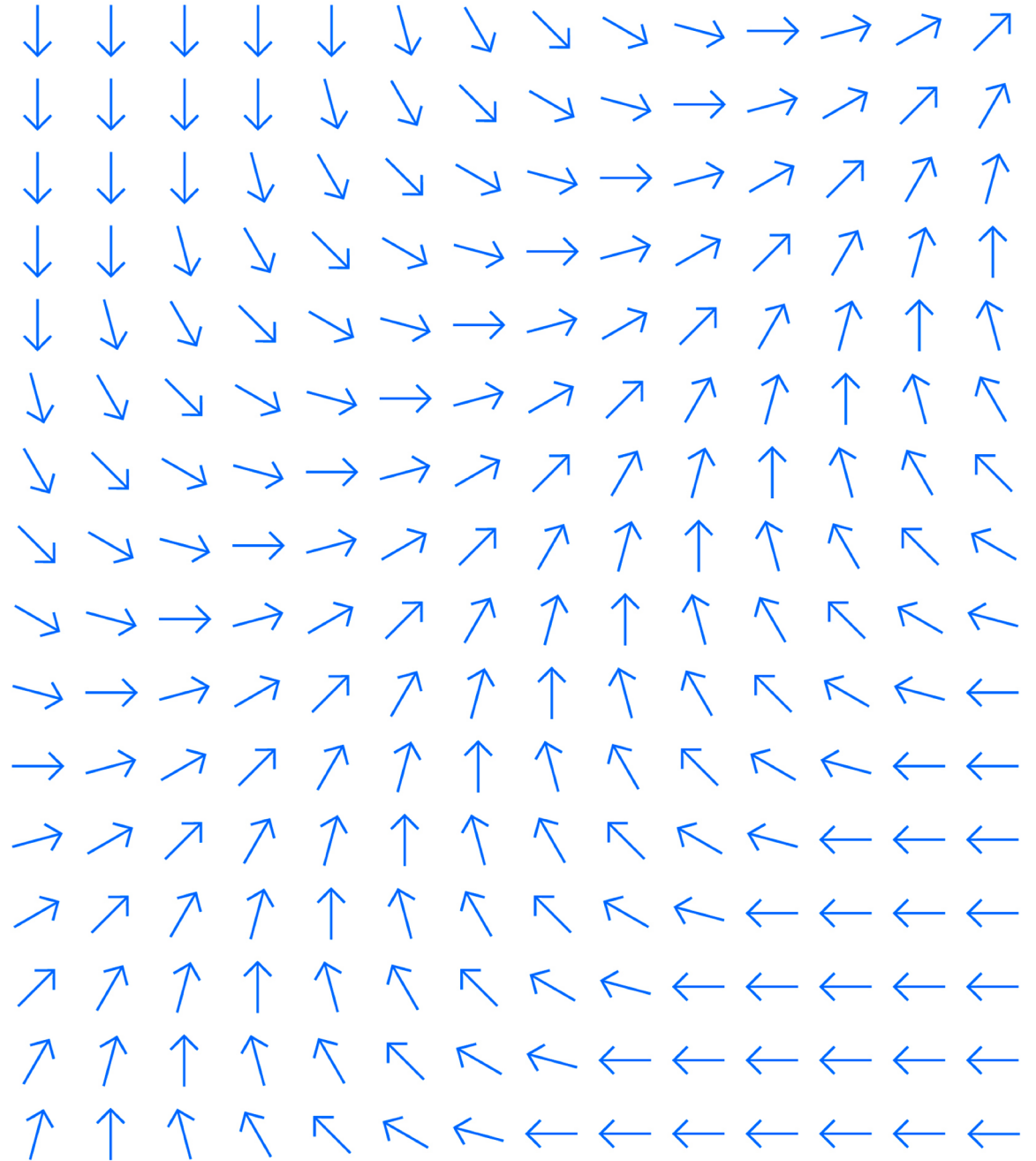


AI Assistants

*Desbloqueando
novos níveis de
produtividade*

watsonx Orchestrate

Matheus Bitencourt
IBM





Matheus Bitencourt

Technical Sales Specialist in Automation
powered by AI,
Experienced Solution Architect,
Chair IBM TLC-BR

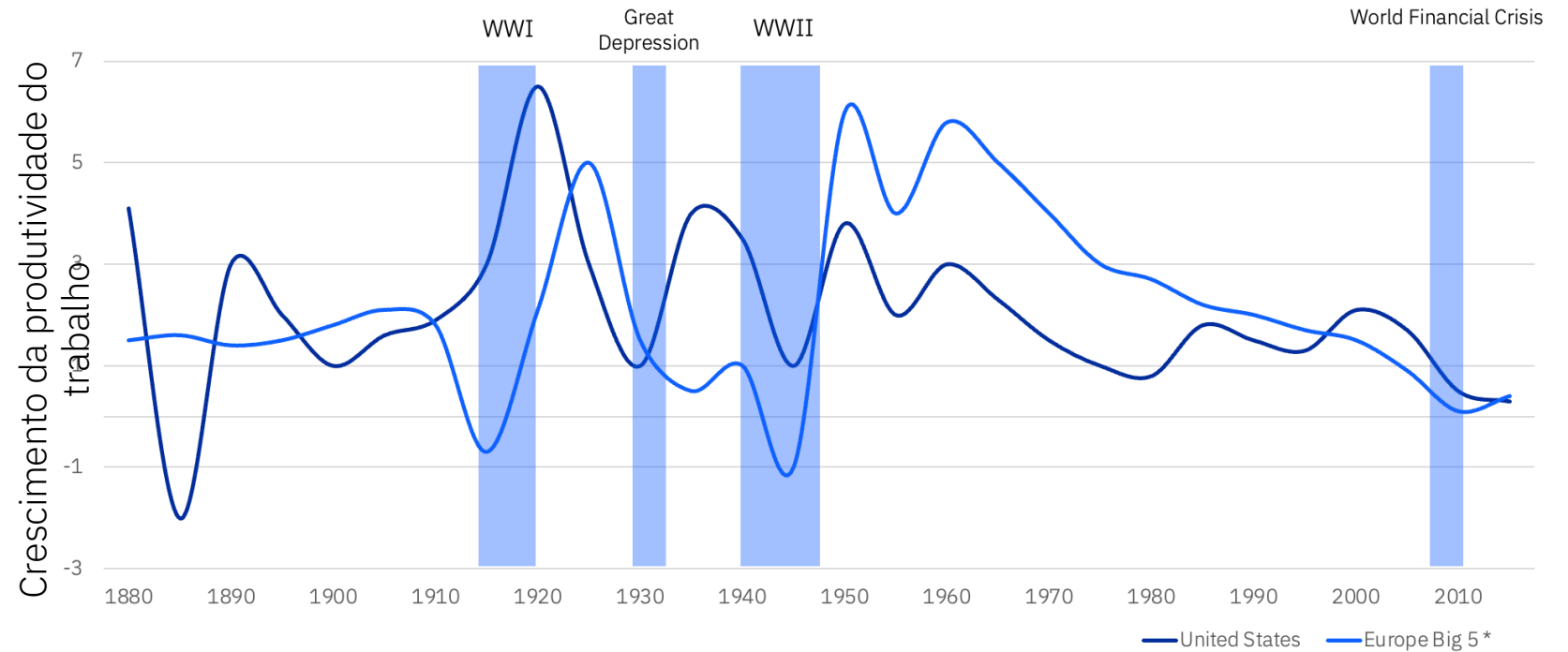
Co-Founder Pull reCast(Youtube/Spotify)

