

Evolução da Inteligência Artificial na Vivo

São Paulo, 30 de agosto de 2023



Agenda

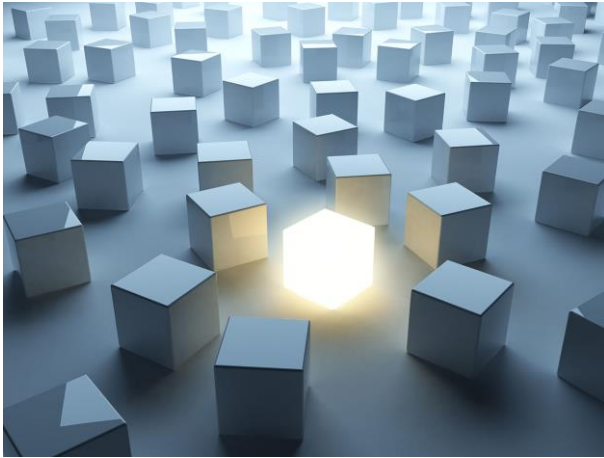
- A evolução da IA
- IA na Vivo
- Casos de Uso
- IA + Pessoas
- Nossa ambição



A evolução da IA



O uso da tecnologia é uma das grandes estratégias de evolução de uma TELCO e a IA em escala é uma das principais alavancas para esta nova era



Reinvenção de Modelos de Negócio

- A busca por novos valores
- Ecossistema guia o crescimento baseado em dados
- Tornar-se um player de plataforma



Reimaginação das jornadas de clientes

- “Casa Cliente” como um novo “point of control”
- Customização do SMB e Enterprise em verticais
- Vida e o trabalho re-imaginados



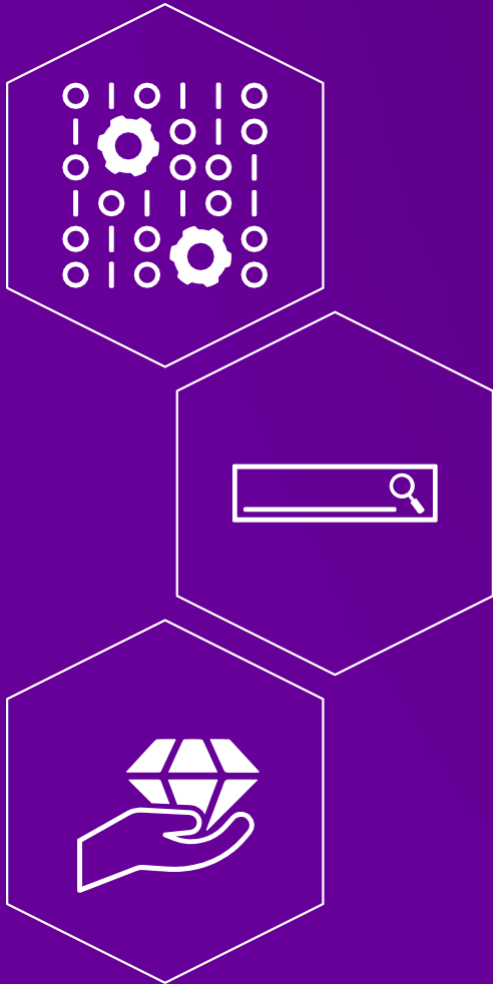
Revolução Telco to Tech-Co

- Tecnologia emerge como uma fonte de vantagem
- Ágil como um fator chave de evolução
- Tudo se torna um software – a software defined world
- Uso da IA em escala

A IA generativa é a evolução de uma grande somatória de modelos analíticos associada as grandes capacidades computacionais desenvolvidas ao longo do tempo



A IA generativa traz uma evolução radical devido a acessibilidade e capacidade de processamento de dados e geração de novos conteúdos



1 Treinado com grande quantidade de dados

A IA generativa usa modelos básicos treinados com **~175B parâmetros** (ex: GPT-3) em comparação com modelos anteriores de deep learning que são treinados com 10K – 10M parâmetros

2 Maior acessibilidade de dados

Consultar dados usando **interfaces de linguagem natural** que geram respostas em formato de linguagem, visual ou de áudio com base em **entradas/prompts de texto humano**

3 Geração de novos conteúdos

Com esse novo **modelo de arquitetura**, a GenAI pode aprender em torno do contexto e elimina a necessidade de dados rotulados **habilitando suas capacidades generativas** e faz com que isso possa ser facilmente **escalável**

A Inteligência Artificial está mudando a vida das pessoas auxiliando em tarefas do dia a dia

Conversa como um humano sobre uma variedade de tópicos | ChatGPT



ChatGPT passa em um exame de MBA da Wharton

Cria imagens de diferentes estilos a partir do texto | DALL·E 2



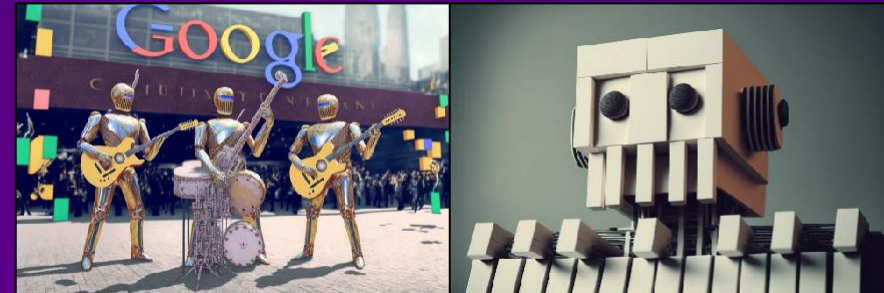
Ex: um astronauta andando a cavalo

Gera videoclipes de alta qualidade | Meta Make-A-Video



Ex: um urso pardo confuso na aula de cálculo

Cria música entre instrumentos e gêneros | Google MusicLM



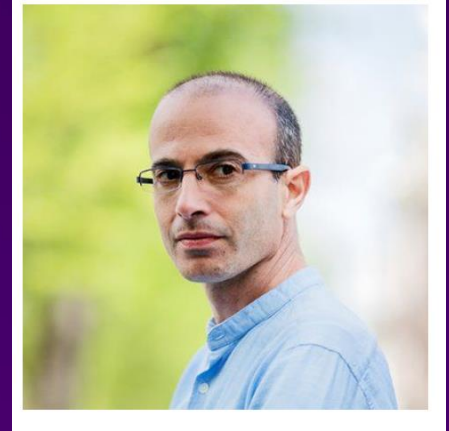
Ex: trilha sonora de jogo de arcade em ritmo acelerado e otimista

Há muitas interpretações do impacto da IA Generativa mas estamos trabalhando com uma visão realista e de baixo risco

“

“Acredito fortemente que, dadas as tecnologias que estamos desenvolvendo agora, dentro de um século ou dois, no máximo, nossa espécie desaparecerá. Não acho que no final do século 22 a Terra ainda será dominada pelo Homo sapiens.”

Yuval Noah Harari



“A ideia de que A.I. levará ao fim da humanidade é como o bug Y2K.”

Steven Pinker

”

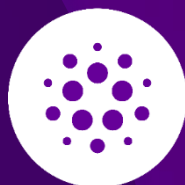
IA na Vivo



A Inteligência Artificial na VIVO iniciou-se em 2015 sendo a Aura um modelo cognitivo global baseado em entidade e intenções para captura de eficiência operacional em nossos canais de vendas e atendimento

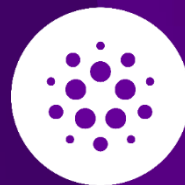
AURA

A inteligência artificial da Vivo.



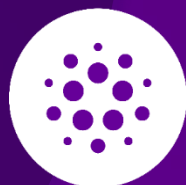
+25,8 milhões

Interações por mês



4,6 milhões

Usuários Únicos Mensais



+91%

Acuracidade em todos os canais



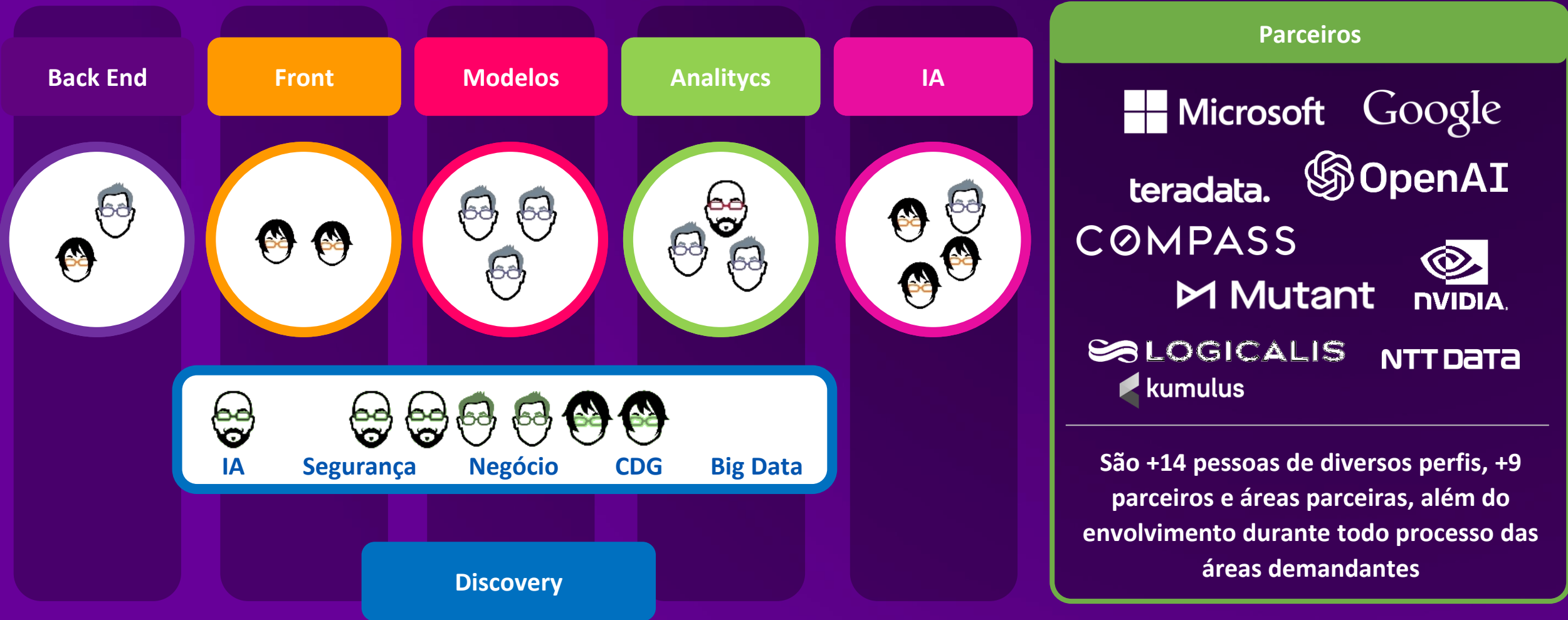
+45 Casos de uso

Auto atendimento por diversos canais (App Vivo, Whatsapp, FaceBook, Instagram e canais web)

Com o surgimento da IA Generativa, decidimos criar um laboratório para evitar riscos e garantir uma governança centralizada em toda evolução dos novos modelos



A estrutura do LAB.IA é baseada em squads com capacidades de Discovery e Delivery em paralelo



Ética e Responsabilidade são primordiais na construção dos casos de uso e por isso criamos uma normativa baseada em princípios e boas práticas



