



2º trimestre de 2026

# RELATÓRIO DE TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS

Repensando as operações de entrega modernas para tirar o máximo proveito da IA.

dexian®



# Repensando as operações de entrega modernas para tirar o máximo proveito da IA

Google, Amazon, Meta, OpenAI, Anthropic e Spotify: O que todas elas têm em comum? São defensoras declaradas do uso de IA em todos os seus processos de negócios. Em vez de tratar a IA como uma mera coadjuvante, essas e outras empresas incorporaram essa tecnologia ao núcleo de seu modelo operacional. Embora algumas tenham enfrentado percalços ao longo do caminho, muitas seguem prosperando:

- Boris Churny, líder do Claude Code na Anthropic, afirma que “praticamente 100%” de seu código é gerado por IA e que, hoje, consegue enviar entre 22 e 27 *pull requests* por dia;
- Gustav Söderström, co-CEO do Spotify, diz que seus melhores desenvolvedores “não escreveram uma única linha de código desde dezembro” e, ainda assim, a empresa continua lançando novos recursos de forma contínua;
- Andrew Filev, CEO da Zencoder, afirma que suas operações de desenvolvimento agora têm uma produtividade de 170% , com 80% do quadro de funcionários.

Então, o que eles fizeram para desbloquear o poder das operações com IA em primeiro lugar? Pergunte à maioria desses líderes, e eles dirão que foi um processo de tentativa e erro constante. No entanto, quando aprimoraram seu fluxo de trabalho com IA, pensando em termos de um sistema coeso ao invés de ferramentas isoladas, eles alcançaram o verdadeiro sucesso.

A equipe da Dexian desenvolveu seus próprios fluxos de trabalho de IA, criando agentes que entregam resultados de negócios claros, fluem suavemente pelos processos de negócios e oferecem pontos de validação lógica para o humano envolvido. Isso pode ser um grande desafio para organizações que ainda estão amadurecendo em sua jornada de IA, mas não é impossível.

Este relatório explora:

- Como os agentes de IA podem ser integrados aos processos de negócios ;
- Como a Dexian está atualmente alcançando sinergia e resultados de negócios bem-sucedidos;
- Onde a governança deve evoluir à medida que a autonomia aumenta.

Vamos explorar como repensar seus processos de entrega.



# Estratégia e Planejamento

Todo projeto de software começa com um Escopo de Trabalho (SOW - Statement of Work) claramente definida e acordada, mas chegar a esse ponto raramente é fácil ou mesmo garantido. Para cada contrato assinado, as equipes de vendas dedicam centenas de horas a diversas contas potenciais, na esperança de fechar negócio com pelo menos uma delas.

Antes de adotar uma mentalidade focada em IA, as equipes de vendas podem sofrer com taxas de resposta mais lentas e processos manuais que abrem espaço para concorrentes mais ágeis apresentarem propostas mais rapidamente e atingirem o objetivo. Estratégia e planejamento muitas vezes podem parecer uma corrida a pé em meio a uma floresta, avançando às cegas.

A resposta da Dexian é uma camada altamente conectada de agentes de IA que transforma a maneira como as oportunidades são identificadas, perseguidas e conquistadas. Os ciclos de propostas diminuem de meses para dias. Os vendedores passam a se concentrar no aprendizado e na construção de relacionamentos. A capacidade aumenta sem necessidade de um aumento proporcional no número de funcionários. E a precisão das previsões melhora porque as decisões são baseadas em sinais em tempo real, em vez de intuição.

O efeito cumulativo é simples: conquistamos mais negócios onde já somos a opção ideal. A seguir, veja os agentes de IA que impulsionam esse sucesso.





## REDATOR DE PROPOSTAS

Responder a uma RFP costumava significar liberar sua agenda e torcer para que a versão final não deixasse de fora algum requisito de conformidade escondido na página 47.

O Proposal Writer importa documentos de RFP e RFI diretamente e gera rascunhos iniciais estruturados e prontos para o cliente. Os profissionais envolvidos no processo agora são editores, e não redatores. Além disso, cada proposta se torna um dado valioso graças às análises integradas que monitoram as taxas de sucesso e revelam o que realmente está sendo aproveitado nos negócios com os clientes.

