

CodeRace
2025



MetilChat

Bianca, Gabriel, Miguel,
Mariane e Ryan

MetilCode

O problema



**Atendente
sobrecarregado**



**Cliente
insatisfeito**



**Baixa qualidade do
atendimento**

Aplicação da Inteligência Artificial

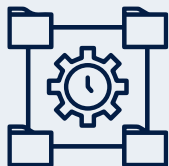


Ferramenta Help Desk com IA integrada

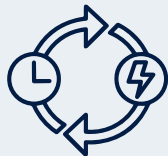


Precisão na identificação e solução de problemas

Funcionamento



Triagem Inteligente de Chamados



Sugestão de Respostas em Tempo Real

Modelo de cliente



ANA

- 23 anos
- Recém formada em TI
- Startup de desenvolvimento de software

DESCRIÇÃO

Profissional proativa que acabou de iniciar sua carreira de TI em uma startup de desenvolvimento de software. Seu objetivo principal é se tornar rapidamente competente e confiante em sua função, oferecendo o melhor suporte possível aos colegas, mas ainda se sente um pouco insegura com a vastidão de problemas e soluções técnicas que surgem diariamente.

DECISOR OU INFLUENCIADOR

Usuária Primária e uma forte Influenciadora.

CARACTERÍSTICAS

- Entusiasmada
- Dedicada
- Orientada a soluções
- Ávida por conhecimento
- Atenciosa

HOBBIES

- Acompanhar novas tecnologias de TI
- Cursos online e bootcamps
- Participar de comunidades e fóruns de tecnologia
- Música

OBJETIVOS

- Reduzir o tempo médio de resposta dos seus chamados
- Contribuir para a atividade da equipe de desenvolvimento

DESAFIOS

- Insegurança e medo de errar
- Excesso de informação
- Curva de aprendizagem
- Pressão do Tempo

NECESSIDADES

- Orientação rápida e precisa
- Redução de carga mental
- Ferramentas que aceleram a produtividade
- Padronização de respostas

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Treinamentos internos e externos
- Colegas mais experientes
- Inteligência Artificial
- Tutoriais no Youtube

Modelo de cliente



CARLOS

- 38 anos
- Cientista da Computação
- Empresa média de consultoria em TI

DESCRIÇÃO

Profissional de TI altamente experiente e um dos pilares da equipe de suporte em sua empresa. Ele é o ponto de escalonamento para problemas técnicos complexos e também é responsável por mentorar os membros mais jovens da equipe. Apesar de sua vasta experiência, ele ainda se vê lidando com um volume considerável de chamados.

DECISOR OU INFLUENCIADOR

Carlos é um Influenciador Chave e pode ser um Usuário Líder. Sua opinião é altamente valorizada pela gestão na hora de avaliar novas ferramentas de TI.

CARACTERÍSTICAS

- Experiente
- Mentor
- Solucionador de problemas
- Eficiente
- Pragmático

HOBBIES

- Jogos de estratégia ou simulação
- Leitura de artigos
- Projetos pessoais de tecnologia

OBJETIVOS

- Reduzir o volume de chamados
- Aumentar a autonomia
- Focar mais em projetos estratégicos
- Garantir consistência e qualidade de respostas

DESAFIOS

- Perda de tempo com repetição
- Interrupções constantes
- Sobrecarga de trabalho
- Dificuldade em padronizar
- Capacitação da equipe

NECESSIDADES

- Automação e otimização
- Assistência Inteligente
- Redução de interrupções
- Centralização de conhecimentos
- Eficiência operacional

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Redes de profissionais de TI
- Networking com outros líderes
- Documentação oficial de sistemas
- Artigos técnicos e blogs



Obrigado!