

Conforme pesquisa realizada pela TNS Research, empresas que realizam investimento em tecnologia têm uma porcentagem de aumento de receita e de crescimento 60% maior do que aquelas que optam por não investir (DOCUSING, 2022). Neste cenário, a utilização de sistemas no ambiente de trabalho entra em ascensão, facilitando assim o gerenciamento de fluxo de informações e otimizando processos.

Para aplicar o uso de sistemas informatizados em uma empresa, faz-se necessário a inclusão do setor de gerenciamento de chamados através de uma ferramenta digital. Este irá se concentrar em centralizar, organizar, priorizar e solucionar as solicitações de ajuda realizadas pelos clientes para o departamento de suporte técnico, também conhecidos como chamados (TEIXEIRA, 2024).

Num contexto de mudanças constantes e grande fluxo de informações diárias, surgem divergências no atendimento ao cliente humanizado, por uma questão de tempo de espera, critérios para priorização subjetivos e sobrecarga da equipe especializada em suporte, e como a resolução de problemas de forma rápida e eficiente é a chave de retenção de clientes e posicionamento da marca (SEBRAE, 2024), sugere-se a implementação de uma inteligência artificial na ferramenta digital.

A inteligência artificial é um conjunto de tecnologias que permite que os computadores executem diversas funções avançadas. Através do desenvolvimento de algoritmos modelados conforme os processos de decisões do cérebro humano, é possível que a IA aprenda com os dados disponíveis a classificar, prever e fornecer sugestões cada vez mais precisas, conforme o passar do tempo e a precisão de seu banco de dados (IBM, 2023).

Segundo pesquisa realizada pela Zendesk CX Trends 2023, 72% dos clientes querem receber atendimento imediato, somado a isso, 74% dos entrevistados acreditam que a IA deve melhorar a eficiência do atendimento ao cliente. Em contrapartida, 47% dos entrevistados pela Capterra 2022 acreditam que a IA pode gerar frustrações ao ser repetitiva ou não conseguir solucionar problemas complexos.

Partindo deste pressuposto, desenvolve-se neste projeto um sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico com base em inteligência artificial, com o intuito de proporcionar para este setor otimização ao implementar funções de priorização, categorização e sugestões de resolução realizadas pela IA, mas permitindo que problemas sejam encaminhados para o atendimento humano visando melhorar a experiência do cliente em situações complexas, podendo assim diminuir a sobrecarga do setor de suporte e gerar praticidade para o usuário.