Para a Dexian, o Proposal Writer nos ajuda a focar na estratégia em vez da formatação, maximizando o que podemos fazer pelos nossos clientes.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Geração de propostas com inteligência artificial: Criação de conteúdo contextualizado com base nas necessidades do cliente;
- Processamento e Inteligência de Documentos: Carregar e analisar RFPs, SOWs e documentos de requisitos (PDF, DOCX);
- Definição do Escopo Técnico: Sugestões de pilhas de tecnologia;
- Exportação em múltiplos formatos: Modelos personalizáveis para diferentes tipos de propostas em formato Docs e PDF;
- Análise e Aprendizagem: Acompanhe o desempenho das propostas e as taxas de sucesso.

### COMO FUNCIONA

- Faça o upload da RFP do cliente ou responda a perguntas simples sobre o projeto;
- A IA analisa os requisitos e gera seções da propostas;
- Analise o conteúdo gerado pela IA em um editor unificado;
- Exporte documentos profissionais e acompanhe o feedback para melhoria contínua.

### BENEFÍCIOS

#### Resposta mais rápida:

Reduz significativamente o tempo do ciclo de criação de propostas.

#### Qualidade superior:

Melhora a estrutura, a clareza e a consistência das respostas.

#### Melhor conformidade:

Reduz o descumprimento de requisitos obrigatórios.

#### Escalabilidade:

Permite gerenciar várias propostas simultaneamente

#### Decisões baseadas em dados:

As análises mostram o que funciona para vencer propostas.



# AVALIAÇÃO DE TI

À medida que aprofundamos o relacionamento com o cliente, buscamos uma visão abrangente de seu cenário de TI para personalizar nossas soluções. Avaliar ativos, sistemas e a dívida técnica desde o início ajuda a identificar lacunas, oportunidades, obstáculos e um caminho claro a seguir. O problema é que realizar esse processo manualmente é lento, inconsistente e, muitas vezes, incompleto quando chega a hora de tomar decisões.

Uma abordagem que prioriza a IA altera completamente o cronograma. Nosso agente de Avaliação de TI fornece análises rápidas do cenário tecnológico, pontuações de dívida técnica e roteiros de modernização em uma fração do tempo que uma auditoria manual levaria. Em vez de gastar semanas construindo um panorama da situação atual do cliente, chegamos com insights estruturados e um ponto de partida confiável para a conversa. Essa velocidade e consistência nos permitem personalizar nossas soluções mais cedo e com mais segurança, gerando melhor retorno sobre o investimento (ROI).

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Suporte de consultoria dupla: Realizamos avaliações para projetos nas áreas de tecnologia e negócios;
- Gerador de briefings com IA: Cria conteúdos de briefings pronto para o cliente rapidamente a partir das informações do projeto;
- Fluxo de trabalho de avaliação guiada: Segue um processo claro, passo a passo, desde a configuração até o resultado final;
- Pontuação e insights: Transforma os resultados da avaliação em pontuações de maturidade e recomendações essenciais.

## COMO FUNCIONA

- Crie e defina o escopo de um projeto de avaliação para um cliente, incluindo o tipo de consultoria e o contexto do projeto;
- Gere e aprimore questionários e listas de verificação com tecnologia de IA com base no escopo e domínio;
- Execute a avaliação atribuindo pontuações às conclusões, anexando evidências e acompanhando o progresso da conclusão;
- Calcule os resultados de maturidade e gere relatórios e apresentações executivas prontas para serem entregues.

## BENEFÍCIOS

### Entrega de avaliações mais rápida:

A geração assistida por IA reduz o tempo de preparação manual nas etapas de descoberta, avaliação e elaboração de relatórios.

### Qualidade consistente entre as equipes:

Um fluxo de trabalho padronizado garante que todos os consultores sigam o mesmo processo comprovado e a mesma estrutura de resultados.

### Melhor suporte à decisão:

Os modelos de pontuação e as análises de maturidade transformam dados brutos em informações de negócio claras e acionáveis.

