

Assistente de IA Reduz o Tempo de Resolução no Primeiro Contacto — O Chatbot Institucional de Serviços aos Estudantes da Universidade de Auckland

AI in Education · Boa prática · Nova Zelândia

Pontuação de qualidade: 33/100

Força da evidência: Cautelar / limitada

Sumário

Construído com IBM Watson e a ElementX (spin-off da Universidade de Auckland), o Assistente de IA processa 9.000+ conversas e 60.000+ pesquisas por mês, elevando a resolução à primeira em 40% — mas há dúvidas de privacidade e dependência.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
Evidence of learning impact	0/3
Equity & inclusion	1/3
Transparency, ethics & data protection	2/3
Teacher capability & pedagogy	0/3
Scalability & sustainability	2/3

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-09-07

[University of Auckland \(Waipapa Taumata Rau\), with ElementX and IBM Watson](#) — acedido a 2026-09-07

[University of Auckland news](#) — acedido a 2026-09-07

[ElementX customer story](#) — acedido a 2026-09-07

[IBM case study](#) — acedido a 2026-09-07

Citar — Evidoria. Assistente de IA Reduz o Tempo de Resolução no Primeiro Contacto — O Chatbot Institucional de Serviços aos Estudantes da Universidade de Auckland. ID persistente: 63fcadfc-fe1e-4744-aca4-4c2efbcb6fbc.