



Caso de uso

## Unisys Agentic Service Desk

# Roteamento mais inteligente, resoluções mais rápidas e aprendizagem contínua com um help desk habilitado por IA

O suporte de TI molda a forma como os funcionários vivenciam o trabalho. Quando sua equipe abrange diferentes continentes e fusos horários, seu service desk se torna central para a produtividade. O Agentic Service Desk, impulsionado pela tecnologia Unisys Service Experience Accelerator (SEA), aplica IA para encaminhar consultas com precisão, equipar agentes com informações instantâneas e transformar cada interação em uma oportunidade de melhoria.

### Cenário

**Tamanho e escopo da organização:**

Organizações empresariais de médio a grande porte com força de trabalho distribuída e operações complexas de atendimento

**Objetivo:**

Oferecer suporte de TI inteligente e escalável que reduz os tempos de resolução e melhora a satisfação dos funcionários

Em cinco continentes, 70.000 funcionários iniciam solicitações de suporte por telefone, chat, e-mail e portal. A IA agêntica pesquisa bases de conhecimento e tickets anteriores para obter respostas, para que o agente não tenha que fazer isso manualmente, e as correções são implementadas automaticamente. Problemas complexos são transferidos entre equipes. Seu service desk rastreia tudo, mas conectar pontos de dados requer trabalho manual. A automação inteligente e a IA agêntica trabalham juntas para mudar isso — roteando solicitações com precisão, equipando os agentes com informações instantâneas e aprendendo com cada interação.

## Como a Unisys oferece valor

Seja apoiando equipes de saúde, serviços financeiros, manufatura ou setor público, a IA otimiza cada estágio do suporte:

- **Roteamento inteligente:** A IA coleta contexto quando as consultas chegam, enriquece os tickets com dados do dispositivo e encaminha imediatamente as solicitações para a equipe certa.
- **Agent augmentation:** A assistência baseada em IA agêntica destaca ações recomendadas, automatiza as resoluções e executa tarefas que levam os usuários a um resultado mais rápido.
- **Otimização de conhecimentos:** A IA identifica lacunas de conhecimento em cerca de 10% dos tickets mensais — indicando onde os funcionários precisam de orientação. A ferramenta de curadoria de conhecimento SEA elabora artigos a partir de resoluções bem-sucedidas, mantendo sua base de conhecimento atualizada.
- **Suporte proativo:** A detecção de padrões prevê problemas e aciona correções automatizadas antes que os usuários percebam os problemas. Os volumes de tickets diminuem enquanto a produtividade melhora.
- **Envolvimento omnicanal:** Os funcionários usam seu canal preferido. A IA mantém o contexto em todos os canais, enquanto o SEA permite a tradução em tempo real para remover barreiras linguísticas.
- **Autoatendimento guiado:** O Unisys Digital Assistant fornece orientação instantânea passo a passo através do chat, alcançando uma taxa de resolução de 25%\*. Quando os problemas exigem suporte humano, a IA captura o contexto e os caminhos para o agente indicado.

\*Fonte: Dados operacionais do Unisys Service Experience Accelerator, 2025



## Potencial de ROI

O Agentic Service Desk fortalece o envolvimento e a satisfação dos funcionários, fornecendo um impacto mensurável:

- Maior produtividade por meio de suporte especializado e ferramentas de IA que melhoram as taxas de resolução no primeiro contato
- Autocorreção proativa que detecta problemas antes que os funcionários os denunciem e automatiza correções, reduzindo as interrupções
- Melhor experiência do funcionário por meio de suporte mais rápido sem explicações repetidas, espera por chamadas de retorno ou troca de canal
- Custos operacionais mais baixos, pois a remediação proativa evita tickets e a automação gerencia tarefas de rotina
- Melhoria contínua medida por meio de acordos de nível de experiência que rastreiam resultados, satisfação e confiança em TI

Para saber mais sobre como o Agentic Service Desk pode ajudar sua organização a fornecer suporte de TI inteligente, visite [nosso site](#) ou entre em [contato](#) conosco.



[unisys.com](https://www.unisys.com)

© 2026 Unisys Corporation. All rights reserved.

Unisys and other Unisys product and service names mentioned herein, as well as their respective logos, are trademarks or registered trademarks of Unisys Corporation. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.