@matbiit
[linkedin.com/in/matbiit](https://www.linkedin.com/in/matbiit)

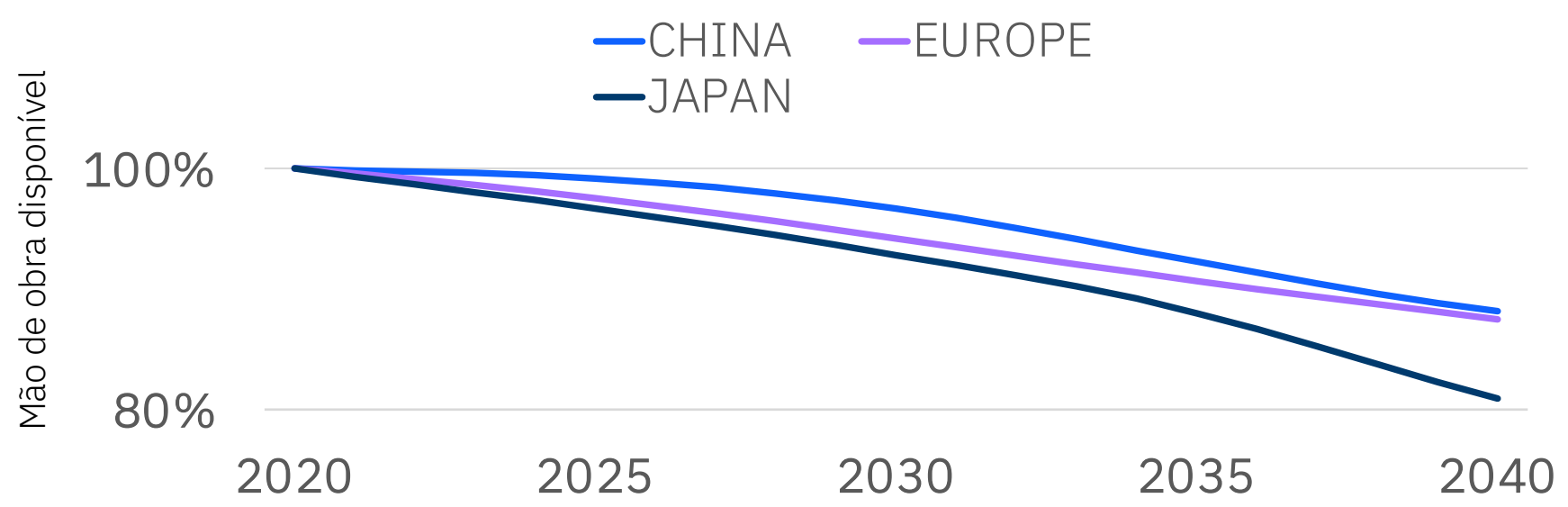
Produtividade

Os desafios de negócios que identificamos

Crescimento da produtividade do trabalho **tem diminuído** nos últimos 60 anos



... e agora a força de trabalho global está encolhendo rapidamente



A escassez de talentos e habilidades estão prejudicando o crescimento dos negócios

" Até 2030, a demanda por trabalhadores qualificados vai superar a oferta, resultando em uma escassez global de talentos. Os sinais já estão surgindo e indicando que dentro de dois anos não haverá talento suficiente para ir adiante."

Futuro do Trabalho: The Global Talent Crunch, 2022

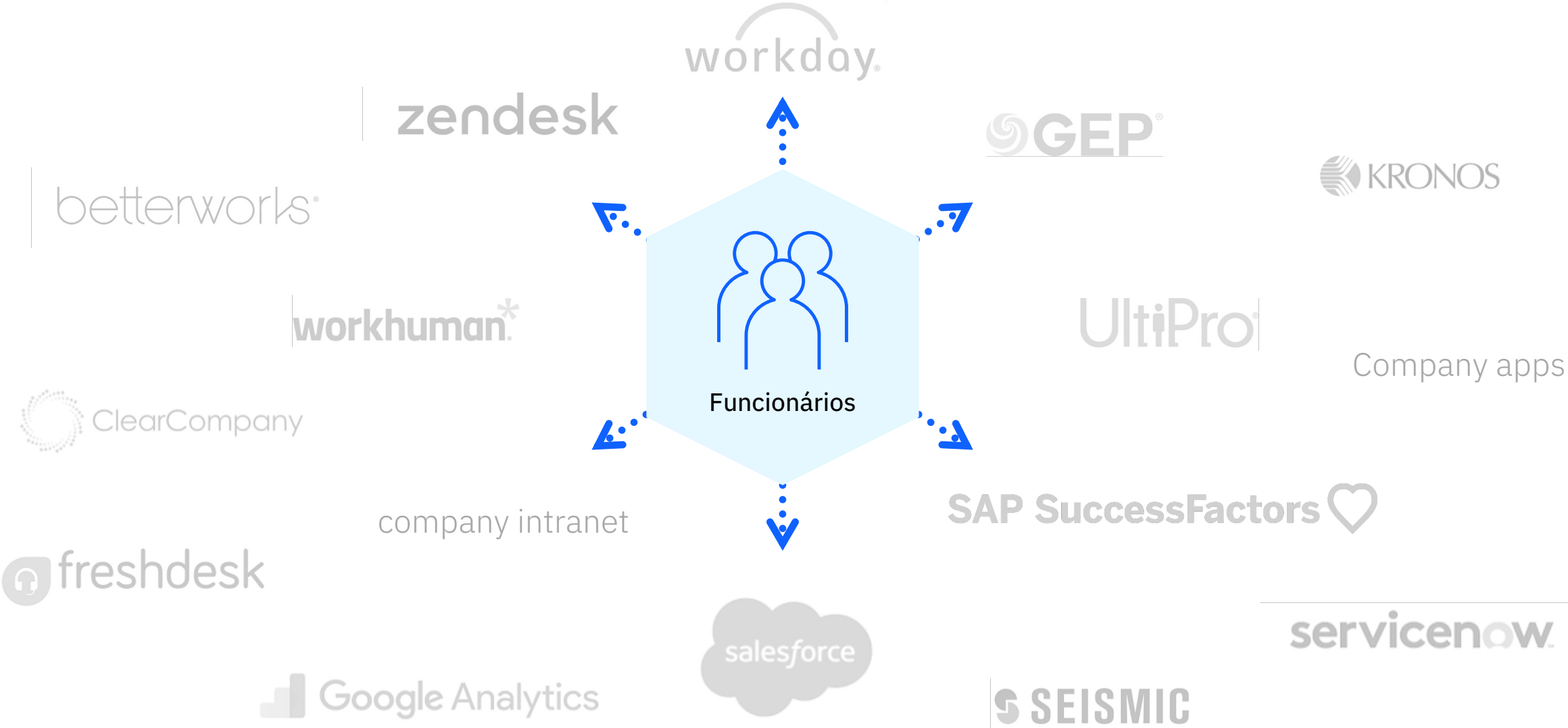
85M

Estimativa do número de empregos que podem estar desocupadas até 2030 devido à falta de trabalhadores qualificados

\$8.5T

Estimadas receitas anuais não realizadas resultantes da escassez de talentos

Funcionários usam diversas ferramentas para realizar o trabalho, o que *reduz a produtividade*



