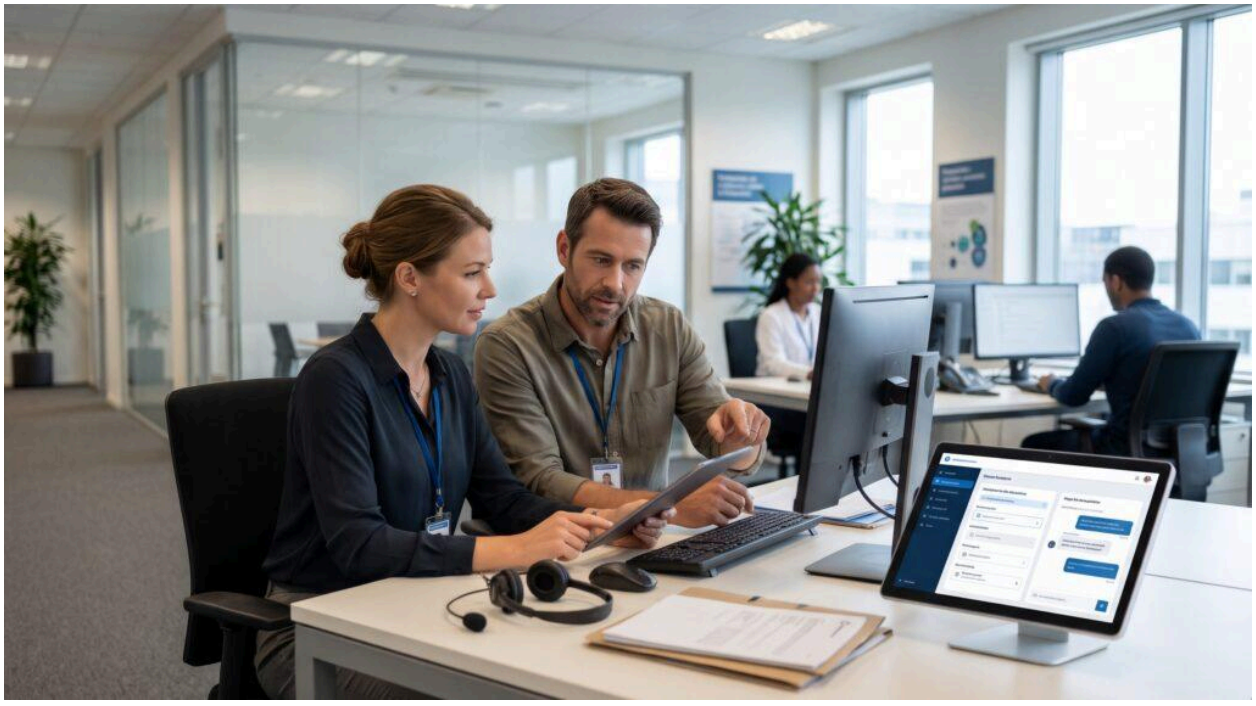
Automazione dei Servizi per Risorse Umane (HR) e Helpdesk IT Interno

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Direttori Risorse Umane (CHRO), IT Manager (CIO), Helpdesk Manager, Responsabili Recruiting e Talent Acquisition, Chief Operating Officer (COO).



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per HR e Helpdesk IT

La piattaforma enuan si adatta perfettamente alle esigenze di supporto interno alle aziende, migliorando l'Employee Experience e riducendo il carico di lavoro ripetitivo sui dipartimenti HR e IT. I servizi core includono:

- **Corporate Desk per Dipendenti (HR)**: Risposte istantanee a domande ripetitive su policy aziendali (smart working, trasferte), consultazione in tempo reale del residuo ferie/ROL, assistenza per rimborsi spese e richieste di invio buste paga o CUD.
- **Risoluzione Ticket IT (Livello 1)**: Guida passo-passo per il reset di password (Active Directory), configurazione di stampanti di rete o VPN aziendale, eseguendo script automatici per lo sblocco utenze senza l'intervento umano.
- **Pre-screening Candidati (Recruiting)**: Voicebot o chat integrata (es. su portale Carriere o WhatsApp) per intervistare preliminarmente i candidati, verificando in automatico la conoscenza delle lingue straniere o i requisiti base prima di fissare il colloquio ufficiale.
- **Onboarding Automatizzato**: Assistente virtuale che guida i neoassunti nei primi giorni di lavoro, fornendo la modulistica da firmare, i manuali operativi e i link per la formazione obbligatoria sulla sicurezza.
- **Escalation all'Operatore Umano**: Passaggio fluido dei ticket IT complessi ai sistemisti o delle richieste HR delicate ai consulenti del lavoro, fornendo loro un riepilogo a schermo di tutti i tentativi di risoluzione già effettuati dall'IA.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma si inserisce come uno sportello unico (Single Point of Contact) direttamente nei tool collaborativi già usati dai dipendenti in azienda:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
Microsoft Teams / Slack	Chatbot integrato nell'ambiente di lavoro per aprire ticket IT, richiedere ferie o consultare le policy interne.	Massima adozione da parte dei dipendenti, che non devono cambiare app per ricevere supporto.
Portale Intranet Aziendale	Widget intelligente che naviga tra i documenti aziendali (Knowledge Base) e risponde a domande complesse tramite LLM.	Riduzione del tempo perso dai dipendenti nella ricerca di circolari, moduli e procedure.
Telefono (Voicebot Helpdesk)	Risponditore vocale per il reset password o per il triage delle emergenze IT (es. server down).	Zero attese telefoniche al supporto IT, garantendo operatività immediata in caso di blocchi d'utenza.
WhatsApp / App (Candidati)	Dialogo con i candidati per il pre-screening, verifica referenze e invio di documenti pre-assuntivi.	Velocizzazione del processo di talent acquisition e miglioramento dell'Employer Branding.

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione per il dipartimento Risorse Umane e IT:

3.1. Consultazione Residuo Ferie (Teams/Slack)

> **Dipendente:** *"Quanti giorni di ferie mi restano quest'anno?"*

Sysmo (Bot): "Ciao Marco, ho verificato sul gestionale presenze. Al momento hai un residuo di 12 giorni di ferie e 24 ore di ROL. Vuoi inserire una richiesta di ferie per i prossimi giorni?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckLeaveBalanceAPI, RequestTimeOffAPI*.

3.2. Reset Password di Dominio (Voicebot/Teams)

> **Dipendente:** *"Ho dimenticato la password del PC e il mio account si è bloccato."*

Sysmo (Bot): "Nessun problema. Ti ho inviato un codice OTP via SMS al tuo numero aziendale. Scrivilo qui per confermare la tua identità e procederò allo sblocco dell'account Active Directory."

Integrazione API: Sì. Web Service: *SendOTP_API, ResetADPasswordAPI*.

3.3. Pre-screening Candidati (Chatbot Carriere/WhatsApp)

> **Dipendente:** *"Vorrei candidarmi per la posizione di IT Specialist."*

Sysmo (Bot): "Ottimo! Prima di inoltrare il CV, ti faccio 3 brevi domande. Quanti anni di esperienza hai con i sistemi cloud AWS? E qual è il tuo livello di inglese parlato?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *SaveCandidateScreeningAPI*.

3.4. Richiesta Busta Paga o CUD

> **Dipendente:** *"Puoi mandarmi l'ultima busta paga e il CUD dell'anno scorso?"*

Sysmo (Bot): "Certo, ho generato i documenti richiesti in formato protetto. Trovi la busta paga di Ottobre e la Certificazione Unica allegati a questo messaggio. La password per aprirli è il tuo codice fiscale."

Integrazione API: Sì. Web Service: *RetrievePayslipAPI, RetrieveTaxFormAPI*.

3.5. Configurazione VPN Aziendale (Helpdesk L1)

Dipendente: *"Non riesco a collegarmi in VPN da casa."*

Sysmo (Bot): "L'errore comune è dovuto all'aggiornamento del client Cisco. Clicca su questo link per scaricare la versione aggiornata. Se l'errore persiste, dimmi che codice di errore leggi sullo schermo."

Integrazione API: No (Knowledge Base IT).

3.6. Inserimento Nota Spese (HR/Amministrazione)

Dipendente: *[Invia foto scontrino ristorante]*

Sysmo (Bot): "Ho letto lo scontrino. Importo: 45,00€, Categoria: Vitto, Data: 12/10. Confermi l'inserimento di questa voce nella nota spese della trasferta in corso?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *ExpenseOCR_API, SubmitExpenseRowAPI*.

3.7. Informazioni su Policy Maternità / Congedi

Dipendente: *"Qual è la procedura per richiedere il congedo parentale facoltativo?"*

Sysmo (Bot): "Il congedo parentale facoltativo deve essere richiesto con un preavviso di 15 giorni. Ti invio il modulo PDF da compilare e inoltrare all'INPS. Vuoi i dettagli sulle percentuali di retribuzione?"

