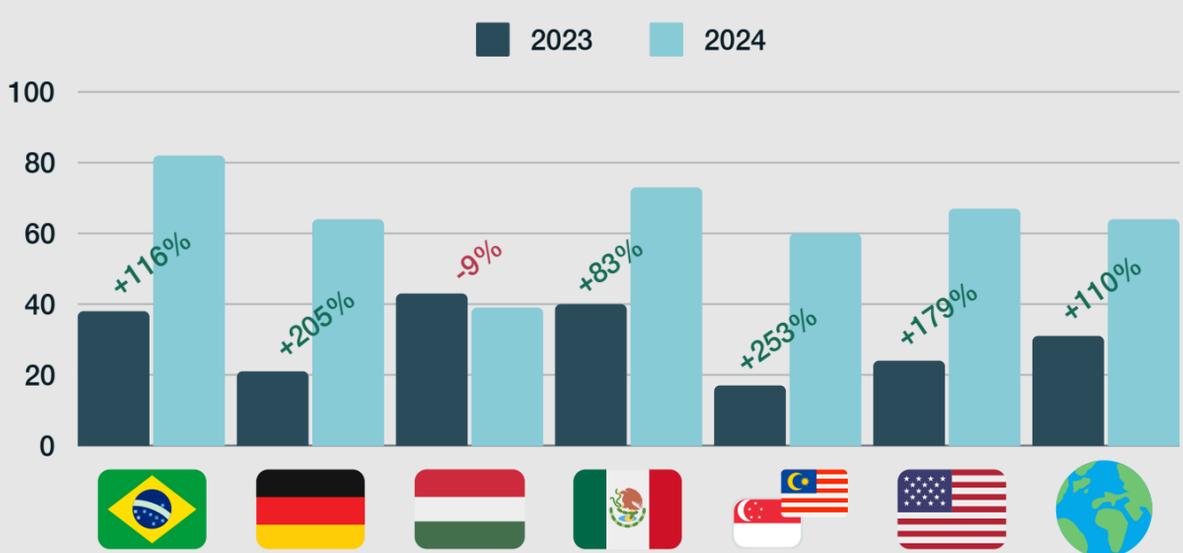


# OTRS Spotlight: IT Service Management 2024

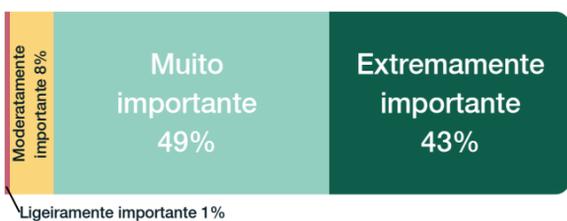
## Parte 1: IA e Automação Colocam as Equipes de TI Sob Pressão

Internacionalmente, mais que o dobro das equipes de ITSM do ano passado planejam introduzir IA para melhorar a eficiência dos processos nos próximos 12 meses:

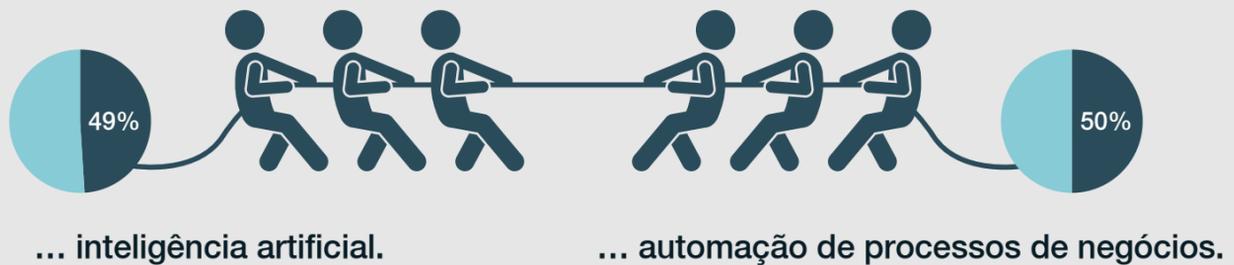


IA para o sucesso em ITSM é:

Automatizar processos de negócios para o sucesso de uma organização é:



Atualmente, vejo mais potencial para otimização de processos em...



