

Governo

# Aproveitando a IA para oferecer serviços públicos mais rápidos e convenientes

## Agência Estatal

Para melhorar a experiência do cliente, esta agência governamental estadual implementou o software de inteligência espacial Pathr.ai em estações de trabalho Lenovo ThinkStation P360 Ultra em 15 escritórios locais. Com análises em tempo real na borda, a agência pode otimizar o quadro de funcionários, reduzir tempos de espera e aumentar os níveis de serviço.



Lenovo

1

## Quem é esta agência estadual?

Essa agência governamental é responsável por registrar veículos automotores e emitir carteiras de motorista. Com escritórios locais espalhados por todo o estado, a agência busca fornecer serviços de licenciamento e atendimento relacionados a veículos de alta qualidade.

2



## Desafio

A agência estadual se esforça para manter os residentes do estado em movimento e promover a segurança nas estradas. Oferecer um serviço rápido e eficiente é uma prioridade para a agência, mas ela enfrentava dificuldades para oferecer um atendimento consistente em todos os seus escritórios locais.

Um porta-voz da agência estadual disse: “Um dos principais desafios que enfrentamos foi que muitos de nossos clientes esperavam muito tempo para acessar nossos serviços. Vimos uma grande oportunidade de melhorar a satisfação do cliente, acelerando o atendimento e removendo obstáculos da experiência.”

**“Quando se trata de atendimento ao cliente, se você não consegue medir, não consegue melhorar. Se pudéssemos obter informações mais detalhadas sobre os tempos de espera em nossos escritórios, teríamos confiança em identificar maneiras de aumentar nossos níveis de serviço. Com centenas de escritórios espalhados pelo estado, buscamos uma forma rápida e econômica de capturar as informações de que precisávamos.”**

**Porta-voz**

Agência estatal

# Implementando análise na borda

Em parceria com a Lenovo e a Pathr.ai, a agência estadual está lançando luz sobre como os clientes interagem com seus serviços. O software Pathr.ai utiliza o parque de câmeras de segurança já existente da agência para ajudar a coletar e gerar insights em tempo real usando tecnologia avançada de inteligência espacial.

Executando na borda em estações de trabalho Lenovo ThinkStation P360 Ultra, a nova solução entrega informações valiosas para melhores tomadas de decisão.

“Com análises na borda da Lenovo, rapidamente começamos a usar os insights da Pathr.ai para encontrar maneiras de melhorar a experiência do cliente.”

## **Porta-voz**

Agência estatal

## **Hardware:**

Lenovo ThinkStation P360 Ultra

## **Software:**

Pathr.ai





**“Com hardware da Lenovo, o Pathr.ai fornece dashboards acionáveis e em tempo real para todos, desde as equipes de liderança até os gerentes dos escritórios locais. Com essas informações, eles podem identificar de relance quais escritórios estão com falta de pessoal, o que os capacita a realocar funcionários e garantir que a agência estadual atinja seus objetivos de nível de serviço.”**

**George Shaw**

Fundador e CEO, Pathr.ai

3

## Resultados

Após um projeto piloto bem-sucedido em dois de seus escritórios locais, a agência estadual expandiu o Pathr.ai para mais 15 locais em todo o estado. Análises na borda permitem que a organização tome decisões proativas sobre alocação de pessoal para melhorar a experiência do cliente.

“Quando o Pathr.ai detecta que as filas em um escritório local estão crescendo, ele automaticamente envia um alerta por e-mail ao gerente,” diz o porta-voz da agência estadual. “Nossa solução com Pathr.ai e Lenovo permite que nosso pessoal tome medidas proativas para manter os serviços funcionando sem problemas.”

- ✓ Alta performance para cargas de trabalho analíticas em tempo real
- ✓ Pegada ultra compacta para fácil instalação em qualquer local
- ✓ Confiabilidade consistente para serviços de monitoramento sempre ativos



**“Com base em nosso sucesso com a  
Lenovo e o Pathr.ai, agora planejamos  
expandir o monitoramento em tempo real  
para mais escritórios em todo o estado –  
ajudando-nos a oferecer experiências de  
maior qualidade para mais residentes.”**

**Porta-voz**

Agência estatal



# Por que a Lenovo?

Ao integrar recursos de computação de alta performance e CPU, as estações de trabalho Lenovo ThinkStation P360 Ultra foram a escolha natural para a agência estadual.

O porta-voz diz: “O Pathr.ai processa fluxos de vídeo em tempo real para entender e analisar o comportamento dos clientes em tempo real, e o software exige uma plataforma de TI performática e confiável. Ao implantar as estações de trabalho Lenovo ThinkStation P360 Ultra em cada um de nossos locais de expansão, podemos maximizar o valor do nosso investimento no Pathr.ai enquanto mantemos os custos operacionais e a complexidade baixos.”



## Perspectiva do parceiro: Pathr.ai

O Pathr.ai é uma plataforma de inteligência espacial movida por IA que usa dados anônimos de localização para gerar insights acionáveis de negócios em tempo real. O Pathr.ai ajuda entidades em diversos setores a entender melhor como o movimento de pessoas dentro e ao redor dos espaços físicos de uma organização pode impactar o sucesso. Ao fornecer insights em tempo real sobre o comportamento das pessoas dentro de espaços físicos, o Pathr.ai ajuda organizações a promover interações mais profundas, aumentar o crescimento e reduzir custos.

“As soluções de borda da Lenovo são o ajuste perfeito para o Pathr.ai. Em poucos dias, conseguimos implantar as primeiras soluções de conceito em dois escritórios – permitindo que a organização usasse seu parque de câmeras existente para começar a capturar insights valiosos sobre os tempos de espera dos clientes,” diz George Shaw, fundador e CEO do Pathr.ai.



# Como as organizações governamentais podem melhorar os níveis de atendimento ao cliente?

Trabalhando com a Lenovo e o Pathr.ai, esta agência estadual pode tomar decisões baseadas em dados sobre alocação de pessoal para reduzir os tempos de espera.

[Explorar soluções de IA Lenovo](#)