Evolução

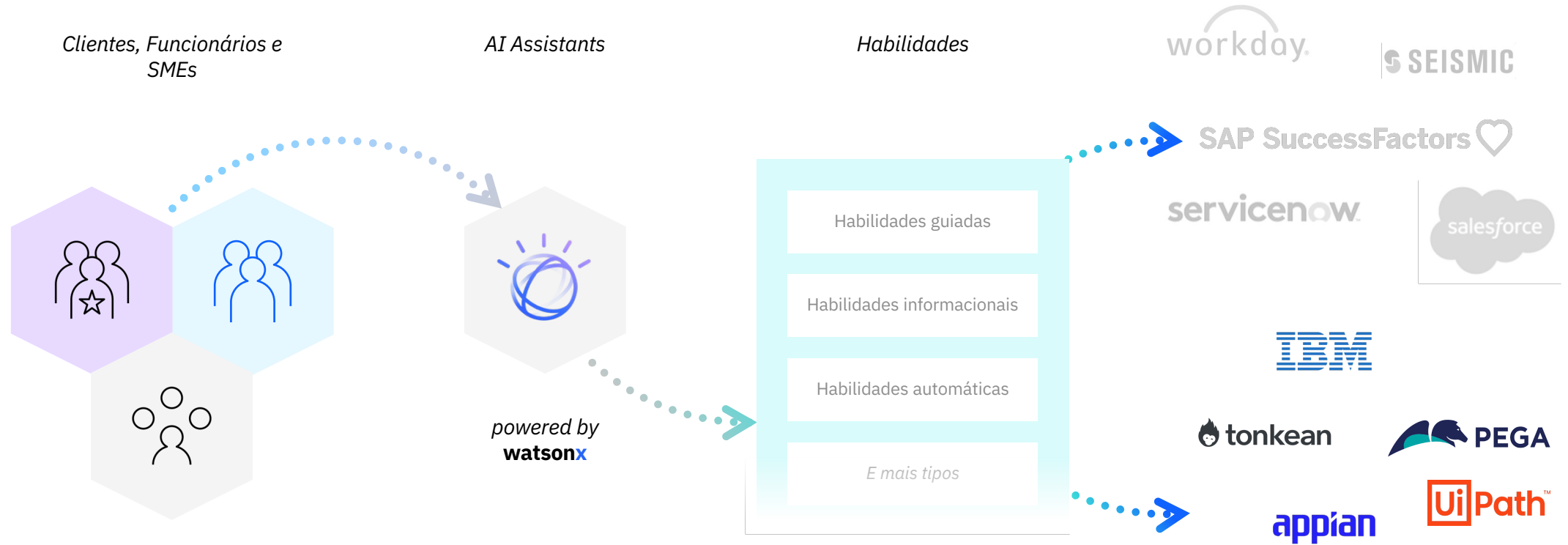
Automação+AI

Advento da Gen AI e a evolução da automação inauguraram uma era de **AI Assistants** que estão aqui para *impulsionar experiências produtivas de clientes e funcionários*

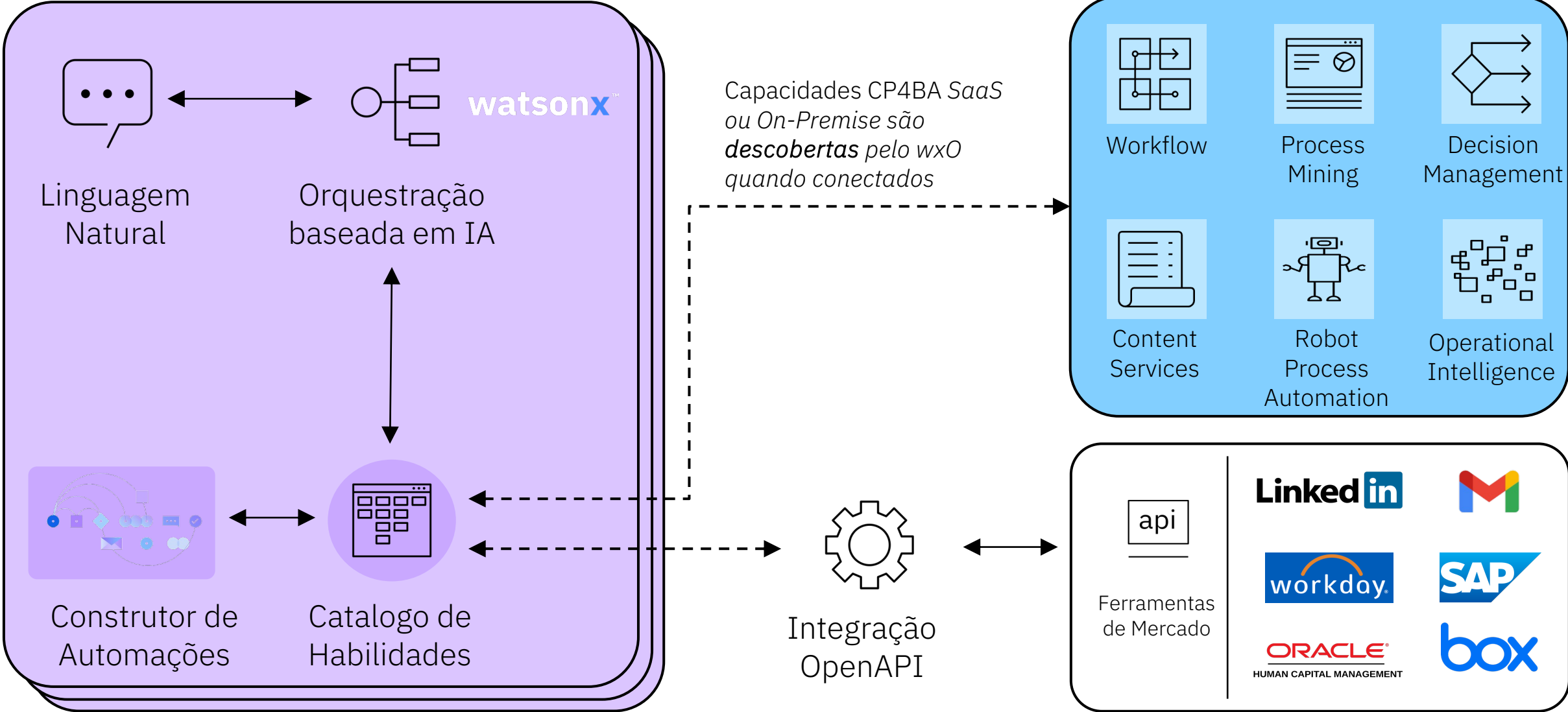




AI Assistants usam Foundation Models para *orquestrar* execução de habilidades e *reduzir* esforço e tempo



Conectado, as possibilidades são infinitas



E SE...

Automação+AI

Automação + AI
+ Skills

E se você tivesse um
Watson para trabalhar para
você?

