



**Algar** ▶▶  
Telecom

**Enock Cabral**

Head de Automações e IA



CENTRO DE EXCELÊNCIA EM  
**AUTOMAÇÃO & IA**

# Evolução Digital Algar Telecom

## Acelerar a **Evolução Digital** da Algar Telecom

### Digital

Promover uma experiência simples e fluída para nossos clientes

### Analytics

Estimular a tomada de decisão orientada por dados em toda a organização

### Automação

Simplificar gerando eficiência operacional por meio de tecnologia de robotização e IA



### Novos Negócios

Desenvolver produtos inovadores que gerem valor para a empresa e para o cliente.

**Atuar de forma de Propositiva com agilidade**

# Centro de Excelência em Automações e IA

## O que é?

Área especializada em realizar **automações e simplificar processos de negócio e redes**, que tragam **valor para a empresa**.

## Como?

Propomos **soluções e ideias para automação e otimização de processos**, utilizando ferramentas de RPA (Robotic Process Automation), Process Mining, Smartworkflow e GenAI.

## Por que?

Possibilitar à organização ser mais **ágil**, mais **eficaz** e mais preparada para reagir as demandas de **mercado**, pois os **talentos** estarão focados em atividades que geram mais **valor**.

## Quem?

Time formado por **especialistas** em simplificação de processos, **automação e GenAI**.



