

# Como cruzar o ponto de virada da IA generativa



De melhorias rápidas a valor  
comercial de longo prazo

Google Cloud



# Índice



---

Sobre este guia 03

---

Prefácio executivo  
de Oliver Parker 04

---

O modelo de valor:  
como otimizar o portfólio  
de IA generativa 05

---

Melhorias rápidas:  
como gerar valor  
comercial hoje 13

---

Práticas recomendadas  
para um crescimento  
sustentado 48

---

Recursos 58

# Sobre este guia

Com as práticas recomendadas de IA generativa do Google (baseadas em mais de 20 anos de esforços internos de pesquisa e desenvolvimento em busca, bancos de dados, hardware e IA), o guia reúne: conselhos dos principais especialistas em IA, os mais recentes insights de clientes liderados pelo Google e pesquisas de terceiros para ajudar os líderes a compreender as alavancas de valor dos casos de uso comuns de IA generativa no curto, médio e longo prazo.

A primeira seção descreve um modelo simples para avaliar o risco em comparação com a recompensa dos casos de uso de IA generativa. Os líderes executivos podem usá-lo para selecionar a combinação certa de casos de uso, com tempo esperado para realização do valor variando de 6 meses a mais de 3 anos.

A segunda seção contém uma lista dos principais casos de uso de IA generativa que criam valor comercial e inclui insights de líderes da diretoria de organizações globais (incluindo [The Estée Lauder Companies Inc.](#), [Forbes](#), [GA Telesis](#), [GE Appliances](#) e [Turing](#)), que já estão tendo resultados comerciais tangíveis com esses casos de uso.

A terceira seção inclui quatro práticas recomendadas sobre como começar.



Como líderes empresariais nesta era de IA generativa, enfrentamos uma tarefa complicada. Precisamos conduzir as organizações para além do modismo e entusiasmo para começar a perceber o **valor da IA generativa.**

# Prefácio executivo



**Oliver Parker — Vice-presidente de GTM da IA generativa global, Google Cloud**

Já estamos percebendo que muitos clientes conseguiram alcançar resultados incríveis com a IA generativa, especialmente em três áreas principais.

Primeiro, há o aumento na produtividade entre profissionais intelectuais e programadores. Em segundo lugar, a capacidade de oferecer experiências mais personalizadas e interativas aos clientes. Em terceiro, a automação de muitos processos de back-office.

No que diz respeito à produtividade, por exemplo, a Turing está automatizando o desenvolvimento de software para melhorar a produtividade dos desenvolvedores em mais de 30%. E milhões de funcionários de empresas em todo o mundo estão fazendo tarefas com mais rapidez usando o Gemini para Google Workspace.

Para melhorar a experiência do cliente, a Victoria's Secret está usando a IA generativa para oferecer compras virtuais com um toque pessoal.

No que diz respeito à automação, a GA Telesis está usando uma solução de extração de dados com tecnologia de IA para sintetizar automaticamente ordens de compra e gerar rapidamente cotações de clientes.

Como mostram esses exemplos, os primeiros usuários estão começando a perceber esse valor, e você também pode.

O desafio é investir agora e no que vem a seguir. Mesmo que possíveis objetivos audaciosos possam parecer tentadores (e a hora deles vai chegar), é importante se concentrar primeiro em melhorias rápidas e no valor demonstrado.

A questão é: como começar?

O modelo de valor:

# Como otimizar o portfólio de IA generativa

# 80



[1Salesforce, Nova Pesquisa: Mais Da Metade Dos Trabalhadores Afirma Que A IA Generativa Vai Ajudar A Progredir Na Carreira, Mas A Maioria Não Tem As Competências Necessárias \(Em Inglês\), Julho De 2023](#)

dos líderes empresariais dizem que a IA generativa “vai aumentar as receitas”.<sup>1</sup>

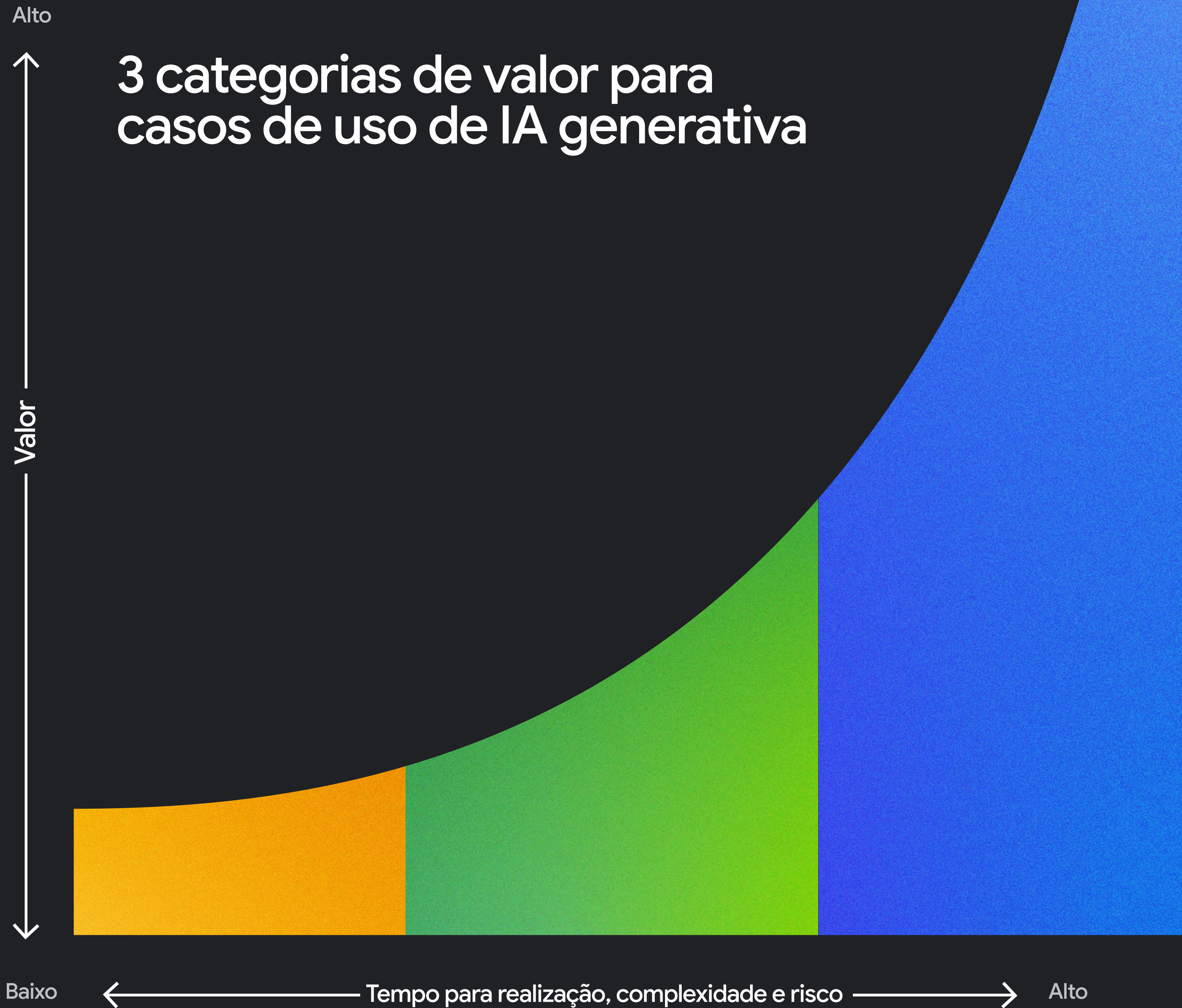
**Este modelo é o ponto de partida para ajudar os líderes e as equipes de gestão a compreender como ter um pensamento crítico sobre os benefícios e as complexidades de curto e longo prazo dos casos de uso da IA generativa.**



Para criar o portfólio ideal para os investimentos de IA generativa da organização, os líderes precisam aplicar os mesmos princípios de um portfólio de investimentos tradicional: começando pela construção de um caso de negócios. É preciso considerar cuidadosamente a compensação entre risco e retorno, assim como marcos moderados com metas mensuráveis para definir o sucesso no futuro e a curto prazo da organização.