Apresentamos...



watsonxTM Orchestrator

watsonx Orchestrate: Plataforma para construir AI assistants



Cientes



Funcionários



SMEs

Interaja via canais



Experiências conversacionais

Invoke habilidades avançadas

Habilidades Gen AI
watsonx

CLASSIFICAR | GERAR | SUMARIZAR | EXTRAIR

Executar automações



ORQUESTRAÇÃO

Atendimento ao Cliente

Experiência do Funcionário

Produtividade do Funcionários

Produtividade empresarial

Experiência Digital

Assistência

Questões de TI

Questões de RH

Fluxo de trabalho diário

Trabalho repetitivo

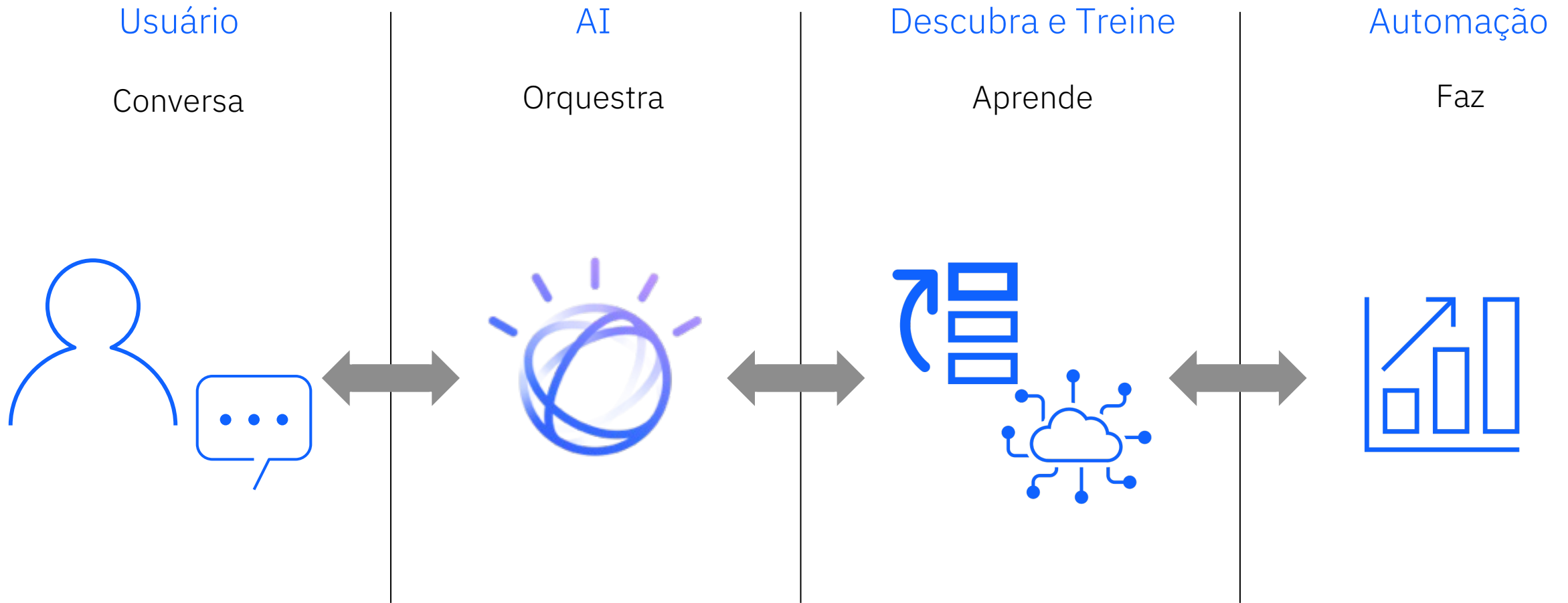
Operações de Vendas

Auditoria Financeira

Processamento de Reclamações

watsonx Orchestrate

Digital labor para automatizar trabalho



AI assistants
são *mais* do
que um
chatbot

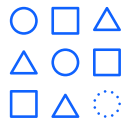
Interações inteligentes

Chat



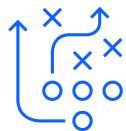
Gerencia conversas complexas

Contexto



Entrega experiências contextualizadas

Orientação



Guia usuários durante o processo

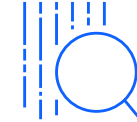
Como pensa

Sequenciamento dinâmico



Orquestra habilidades em tempo real e por multi tarefas

Skills



Mais de 1000 skills já prontos

Gen AI



Combina o melhor da Gen AI com seus skills e automações

Como trabalha

Automation Builder



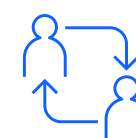
Simplifica a criação de workflow e decisões

Assistant Builder



Experiência no-code na criação de Assistants

Delegação



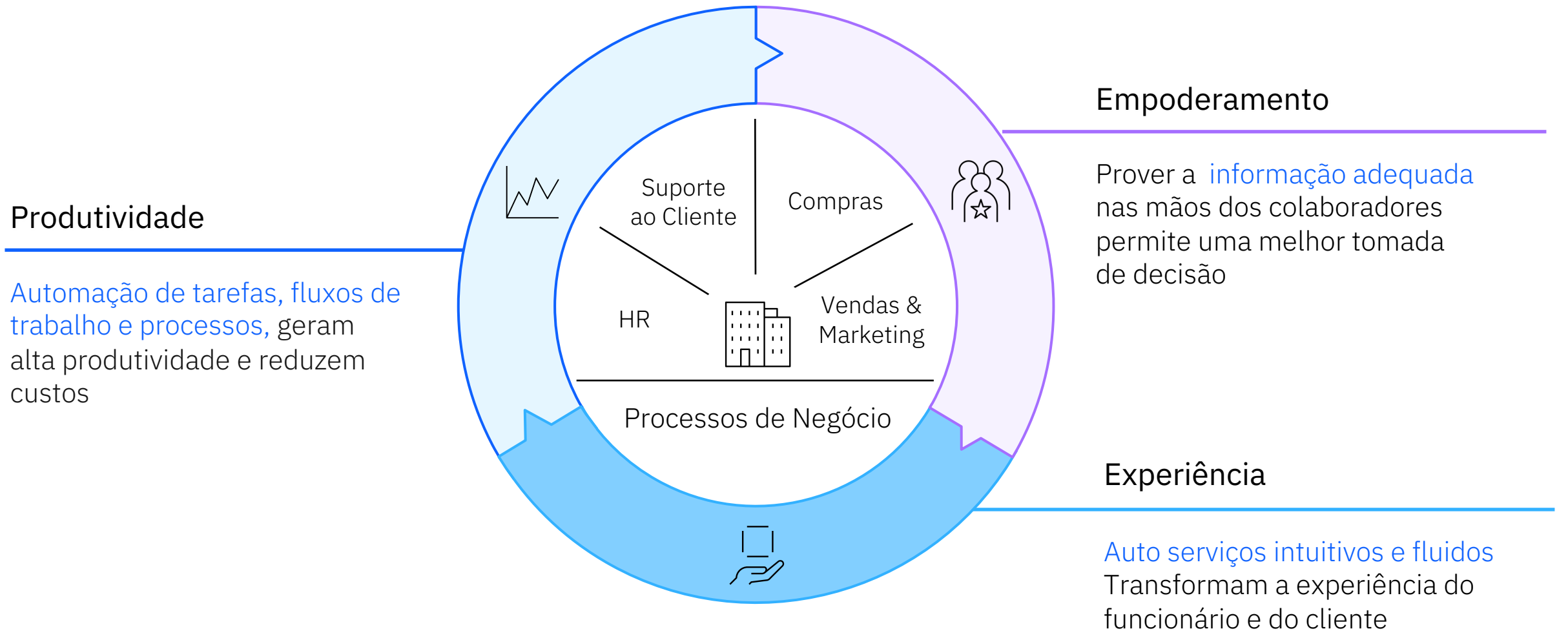
Delegação de tarefas demoradas



Olá, eu sou Watson!
Vamos ao trabalho!

Os pontos de entrada para a Transformação do Trabalho

Principais desafios para o watsonx Orchestrate



Benefícios do watsonx Orchestrate



- ↑ Maior produtividade
- ↑ Maior eficiência
- ↓ Redução de custos de capacitação
- ↑ Experiencia Positiva para empregados e clientes

50%
Aumento médio de Produtividade para usuários

60%
Redução média no tempo de processamento

1000s catálogo de skills pré-construídos em crescimento...