# O que temos feito pra acelerar?

Prospecção tecnológica constante

Comunicação frequente

Estruturação do CoE de  
Automações e IA

Definição de processos

Programa de  
GMO para IA e  
Automações

Definição de backlog de alto  
valor para o negócio

Contratação de Key people

Ações estruturantes

Governança automática

Definição de estratégia corporativa  
para IA e Automações

Definição de ferramentas

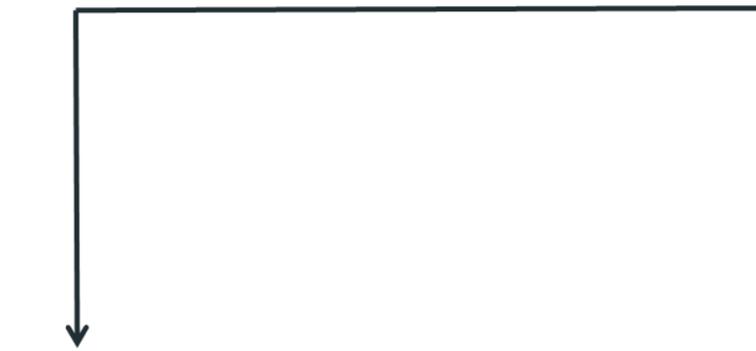
Ideações

Definição de papéis CoE x outras áreas

MVP's



# Nossas frentes de Automação e IA



## PREDITIVO

Cérebro Dedutivo

Identificação de padrões

Prevê e classifica



## AUTOMAÇÃO

Automação Baseada em Regras

Robotização



## GENERATIVO

Cérebro Indutivo

Solução de problemas

Ideação e geração de conteúdo

Estratégia





# Nossa visão para a IA

## FAZER AS COISAS ACONTECEREM

Aumento de Produtividade  
Reduzir desperdício

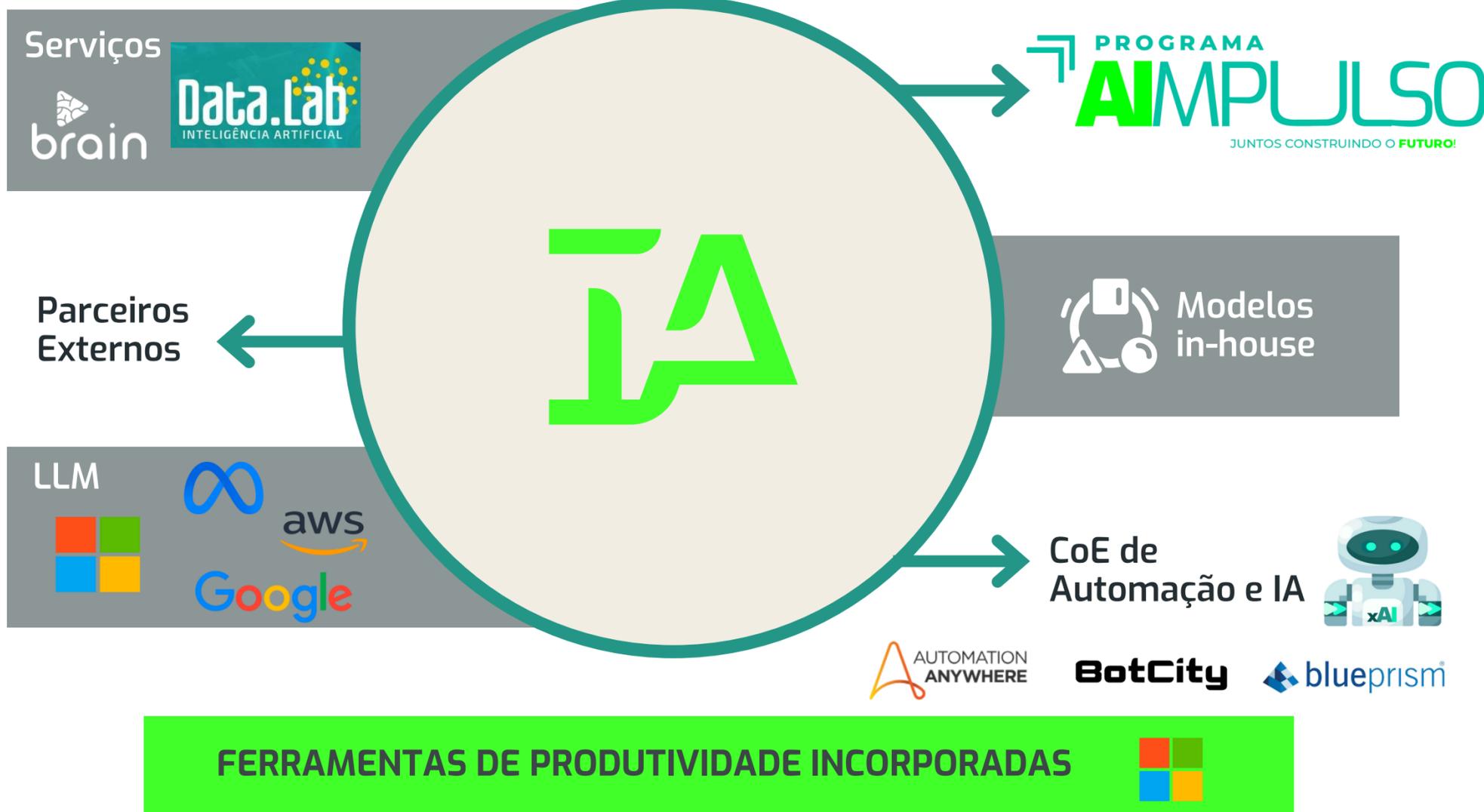
## EXPERIÊNCIA

Aumentar o CSAT ou NPS

## VENDAS

Aumentar a performance de vendas  
Novas receitas  
Aumentar a participação do Digital