### Redução de retrabalho e formatação manual:

A geração automatizada de documentos e a exportação minimizam tarefas repetitivas de escrita, formatação e consolidação.

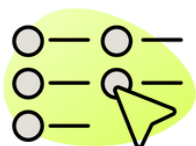


# Requisitos, projeto e governança

Uma vez fechado o negócio, o trabalho de fato começa. Passar de um contrato assinado para a entrega efetiva significa traduzir tudo o que foi prometido no processo de vendas em requisitos claros, rastreáveis e executáveis. Antes da execução, é necessário coletar requisitos, identificar as exigências de conformidade e governança, estabelecer diretrizes de gerenciamento de projetos e coordenar com fornecedores terceirizados. Diante dessas etapas complexas, muita coisa pode dar errado quando a IA não está integrada de forma centralizada ao longo do processo.

Os agentes de IA da Dexian trazem estrutura e continuidade às fases em que a ambiguidade é mais custosa. As conversas são capturadas e convertidas automaticamente em requisitos rastreáveis. A supervisão do PMO e os relacionamentos com fornecedores são gerenciados por meio de sistemas inteligentes que sinalizam riscos antes que se transformem em retrabalho. O impacto cumulativo nos negócios é uma operação com menos desvios de escopo, menor exposição a riscos de conformidade e artefatos prontos para auditoria desde o primeiro dia. Garantir a governança adequada antes do início da entrega é o que diferencia os projetos bem-sucedidos daqueles que chegam ao fim com dificuldades.





## ASSISTENTE DE BA

O levantamento de requisitos é uma das fases mais intensivas em conhecimento em qualquer projeto e também uma das mais vulneráveis a erros humanos. Contextos críticos se perdem entre workshops, conversas e documentos. Diferentes interpretações por analistas podem resultar em entendimentos contraditórios dos requisitos e artefatos. Como resultado, a qualidade deixa de ser uma função do processo.

O BA Assist nos ajuda a implementar um sistema replicável. Ele registra workshops e reuniões com clientes, extrai requisitos e histórias de usuário diretamente dessas interações e gera BRDs (Business Requirements Documents), fluxogramas de processos e backlogs a partir de um contexto validado.

O melhor de tudo é que nossas equipes têm observado uma redução de até 60% no tempo de entrega da documentação. Além disso, os artefatos permanecem alinhados à medida que as contribuições do cliente evoluem e o conhecimento institucional passa a residir no próprio projeto.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- O Capture Sessions: transformam workshops e chamadas em notas estruturadas;
- O Extract Requirements: extrai requisitos de negócios, regras e histórias de usuários de conversas;
- Ingest Client Content: lê os documentos do cliente para reforçar o contexto e garantir a integridade dos mesmos;
- A geração de artefatos de análise de negócios: produz BRD, fluxos de processo e backlogs (histórias de usuário).

### COMO FUNCIONA

- Grave sessões de áudio e converta-as em notas claras e estruturadas;
- Esclareça os requisitos extraídos e confirme eventuais lacunas;
- Gere BRDs (Business Requirements Document/ Documento de Requisitos de Negócio), histórias de usuário e fluxos de processo a partir do contexto validado.

### BENEFÍCIOS

#### Um ciclo de análise de negócios mais rápido:

Reduz o tempo de documentação e de resposta aos requisitos em até 60%.

#### Requisitos mais claros:

Aprimoram a precisão ao converter discussões em resultados estruturados.

#### Menos retrabalho:

Mantém os artefatos alinhados às atualizações do cliente, para que as equipes não precisem refazer os documentos.

#### Uma documentação mais robusta:

Conecta os requisitos aos artefatos, garantindo uma qualidade de entrega consistente.

#### Melhor retenção de conhecimento:

Preserva o conhecimento institucional por meio da inteligência de projetos capturada.



## ASSISTÊNCIA DO PMO

Os projetos exigem estrutura, e basta pouco para que se tornem um pouco desorganizados. Prazos perdidos podem causar efeitos em cadeia que comprometem a entrega. Conversas paralelas podem resultar em apenas uma parte da equipe alinhada sobre o andamento do projeto. Dados isolados podem gerar retrabalho na última hora da entrega, colocando o gerente de projeto sob pressão para manter tudo funcionando.