Source: Staffing Industry Analysis (SIA)

Casos de Produtividade em RH com watsonx Orchestrate



Usando IBM watsonx Orchestrate para melhorar felicidade do funcionário e cliente

25%

Redução no tempo de onboarding de novos clientes

[Leia o caso de estudo](#)



Usando IA para expandir o time e direcionar engajamento dos funcionários

30%

Sport Clips está mirando crescer em 30% com ajuda de IA responsável e Automação inteligente

[Leia o caso de estudo](#)



Suportando satisfação dos candidatos com Automação Inteligente

10-20%

FloCareer tem como objetivo crescer seu staff entre 10-20% com ajuda de IA responsável e Automação inteligente

[Leia o caso de estudo](#)



IBM® HR empodera o staff humano para dedicar mais tempo para tarefas de alto

12,000 hrs

No piloto para IBM Consulting em América do Norte, IBM salvou 12,000 horas em 1 trimestre

[Leia o caso de estudo](#)

Soluções AI Assistant por indústria

25

AI assistants in Customer care

Serving customers is priority number one for enterprises and is among the most frequent and costly touchpoints to maintain. Imagine a new world where service quality improves while driving down costs, empowering customers with technology to resolve their problems through automation and AI.

Digital customer experience

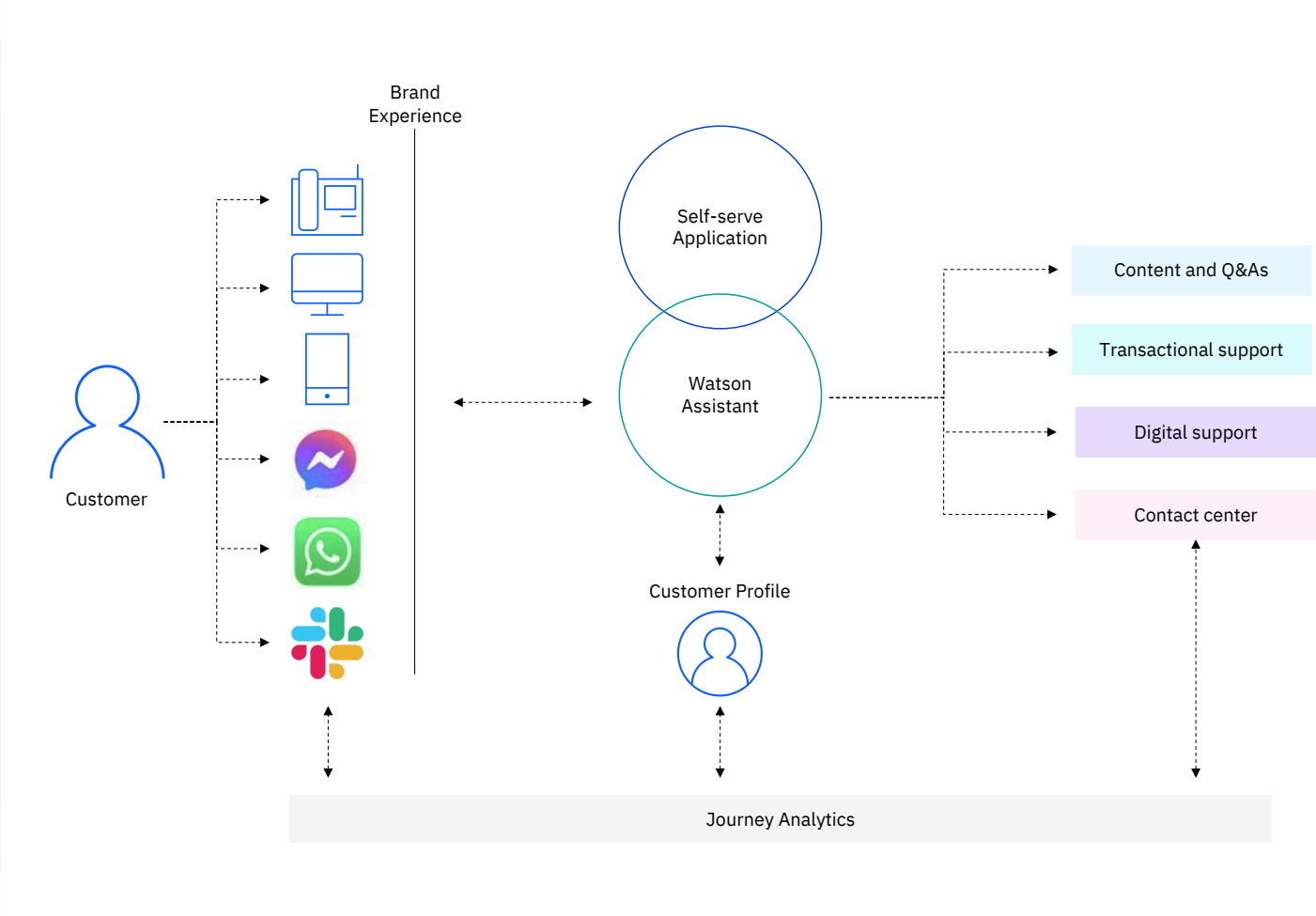
Communicates with customers 24/7 across all digital touch points in a conversational interface using natural language.

Modernize contact center

Automate resolution of customer issues across all support channels decreasing call volume.

Agent assist

Conversational and generative AI assists customer service representatives to resolve advanced customer queries reducing call time.