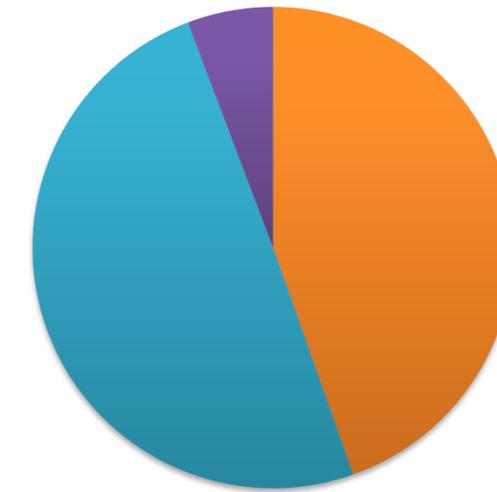
← ADQUIRIR PARA ACELERAR E CONSTRUIR O QUE É UNICO PARA EMPRESA →



# Projetos – CoE Automações & IA

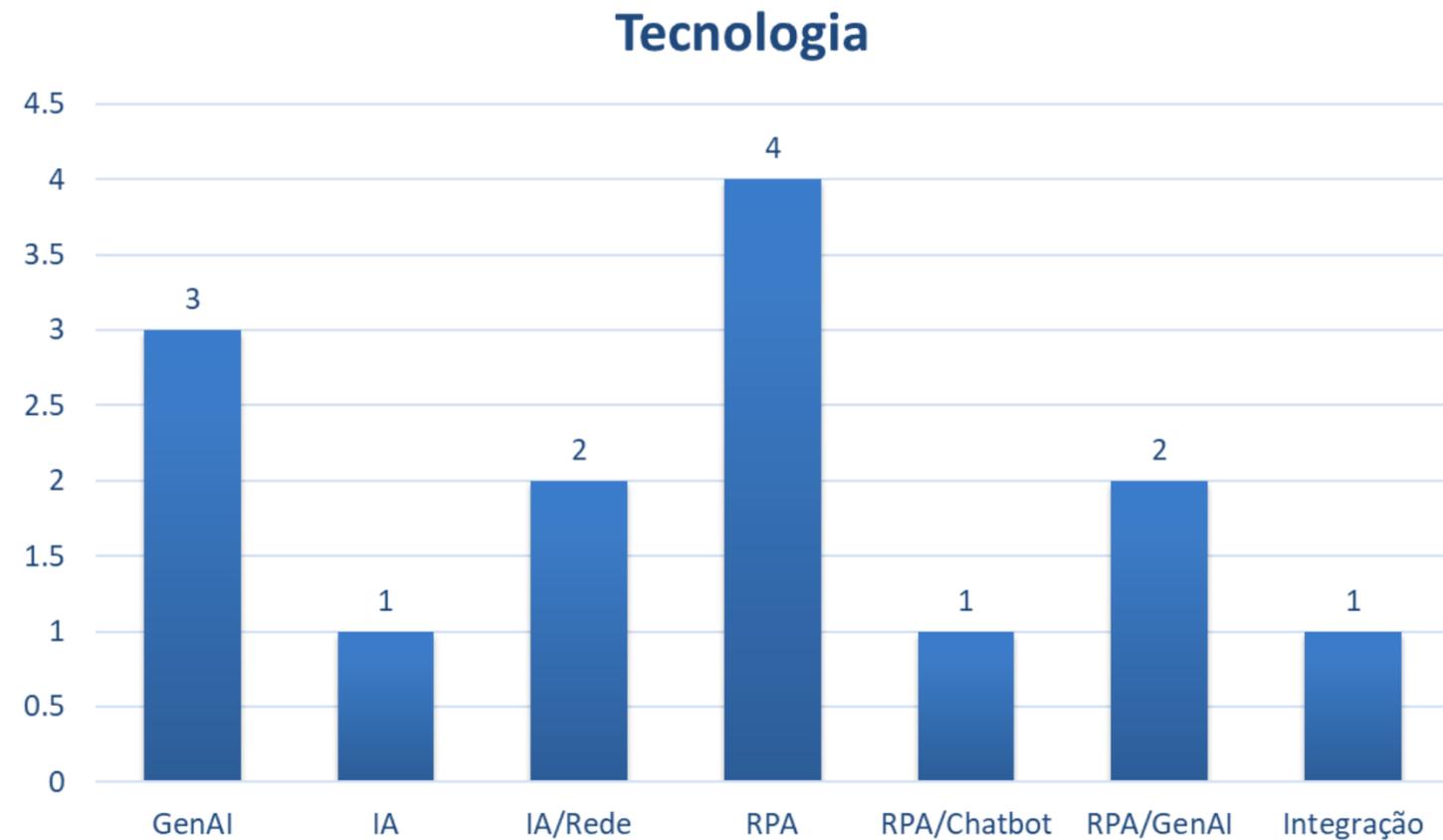


## Automações por tipo de ganho



■ OPEX ■ RECEITA ■ RECEITA/OPEX

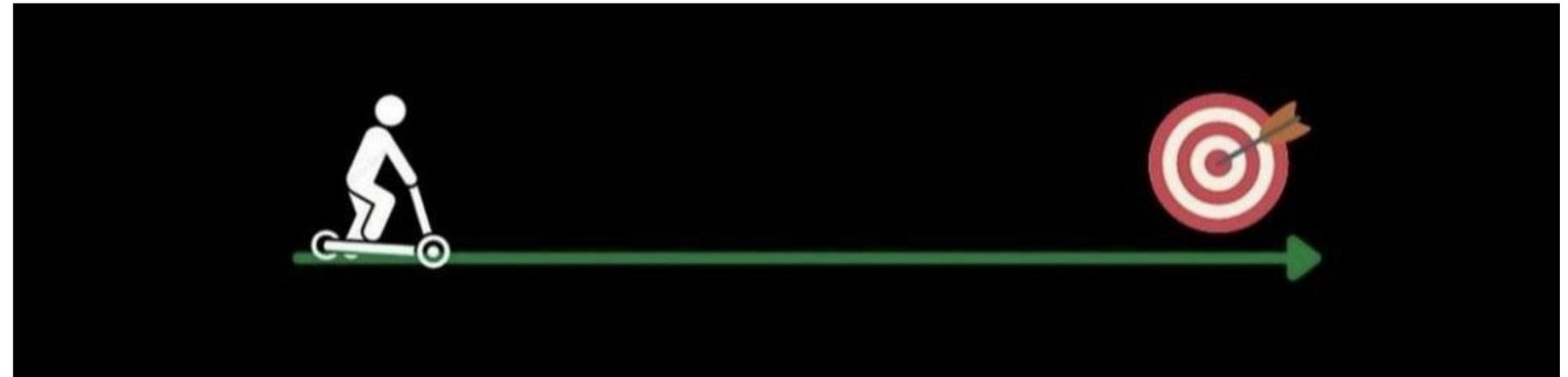
14 Iniciativas de Negócio  
10 Iniciativas Estruturantes  
2 Iniciativas Orgânicas



