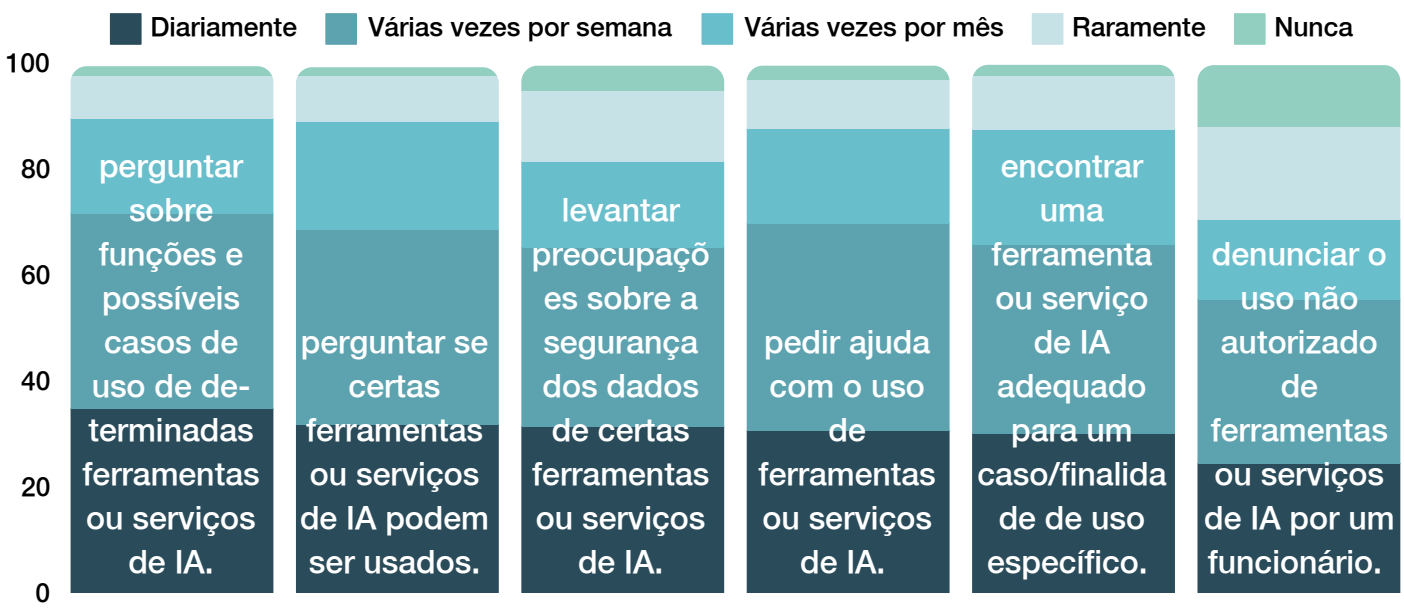
# OTRS Spotlight:
# IT Service Management 2024
## Parte 2: Como a IA está mudando e desafiando o ITSM

