

A Desk Manager é uma eficiente plataforma de gestão de serviços empresariais que promove abordagens ESM (Enterprise Service Management). Agora, a plataforma foi aprimorada com a integração da avançada tecnologia de Inteligência Artificial (OpenAI - ChatGPT) para aumentar a eficiência do serviço e melhorar a experiência do usuário.

## PRINCIPAIS RECURSOS

### Integração com OpenAI (ChatGPT) no Fluxo de Conversas

Permite em uma conversa pelos canais de mensageria (WhatsApp, Microsoft Teams, Chat e Telegram) um usuário consulte a Inteligência Artificial para obter suas respostas sem precisar interagir com um Operador (Atendente). Isso ocorre através da consulta a Bases de Conhecimentos configuradas no Bot de Atendimento

### Sugestão de Resposta através de IA pelo Portal do Solicitante

Com base no texto da descrição da abertura de chamado no Portal do Solicitante, a IA procura uma resposta imediata em sua base para encontrar a resposta mais assertiva. Isso pode resolver a dúvida do solicitante, encerrar o chamado imediatamente ou proceder com a abertura normal do chamado.

### Sugerir Interação através do ChatGPT para os Operadores

Quando um operador faz a primeira interação em um chamado, o ChatGPT pode sugerir uma interação, baseando-se no texto de abertura do chamado e nas Bases de Conhecimento vinculadas à respectiva Auto-Categoria.

## BENEFÍCIOS

A IA (inteligência artificial) na Desk Manager automatizou 6,71% dos atendimentos no segundo trimestre de 2023, quando foi lançada. Até a confecção deste documento, no mesmo período, ela já automatizou 9,03% dos atendimentos. Isso permitiu reduzir o custo do atendimento em até 40 vezes se comparado ao atendimento humano. A meta é automatizar 30% das operações até o final do ano.

## APLICAÇÃO

Isso agiliza a operação e melhora a experiência do usuário ao reduzir o tempo de resposta e aumentar a precisão das soluções oferecidas. Além disso, os operadores também se beneficiam ao receber sugestões de interação baseadas em IA o que pode diminuir a curva de aprendizado dos times, além de poder dar liberdade para a Operação conseguir, talvez, realocar profissionais de Nível 1 (Dispatchers) de Chamados, permitindo que a IA faça a triagem do que é simples.

A incorporação de recursos de Inteligência Artificial proporciona à Desk Manager capacidades aprimoradas no fornecimento de soluções mais rápidas e precisas. Essa inovação impulsiona um melhor gerenciamento de serviços, orientado pela eficiência, acurácia e uma experiência do usuário mais satisfatória. A IA não somente reduz o custo do atendimento, mas também cria uma nova era no gerenciamento de serviços empresariais, onde a automação e a precisão são a pedra angular.

## SOBRE A DESK MANAGER

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suíte com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.

[deskmanager.com.br](https://deskmanager.com.br)

Nos acompanhe nas redes sociais e compartilhe com sua rede