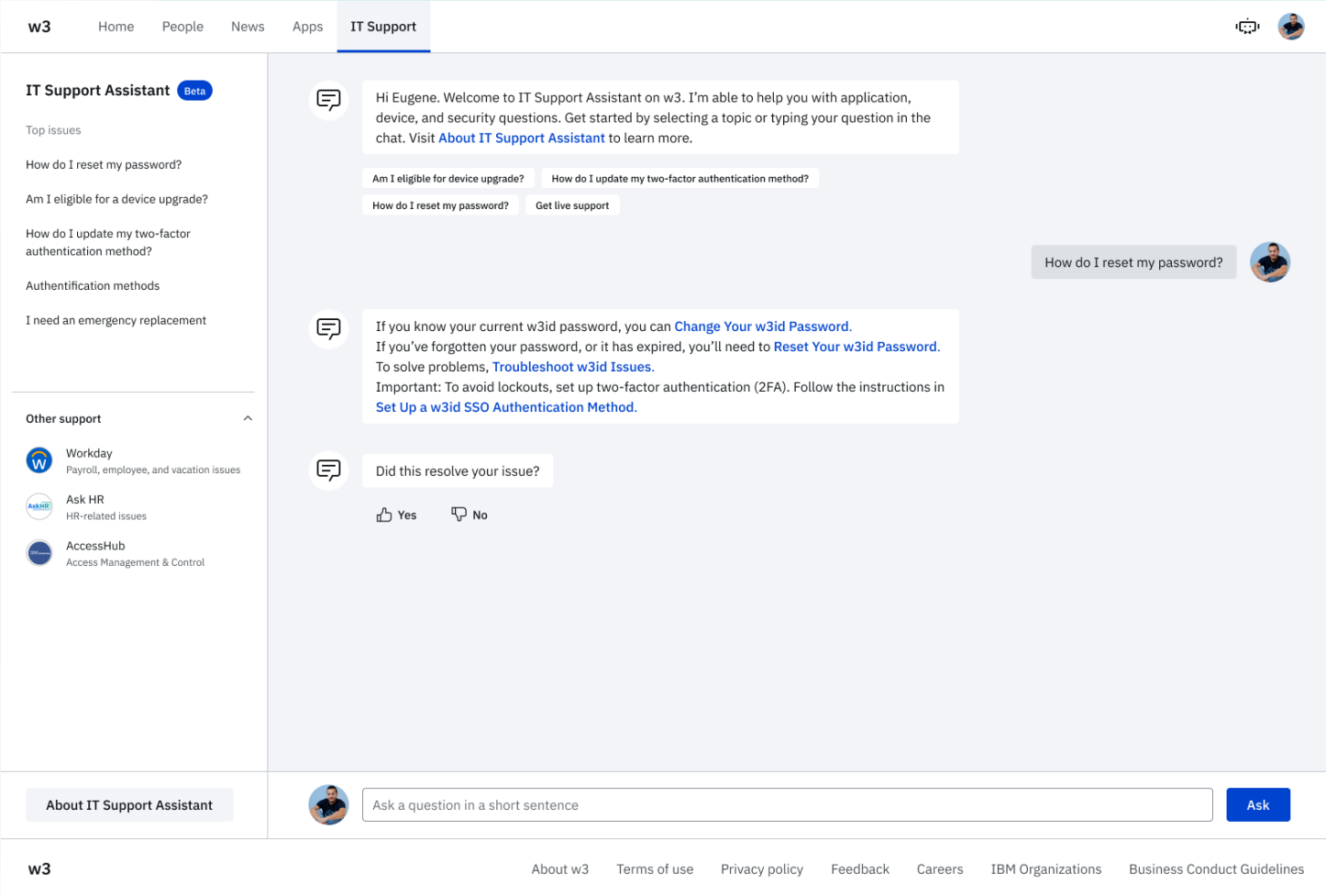


AI assistants in IT

Safe to say that no one looks forward to dealing with the IT helpdesk. This perhaps more than any other high-frequency enterprise task can reap the benefits of the entire AI and automation tool kit in a large percentage of E2E use cases, leading to faster resolution times with little or no human involvement.

IT self-serve

Resolves IT support topics for employees 24/7 in a conversational interface using natural language.



AI assistants in HR

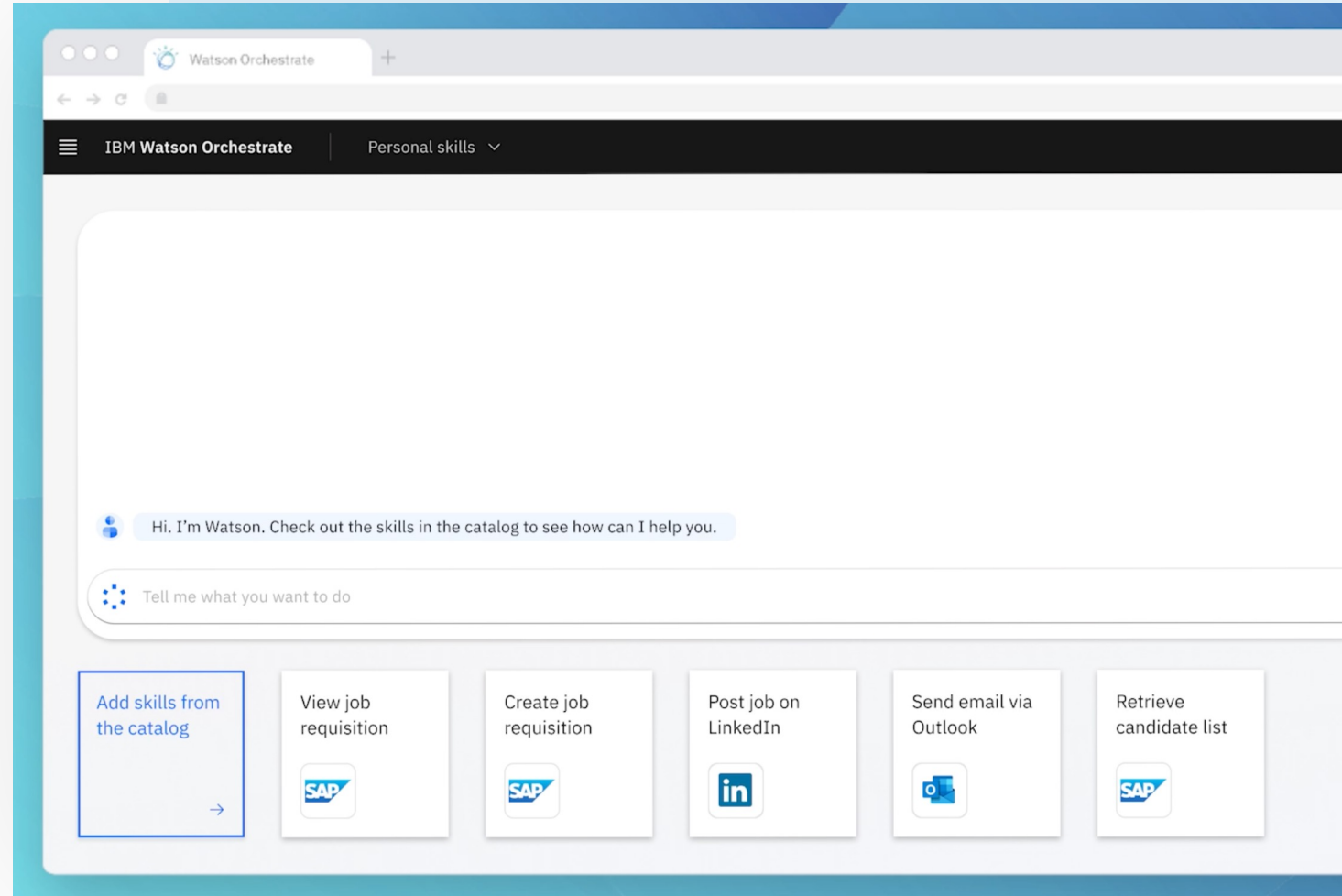
Empowering employees to spend less time getting the information they need to manage critical aspects of their job, as well as automating resolution processes is a boon for productivity. It can add up to days per month saved and turn this into a truly background task.

Employee self-serve

Resolves HR topics (travel, compensation, etc.) for employees 24/7 in a conversational interface using natural language.

Talent recruitment

Streamline all HR tasks from talent recruitment to payroll and compensation by letting HR experts self serve via natural language.



Automating the Quarterly Promotion Process

IBM Human Resources Team



Business Challenge Summary

The company's quarterly promotions process is critical to retaining top talent, however increasingly painful to manage. Managers are looking for a faster way of making fair promotion decisions and forming development plans for all employees.