O PMO Assist reúne tudo isso em uma única plataforma, em tempo real, onde dados de projetos, colaboração em equipe e fluxos de trabalho automatizados coexistem. As equipes trabalham em visualizações de grade, kanban, calendário e formulário, conforme sua preferência, e cada atualização é sincronizada instantaneamente para que as partes interessadas sempre vejam o status atual sem precisar solicitá-lo. Fluxos de trabalho automatizados são acionados quando as condições do projeto são atendidas, lidando com tarefas repetitivas e liberando a equipe para se concentrar na execução. Permissões granulares baseadas em funções mantêm as pessoas certas informadas, mantendo acessos indevidos restritos.

Ao adotar uma abordagem que prioriza a IA, nossa equipe obtém uma única fonte da verdade sobre o projeto, que é escalável para todo o portfólio.

### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Visualizações em grade, kanban, calendário, galeria, mapa e formulário para visualizar dados do projeto de forma flexível;
- Sincronização em tempo real via WebSockets para que as equipes vejam as atualizações instantaneamente, sem precisar atualizar a página;
- Painéis personalizáveis com widgets para monitorar a saúde do projeto, KPIs e progresso de forma rápida e prática;
- Fluxos de trabalho automatizados e integrações externas acionados quando os dados do projeto são alterados ou quando determinadas condições são atendidas;
- Permissões granulares baseadas em funções para controlar quem pode visualizar, editar ou gerenciar dados do projeto.

### COMO FUNCIONA

- Crie uma base de projeto e defina suas tabelas de dados
- Adicione visualizações: escolha entre grade, kanban, calendário ou formulário;
- Colabore em tempo real: convide membros da equipe com funções específicas;
- Acompanhe o progresso por meio de painéis, filtros e automações.

### BENEFÍCIOS

**Ter todos os dados do projeto em um só lugar:**

Elimina planilhas dispersas e silos de informação.

**Painéis de controle em tempo real:**

Permitem que as partes interessadas vejam sempre o status mais recente sem necessidade de solicitação.

**Vários tipos de visualização:**

Se adaptam à forma como cada equipe prefere trabalhar.

**A automação de tarefas:**

Lida com atividades repetitivas, liberando a equipe para se concentrar na execução.

**Acesso seguro:**

Permissões baseadas em funções garante que as pessoas certas acessem as informações adequadas.



# Construção e Desenvolvimento

Os copilotos de IA tornaram os desenvolvedores individuais mais rápidos, mas o desenvolvimento autônomo é outra história. O que criamos vai além: executa tarefas de ponta a ponta, mantendo o envolvimento humano nos momentos críticos que realmente exigem seu julgamento.

Na prática, isso significa que os requisitos fluem diretamente para as configurações e o código, sem a necessidade de tradução manual por um desenvolvedor. Significa que contratos são elaborados e exportados no tempo que antes seria necessário apenas para encontrar o modelo adequado. Significa que riscos de entrega são identificados e avaliados antes mesmo de uma proposta chegar ao cliente. E significa que os consultores aprimoram suas habilidades por meio de simulações realistas, em vez de aprenderem exclusivamente em projetos reais.

O efeito cumulativo é uma operação de entrega com maior velocidade de processamento do backlog, menor custo por funcionalidade e previsibilidade de sprints que não depende da disponibilidade pontual de recursos.





# SALESFORCE ASSIST

Como parceiros da Salesforce, desenvolvemos internamente expertise na configuração e otimização dessa plataforma para centenas de clientes. Mesmo com toda essa experiência, buscamos continuamente novas oportunidades para aprimorar o desempenho desse CRM. A transição de processos dependentes de intervenção humana para processos automatizados é o próximo passo.

A etapa de tradução, na qual as partes interessadas descrevem suas necessidades, os desenvolvedores as interpretam, as especificações são trocadas e o código é escrito, costuma ser onde os ciclos de entrega se tornam mais lentos. Após passar por tantas mãos, a intenção original pode até se perder ou ser distorcida, introduzindo riscos ao longo de cada etapa.