**Definição de backlog de alto valor para o negócio**

# Projetos de IA

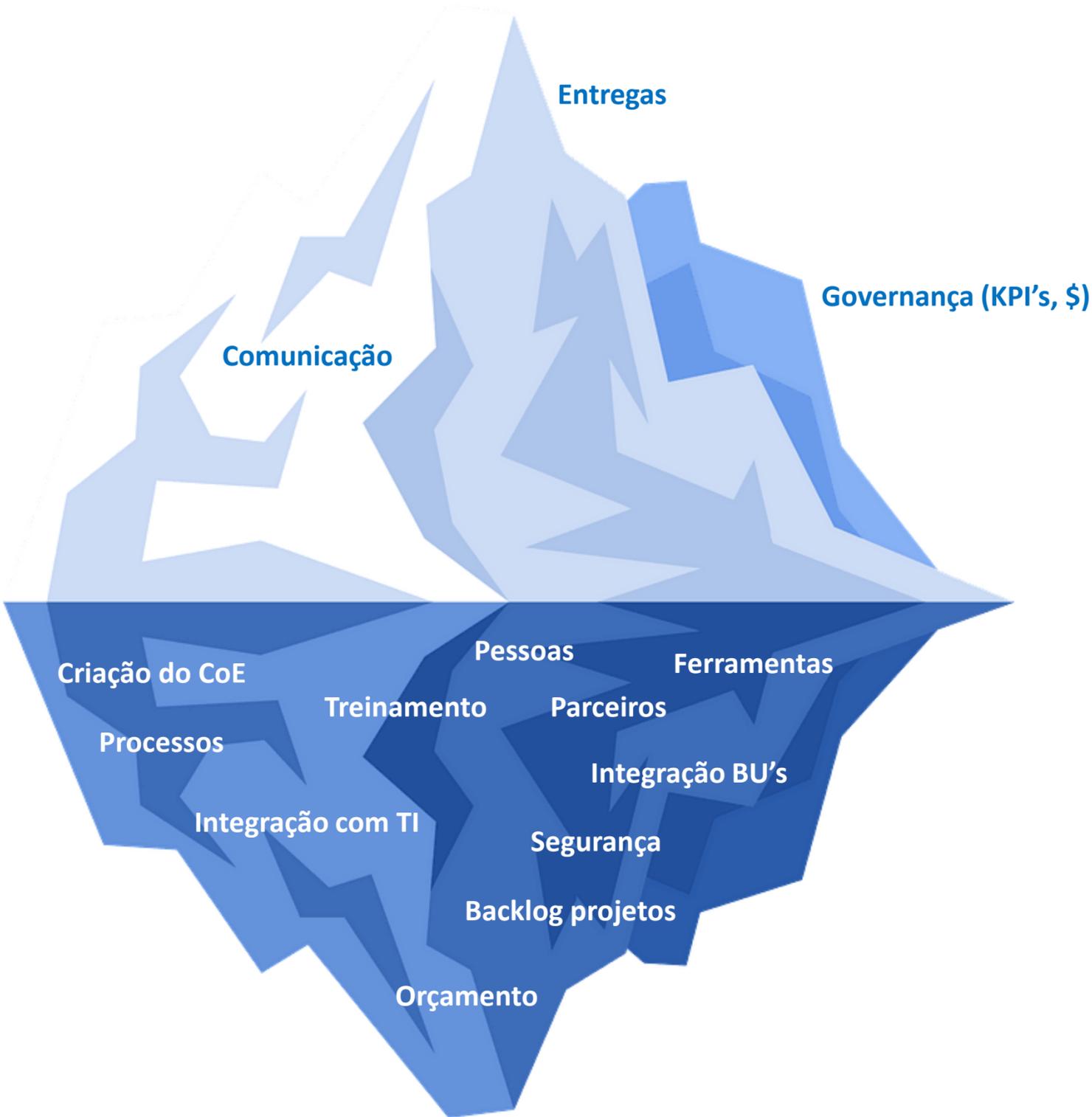
- Expectativa



- Realidade

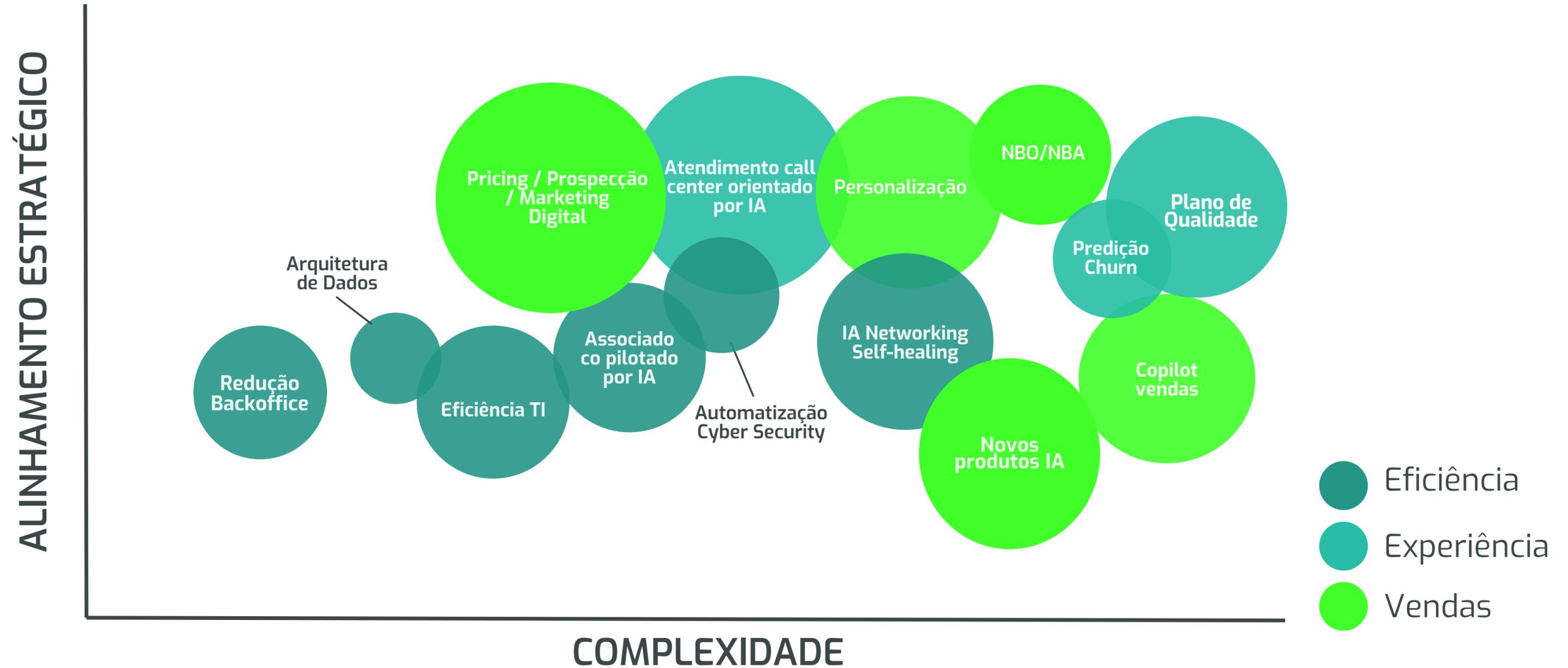


# O Iceberg do CoE de Automações e IA





# NOSSOS CASES PARA GenAI E IA



\*Tamanho da bolha baseada no valor estimado

## CASE EFICIÊNCIA – CICLO DA RECEITA

# CASE EFICIÊNCIA – CICLO DA RECEITA

## Billy

nosso novo associado digital que identifica as faturas com divergências e efetua as correções



### Quem é o Billy

Hiperautomação com solução híbrida de **RPA** e **IA Generativa** para leitura e extração de dados de **documentos não estruturados** e correção preventiva de faturas antes da emissão

Agrega e vincula dados

Compara dados entre contrato, CRM e fatura

Corrige dados antes da emissão da fatura

# CASE EFICIÊNCIA – CICLO DA RECEITA

## Billy

nosso novo associado digital que identifica as faturas com divergências e efetua as correções