With IBM watsonx Orchestrate Solution:

The promotion process was re-imagined using watsonx Orchestrate. The skills were developed in the HR and IT squads to build an MVP using intelligent workflows to pull data on 15,000+ employees and to support a decision for 3,000 managers



Reduced time spend manually pulling data



Full audit of Ethical AI scorecard

Challenges in Detail

- Increasingly painful process for quarterly promotions, an essential part of retaining top talent
- 10 weeks of effort each quarter to execute quarterly promotions
- High amount of data pulled for 15,000+ employees to support a manual decision for 3,000 managers

Impact to IBM

85%

Reduction in HR Support for end-to-end process

4

Week reduction in time to complete quarterly process

1826

Managers completed data-driven nominations in 2 weeks period

AI assistants in Procurement & sales

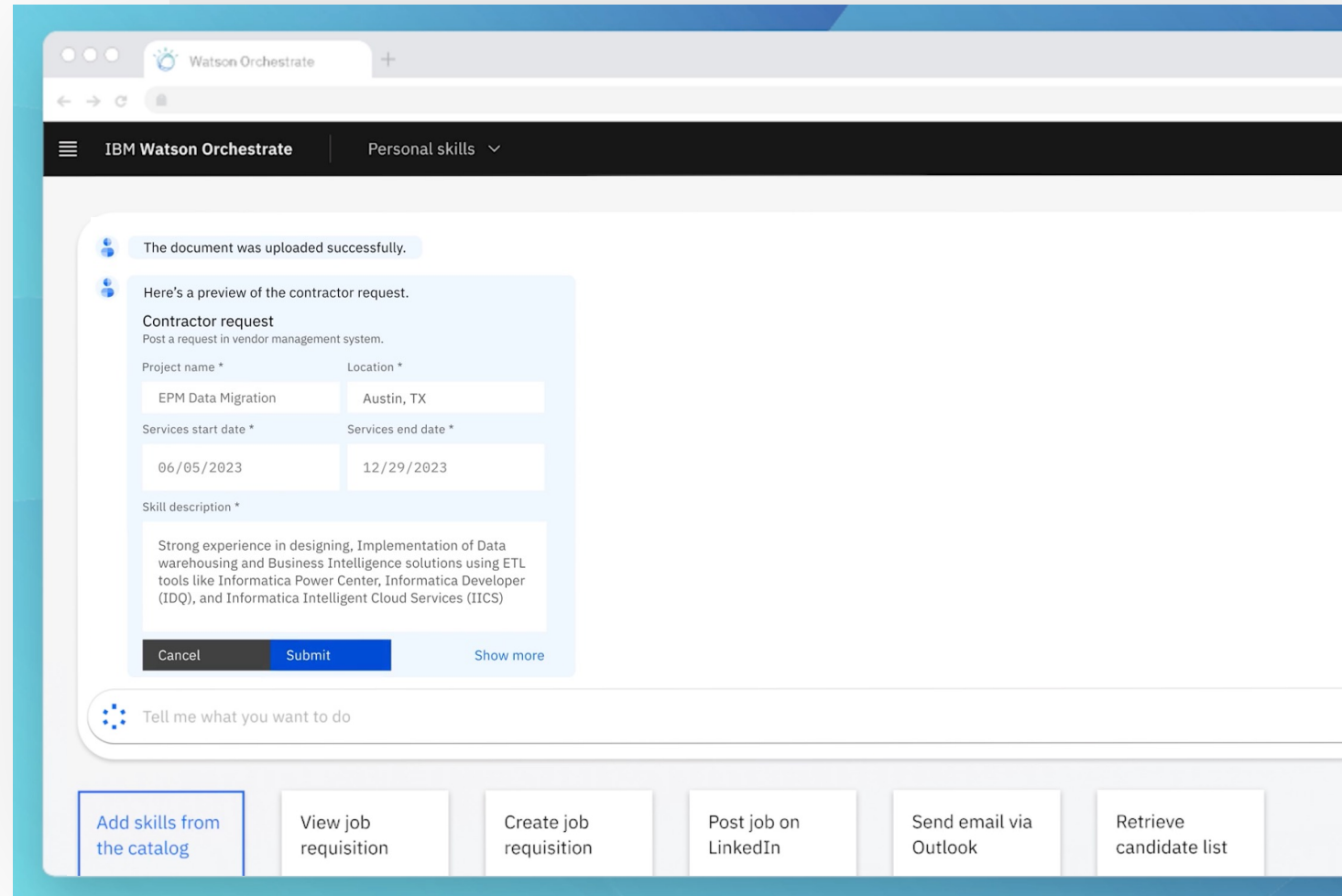
Procurement and Sales are dynamic, labor-intensive enterprise function that eat up hundreds of hours per day. From writing job descriptions, onboarding vendors, managing pipelines, automation is here to streamline processes with a solid foundation in AI.

Contractor sourcing

Automate the hiring, onboarding and management of new contractors. Leverage AI to identify insight for contract support as well.

Sales pipeline management

Reduce burden on sales operations by automating the management of pipeline and surfacing insight to sales leaders.



Caso IBM...

42k horas salvas com watsonx Orchestrate para contratar fornecedores

Impacto em negócios

- 60 % redução estimada para gerenciar cada requisição.
- Enables managers to be self-reliant and faster by abstracting the complexity of underlying application and process landscapes.
- Significant time savings for users and procurement buyer for higher value work while reducing workload.
- Less context switching leading to higher productivity.
- Follows Digital Ethics model in ensuring Managers, Partners & Leaders still make workforce decisions - Explainability, Fairness, Robustness, Transparency, Privacy.

