

V Simpósio de Administração e Sistemas de Informação
INDÚSTRIA 4.0: Desafios e perfil profissional
14 A 17 DE OUTUBRO DE 2019

PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE CHATBOT COM AVALIAÇÃO DE
SATISFAÇÃO EM ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE SUPORTE

Tainara Alves de Souza¹
Eduardo José Magalhães²

Resumo: As organizações vêm passando por constantes mudanças no âmbito tecnológico, com isso faz se necessário que os empreendedores procurem sempre estar atento a inovações, como exemplo o auxílio de modelos de governança de TI (SANTOS, 2014). Que por sua vez é um fator crucial para o sucesso das empresas, pois de fato as organizações estão em um meio altamente competitivo onde são forçadas a passar por mudanças para atender seu público se tornando dependentes da tecnologia da informação para atingir os objetivos estratégicos. Com o impacto da utilização de software e hardware no dia a dia o aumento da quantidade de solicitação de suporte e esclarecimento de dúvidas através de central de *Service desk* e significativo alto, assim surge a necessidade de avaliar como está o nível de satisfação do usuário com o serviço concluído, porém atualmente é utilizado métricas em relatórios de dados coletado por meio de pesquisa via e-mail ou ligações mas acredita-se que não são resolvidos com a verdadeira clareza. Portanto o atual artigo tem como objetivo avaliar satisfação em atendimento e solicitação de suporte técnico oferecido por *Service desk* constituído por um bom gerenciamento visando identificar através da inteligência artificial compreender como está o nível de satisfação dos usuários por meio do reconhecimento em analisador de tons sem aspecto que o usuário perceba que está sendo avaliado, visto que a medição da satisfação auxilia no crescimento e desenvolvimento organizacional. Diante disso o mesmo irá apresentar definições e conceitos de gerenciamento de serviços de TI, abordando o modelo *Service desk* com aplicação ITIL, além da utilização chatbots com inteligência artificial por meio do método referencial bibliográfico e obter resultados mediante uma integração de ferramentas de desenvolvimento disponibilizadas pelo site da International Business Machines (IBM).

Palavras-chave: Service desk. Suporte técnico. Gerenciamento dos Serviços de TI.

¹ Acadêmica no 8º período do Curso de bacharelado em Sistemas de Informação na UEG – Câmpus Goianésia, tainaraalvesdesouza@gmail.com.

² Professor Eduardo José Magalhães, Sistemas de Informação, Bacharel em Sistemas de Informação, Professor UEG – Câmpus Goianésia. eduardo.magalhaes@ueg.br.