### Quem é o Billy

Hiperautomação com solução híbrida de **RPA** e **IA Generativa** para leitura e extração de dados de **documentos não estruturados** e correção preventiva de faturas antes da emissão



- Redução de perdas com ICMS de NFs canceladas;
- Redução de 41% do volume de contestações Corporativo e Atacado
- Redução de custos com backoffice
- Redução de volume de chamados N2
- Incremento de receita em faturas a menor
- Redução de ações judiciais/multas

# CASE EFICIÊNCIA – CICLO DA RECEITA

## Processo Manual

- Atende 50% do volume das divergências encontradas
- 20~30% são corrigidas

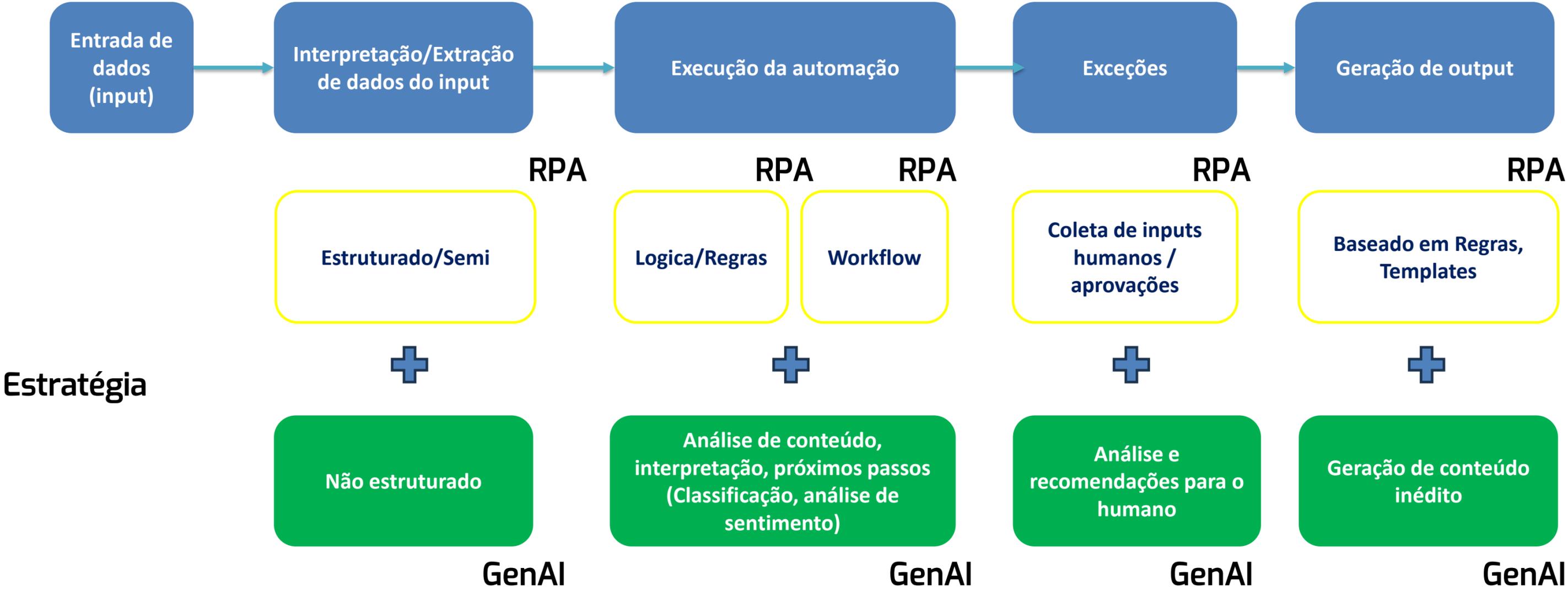
## Processo Automatizado

- Atende 100% do volume
- Corrige 100% das divergências encontradas

- Aumento de 50 p.p no volume analisado
- Aumento de capacidade de correção em 5x



