



CASO DE USO

Saúde



DIGITALIZAÇÃO DO SERVICE DESK COM APLICAÇÃO DE IA

Implementado em: Chile

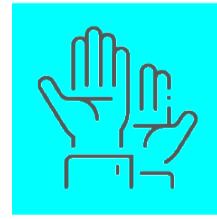
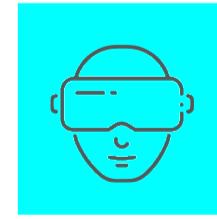
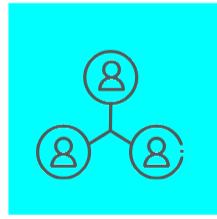
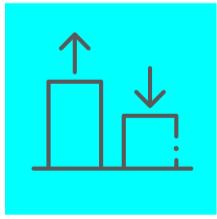
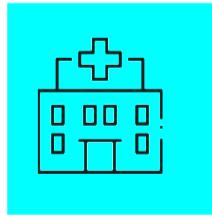
Desafios

- **Realizar uma consultoria** detalhada dos processos atuais do cliente e de seu nível de maturidade.
- **Oferecer uma solução aderente ao ITSM** (IT Service Management) recentemente implementado.
- **Alcançar uma comunicação mais eficiente** entre os usuários e as plataformas tecnológicas.
- **Atender aos padrões de segurança e** confidencialidade dos dados.
- **Digitalizar 60%** das interações até o terceiro ano.

Objetivo do negócio

Modernizar a mesa de ajuda do hospital por meio de sua digitalização, com aplicação de **IA Generativa**, com o objetivo de otimizar os processos de atendimento e resolução de incidentes, aumentar a eficiência operacional e oferecer uma experiência do usuário ágil, transparente e de qualidade para cerca de 40.000 usuários dos perfis administrativo/corporativo, hospitalar, universitário e de tecnologia.

Benefícios



Tornar-se um hospital público referência em tecnologia, gerando impacto social.

Maior eficiência operacional.

Digitalização da mesa de ajuda, proporcionando uma comunicação mais ágil com os usuários.

Melhor tempo de resposta, por meio da aplicação de agentes de IA com priorização automática.

Aumento da satisfação do usuário, com maior especialização no atendimento.

Permite a realização de consultas de usabilidade, diagnóstico e resolução de forma rápida e precisa (Medical Tech Assistance).