IA JUSTA

Minimizar vieses de preconceito



TRANSPARENTE

Informar os tipos de dados utilizados e finalidade



CENTRADA NAS PESSOAS

Gerar benefícios para as pessoas



PRIVACIDADE E SEGURANÇA

Validar segurança e aprovação pela área de IA



PARCEIROS E ALIADOS

Respeitar nossos princípios de IA

Além da Normativa, o processo de construção das soluções de IA é composto de vários outros aspectos

Ética

Prioridade da Alta Administração

Segurança

Cada solução do LAB.IA passa pelas análises do Jurídico, DPO, Regulatório e Segurança

P&D

Diálogo importante junto a instituições de ensino e stakeholders

Nível Criativo

Calibrado sobre cada caso de uso, podendo existir soluções onde não há viés de criatividade

Guardrails

Criação de Guardrails são essenciais para qualquer caso de uso “Customer Face”

Iniciamos o **LAB.IA** em Março e já

temos mais de

170 SOLICITAÇÕES,

o que demonstra um forte
engajamento da organização no
uso da tecnologia

Letramento
sobre o Lab.IA



Workshop
C level



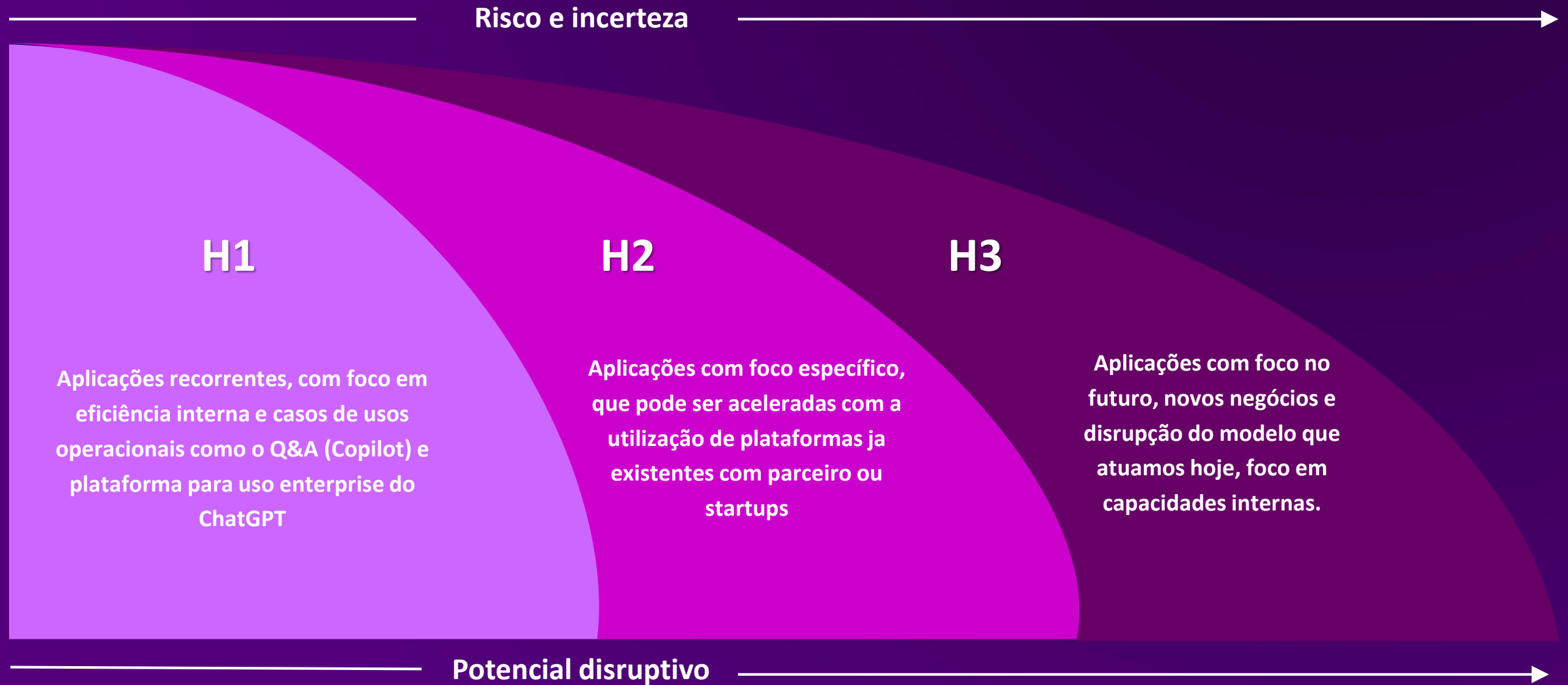
Endomarketing



Discovery



Utilizamos um Framework de Priorização para classificação das demandas



Casos de Uso



A plataforma IA da VIVO habilita o conceito de CoPiloto para todas as áreas que possuem base de conhecimento em documentos, portais e bases de dados



PLATAFORMA
VIVO IA



KNOWLEDGE BASE

Owner/
Curadoria



