



CASO DE SUCESSO

Saúde



Solução de Digitalização Inteligente da Central de Atendimento em Saúde

Implementado no: Brasil

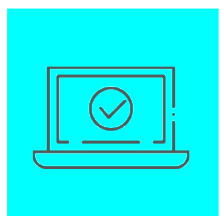
Desafio:

Transformar processos de atendimento manuais e fragmentados em uma operação digital integrada, elevando a eficiência e a qualidade do suporte em um ambiente crítico e sensível a dados, com redução dos tempos de resposta, melhor comunicação entre usuários e plataformas, e total aderência a padrões de segurança e gestão de serviços.

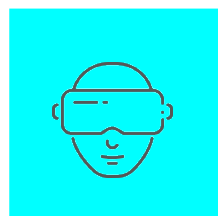
Solução:

- Digitalização da central de atendimento com uso de inteligência artificial aplicada a serviços de TI em saúde.
- Consultoria de processos e avaliação de maturidade operacional como base para a transformação.
- Integração da central de atendimento às práticas de ITSM, garantindo governança e padronização.
- Plataforma orientada à automação, especialização do atendimento e melhoria contínua da experiência do usuário.

Benefícios:



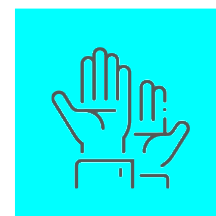
Digitalização progressiva das interações, alcançando alto nível de automação do atendimento.



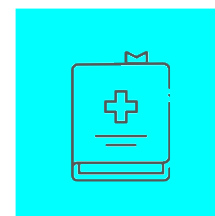
Melhoria significativa no tempo de resposta com priorização inteligente via agentes de IA.



Comunicação mais ágil e **eficiente entre usuários e serviços de TI.**



Aumento da satisfação do usuário **por meio de atendimentos mais especializados.**



Suporte rápido e preciso para **diagnóstico, usabilidade e resolução de demandas clínicas e técnicas.**

Tags: ITSM; Central de Atendimento Digital; IA Aplicada; Experiência do Usuário; Saúde Digital; Automação de Serviços.