



Embratel, Claro e BB transformam experiência dos clientes com 5G

Agências bancárias estão ainda mais modernas com robôs de atendimento, digitalização de processos, impressão imediata de cartões, totens eletrônicos e muito mais

A rede privativa 5G Standalone da Claro implementada pela **Embratel** no **Banco do Brasil** já está contribuindo para os testes no .BB (Ponto BB), novo modelo de agência bancária que alia atendimento físico com tecnologia como hologramas, robôs e cabines virtuais em novos espaços para clientes e empreendedores locais. Localizado no Marco Zero, em Recife, o .BB foi o primeiro local a receber esta novidade, onde a quinta geração de rede móvel vem sendo avaliada para aprimorar o atendimento aos correntistas do banco. Os testes com o 5G já estão transformando a experiência dos clientes na agência, com diversas aplicações inovadoras, como robô concierge de atendimento com Inteligência Artificial (IA), impressão de cartões bancários, totem de avaliação do atendimento e de jogos eletrônicos.

“Estamos elevando o nível de atendimento bancário e indo além do tradicional com a melhora na entrega de soluções tecnológicas inovadoras com o 5G”, afirma Rodrigo Mulinari, diretor de Tecnologia do BB. De acordo com o executivo, o .BB (Ponto BB) foi criado pensando em levar uma experiência completa com tecnologias multissensoriais, que revolucionam o atendimento e o relacionamento do cliente com o Banco do Brasil.

Segundo Maria Teresa Lima, Diretora-Executiva da Embratel para Governo, “a nova estrutura digital utiliza tecnologias de ponta e moderna infraestrutura, com medição de indicadores de eficiência e segurança digital para a otimização dos serviços financeiros prestados pelo Banco do Brasil”. A executiva destaca que o uso da tecnologia 5G no robô concierge está agilizando todo o fluxo de atendimento, não só pela baixíssima latência da rede, mas, também, pelos ganhos de performance que proporciona. “Isso representa o potencial transformador do 5G, que permite um retorno instantâneo no momento de suporte de modo personalizado e inovador, levando a experiência ao próximo nível”, diz.

O robô concierge baseado em IA recebe os clientes quando eles chegam nas agências e rapidamente inicia o atendimento, verificando como pode ajudar. A máquina faz direcionamentos customizados para cada demanda, com informações dos serviços do Banco do Brasil, do .BB e até mesmo compartilha dados adicionais sobre a localidade de cada agência. O uso da quinta geração de rede móvel torna possível a resposta imediata do robô aos clientes, já que a baixíssima latência, alta disponibilidade e capacidade de rede suportam a transmissão dos dados para a solução de Inteligência Artificial com máxima velocidade e segurança.

O uso de conectividade de baixa latência, como o 5G, eleva o potencial das outras aplicações que estão sendo testadas nas agências, como na impressão de cartões bancários. Por meio de um notebook e uma impressora conectados à rede 5G, os clientes selecionam o tipo de cartão aprovado para cada um deles, seja de crédito ou de débito, e escolhe um *layout*

personalizado de sua preferência. Em seguida, o cartão é impresso de forma automática, sem a necessidade de intervenção de funcionários, agilizando todo o processo em tempo real e melhorando ainda mais a experiência em relação aos serviços prestados. Durante toda a jornada na agência, os correntistas podem optar quando desejarem pela troca pelo atendimento humano, se assim preferirem.

No totem de avaliação de atendimento, a conectividade 5G permite que os *feedbacks* dos clientes sobre os serviços da agência também sejam processados e analisados em tempo real. Dessa forma, o Banco do Brasil consegue receber e agir sobre as avaliações quase instantaneamente, permitindo que gestores e outros funcionários ajustem o atendimento conforme necessário para promover um ambiente ainda mais assertivo.

Para completar a experiência do público que frequenta o .BB, a agência conta com um totem de jogos conectado ao 5G. A alta velocidade e estabilidade da rede suportam imagens gráficas de alta resolução e interações imediatas nos jogos, que proporcionam uma experiência de entretenimento fluida. Assim, o espaço se torna um ambiente mais acolhedor com inovação e qualidade não só na entrega dos serviços.

Além dessas aplicações, está sendo testado o uso do 5G com solução de Inteligência Artificial da Embratel na segurança do ambiente. A rede de última geração com a tecnologia vai analisar uma série de imagens já coletadas pelas câmeras da agência e identificar movimentações incomuns com alertas para possíveis roubos, furtos e outros riscos. A ideia é que futuramente a solução esteja conectada as câmeras para novas PoCs. Isso ainda pode ser incorporado na segurança externa do local, com drones de vigilância realizando patrulhas no perímetro da agência, monitorando atividades suspeitas e enviando avisos em tempo real quando necessário. Dessa forma, o 5G deve proporcionar uma camada adicional de proteção tanto para clientes quanto para funcionários do espaço.

"Estamos sempre buscando oportunidades de colaborar com nossos clientes para inovar no mercado brasileiro", afirma Rodrigo Duclos, diretor de Estratégia Digital e Inovação da Claro e Embratel. Ele destaca que, através da parceria, são realizados eventos para discutir o ecossistema tecnológico do 5G e incentivar a inovação entre colaboradores da Embratel, Claro e Banco do Brasil. "Com o beOn Claro Embratel, exploramos tendências tecnológicas para resolver problemas dos clientes de forma criativa e eficiente", diz Duclos, ressaltando a liderança da Claro em telecomunicações na América Latina.

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