



Projeto de Formatura – 2020 – Press Release

## PCS - Departamento de Engenharia de Computação e Sistemas Digitais

Engenharia de Computação

Tema:

PS Info: Hiperautomação aplicada a gestão de incidentes

### Estudantes da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo desenvolvem sistema capaz de aliar a inovação da hiperautomação com a tradição do ITIL.

São Paulo, 3 de dezembro de 2020

Nos dias 15 e 16 de dezembro, os alunos Carlos Eduardo Sena Rebouças García e Renan Malbatan de Oliveira Carvalho, do curso de Engenharia de Computação da Escola Politécnica da USP, apresentarão seu projeto de formatura, desenvolvido sob orientação do Prof. Dr. Jorge Luis Risco Becerra.

Nos dias de hoje, o setor de serviço de atendimento ao cliente, possuem uma função chave dentro de diversas instituições no que diz respeito a retenção de clientes. Dessa forma, realizar uma gestão de incidentes de maneira efetiva e ágil é de grande relevância para a perenidade dos serviços ofertados pelas mais distintas empresas. E assim, é nesse sentido que os estudantes propuseram o sistema PS Info.

A hiperautomação consiste numa evolução dos esforços da área de automação, sendo resultante da união desta a técnicas de Inteligência artificial, como *Machine Learning* e processamento de linguagem natural. Entretanto a hiperautomação, por si só, não garante uma agregação de valor ao negócio, ela necessita de um direcionamento, de forma que sua aplicação esteja alinhada com os interesses estratégicos das empresas, e assim, é nesse direcionamento que o Information Technology Infrastructure Library (ITIL), um framework de grande prestígio no universo da gestão de serviços, entra em cena.

O projeto PS Info tem por finalidade atuar nas diversas etapas do ciclo de vida de um incidente, indo desde o recebimento, passando pela classificação, realizada com o uso de técnicas de *Machine Learning*, e ainda na priorização, a qual é efetuada com o auxílio de um motor de regras de negócio, além de claro, das tarefas gerenciais em si, como escalar um incidente e enviar soluções.

Portanto, os autores acreditam que a sinergia obtida com a implementação da hiperautomação usando as práticas ITIL como diretriz constitui uma abordagem vencedora, no que tange a oferta de serviços. Além disso, os resultados obtidos como a acurácia de 80% para o classificador construído corroboram com essa crença de sucesso e deixam os autores ainda mais otimistas.

Integrantes: Carlos Eduardo Sena Rebouças García  
Renan Malbatan de Oliveira Carvalho

Professor(a) Orientador(a): Prof. Dr. Jorge Luis Risco Becerra