

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 IA está em todo lugar:



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

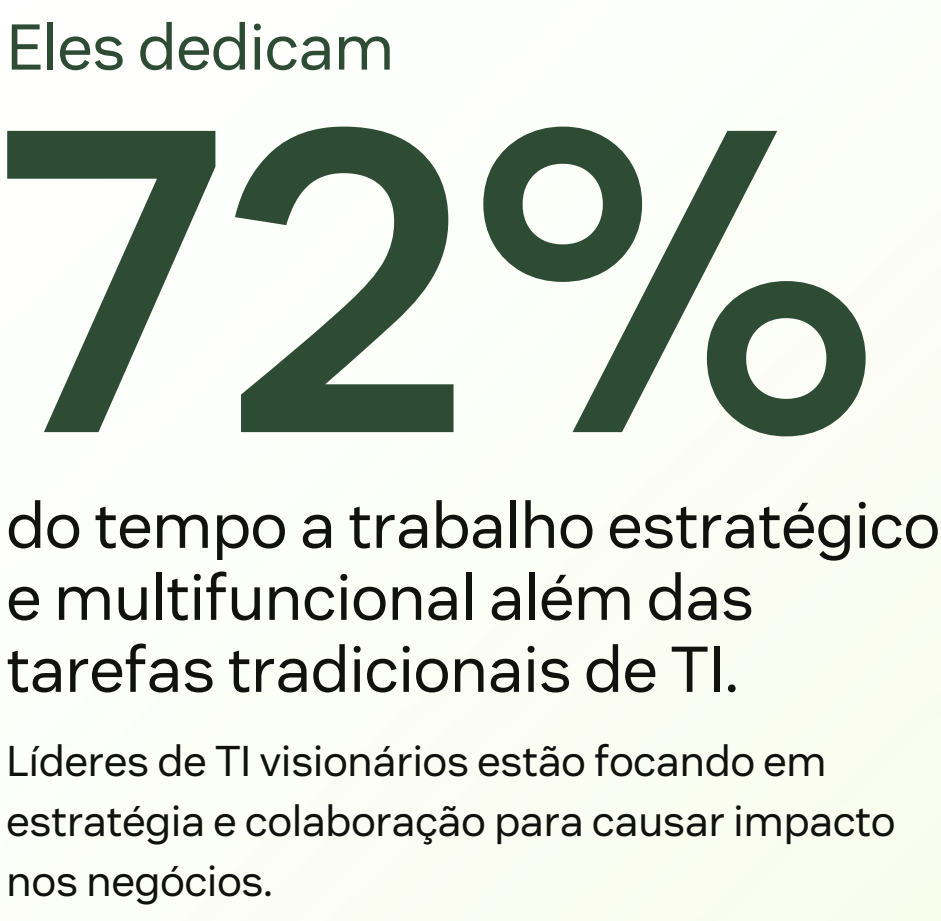
Para ajudar os líderes de TI a atingir e exceder as expectativas dos funcionários, a IA automatiza tarefas de rotina, acelera o suporte e fornece soluções personalizadas e proativas.