Integrazione API: No (Knowledge Base HR).

3.8. Configurazione Stampante di Rete

Dipendente: *"Come faccio a stampare sulla stampante del secondo piano?"*

Sysmo (Bot): "La stampante del 2° piano si chiama 'PRN-02-COLOR'. Per aggiungerla, vai su 'Stampanti e Scanner' -> 'Aggiungi dispositivo' e digita l'IP 192.168.1.50. Ti serve il video tutorial?"

Integrazione API: No (Knowledge Base IT).

3.9. Apertura Ticket Hardware (Rottura PC)

> **Dipendente:** *"Mi è caduto il portatile e lo schermo è distrutto, mi serve assistenza urgente."*

Sysmo (Bot): "Mi dispiace. Ho aperto il ticket ITSM #9988 assegnato al team Hardware. Poiché si tratta di un blocco totale, ho segnalato priorità ALTA. Il tecnico ti porterà un muletto entro le prossime due ore."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CreateITSMTicketAPI*.

3.10. Escalation HR (Passaggio a Consulente)

> **Dipendente:** *"Ho un problema con le trattenute fiscali di questo mese, l'importo netto mi sembra errato."*

Sysmo (Bot): "Questo calcolo dipende dai tuoi scaglioni IRPEF e addizionali. Trasferisco la chat a un collega dell'Ufficio Paghe (HR) che potrà verificare nel dettaglio il cedolino. Attendi in linea."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CTI_Handover_Teams*.

4. Elenco Esemplificativo delle Tipiche Richieste Automatizzabili

Di seguito una classificazione delle operazioni delegabili all'IA per dipartimento.

4.1 HR e Amministrazione del Personale

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Consultazione Ferie e ROL	Check dei saldi assenze dal gestionale HR	Sì	"Ti restano 10 giorni di ferie e 15 ore di permessi ROL."
Richiesta Buste Paga/CUD	Recupero documentazione fiscale e cedolini	Sì	"Ecco il PDF della busta paga dello scorso mese."
Comunicazione Malattia	Inserimento codice PUC INPS per malattia	Sì	"Ho registrato il protocollo INPS. Riprenditi presto!"
Policy Smart Working e Rimborsi	Domande su massimali di spesa e regole remote work	No	"Il massimale per i pasti in trasferta Italia è di 35€."
Info Welfare Aziendale	Dettagli su fondi pensione, assicurazioni sanitarie, bonus	No	"Il plafond welfare di quest'anno è di 500€, spendibile su Edenred."

4.2 IT Helpdesk Interno (Livello 1)

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Reset Password (AD)	Sblocco credenziali di dominio aziendale Windows	Sì	"Account sbloccato. La password temporanea è: Tmp#2024"

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Configurazione VPN/Wi-Fi	Istruzioni per l'accesso sicuro da remoto	No	"Apri Cisco AnyConnect e inserisci l'indirizzo vpn.azienda.com."
Installazione Software	Apertura ticket per diritti di amministrazione locale	Sì	"Ticket inoltrato. Il supporto ti abiliterà l'installazione di AutoCAD."
Problemi Hardware	Triage iniziale su mouse, monitor, docking station rotti	Sì	"Ho ordinato una nuova docking station, arriverà alla tua scrivania domani."
Guida Uso Strumenti (O365)	Assistenza sull'utilizzo di Excel, Teams, Outlook	No	"Per condividere lo schermo su Teams, clicca sull'icona a forma di freccia in alto."

4.3 Recruiting, Onboarding e Formazione

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Pre-screening Automatico	Intervista chat/voce per hard skills e lingue (candidati)	Sì	"Valuto il tuo livello B2. Passiamo alla domanda tecnica su Java."
Fissare Colloqui (Scheduling)	Incrocio agende HR per fissare l'intervista	Sì	"Ti propongo giovedì alle 14:00. Ti invio il link Teams?"
Onboarding Neoassunti	Invio modulistica, benvenuto e organizzazione primo giorno	Sì	"Benvenuto! Prima di iniziare, ti prego di leggere e firmare il codice etico allegato."
Corsi Sicurezza sul Lavoro	Verifica stato avanzamento moduli e-learning (LMS)	Sì	"Attenzione, il tuo certificato antincendio scade il mese prossimo."