# Combinações tecnológicas (GenAI + RPA)



# Lições Aprendidas

## Billy

nosso novo associado digital  
que identifica as faturas com  
divergências e efetua as  
correções



- Performance (APIs x Webscrapping x DB) – mudanças na solução
- Fontes de dados
- Integração com TI
- Alinhamento constante com negócio
- Resistência das pessoas
- Conhecimento do processo fim a fim

## CASE EFICIÊNCIA – PRICING AUTOMÁTICO



## CASE EFICIÊNCIA – PRICING



OBJETIVO: Construir processo de Precificação Automática para definição de composição de ofertas e preços dos produtos Algar Telecom MPE/Varejo de acordo o cenário de cada localidade, através de modelagem estatística agrupando-as em clusters baseados em dados externos e internos.



# CASE EFICIÊNCIA – PRICING

Antes



- Reativo – Coleta sob-demanda
- Coleta Manual
- Concorrência – Coleta limitada a **20 players**
- Mapeamento de ofertas pontuais
- Acompanhamento de Ofertas
  - Banda Larga



# CASE EFICIÊNCIA – PRICING

**Agora**



**Estatístico**



**Dados Internos  
e Externos**



**Multi Locais**



**Periódico**

Pro-ativo – Coleta Quinzenal automática de informações

Acompanhamento de Ofertas:

- Banda Larga (Voz / Celular / SVAs)
- Celular (Voz / BL / SVAs)

Análise de Dados de Mercado:

- Anatel
- IBGE
- Potencial Mercado

Análise de Dados Internos:

- Redes
- Contratos
- Portas

Direcionamento de Ofertas por Cluster de localidades

Monitoramento do Posicionamento da Concorrência

# Lições Aprendidas - Pricing

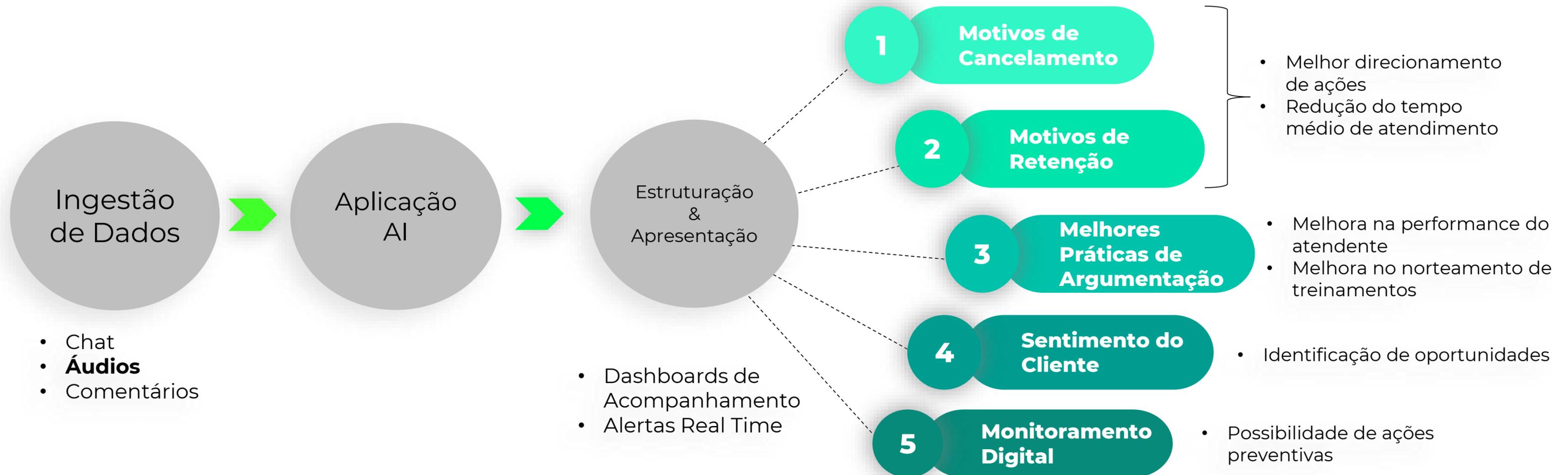
- Alto volume de dados
- Sustentação
- Alinhamento constante com negócio
- Insegurança sobre a solução
- Conhecimento do processo fim a fim
- Integração com Analytics – DataLake
- Reuso em outros projetos
- Uso de Python + LowCode

## CASE EXPERIÊNCIA- RETENÇÃO DE CLIENTES



# CASE EXPERIÊNCIA- RETENÇÃO DE CLIENTES

Análise de ligações do time de retenção da ServC com Modelos de AI para identificação de oportunidades de evolução da experiência do cliente.