O Digital Worker elimina essa camada. Para começar, todos os requisitos são descritos em linguagem clara. O agente os recebe, esclarece e valida em relação à configuração, objetos, fluxos e padrões existentes na organização. Em seguida, ele gera um projeto completo de configuração e código antes que qualquer alteração seja implementada.

As equipes acompanham a construção em tempo real e aprovam as alterações conforme elas ocorrem, com mecanismos de proteção, validações e planos de reversão integrados a cada implantação. Nossas implantações do Salesforce agora são realizadas em ciclos mais rápidos e com builds de maior qualidade. Além disso, nossa abordagem com foco em IA torna o processo consistente e reaplicável entre equipes e projetos.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMO FUNCIONA

- Recepção de requisitos em linguagem natural com perguntas e respostas para esclarecimento;
- Análise com reconhecimento da organização (analisa configurações, objetos, fluxos e padrões existentes);
- Vivencie a experiência "veja o processo ser construído" em tempo real, com total transparência;
- Diretrizes: limites, regras de segurança, melhores práticas e validações.
- Descreva o que você precisa em linguagem simples: a IA esclarece e verifica sua organização;
- Analise o plano: incluindo o design da configuração, o código e a abordagem de implantação ;
- Veja o projeto ser construído em tempo real e aprove as alterações conforme elas ocorrem;
- Implante com segurança, utilizando backups, validações, testes e opções de reversão.

## BENEFÍCIOS

**Ciclos de entrega mais rápidos:**  
Reduzem o esforço manual.

**Menor dependência:**  
De especificações extensas e revisões constantes.

**Maior qualidade:**  
Com padrões e cobertura de testes.

**Riscos reduzidos:**  
Com aprovações, validação e prontidão para reversão.

**Entrega consistente:**  
Processos repetíveis em todas as equipes e projetos.



# SIMULADOR DE PRONTIDÃO DE SERVIÇO

A maioria dos programas de desenvolvimento profissional compartilha a mesma falha fundamental: as pessoas aprendem o conteúdo e depois são testadas no mundo real, muitas vezes na frente de clientes e com consequências reais. Quando uma lacuna de habilidades surge em um projeto em andamento, o custo para solucioná-la já é maior do que o necessário. O treinamento tradicional se mostra muito lento para ser escalado. Antes de ter um programa formalizado, você precisará reservar um orçamento considerável e reservar um tempo na agenda que a equipe de treinamento raramente tem disponível.

Temos utilizado o Simulador de Conversas para preencher essa lacuna. Esse agente coloca os consultores em interações realistas, conduzidas por IA, antes que os riscos se materializem em situações críticas. Nossa equipe pode selecionar cenários específicos, focados em habilidades essenciais para os negócios, permitindo que eles pratiquem por meio de interações de voz ou texto com a IA. Após cada interação, os participantes recebem uma pontuação instantânea com base em critérios personalizáveis, para que nunca fiquem sem saber como foi seu desempenho.

Com todas as transcrições, classificações e métricas de desempenho disponíveis, nossa equipe consegue mensurar o desenvolvimento contínuo dos profissionais sem a interrupção ou o custo do treinamento tradicional.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMO FUNCIONA

- Conversas realistas com IA que se adaptam às respostas do usuário em tempo real;
- Avaliação de desempenho inteligente com rubricas personalizáveis e feedback instantâneo;
- Tabelas de classificação competitivas que ajudam a acompanhar o progresso por meio de gamificação;
- Interação por voz e texto para uma prática de comunicação flexível e autêntica;
- Transcrições completas e rubricas de avaliação enviadas por e-mail para autoavaliação.
- Selecione seu cenário de treinamento: escolha entre situações de dramatização direcionadas, projetadas para desenvolver habilidades essenciais para os negócios;
- Participe de conversas com IA: pratique suas habilidades por meio de interações dinâmicas de texto ou voz com personagens controlados por IA;
- Receba avaliação instantânea: obtenha pontuação automatizada com base em rubricas personalizáveis que medem competências essenciais;
- Acompanhe e aprimore: revise transcrições, acesse rankings e evolua continuamente suas habilidades.

