

# 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.

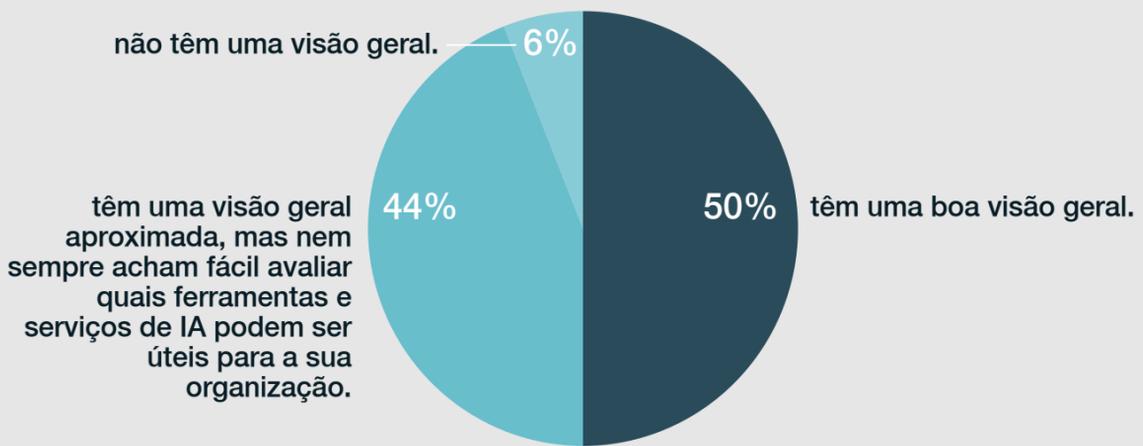


**53%** ajudam a decidir quais ferramentas e serviços de IA serão introduzidos e usados em suas empresas.

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

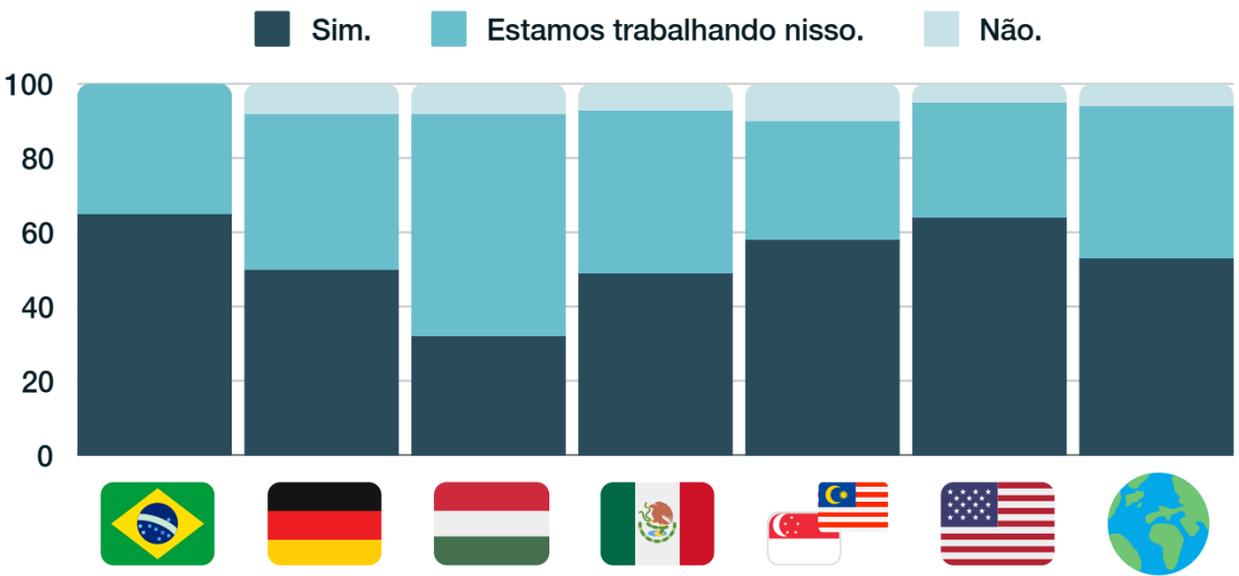


No entanto, as equipes de TI muitas vezes não têm uma visão geral das muitas ferramentas e serviços de IA, das suas áreas de aplicação, dos potenciais benefícios, custos e riscos.

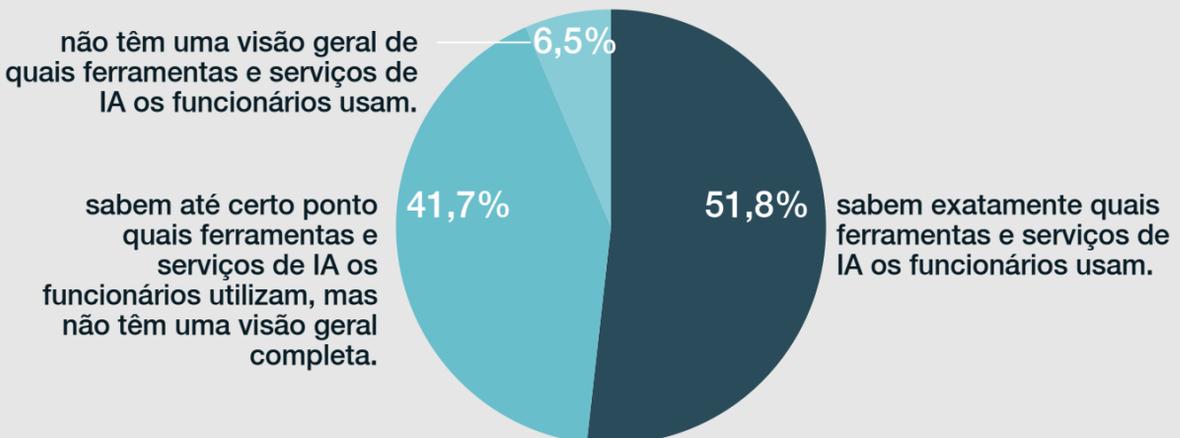


As diretrizes de IA podem aliviar parte do fardo. Elas garantem o uso seguro e ético de ferramentas e serviços de IA em toda a empresa, mas ainda estão ausentes em muitas organizações.

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

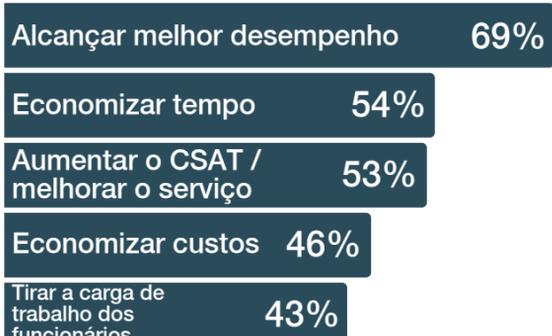


Enquanto isso, os funcionários usam a IA à vontade e as equipes de TI lutam para acompanhar.



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:



Aplicativos de IA que prometem o maior benefício em ITSM:

