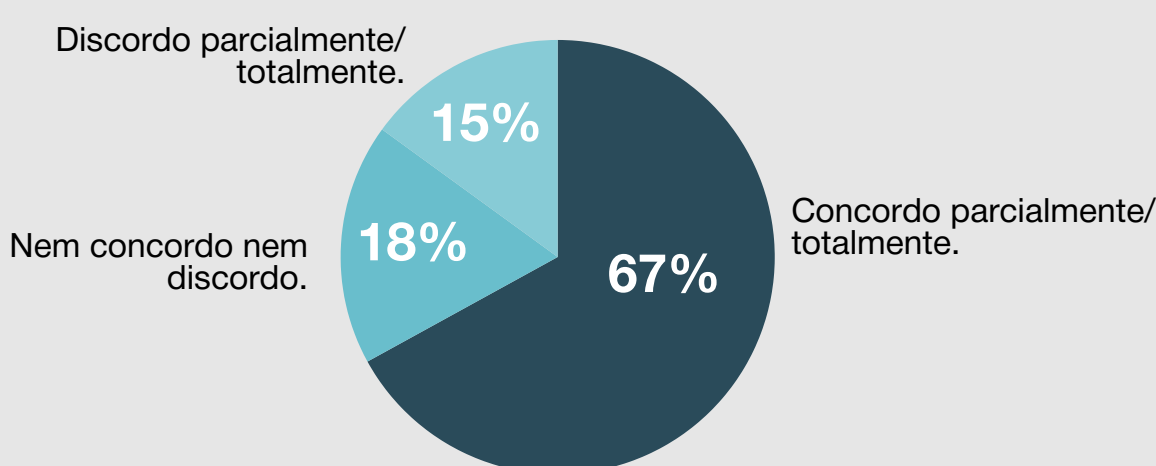


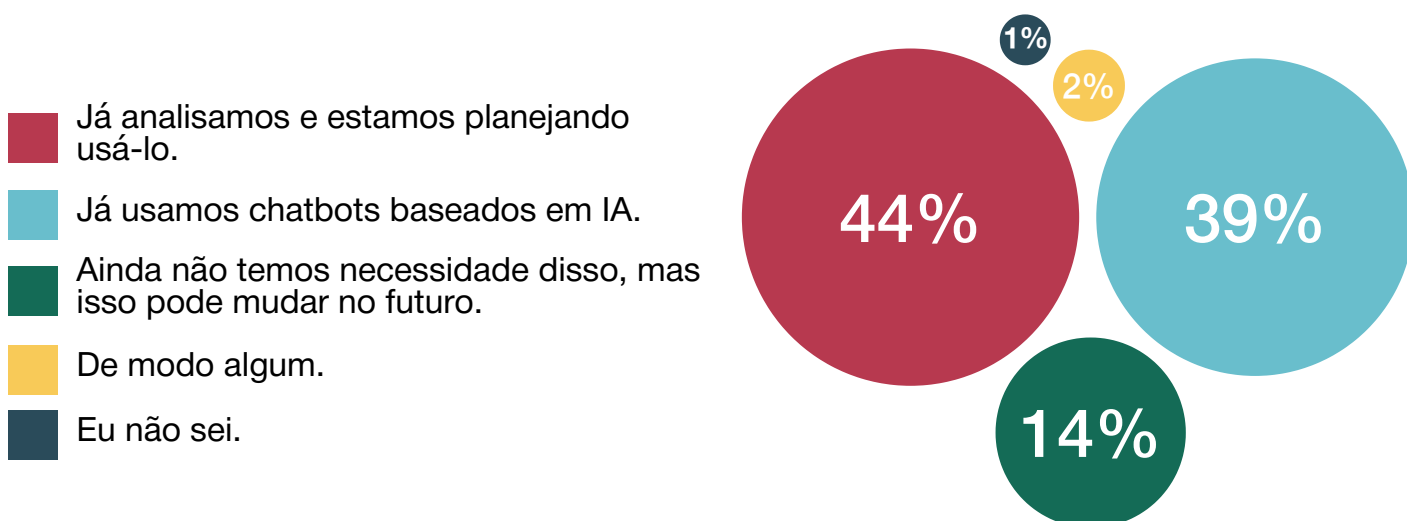
OTRS Spotlight: IT Service Management 2024

Parte 3: A mudança está chegando para os profissionais de ITSM

A maioria dos profissionais de TI concorda que o uso de IA em atividades de serviço levará a uma mudança nas habilidades e funções gerais.

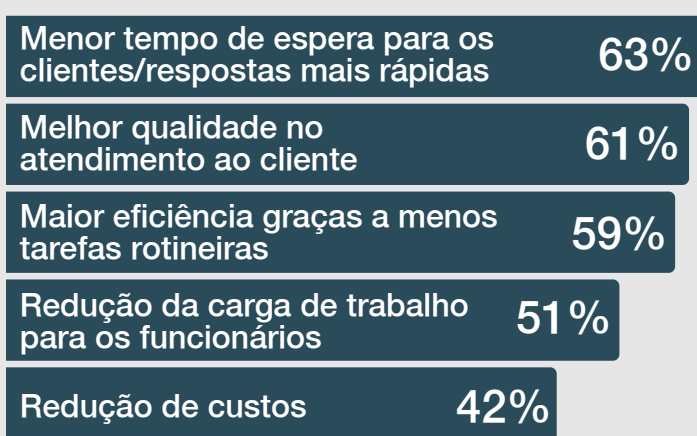


De que forma o trabalho mudará ainda está aberto para discussão. Tomemos, por exemplo, o uso de chatbots baseados em IA no ITSM.

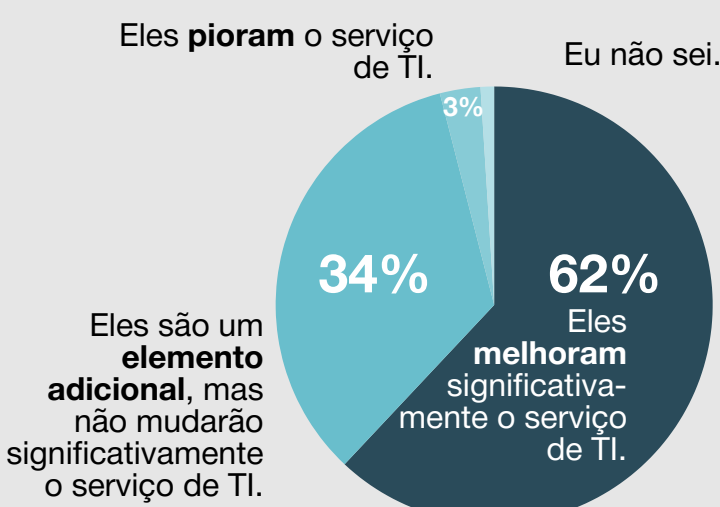


As expectativas para o uso de chatbots baseados em IA são altas.

Principais requisitos/expectativas para chatbots de IA no serviço de TI:

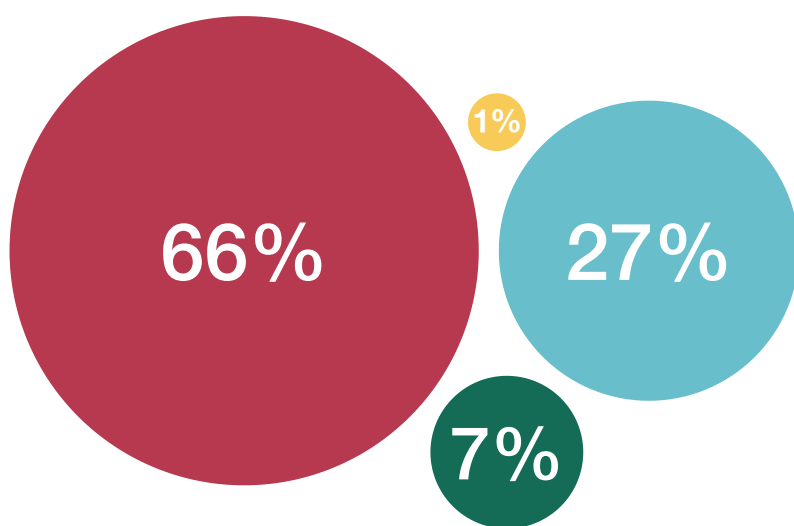
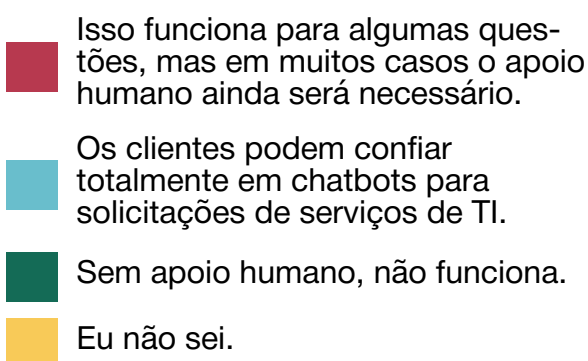