## BENEFÍCIOS

### Desenvolvimento acelerado de habilidades:

Pratique a qualquer hora, em qualquer lugar e com feedback imediato.

### Critérios de avaliação padronizados:

Garantem uma avaliação justa e objetiva para todos os alunos.

### Análises baseadas em dados:

Monitore métricas de desempenho, identifique lacunas de habilidades e mensure o ROI do treinamento.

### Treinamento Escalável:

Sessões de prática ilimitadas a uma fração do custo do treinamento tradicional.

### Ambiente de prática:

Sem riscos que gera confiança antes de interações reais de alto risco.



# Testes, controle de qualidade e manutenção contínua

Cada lançamento traz consigo uma pergunta que ninguém quer responder depois: o que deixamos passar? Defeitos que chegam à produção custam exponencialmente mais para corrigir do que aqueles detectados na fase de testes. A criação manual de scripts e a triagem reativa de tickets no ciclo de garantia da qualidade, podem revelar problemas tarde demais ou forçar as equipes de suporte a gastar mais tempo gerenciando sintomas do que resolvendo as causas raízes. Para organizações que operam em ambientes complexos ou legados, esse ciclo de gerenciamento de qualidade reativo mina silenciosamente a confiança em cada lançamento e aumenta o custo de cada implantação.

Nossa abordagem para testes e manutenção contínua vai além do controle manual, adotando o controle de qualidade automatizado e a execução contínua de inteligência artificial em todas as operações. Nossos agentes lidam com uma variedade de tarefas em nossas etapas de entrega, incluindo validação de testes, abertura rápida de chamados de suporte, ITSM unificado, análise de causa raiz mais ágil e modernização estável de sistemas legados.

Após nossos testes iniciais, estamos observando taxas de escape de defeitos mais baixas, testes de regressão mais rápidos, resolução de tempo médio aprimorada e maior confiança na versão final, sem interromper o que já está funcionando.





# GERADOR DE CASOS DE TESTE

Escrever scripts de teste manualmente sempre foi um processo de controle de qualidade demorado e executado de forma inconsistente. Os scripts são escritos de maneiras diferentes dependendo de quem os desenvolve e da proximidade dos prazos. Quando a automação de testes depende do esforço individual, em vez de um sistema padronizado e repetível, os prazos de lançamento se estendem e a confiança na cobertura de testes diminui.

O Test Case Generator transforma requisitos diretamente em scripts de teste validados e reutilizáveis, sem a necessidade de intervenção manual. Nosso agente processa documentos de requisitos de negócios e histórias de usuário para extrair automaticamente os cenários de teste adequados. Em seguida, o Test Case Generator registra os fluxos de trabalho e os converte em modelos de objetos de página. Usando Python-Playwright ou Java-Selenium, o agente gera scripts de teste que podem verificar funcionalidades específicas do software.

Essa automação de ponta a ponta permite transformar de requisitos em resultados validados em minutos, em vez de dias. Para equipes de entrega que gerenciam vários projetos simultaneamente, esse ganho de eficiência se multiplica rapidamente.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Read Requirements: extrai cenários testáveis de BRDs (Business Requirements Documents) e histórias de usuário;
- Model the App: grava fluxos em tempo real e cria modelos de teste de página/objeto reutilizáveis;
- Generate Scripts: cria automações modulares do Playwright ou Selenium para reutilização.

## COMO FUNCIONA

- Os requisitos de entrada incluem o upload de BRDs e histórias de usuário e a extração de cenários de teste;
- Registre e mapeie os fluxos de trabalho de captura e converta-os em modelos de teste;
- Gere scripts de teste na estrutura de sua preferência com Python-Playwright ou Java-Selenium.

## BENEFÍCIOS

### Ciclos de teste mais rápidos:

Reduzem o esforço manual e encurtam os prazos de lançamento.

### Redução dos custos de manutenção:

Os POMs reutilizáveis minimizam as atualizações de scripts quando ocorrem alterações na interface do usuário.

### Suporte a múltiplos frameworks:

Gera testes para Playwright e Selenium Framework.

### A automação de ponta a ponta:

Transforma requisitos em resultados validados em minutos.