Call center



Lojas



Sustentabilidade



Reporte aos investidores



Outros

CASO DE USO: IA do Agente – Copiloto para os operadores de atendimento

Overview

- Assistente de atendimento de última geração com a utilização de GenAI
- Auxilia e direciona o operador na resolução dos problemas do cliente
- Baseado nos procedimentos e processos próprios do Atendimento, que interpreta a solicitação do cliente por voz.

Conhecimento



Habilita as áreas de atendimento a adicionarem suas próprias **bases de conhecimento** adicionando seu próprio **contexto aos modelos generativos**

Ex: documentos de procedimentos, portais

Automação



Executa ações de **forma automática** para resolução de problema durante o atendimento através do entendimento da **voz do cliente**.

Ex: alterar data de vencimento

Guia



Ajudar o atendente com **insights** para **melhorar a performance e a qualidade** dos atendimentos.

IA do Agente será o 1º caso de uso já construído sobre a Plataforma de IA da VIVO



IA + Pessoas



Integrar **IA + Pessoas** é o caminho certo para criar negócios melhores

Iniciamos um programa de Letramento em **Dados e IA** para nos ajudar nessa transformação cultural e acelerar a capacitação interna, seja na **contratação** ou na **requalificação**



QUALIFICAÇÃO

Definição de trilhas de Reskilling e Upskilling em conjunto com a área de Pessoas



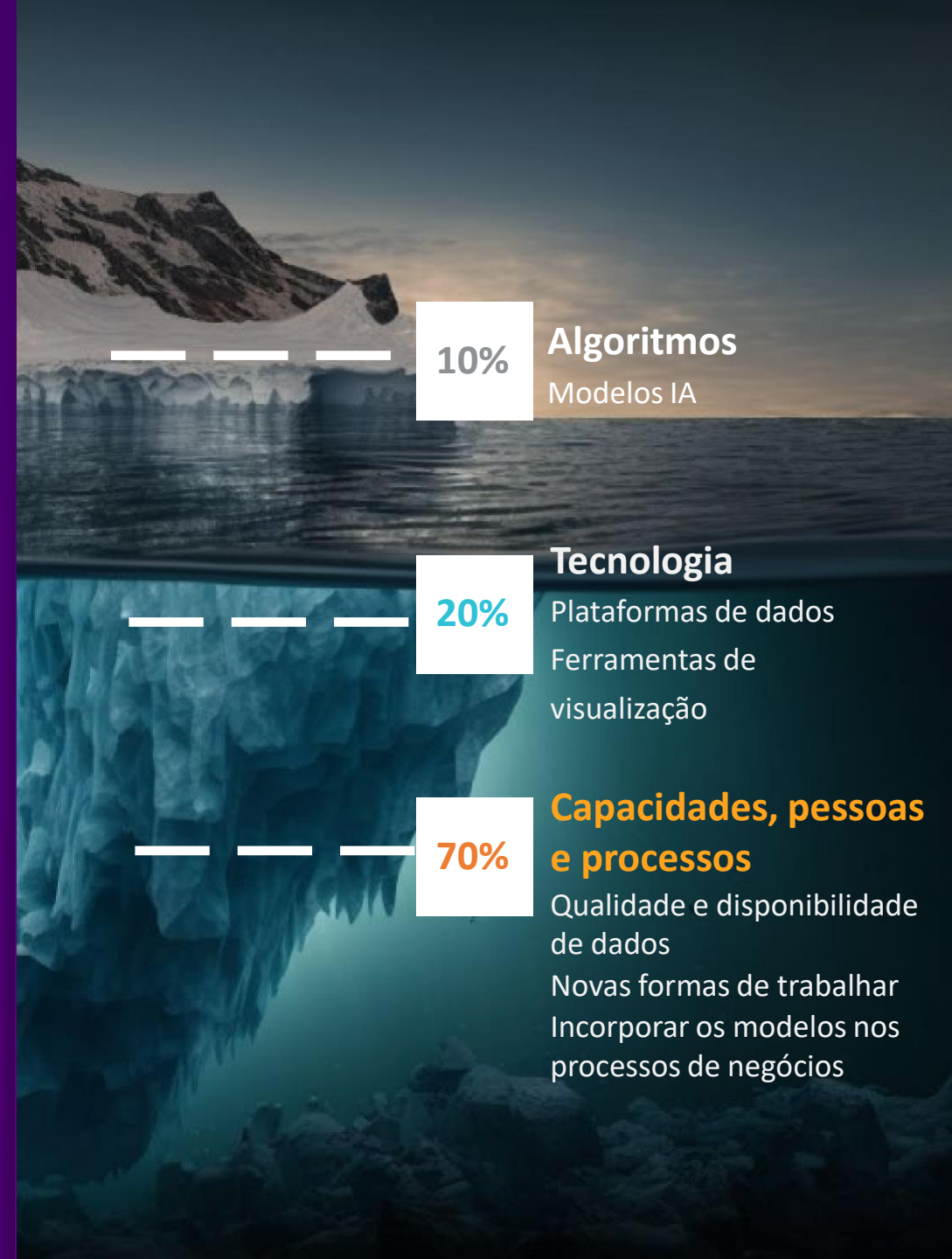
PROFISSIONAIS

Parceria de formação de novos profissionais com a Escola 42



LETRAMENTO

Workshops e comunicação disseminando as possibilidades de aplicação de IA no negócio



Realizamos dois Workshop com C-Level, Diretores e demais colaboradores em parcerias com Google e Microsoft afim de criar e manter o engajamento de todos sobre o tema



Nossa Ambição



ChatGPT

Examples

"Explain quantum computing in simple terms" --
"Get any creative ideas for a 10 year old's birthday?" --
"How do I make an HTTP request in JavaScript?" --

Capabilities

Remembers what user said earlier in the conversation
Allows user to provide follow-up corrections
Trained to decline inappropriate requests