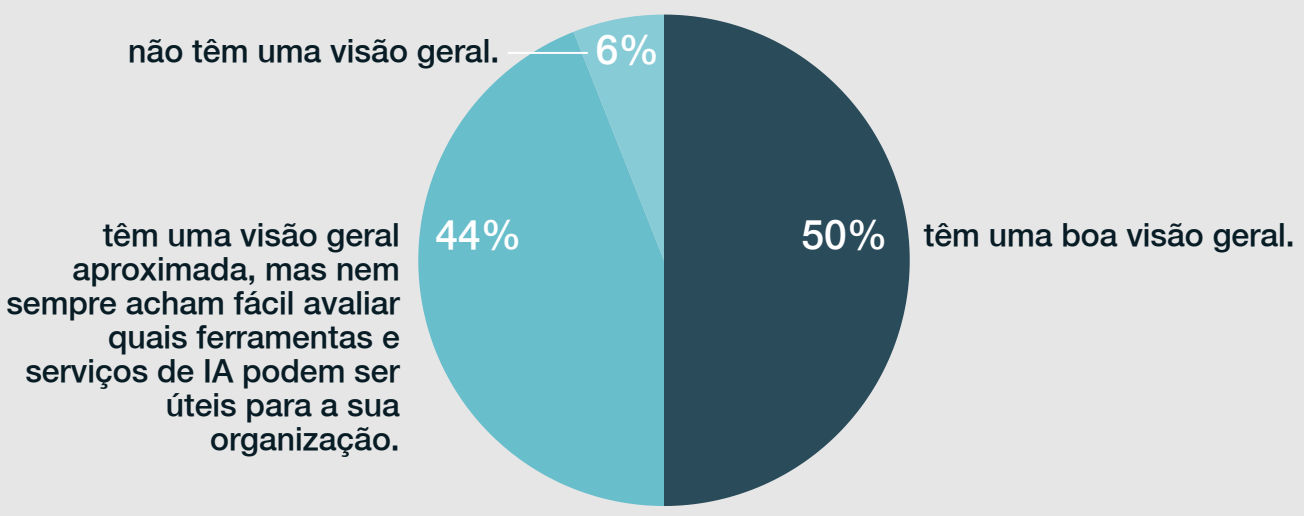
### Grande parte da responsabilidade e da carga de trabalho, decorrentes da implantação de ferramentas e serviços de IA em toda a empresa, recai sobre as equipes de TI.

**53%** ajudam a decidir quais ferramentas e serviços de IA serão introduzidos e usados em suas empresas.

### Para os funcionários, as equipes de TI são o ponto de contato para todas as questões relacionadas à IA. Eles recorrem a eles para:

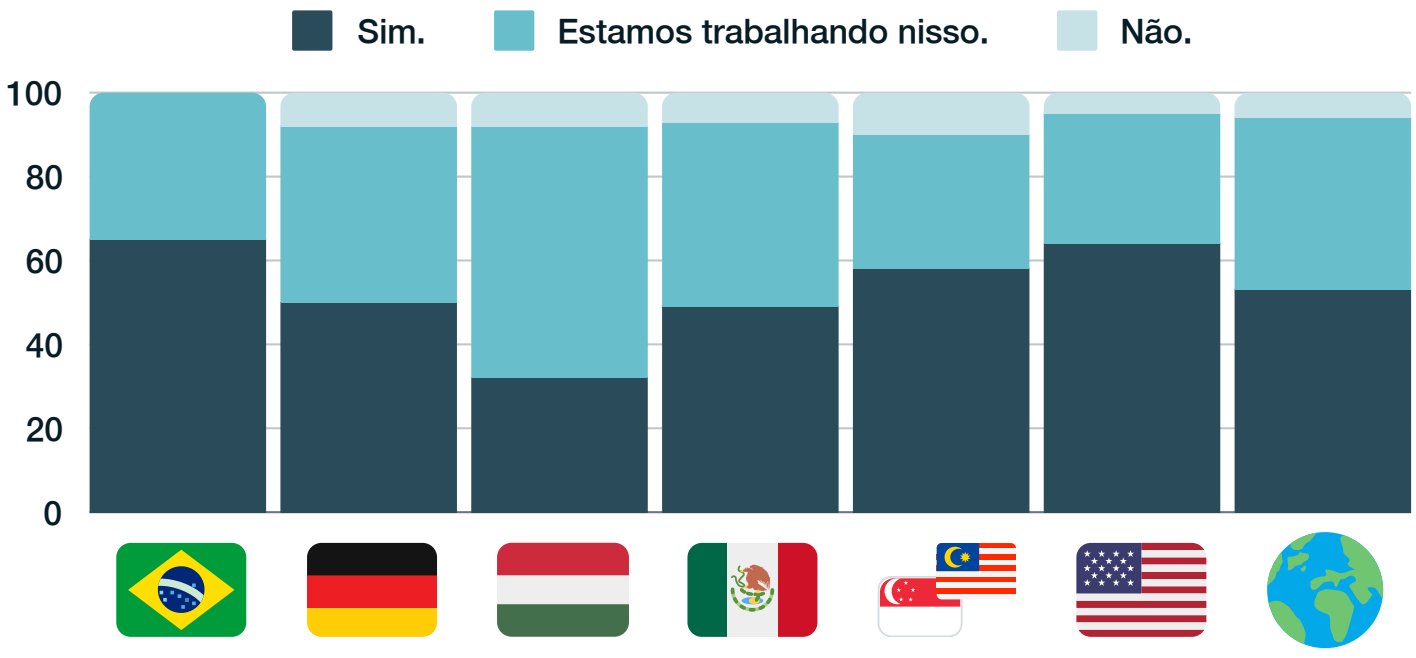



### No entanto, as equipas de TI muitas vezes não têm uma visão geral das muitas ferramentas e serviços de IA, das suas áreas de aplicação, dos potenciais benefícios, custos e riscos.

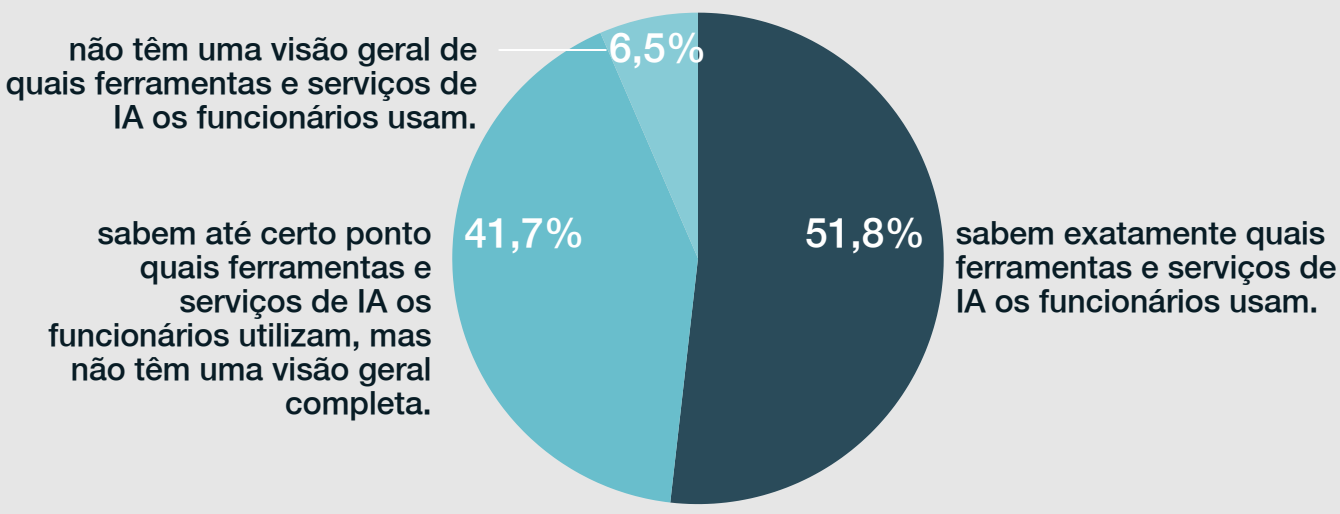



### As diretrizes de IA podem aliviar parte do fardo. Elas garantem o uso seguro e ético de ferramentas e serviços de IA em toda a empresa, mas ainda estão ausentes em muitas organizações.

Você já diretrizes para o uso de ferramentas e serviços de IA dentro da sua organização?




### Enquanto isso, os funcionários usam a IA à vontade e as equipes de TI lutam para acompanhar.




### No entanto, as equipes de TI veem um grande potencial nas aplicações de IA.

**As razões mais importantes para implementar aplicações de IA na sua organização:**

- Alcançar melhor desempenho 69%
- Economizar tempo 54%
- Aumentar o CSAT / melhorar o serviço 53%
- Economizar custos 46%
- Tirar a carga de trabalho dos funcionários 43%

**Aplicativos de IA que prometem o maior benefício em ITSM:**

- 53% Análise e processamento de dados em tempo real para detectar defeitos ou prever interrupções nos processos de ITSM
- 50% Análise e otimização de dados para melhoria contínua dos processos
- 45% Automação de tarefas rotineiras
- 44% Chatbots alimentados por IA
- 35% Manutenção preditiva e planejamento de capacidade

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.

OTRS