Como você avalia o impacto dos chatbots baseados em IA no serviço de TI?

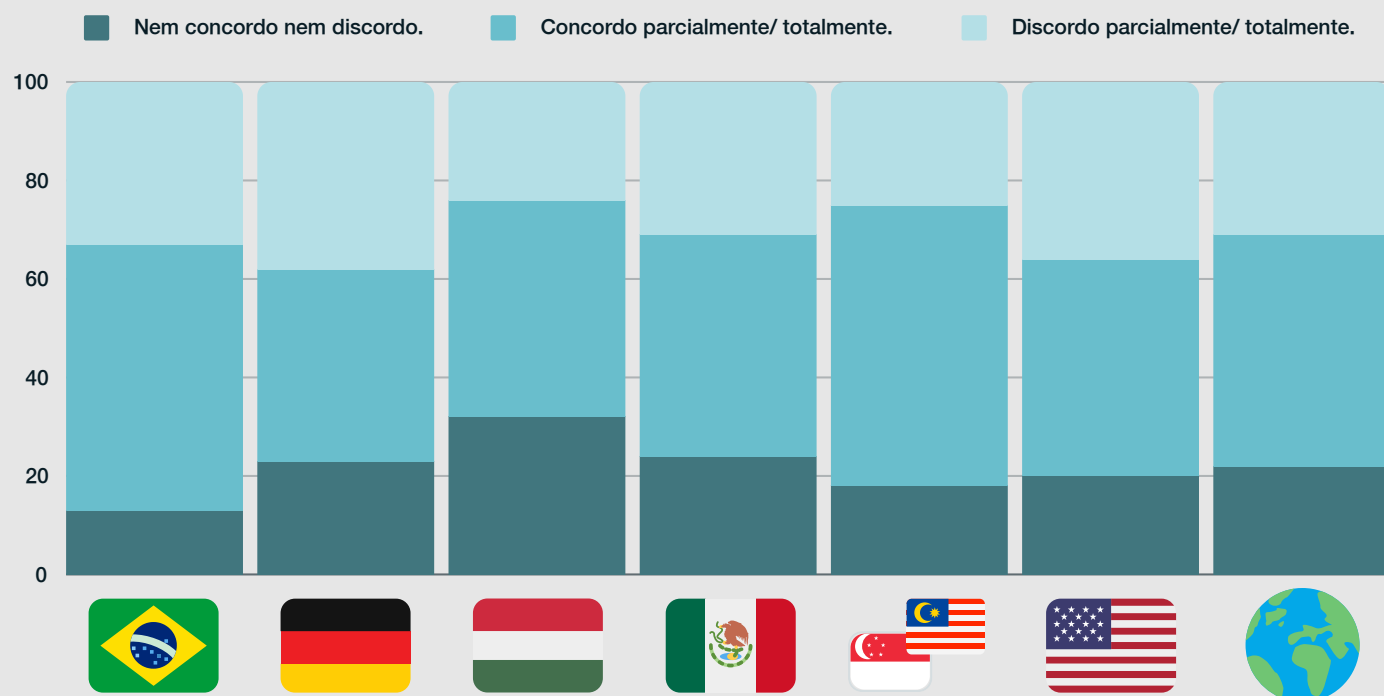


Ao mesmo tempo, a crença de que os chatbots baseados em IA substituirão a equipe de serviços de TI é bastante baixa.

Até que ponto você acredita que os chatbots de IA podem ser confiáveis no ITSM?



Ainda assim, há um medo considerável de que a IA substitua muitos empregos de serviços em geral.



Mas, o que não está em debate é que a mudança virá.