# Lições Aprendidas – Retenção de clientes

- Anonimização de dados
- Conhecimento do processo fim a fim
- Integração com Analytics
- Conhecimento dos nossos colaboradores e clientes
- Agilidade com parcerias – conhecer o parceiro

Projeto  
**SALES CO-PILOT**

## CASE VENDAS – SALES CO-PILOT



# CASE VENDAS – SALES CO-PILOT

## A Solução



Funciona como **Copiloto** de vendas



Usa **IA Generativa** para sugerir argumentos de vendas



Consulta **Bases internas e externas**



Cria argumentos **diversos em tempo real**



Atua como apoio **antes, durante e depois** da negociação

## Ganhos

- Time de Vendas **mais preparado**
- **Redução de 50% do tempo** de aprendizagem do vendedor
- Melhoria na **satisfação do cliente**
- Aumento da **conversão de vendas**

# Lições Aprendidas – Sales Copilot

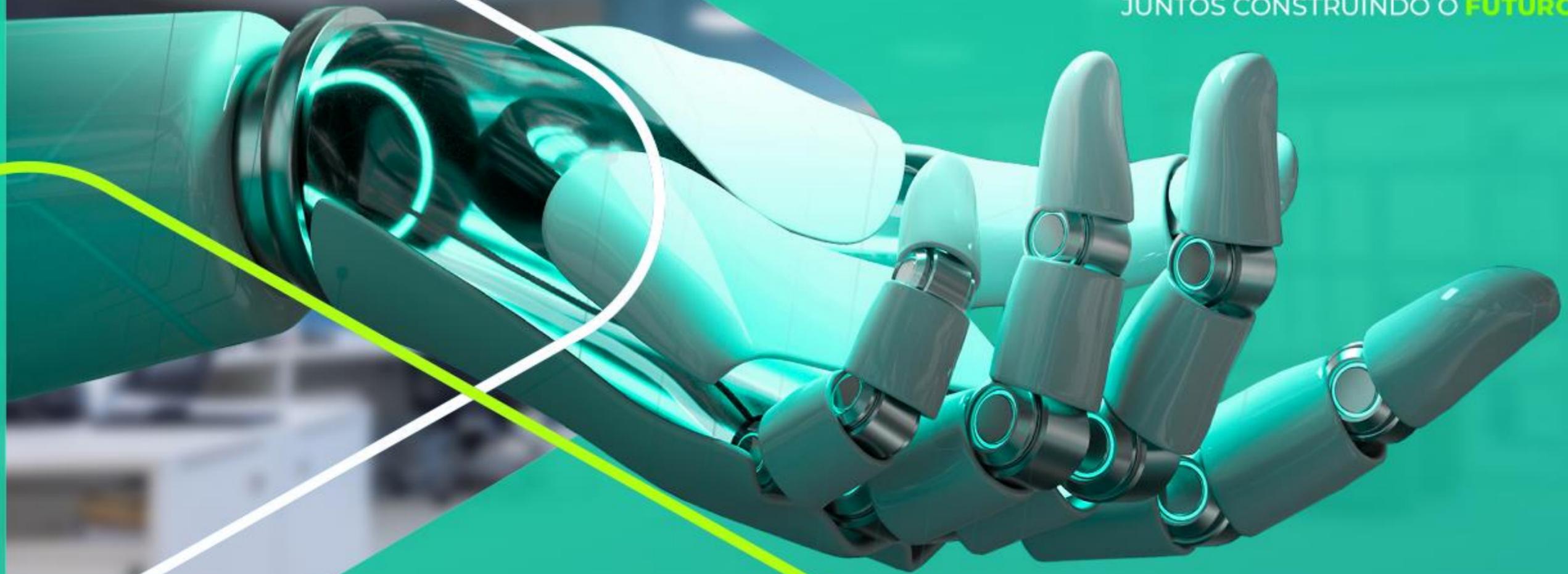
- Integração com contact centers
- Gestão de parceiros
- Alinhamento constante com negócio
- Insegurança sobre a solução
- Conhecimento do processo fim a fim
- Infraestrutura para Real Time



PROGRAMA

# AIMPULSO

JUNTOS CONSTRUINDO O FUTURO!



Algar Telecom 7.0

# NOSSA AMBIÇÃO

Desbloquear o potencial da Inteligência Artificial para toda a empresa, possibilitando que todas as áreas tenham capacidade de usá-la de forma independente.

## Por que Almpulso ?



# ESTRUTURA PROGRAMA

## GOVERNANÇA

Equipe focada em planejar, estruturar, divulgar o programa, assim como metrificar as ações para avaliar o sucesso do mesmo.

## ENGAJAMENTO C-LEVEL

Fornecer conhecimentos para os líderes alcançarem os objetivos de suas áreas.

## AI INFLUENCER

Figura responsável por participar das capacitações iniciais e propagar o conhecimento aos demais, além de engajar os demais associados e identificar oportunidades em suas áreas.

## HUB AIMPULSO

Portal onde são inseridos todos os projetos desenvolvidos pelos associados a partir das ideações e experimentações realizadas dentro do programa.

## AI EVALUATION

Monitoramento da maturidade dos associados nos temas IA, analytics, digital, para guiar as ações e o público do programa.



