OTIMIZANDO A PRODUTIVIDADE DE EQUIPES DE SERVICE DESK COM CHATBOT: ESTUDO DE CASO

Paulo Adão de Oliveira Mendes e Cristina Corrêa Oliveira

Resumo

Chatbots são utilizados para agilizar atendimentos simulando conversas humanas em diversos níveis de serviço. A evolução da inteligência artificial e processamento de linguagem natural os tornaram mais sofisticados e amplamente empregados em diversos setores. Quando bem construídos, empresas têm obtido sucesso na adoção destes sistemas e este artigo visa evidenciar como o uso de *chatbots* para autoatendimento pode otimizar o desempenho de equipes de *service desk* de tecnologia da informação e melhorar o nível do serviço prestado, através da agilidade e eficiência proporcionada por estes sistemas. Este estudo, de natureza aplicada e objetivo exploratório, adotou o estudo de caso na análise quantitativa do resultado da implantação de um chatbot em uma empresa com aproximadamente 1.000 colaboradores, como forma de substituição ao trabalho humano em uma equipe de *service desk*. Os dados coletados foram classificados por tipo de atendimento conforme as funcionalidades disponíveis no bot, evidenciando desta forma, a totalidade de solicitações atendidas pelo mesmo. Por fim, foi definido um tipo de atendimento específico para estudo e a partir deste, foram discutidos itens como ganho operacional, financeiro e aumento da produtividade da equipe de tecnologia da informação nesta corporação.

Palavras-chave: Chatbot, atendimento, service desk, ciências exatas.

Texto Completo:

https://drive.ifsp.edu.br/s/e4nk2YzbHtCHaq6?dir=undefined&openfile=31321951

Revisão #1

Criado Wed, Sep 25, 2024 7:03 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Wed, Sep 25, 2024 8:04 PM por

Cristina Corrêa de Oliveira