5. Integrazione con Sistemi HRIS, ITSM e CRM

La piattaforma si interfaccia con i principali software gestionali aziendali: sistemi HR (es. Zucchetti, SAP SuccessFactors, Workday), sistemi di IT Service Management (es. Jira, ServiceNow) e Identity Providers (Azure AD). Di seguito le ipotetiche chiamate web service:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
GetLeaveBalance	/api/hr/employee/{id}/leaves	Interroga il gestionale HR per restituire il monte ferie e permessi aggiornato.	Azzera le continue richieste via mail all'Ufficio Personale per conoscere il saldo.
DownloadPayslip	/api/hr/payroll/{id}/payslip/latest	Recupera il PDF della busta paga o del CUD dall'archivio documentale.	I dipendenti scaricano i documenti in autonomia H24, utile per pratiche mutui/ISEE.
ResetActiveDirectoryPassword	/api/it/ad/{user}/reset-password	Forza il reset della password Windows/O365 dopo aver validato l'identità (MFA/OTP).	Elimina il 30-40% dei ticket IT, che tradizionalmente sono legati al reset password.
CreateITSMTicket (Jira/ServiceNow)	/api/itsm/incidents/create	Apre un ticket tecnico classificando la problematica (Hardware, Rete, Software).	Standardizzazione delle segnalazioni: l'IA obbliga l'utente a fornire tutti i dettagli utili (es. Asset ID).
SubmitExpenseReceipt (OCR)	/api/finance/expenses/ocr	Carica la foto dello scontrino estraendo importo, IVA e data per la nota spese.	Velocizza e rende a prova di errore la rendicontazione delle trasferte (Travel & Expense).
SubmitCandidateScreening	/api/hr/ats/candidate/{id}/s	Salva nell'ATS (es. Workday/SuccessFactor	Scrematura automatica: i recruiter chiamano solo i

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
	creening	s) le risposte fornite dal candidato in chat/voce.	candidati che hanno superato il filtro base.
ScheduleInterview	/api/hr/calendar/schedule	Incrocia la disponibilità del manager per fissare un colloquio tramite Teams o Zoom.	Elimina il ping-pong di email per trovare uno slot orario adatto (Time-to-Hire ridotto).
GetPolicyDocument (LLM)	/api/hr/knowledge-base/search	Estrae dalle policy aziendali (PDF/Word) la risposta esatta in linguaggio naturale.	Il dipendente non deve più leggere PDF di 50 pagine per sapere come funziona il congedo parentale.
UnlockUserAccount	/api/it/ad/{user}/unlock	Rimuove il flag "Lockout" nell'Active Directory in caso di troppi tentativi errati.	Garantisce operatività immediata al dipendente, senza attese tecniche de-motivanti.
EscalateToAgent (Teams)	/api/routing/transfer/live-agent	Trasferisce la conversazione direttamente nella coda dell'Helpdesk L2 o HR Specialist su Teams.	Transizione "warm": l'operatore legge lo storico del bot e risolve il problema all'istante senza far ripetere tutto.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

La produttività di un'azienda è strettamente legata all'efficienza dei suoi servizi interni. Quando un dipendente non può accedere al PC o non riceve risposte celeri dall'HR, la motivazione e le performance calano (Employee Experience negativa). L'introduzione della piattaforma IA di Sysmo porta vantaggi tangibili:

- **Riduzione dei Ticket IT di Livello 1**: Fino al 40% delle richieste IT riguarda reset password, installazione stampanti, permessi o VPN. Delegando queste procedure al bot (ITSM Automation), i sistemisti possono concentrarsi su progetti infrastrutturali, sicurezza informatica e sviluppo.
- **Digital HR ed Employee Retention**: Il dipendente moderno si aspetta risposte immediate. Poter scaricare la busta paga o chiedere ferie direttamente da Slack/Teams, H24, aumenta la percezione di un'azienda moderna ed efficiente, migliorando la retention e liberando l'HR da mansioni puramente amministrative.
- **Velocizzazione del Recruiting (Time-to-Hire)**: Automatizzare il pre-screening dei CV tramite interviste conversazionali permette ai Recruiter di incontrare solo i candidati davvero in target, abbassando i costi e i tempi di assunzione.
- **Sicurezza e Compliance (GDPR/ISO 27001)**: Le interazioni (come lo sblocco password o l'invio documenti) avvengono in ambienti sicuri e tracciati, superando la pericolosa prassi di scambiarsi credenziali o documenti sensibili via email informali.

In conclusione, la soluzione Sysmo trasforma i dipartimenti di Staff (IT e HR) da centri di costo operativi (Back-office) a pilastri dell'innovazione, automatizzando la burocrazia interna a favore di un ambiente di lavoro fluido, moderno e incentrato sulle persone.