



Embratel lança Centro de Excelência em Inteligência Artificial durante o Febraban Tech 2024 para escalar o uso da tecnologia

Embratel amplia a oferta de soluções baseadas em IA para aprimorar a eficiência operacional e fomentar a inovação de clientes do mercado financeiro

A **Embratel** anuncia durante o *Febraban Tech 2024* o seu novo **Centro de Excelência Operacional em Inteligência Artificial** (CeO-IA). Com essa nova frente de trabalho, a Embratel está ampliando seu portfólio de soluções digitais baseadas em Inteligência Artificial (IA), contando com a colaboração de diversas áreas internas e de seu time de especialistas, preparados para escalar o desenvolvimento de soluções de IA e, em especial, de aplicações de IA Preditiva e GenAI (Inteligência Artificial Generativa). O primeiro segmento de mercado a ser beneficiado com a iniciativa é o financeiro. Outros setores, como varejo, indústria e agronegócio, também serão focos do Centro a partir do lançamento durante a feira.

“O setor financeiro é o primeiro a experimentar os avanços proporcionados por nossas soluções geradas no Centro de Excelência em Inteligência Artificial”, afirma Raquel Possamai, Diretora-Executiva da Embratel para o Mercado Financeiro. A executiva destaca que as principais instituições financeiras do Brasil são clientes da Embratel, que sempre leva novas tecnologias a este mercado em constante evolução. “Nossa iniciativa deve redefinir os padrões de eficiência e inovação no setor, garantindo geração de valor aos negócios”, diz.

De acordo com Mário Rachid, Diretor-Executivo de Soluções Digitais da Embratel, o objetivo da Embratel com essa iniciativa é promover a adoção e o uso responsável de tecnologias de Inteligência Artificial, IA Preditiva e GenAI para inovar, automatizando e personalizando os processos, gerando vantagens competitivas para as companhias.

A Embratel desenvolveu um amplo modelo de governança para assegurar que o desenvolvimento das soluções e a implementação de projetos nos clientes ocorra de forma criteriosa. “Com o novo centro vamos ampliar o alcance das empresas e ajudá-las na implementação de projetos bem-sucedidos e alinhados aos objetivos empresariais”, diz Rachid. Ele destaca que a maior barreira para a adoção da IA é a dificuldade em estimar e demonstrar seu valor para os negócios. “Este desafio supera preocupações como a escassez de talentos, dificuldades técnicas, questões de dados e falta de alinhamento com os objetivos de negócios”, afirma o diretor-executivo.

O Centro de Excelência em Inteligência Artificial da Embratel irá fomentar a inovação, a melhoria da eficiência operacional e o aperfeiçoamento da tomada de decisões estratégicas nas empresas, mostrando como a IA pode, de fato, gerar valor para os negócios. Tudo isso a partir de uma jornada consultiva com uma cultura orientada por dados, utilizando um framework próprio e um laboratório de IA que transforma rapidamente ideias em experimentos, MVPs (*Minimum Viable Product*) e soluções com o melhor das tecnologias de IA

em Nuvem, com altíssima governança e seguindo os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

“Esses são apenas alguns exemplos do que já está sendo feito com IA e estamos preparados para entregar uma série de avanços inovadores para gerar inúmeros benefícios para o setor financeiro como um todo”, afirma o executivo.

A partir do CeO-IA, a Embratel estará apta para implementar uma série de aplicações estratégicas para os negócios dos clientes, para resolver problemas complexos, assim como para aperfeiçoar diversas aplicações desenvolvidas em conjunto com o hub de inovação beOn Claro Embratel. As novas ofertas de URA (Unidade de Resposta Audível) e a família de produtos e serviços de IA, por exemplo, elevam a experiência dos clientes em suas jornadas de interação com ferramentas que suportam de maneira automatizada os seus canais de relacionamento, sejam eles por voz ou texto que, a partir do uso de Inteligência Artificial Generativa, analisa em tempo real a conversa entre atendentes e clientes em ligações e mensagens via chat. Outras iniciativas permitem a análise, pesquisa e seleção de variados e grandes volumes de documentos, revisões de performance de aplicativos, reconhecimento de padrões em diversos tipos de mídias.

Essas novas tecnologias disponibilizadas pelo centro proporcionam inovação ao entregarem diagnósticos profundos com análise de intenção, contexto e sentimento dos clientes durante conversas, além de monitorar o desempenho da operação durante o trabalho realizado para que melhorias possam ser implementadas. Tudo isso acontece automaticamente com a Inteligência Artificial Generativa e Preditiva, proporcionando máxima eficiência às equipes, redução de custos e alta rentabilidade.

O novo CeO-IA reforça o compromisso da Embratel em se manter na vanguarda da inovação, expandindo o uso de novas soluções digitais no mercado corporativo para que as empresas possam explorar cada vez mais seu potencial, transformando as operações e maximizando o valor de seus negócios.

Sobre a Embratel

A **Embratel** é um dos principais fornecedores de soluções digitais do Brasil. É uma habilitadora da transformação digital de empresas de todos os segmentos e líder em telecomunicações com sua infraestrutura de alto nível. A Embratel fornece soluções como Cloud Computing, Data Center, Segurança, Internet das Coisas, Professional Services, Conectividade e Colaboração, Omnichannel, Automação Robótica de Processos, transmissão de dados, vídeo, Internet, telefonia celular e fixa corporativa, longa distância nacional e internacional, além de uma série de outras soluções para apoiar o mercado empresarial na sua jornada de crescimento na nova economia digital. Atuando no desenvolvimento, implementação e gestão de soluções convergentes, a Embratel é amplamente reconhecida pela entrega de serviços de excelência com foco na experiência dos clientes. A Embratel faz parte da Claro e mais informações estão disponíveis no site www.embratel.com.br