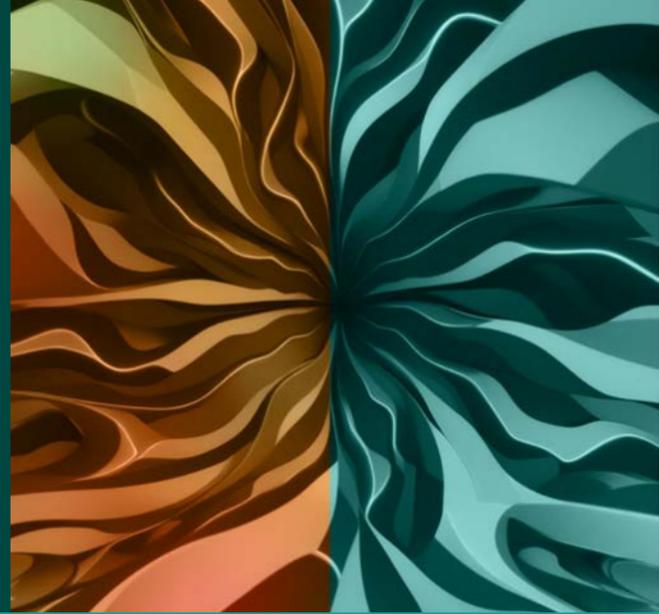


Transformando a eficiência do serviço de suporte na indústria florestal

Descubra como uma empresa líder na produção de celulose integrou a IA para melhorar a produtividade do seu helpdesk.



Problema

O cliente contava com poucos agentes de suporte para lidar com um grande número de consultas e problemas dos funcionários, o que dificultava uma resposta eficaz, impactando a qualidade de seu serviço.

Objetivo

Implementar a IA para automatizar consultas comuns e permitir que a equipe de suporte se concentre nos problemas mais complexos, oferecendo um serviço mais eficiente e de maior qualidade aos funcionários.

Desafio

Desenvolver uma solução com IA capaz de extrair informações tanto de seu sistema de tickets de suporte quanto de uma Wiki interna usada para documentação, com o objetivo de acelerar os tempos de resposta e manter a qualidade do serviço.

Solução

Para desenvolver essa ferramenta baseada em IA, criamos inicialmente conectores para Jira e Confluence, a fim de coletar informações de tickets de suporte passados (incluindo os comentários dos usuários) e da wiki.

O assistente de IA do Helpdesk resultante, baseado no **Globant Enterprise AI**, ajuda os funcionários a resolverem consultas por si mesmos, **desde questões administrativas até resolução de problemas específicos na gestão de plantas industriais**.

O assistente funciona 24 horas por dia e, **além de oferecer respostas em linguagem natural, também fornece links para os tickets ou documentos** relevantes mencionados em suas respostas.

Desenvolver essa solução de IA com o Globant Enterprise AI garantiu:

- **Uma importante aceleração** nos tempos de implementação.
- **A segurança e privacidade** dos dados em seu manuseio e processamento.
- **Eficiência e precisão** no processamento de grandes quantidades de documentação sem comprometer o desempenho, permitindo escalabilidade e atualização do banco de documentos de forma contínua.

Resultados

O **Globant Enterprise AI** acelerou o desenvolvimento de uma solução que irá **melhorar a produtividade** na equipe de suporte de nosso cliente, permitindo oferecer um serviço mais eficiente e rápido aos funcionários das diversas áreas internas da organização.