52k

Reqs created in a year

17.5k

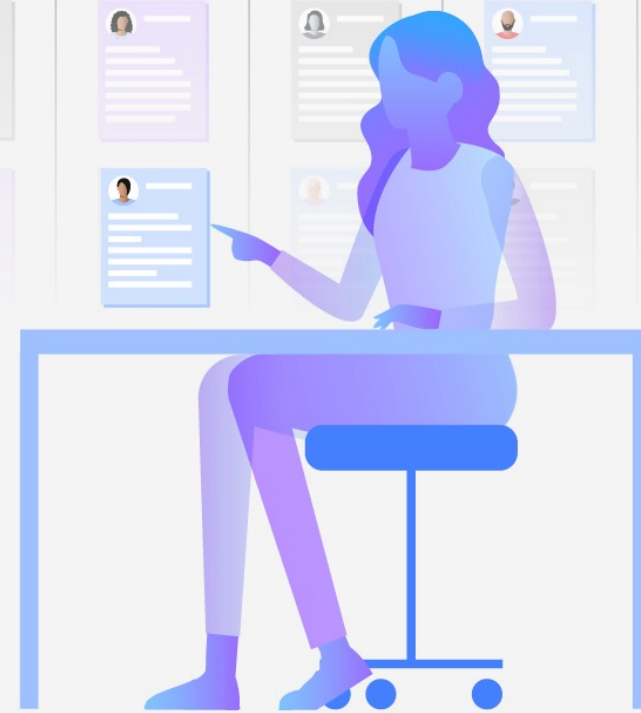
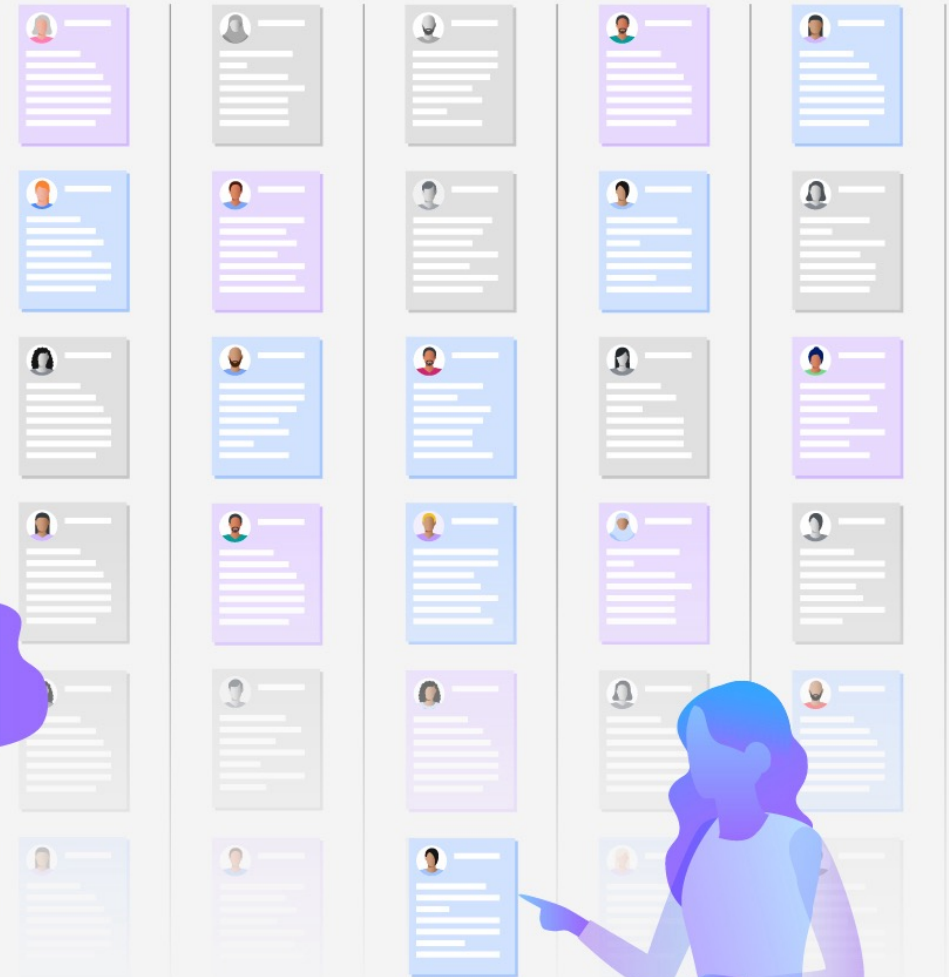
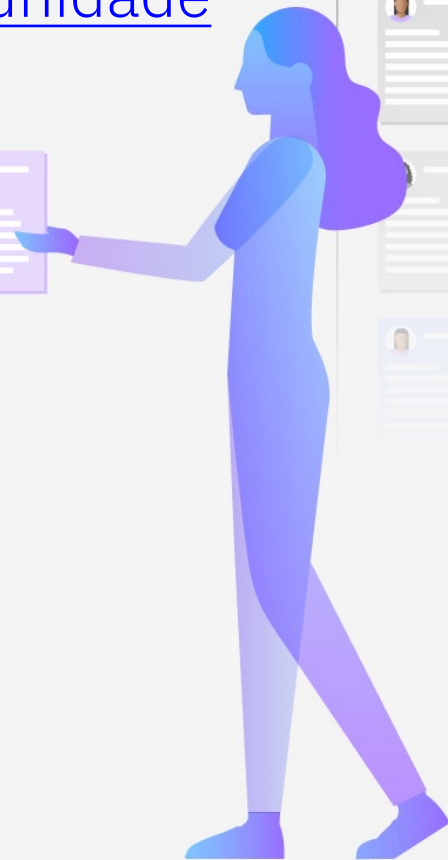
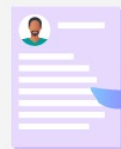
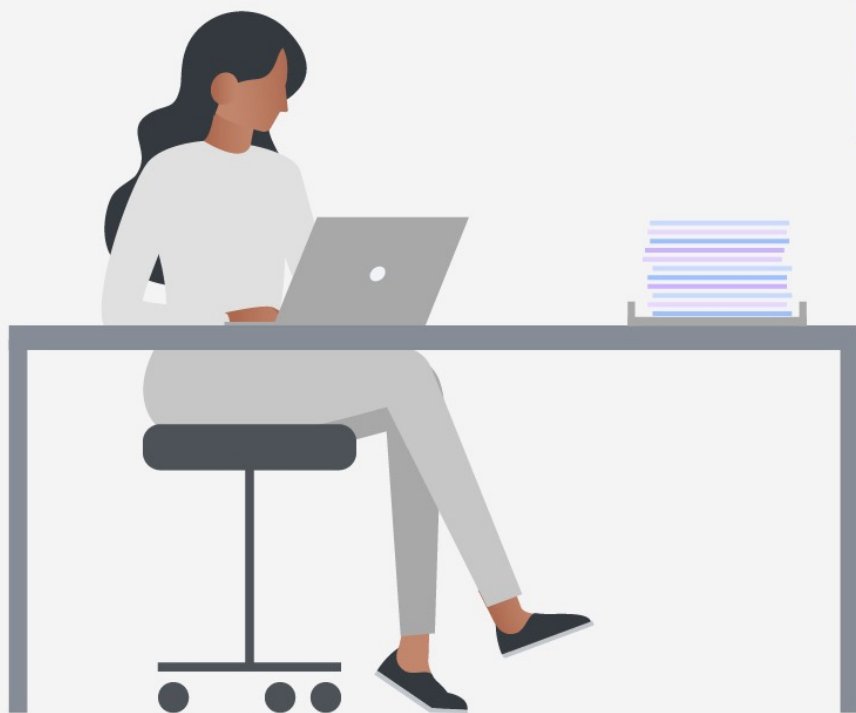
Contractors engaged at a point in time

150

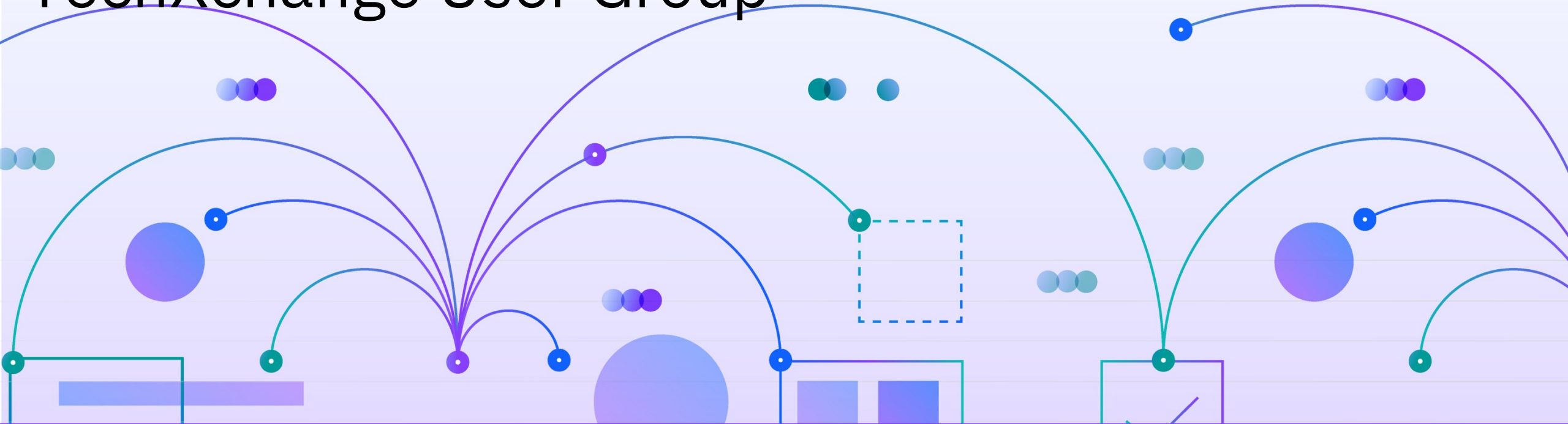
Mins spent to create and manage a req.

Demo

[Veja a demo em nossa comunidade](#)



Brasil watsonx Orchestrate TechXchange User Group



Lançamento Oficial da Comunidade no Brasil
Conteúdos em Português

ibm.biz/wxo-brasil





Vamos criar algo que mude o jeito que o trabalho é feito?



watsonx Orchestrate

Coloque o Watson
para trabalhar na sua
empresa