## ACADEMY

Capacitação teórica e prática:  
Game Algar; Academia Startex;  
Tech4All; TeclaSAP; Week Ágil.

## AI EXPERIENCE

Espaço de experimentação e ideação:  
ExperimentaAÍ; Programa Impulso (L0, L0,5);  
Brain Data Lab; Ideações; Bootcamps.

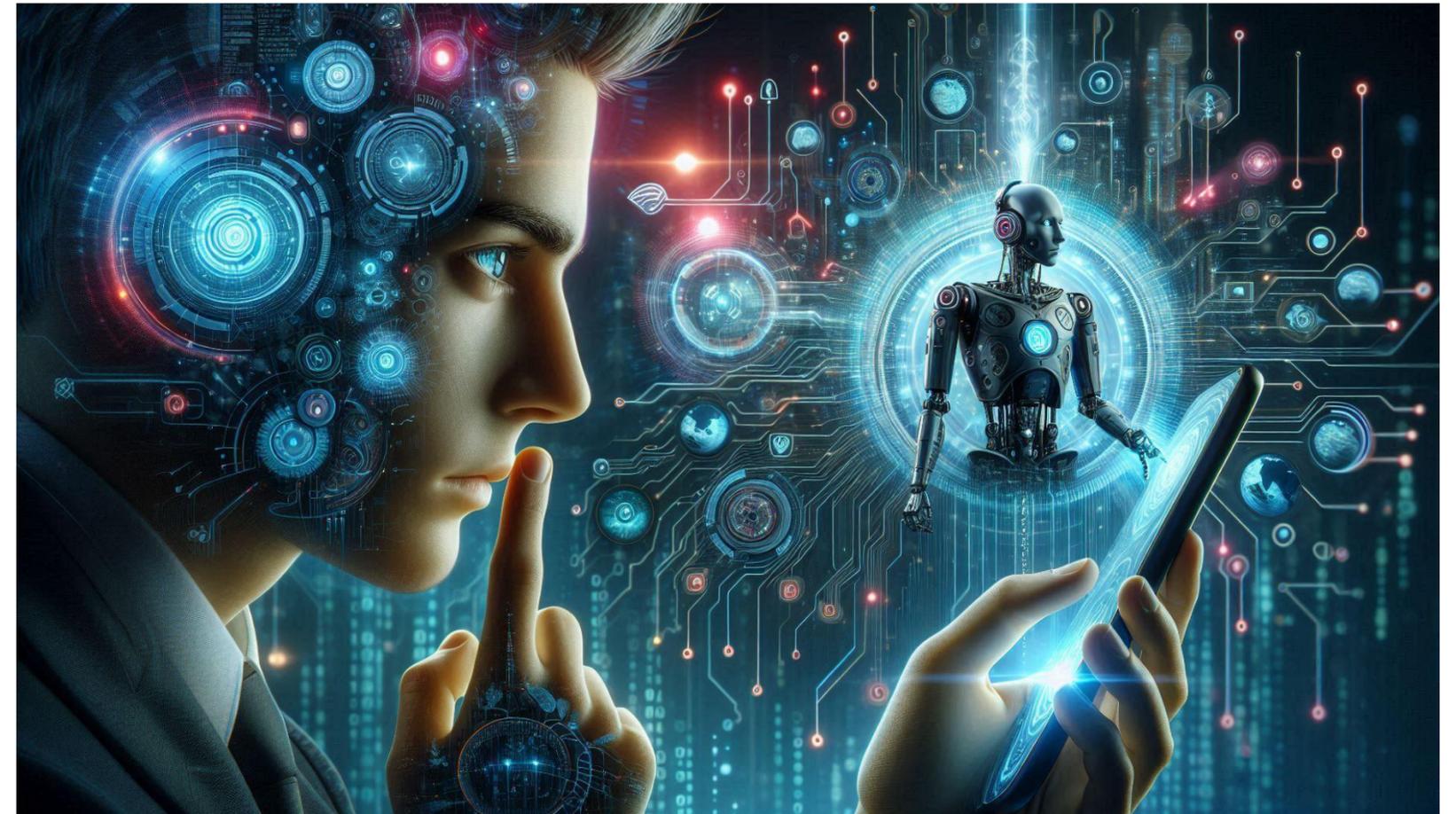
**ESTRATÉGIA DATA AI E PROGRAMA IMPULSO**



# Tecnologias que temos trabalhado

## Definição de ferramentas

- GenAI (Azure OpenAI Microsoft)
- Machine Learning/Python
- RPA (AA, BP, BC)
- Process Mining/Task Mining
- GenAI (Llama - Meta)
- NLP
- Computer Vision
- GenAI (Google Gemini)
- GenAI (Claude)
- IDP
- IBM Watson
- Chatbots
- Smartworkflow (Pipefy)



# Desafios



- ➔ Gestão de mudanças e aceitação cultural interna em todos níveis
- ➔ Segurança de dados e privacidade
- ➔ Alinhamento com regulamentações e compliance
- ➔ FinOps
- ➔ Curadoria pós produção
- ➔ Autonomia e flexibilidade (cronogramas)





**Enock Cabral**

Head de Automações e IA

[enock@algartelecom.com.br](mailto:enock@algartelecom.com.br)