### Manutenção incremental de testes:

Suporte a múltiplos BRDs e suporte para upload de metadados por sprint.



# ANALISADOR DE TICKETS

Há algum tempo, as empresas utilizam estruturas de suporte por níveis para lidar com a complexidade dos problemas e gerenciar escalonamentos. No entanto, dias com alto volume de tickets(chamados) ou mesmo classificações incorretas, podem resultar em chamados que se perdem no sistema ou em equipes de suporte de TI que não possuem as informações necessárias para resolver o problema rapidamente.

Ao colocar a IA no centro desse processo de suporte, simplificamos a categorização e capacitamos os agentes de suporte a tomar decisões mais inteligentes. O Ticket Analyzer categoriza automaticamente os tickets com base em sua complexidade e na qualidade das informações, antes de recomendar a equipe mais adequada de acordo com o volume e a carga de trabalho. Enquanto os agentes resolvem os chamados, os gerentes têm acesso a painéis interativos que fornecem tendências, métricas de desempenho, relatórios e indicadores para medir a qualidade da resolução.

O Ticket Analyzer elimina horas de análise manual, otimiza custos com base em sinais reais de demanda e melhora a qualidade do nosso serviço em todos os chamados da fila.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Categorização automática com IA: classifica automaticamente os ingressos em categorias usando inteligência artificial;
- Pontuação de complexidade e qualidade: estima a dificuldade do ticket e avalia a qualidade da documentação;
- Geração de base de conhecimento: cria artigos de ajuda automaticamente a partir de padrões de chamados resolvidos;
- Otimização de equipe: recomenda o agendamento da equipe com base no volume de chamados e na carga de trabalho;
- Análise e relatórios: fornece painéis com tendências, métricas e relatórios exportáveis.

## COMO FUNCIONA

- Importar Tickets: carregue dados de tickets de suporte via arquivos CSV ou Excel;
- Processar e categorizar: a IA classifica automaticamente os tickets e avalia sua complexidade e qualidade;
- Análise o desempenho: visualize painéis interativos com métricas e mapas de calor;
- Otimize as operações: receba recomendações de alocação de equipe e sugestões de base de conhecimento geradas automaticamente.

## BENEFÍCIOS

### Aumenta a eficiência:

Elimina horas de análise e geração de relatórios manuais de chamados.

### Reduz custos:

Otimiza os níveis de pessoal com base em dados reais de carga de trabalho.

### Resolução mais rápida:

A base de conhecimento oferece soluções instantâneas para problemas comuns.

### Aumenta a visibilidade:

Os gestores obtêm informações instantâneas sobre o desempenho e as tendências da equipe.

### Melhora a qualidade do serviço:

Mantém padrões de documentação consistentes em todos os chamados.



# MODERNIZAÇÃO DE MAINFRAME

Os mainframes são tão críticos para a infraestrutura que muitas organizações presumem que é melhor não mexer no que não está quebrado. Existe a preocupação de que a complexidade de migrar cargas de trabalho críticas, mantendo a conformidade, possa resultar em grandes interrupções. No entanto, os sistemas legados frequentemente apresentam ineficiências menos visíveis, mas igualmente impactantes. A modernização precisa acontecer, e, portanto, as organizações precisam optar pela IA orientada para agentes.

A capacidade de um agente de IA seguir processos à risca, aumenta a precisão e mitiga riscos ao modernizar mainframes legados. A modernização de Mainframe da Dexian, projetada para modelos IBM Z, vai além, criando um modelo híbrido por natureza.

Nosso agente de IA avalia o portfólio de clientes atual e identifica a melhor forma de modernizar o mainframe em etapas. A partir daí, define a arquitetura de destino antes de executar a migração piloto com controles de risco e qualidade integrados. O recurso de assistência à conversão do GenAI simplifica a refatoração e a recuperação da documentação. Nosso agente de IA pode então escalar seus esforços de modernização, utilizando um modelo replicável para expansão em múltiplas contas.

Observamos benefícios enormes com essa automação orientada por IA. A modernização do mainframe reduz nossos riscos, nos proporciona conquistas iniciais que servem de base para o futuro e possibilita uma escalabilidade repetível que aplicável em sistemas inteiros.

## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- A ferramenta Portfolio Discovery define as linhas de base para aplicativos, dependências, dívida técnica e complexidade de migração;
- O roteiro baseado em ondas prioriza os candidatos por valor, risco e prontidão para modernização;
- A transformação híbrida integra cargas de trabalho do IBM Z com serviços e APIs nativos da nuvem;
- O GenAI Conversion Assist acelera a compreensão do código, a recuperação da documentação e o planejamento de refatoração;
- O modelo de entrega de fábrica executa sprints repetíveis de avaliação à migração em diversas contas.

## COMO FUNCIONA

- Avalie o portfólio atual e identifique as fases de modernização;
- Defina a arquitetura alvo e a sequência do valor comercial;
- Execute migração piloto com controles de risco e qualidade;
- Escala através por meio de uma fábrica de modernização industrializada.

## BENEFÍCIOS

### Redução do risco de modernização:

Migra cargas de trabalho críticas com controles e governança em fases.

### Tempo de retorno mais rápido:

Proporciona resultados positivos iniciais por meio da execução orientada por projetos-piloto.

### Eficiência de custos:

Reduz o impacto negativo dos custos operacionais associados à manutenção de sistemas legados.

### Agilidade aprimorada:

Permite a entrega mais rápida de recursos em plataformas modernas.

### Mecanismo de crescimento escalável:

Cria um modelo repetível para a expansão de múltiplas contas.



# Considerações finais

À medida que a maturidade da IA aumenta, esperamos ver ainda mais aspectos dos processos de entrega passarem de assistidos por IA para totalmente orientados por IA, com humanos validando os resultados. O que diferencia as organizações, que alcançam ganhos incrementais daquelas que redefinem sua economia de entrega, é a capacidade de seus líderes de incorporar a IA no cerne do modelo operacional.

A abordagem da Dexian é construída em torno da orquestração do ciclo de vida, aceleradores integrados, automação com foco na governança e impacto mensurável em cada fase. Isso significa que a IA está presente na proposta, na sessão de levantamento de requisitos, no sprint, no ciclo de testes e no incidente de produção. A IA é um fio condutor contínuo que permeia todo o trabalho realizado.

Esse caminho está aberto a todas as organizações dispostas a pensar além de ferramentas isoladas e a adotar um modelo de entrega coeso. A vantagem se multiplica a cada sprint, a cada lançamento e a cada incidente resolvido. Comece por uma etapa do seu ciclo de vida de entrega, incorpore a IA de forma deliberada, mensure as mudanças e construa a partir daí. O potencial de uma organização de entrega, com foco em IA ainda está sendo definido.

## PRINCIPAIS CONCLUSÕES DO 2º TRIMESTRE DE 2026

- As operações com foco em IA exigem uma visão sistêmica: organizações que tratam a IA como um modelo operacional coeso e de ponta a ponta observam ganhos exponenciais em todas as fases de entrega, muito além do que as ferramentas isoladas podem alcançar;
- Cada etapa do ciclo de vida da entrega pode ser automatizada: da qualificação de vendas e elaboração de propostas aos testes de controle de qualidade e modernização de sistemas mainframe, agentes de IA substituem processos manuais por fluxos de trabalho repetíveis e auditáveis;
- Velocidade e precisão melhoram em conjunto: os processos orientados por IA proporcionam resultados mensuráveis, como processamento de documentação 60% mais rápido, aumento de 3 a 5% na precisão das previsões e redução do ciclo de propostas de meses para dias;
- Os humanos continuam sendo essenciais: com um papel está em constante evolução. A IA cuida da execução, enquanto as pessoas se concentram na validação, na estratégia e na construção de relacionamentos em momentos que realmente exigem julgamento e responsabilidade;
- A vantagem competitiva se consolida com o tempo: cada sprint, lançamento e incidente resolvido fortalece a capacidade organizacional. As empresas que incorporarem IA agora estarão operando em um nível fundamentalmente diferente dentro de poucos anos.

Aprenda como aproveitar o desenvolvimento orientado por IA de forma ética. Torne-se parceiro da Dexian hoje mesmo.