**Descrição Geral**

Atualmente, empresas na área de T.I. enfrentam grandes dificuldades na área de suporte técnicos na hora de abrir um chamado, como acúmulo de solicitações simples que sobrecarregam os técnicos, demora na triagem de problemas e falhas na priorização de chamados críticos. Isso resulta em atrasos no atendimento, aumento do tempo de inatividade e prejuízos operacionais.

Pensando nessas dificuldades criamos a ClickDesk. O sistema proposto é uma plataforma inteligente de suporte técnico, voltada para ambientes corporativos, que utiliza Inteligência Artificial (IA) para agilizar o atendimento de chamados relacionados a problemas de T.I., como falhas de rede, erros em sistemas ou equipamentos.

Seu funcionamento é baseado em uma base de conhecimento com perguntas frequentes (FAQ) e em técnicas de processamento de linguagem natural (PLN) para compreender a descrição dos problemas informados pelos usuários. A IA analisa o chamado, sugere soluções automáticas com base na FAQ e, caso não consiga resolver, encaminha o chamado a um técnico humano, priorizando pela urgência

Além disso, o sistema registra todo o histórico de interações para fins de auditoria e melhoria contínua, promovendo um suporte mais rápido, organizado e eficiente, reduzindo o tempo de resposta e otimizando o fluxo de atendimento técnico nas empresas.

Com a implementação da IA proposta, essas dores são drasticamente reduzidas. O sistema atua como um atendente virtual , capaz de oferecer respostas instantâneas a dúvidas comuns, filtrar os chamados com inteligência, e escalar apenas os casos complexos para humanos. Isso revoluciona o suporte técnico, tornando-o mais ágil, inteligente e estratégico — permitindo que os profissionais de T.I. foquem no que realmente importa.

## **Referências**

Essa descrição foi elaborada com base nos relatos de um amigo do grupo que atua na área de suporte técnico da Akaer, cuja vivência prática forneceu insights reais sobre os principais desafios enfrentados diariamente no atendimento técnico corporativo.