



Implementando IA na Infraestrutura de TI

Desafios e Oportunidades

Fabio Faulhaber



BELLA II
Building the Europe Link to
Latin America and the Caribbean

RNP



Iniciando a Jornada da IA na TI



Explorando a Integração da IA na TI

- Transformação Digital
- Desafios e Oportunidades
- Visão de Futuro



Oportunidades da IA nas Operações TI



Oportunidades de Transformação

- Automação de Processos: Produtividade +20-30%
- AIOps: Redução de Incidentes em 40%
- Personalização de Serviços



Desafios na Implementação de IA



Superando Barreiras

- Aculturamento e Medo
- Segurança da Informação
- Convergência de Iniciativas
- Integração com Sistemas Legados



Estratégias para Superar Desafios



Caminhos para o Sucesso

- Parcerias Estratégicas com Startups de IA
- Iniciação em Setores Estratégicos
- Webinars e Treinamentos
- Políticas de Segurança e Proteção dos Dados



Iniciativas de IA na RNP



IA em Ação na RNP

- Experimentação e Inovação
- Envolvimento de Setores Estratégicos:
 - ❑ Comunicação e Marketing, Engenharia, TI
- Soluções de IA em Operações Colaborativas
 - ❑ Microsoft Copilot Studio e Microsoft Copilot 365
 - ❑ Assistente em IA: GEN AI do OMotor, OpenAI
 - ❑ Consultas em Linguagem Natural: AI/BI Genie Databricks
- Governança de Dados – Data Lake



Iniciativas de IA na RNP



Impacto e Resultados Concretos

- **Ipezinho ***
 - 5 mil atendimentos no primeiro semestre
 - 90% de acurácia
 - Satisfação de 4,4/5
- **Tradutor de Documentos Jurídicos**
 - Saving de 330 horas de trabalho
- **Assistentes Virtuais**
 - Ganho de Produtividade de 25% em média



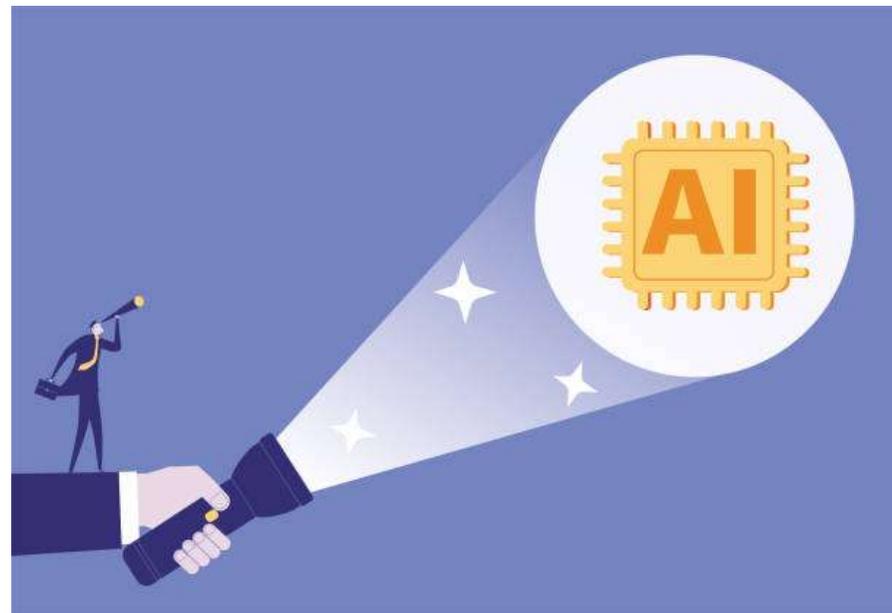
* Dados de 2023

Visão de Futuro



O Futuro da IA na RNP

- Aculturamento e Expansão
- Agentes de IA
- AIOps
- Foco em Novas Soluções

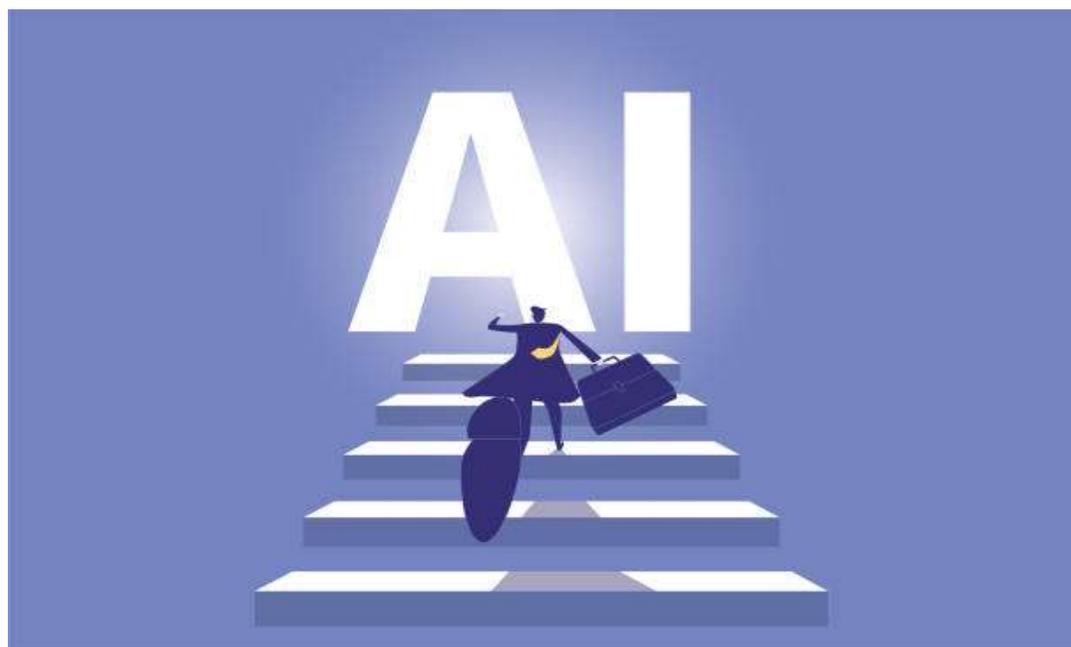


Abraçando a Transformação com IA



IA na TI: O Próximo Passo é Nosso

- Reflexão Futura



¡GRACIAS!
OBRIGADO!
THANKS!

¿Alguna pregunta? Alguma pergunta? Any questions?



BELLA II
Building the Europe Link to
Latin America and the Caribbean

RNP