Em termos de implementação de atividades e ferramentas adequadas na minha organização, nós ...

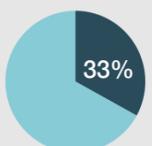


Já temos ferramentas ou serviços de IA em nosso departamento de TI,...

Já adquirimos ferramentas de automação de processos de negócios, ...



... e temos experiência para usá-las.

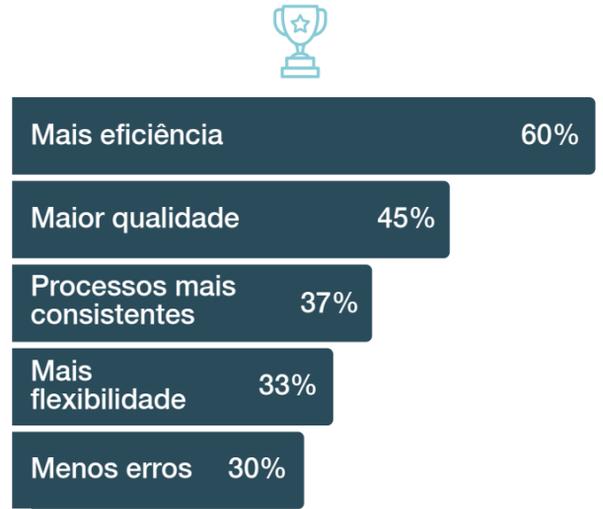
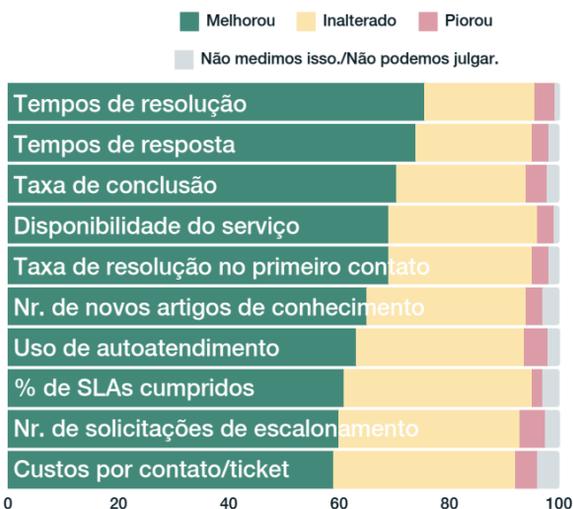


... mas ainda estamos tentando descobrir como usá-las.

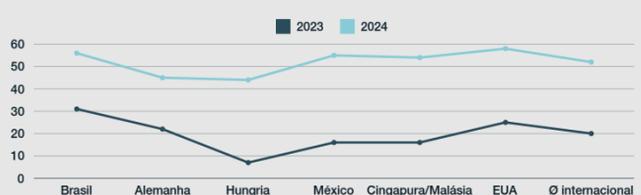


Como o uso da IA no ITSM teve um impacto no alcance de seus objetivos?

Os benefícios mais importantes da automação de processos de negócios são:



167% mais equipes de TI planejam treinar funcionários no próximo ano.



Os maiores desafios quando se trata de melhorar o ITSM são:



Os dados utilizados são baseados em pesquisa online realizada pela Pollfish Inc. em nome do OTRS Group, na qual participaram 600 colaboradores de gerenciamento de serviços de TI ou suporte de TI na Alemanha, EUA, Brasil, México, Cingapura, Malásia e Hungria entre 4 de abril, 2024 e 2 de maio de 2024. Salvo indicação em contrário, todos os valores referem-se à média de todos os países pesquisados.

