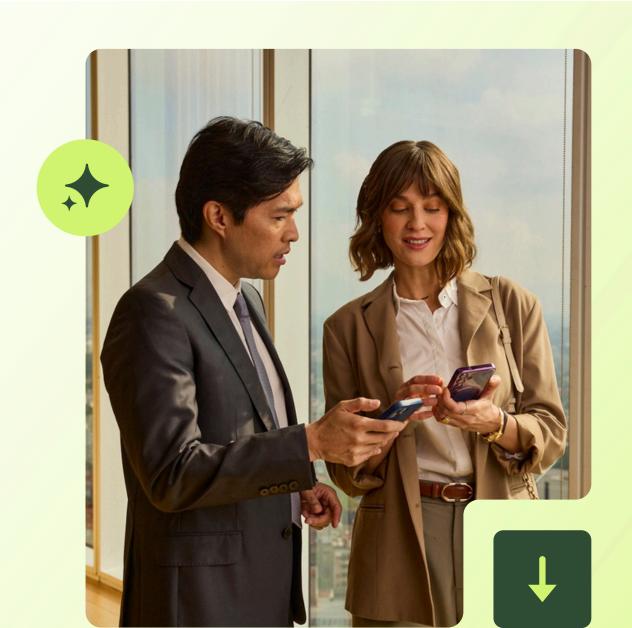
7 insights por trás da transformação do atendimento de TI

Dois mil líderes e funcionários globais de TI compartilharam seus insights sobre como o gerenciamento do atendimento de TI está evoluindo para enfrentar os desafios da revolução da IA e aumentando as expectativas dos funcionários.

Estes são os sete insights principais que você precisa saber:



INSIGHT 1

A lA está em todo lugar:



dos líderes de TI estão usando a IA ativamente fora da etapa piloto.

Para ajudar os líderes de TI a atingir e exceder as expectativas dos funcionários, a IA automatiza tarefas de rotina, acelera o suporte e fornece soluções personalizadas e proativas.

Dica profissional: Ofereça atendimento de TI com suporte por IA sempre disponível.

O suporte por IA sob demanda permite que os funcionários resolvam problemas instantaneamente, aumentando a satisfação e a produtividade.

INSIGHT 2

Os líderes de TI estão expandindo sua influência:

Eles dedicam

72%

do tempo a trabalho estratégico e multifuncional além das tarefas tradicionais de Tl.

Líderes de TI visionários estão focando em estratégia e colaboração para causar impacto nos negócios.

Como os líderes de TI de hoje priorizam seu tempo:

28%

Prioridades tradicionais de TI, como infraestrutura e cibersegurança.

23% Responsabilidades de planejamento estratégico, inovação ou liderança executiva.

22%

Tecnologia e iniciativas relacionadas a RH, como integração e suporte para HRIS.

Outros trabalhos multifuncionais.

20%

7%

Outros

INSIGHT 3

Métricas focadas na experiência estão revelando lacunas ocultas no atendimento:

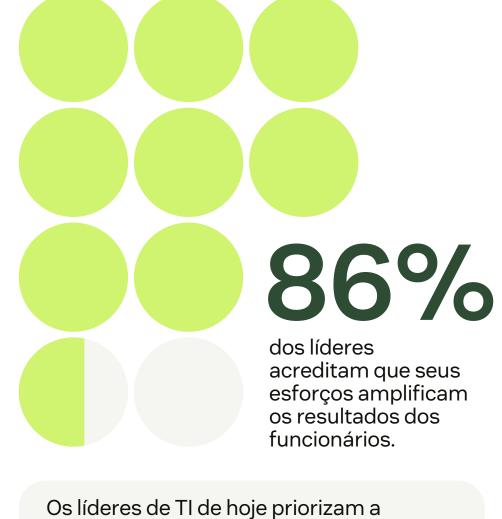


métricas orientadas pela experiência, colocando a satisfação do funcionário como métrica principal para os próximos 12 meses.

métricas puramente operacionais por

INSIGHT 4

O aumento da produtividade é central para a missão da TI:



entrega de resoluções mais rápidas e eficazes usando métricas abrangentes que mensuram diretamente a qualidade do atendimento.

CLIENTE EM DESTAQUE:



oferece serviços críticos para um milhão de residentes, incluindo obras públicas, serviços à comunidade e resposta a emergências. Utilizando o Zendesk Suite com IA para modernizar suas funções de suporte, a central de atendimento de IT interna teve:

· 95% de diminuição no tempo de resolução. · 74% de redução no volume de e-

mails. • 99,6% de score CSAT.

Aprenda com o Condado de DuPage



Dica profissional:

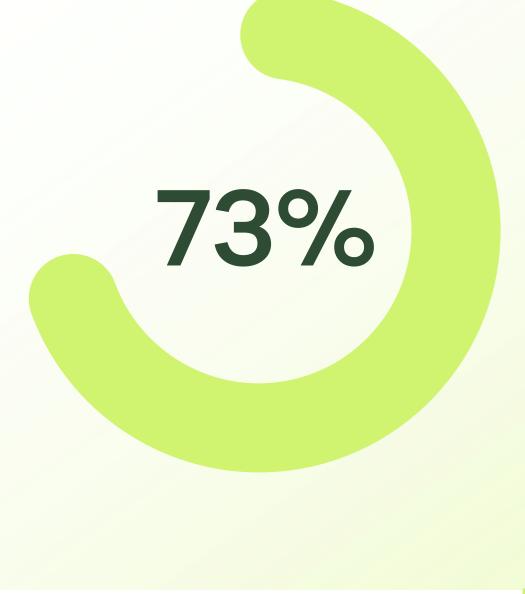
Personalize interações em grande escala com IA adaptável com reconhecimento de contexto.

Ganhe a confiança dos

funcionários implementando agentes de IA viabilizados por Agentic Al capazes de atender até mesmo as solicitações mais detalhadas (ou saber a hora de encaminhar para um agente humano).

INSIGHT 5

A confiança é crítica para a central de atendimento de TI:



afirmam que a Agentic Al poderia se tornar seu membro mais confiável. Em breve, os agentes humanos trabalharão em parceria com a IA. A

dos líderes de TI

Agentic Al assumirá parte do suporte de nível inferior que pode ser totalmente automatizado, liberando os agentes humanos para cuidar do trabalho estratégico mais complexo.

A produtividade dos

INSIGHT6

funcionários está em risco:

afirmam que um simples problema

Na era das expectativas de nível de consumidor, o custo da inação é alto. Equipes de TI modernas precisam utilizar a IA para simplificar operações com fluxos de trabalho

técnico pode interromper por completo um dia de trabalho.

automatizados de modo a atender às necessidades dos funcionários - ou correm o risco de ficar para trás.

Otimizar a prestação

INSIGHT 7

de serviço é essencial:

dos líderes afirmam que uma plataforma de atendimento unificada gerenciada pela TI reduziria os erros.

Em outras palavras, uma solução de atendimento capaz de atender o departamento de TI e todos os outros

departamentos de maneira fluida.

CLIENTE EM DESTAQUE:



agentes de TI visualizem instantaneamente e ajam no contexto dos ativos dos funcionários, como notebooks atribuídos e tarefas de integração, sem trocar de solução. Os resultados? • 15% de redução no tempo de resolução para tickets relacionados a ativos.

· Maior segurança no provisionamento de ativos. • Diminuição dos encaminhamentos manuais dentro dos departamentos de RH e TI,

aumentando a CSAT da empresa para 95%. Aprenda com a GitHub



Integre o suporte por IA sem interrupções no fluxo de trabalho.

Coloque a IA para trabalhar sempre que seus funcionários e equipes de TI precisarem de ajuda. Os agentes de TI podem ir além da central de ajuda e fornecer suporte instantâneo onde seus funcionários estiverem – de voz e chat a SMS e e-mail.

Quer mais dicas e insights sobre como aprimorar o

atendimento e fornecer resoluções mais rápidas com IA?

Baixe o guia completo