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

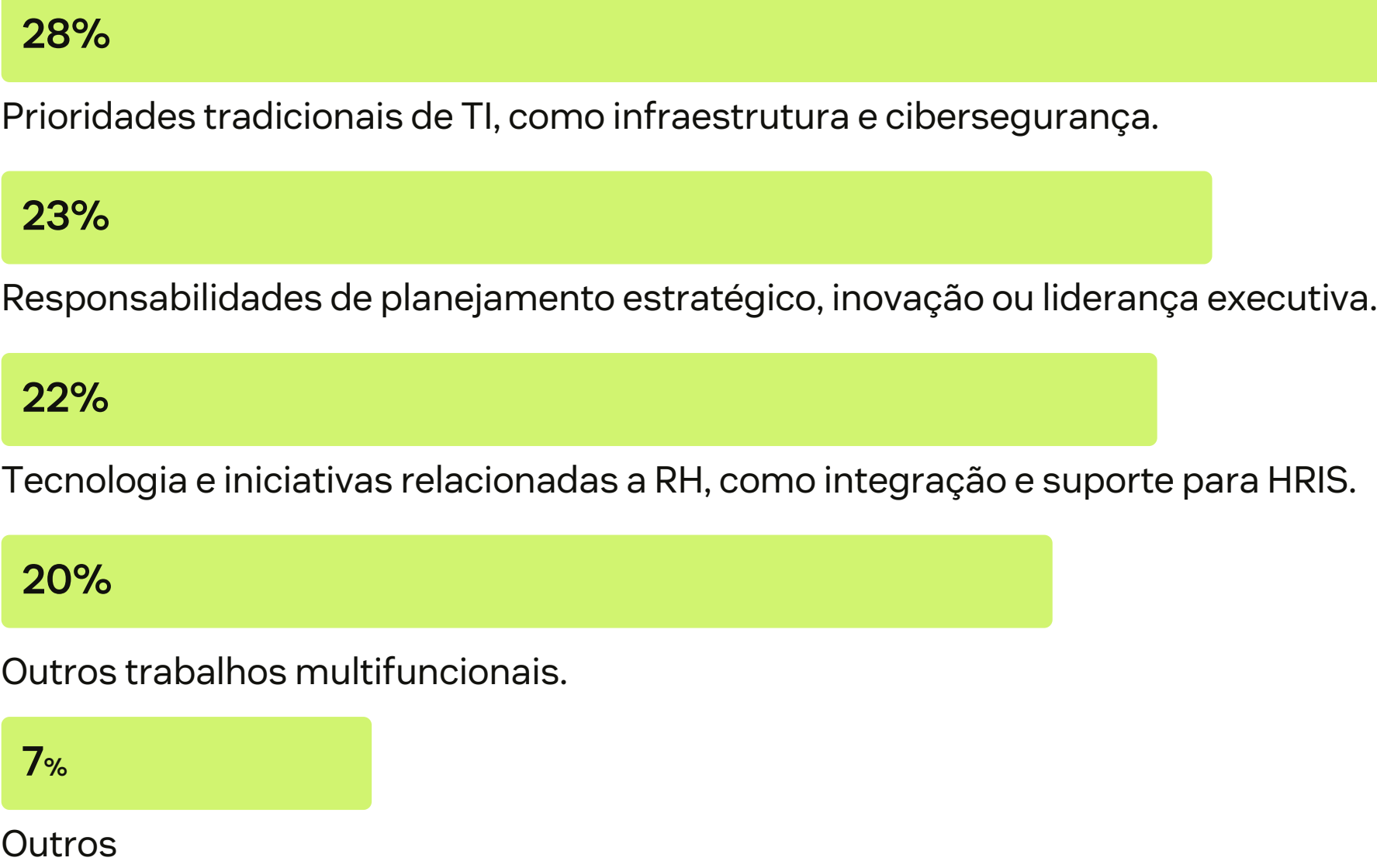
O suporte por IA sob demanda permite que os funcionários resolvam problemas instantaneamente, aumentando a satisfação e a produtividade.

INSIGHT 2

Os líderes de TI estão expandindo sua influência:

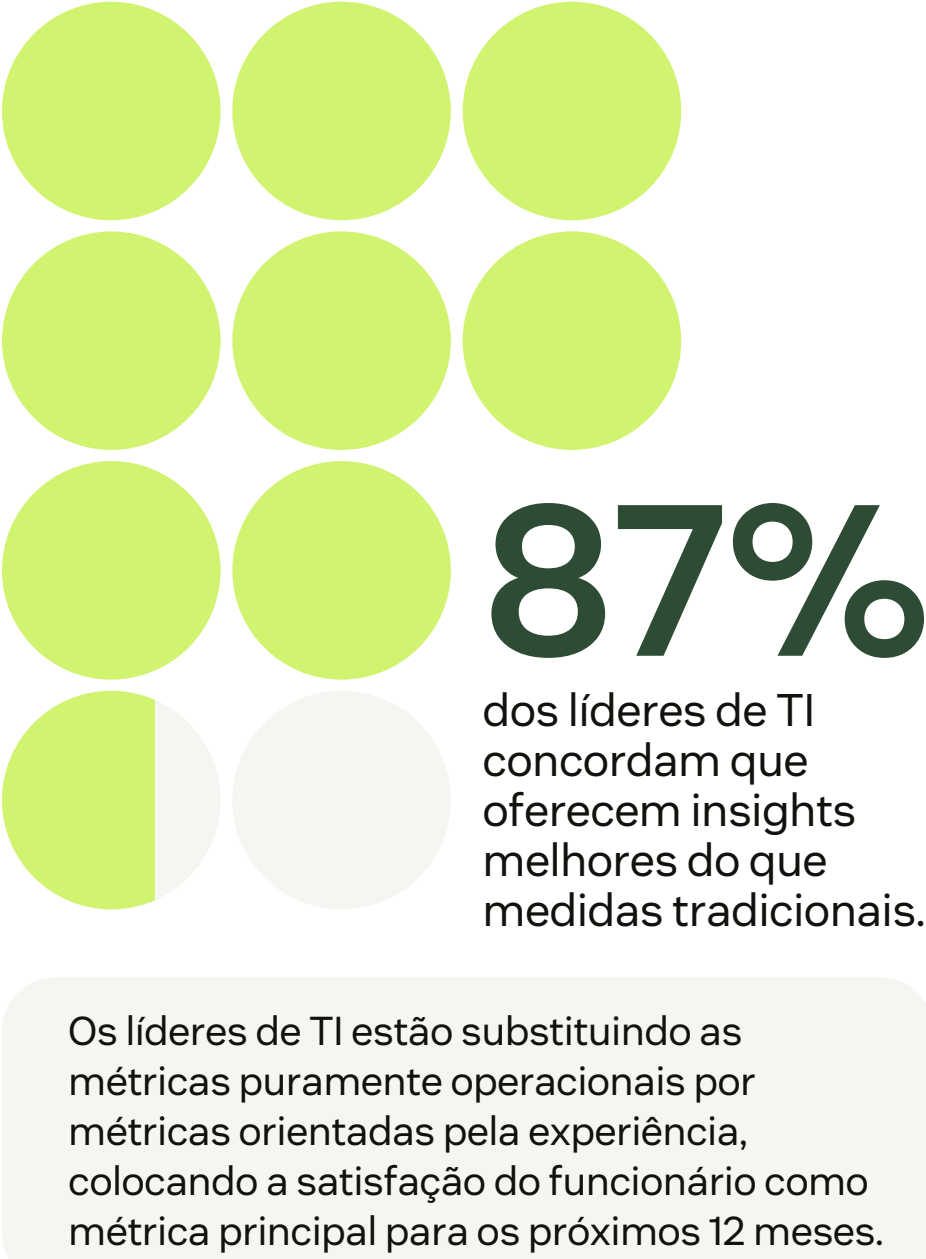


Como os líderes de TI de hoje priorizam seu tempo:



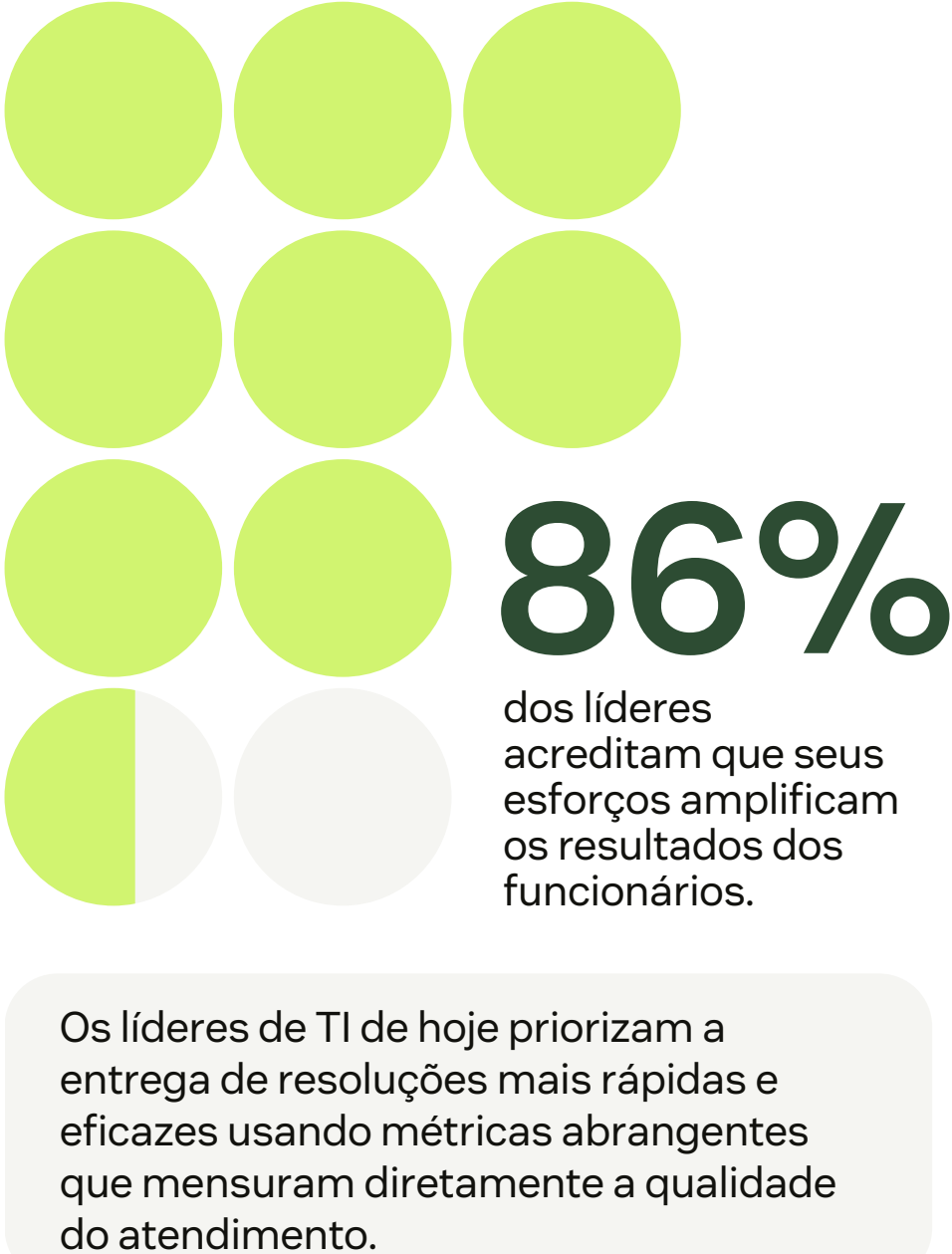
INSIGHT 3

Métricas focadas na experiência estão revelando lacunas ocultas no atendimento:



INSIGHT 4

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



CLIENTE EM DESTAQUE:



O Condado de DuPage, Illinois (EUA), 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 AI 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:



dos líderes de TI afirmam que a Agentic AI poderia se tornar seu membro mais confiável.

Em breve, os agentes humanos trabalharão em parceria com a IA. A Agentic AI assumirá parte do suporte de nível inferior que pode ser totalmente automatizado, liberando os agentes humanos para cuidar do trabalho estratégico mais complexo.

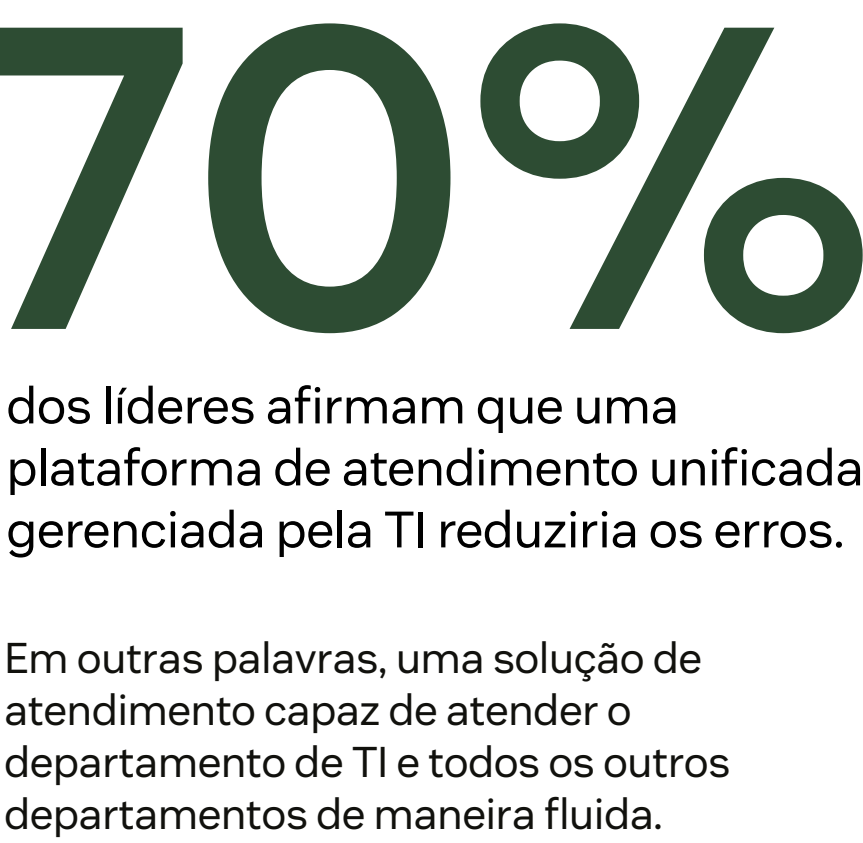
INSIGHT 6

A produtividade dos funcionários está em risco:



INSIGHT 7

Otimizar a prestação de serviço é essencial:



CLIENTE EM DESTAQUE:



A GitHub utiliza integrações perfeitas dentro da plataforma Zendesk, permitindo que os agentes de TI visualizem instantaneamente e 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](#)

Dica profissional:
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](#)