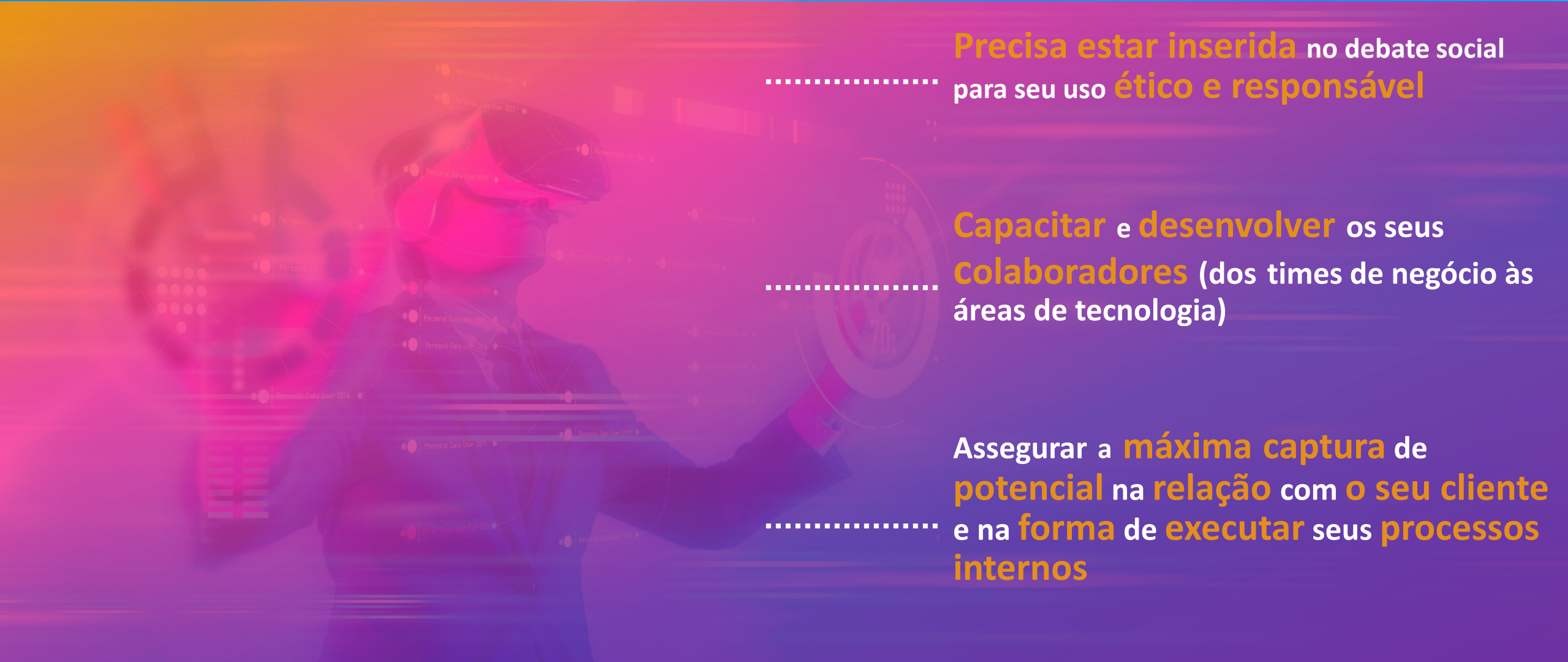
Limitations

May occasionally generate incorrect information
May occasionally produce harmful instructions or biased content
Limited knowledge of world and events after 2021

what is the best image generated

ChatGPT: Mid-Journey Free Research Preview. Our goal is to make it as easy as possible to use and to make it as useful as possible.

Em um momento de ruptura com formas tradicionais e de grande inovação, a indústria de Telco pode se tornar referência na aplicação da IA dado seu potencial de dados, mas

A person wearing a VR headset is shown in profile, interacting with a complex digital interface. The interface features various data visualizations, including bar charts, line graphs, and circular progress indicators. The background is a gradient of orange and purple, with a network of nodes and lines overlaid. The text is positioned to the right of the person, separated by dotted lines.

Precisa estar inserida no debate social para seu uso **ético e responsável**

Capacitar e desenvolver os seus **colaboradores** (dos times de negócio às áreas de tecnologia)

Assegurar a **máxima captura** de **potencial** na **relação** com o seu cliente e na **forma** de **executar** seus **processos** internos

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays the ChatGPT interface, which includes a list of examples on the left and a central area with a circular diagram titled 'ChatGPT'. The diagram is divided into three sections: 'Capabilities', 'Limitations', and 'Examples'. The 'Capabilities' section lists: 'Remembers what user said earlier in the conversation', 'Allows user to provide follow-up questions', and 'Trained to decline inappropriate requests'. The 'Limitations' section lists: 'May occasionally generate incorrect information', 'May occasionally produce harmful instructions or biased content', and 'Limited knowledge of world and events after 2021'. The 'Examples' section lists: 'Explain quantum computing in simple terms'..., 'Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?'..., and 'How do I make an HTTP request in Javascript?'... The text 'Obrigad_' is overlaid in the center of the image.

Obrigad_