Investir em iniciativas de transformação da IA generativa em toda a organização é fundamental para o sucesso a longo prazo. Estas inovações transformadoras podem oferecer as maiores recompensas, como desbloqueio de novos fluxos de receitas, aumento da participação de mercado e estabelecimento de modos inteiramente novos de trabalhar. Mas elas levam tempo até alcançar a adoção universal à escala empresarial, quando o impacto pode passar de incremental a transformador. A transformação em escala de toda a empresa pode levar até três anos ou mais.

Enquanto isso, melhorias rápidas que proporcionam ganhos incrementais são alcançáveis a curto prazo e podem ajudar a compensar investimentos maiores, agregando valor no primeiro ano de implementação.



Esta estrutura simples pode ajudar os líderes empresariais a criar o roteiro ideal de IA generativa para a organização, categorizando casos de uso com base no valor potencial em comparação ao risco de implantação:

-  **Melhorias rápidas**  
(de 6 a 12 meses)
-  **Inteligência em toda a empresa**  
(de 1 a 2 anos)
-  **Inovação transformadora**  
(mais de 3 anos)



# Melhorias rápidas

Para começar, as organizações podem investir em casos de uso comuns de IA generativa que minimizam os riscos e ajudam a facilitar retornos rápidos e mensuráveis. O foco aqui está nos fluxos de trabalho atuais dos funcionários que podem ser mais produtivos, nos processos de negócios que reduzem os custos operacionais ou nos fluxos de clientes atuais que podem se beneficiar do autoatendimento ou da personalização aprofundada.

Normalmente, as melhorias rápidas demonstram valor imediato ao acelerar a produtividade ou os resultados das funções atuais. Elas são como uma “prova de conceito” para soluções de IA generativa que proporcionam melhorias direcionadas ao desempenho dos negócios, sem introduzir riscos consideráveis nas operações comerciais críticas.

---

**Período** De 6 a 12 meses

---

**Nível de risco** Baixo

---

**Objetivos** Aumento da produtividade dos funcionários, melhoria da eficiência de custos de processos, recursos e pessoal

# Inteligência em toda a empresa

A médio prazo, as melhorias rápidas que aumentaram o valor do negócio em todas as equipes e processos podem ser escalonadas internamente. Os líderes podem começar a testar casos de uso de IA generativa para aplicativos externos em grupos focais com riscos para ter feedback de clientes e usuários. Assim, eles podem estabelecer as bases para iniciativas ainda maiores que talvez levem tempo para oferecer retornos concretos.

---

**Período** De 1 a 2 anos

---

**Nível de risco** De baixo para médio

---

**Objetivos** Maior eficiência, ganhos de produtividade, tempo de lançamento e tempo de insights mais rápidos, melhor experiência do usuário



# Inovação transformadora

Com base no capital e na experiência acumulados nas duas primeiras fases, os líderes empresariais podem então acelerar o investimento em casos de uso diferenciados e inovadores que podem não existir hoje. Muitos deles vão definir a próxima geração de interação humano-computador, como experiências de IA generativa em novos formatos e casos de uso emergentes.

Os líderes precisam concentrar os esforços e recursos das empresas, assim como o capital interno conseguido com melhorias rápidas (por exemplo, redução de custos, ganhos de produtividade e habilidades), em uma estratégia de expansão dos negócios. Isso pode incluir a identificação e direcionamento de nichos de mercado, segmentos de clientes ou regiões geográficas em que os casos de uso de IA generativa tenham a maior oportunidade de atender compradores e conseguir uma vantagem competitiva.

---

**Período**

Mais de 3 anos

---


**Nível de risco**

De médio para alto

---

**Objetivos**

Crescimento dos negócios (por exemplo, aumento na receita, aumento nas conversões, novos produtos ou serviços)



O segredo do sucesso?  
As organizações com a  
vantagem de serem pioneiras  
atualmente têm iterado,  
experimentado e construído  
as soluções de IA generativa  
por anos.”

Carrie Tharp — Vice-presidente do Google Cloud

Melhorias rápidas:

# Como gerar valor comercial hoje

33%

<sup>2</sup>Google Cloud, pesquisa sobre o estado da adoção de IA generativa, outubro de 2023

dos executivos já estão trabalhando ativamente com a IA generativa, com a expectativa de que ela “vai ser uma peça crítica da visão corporativa daqui para frente”.<sup>2</sup>

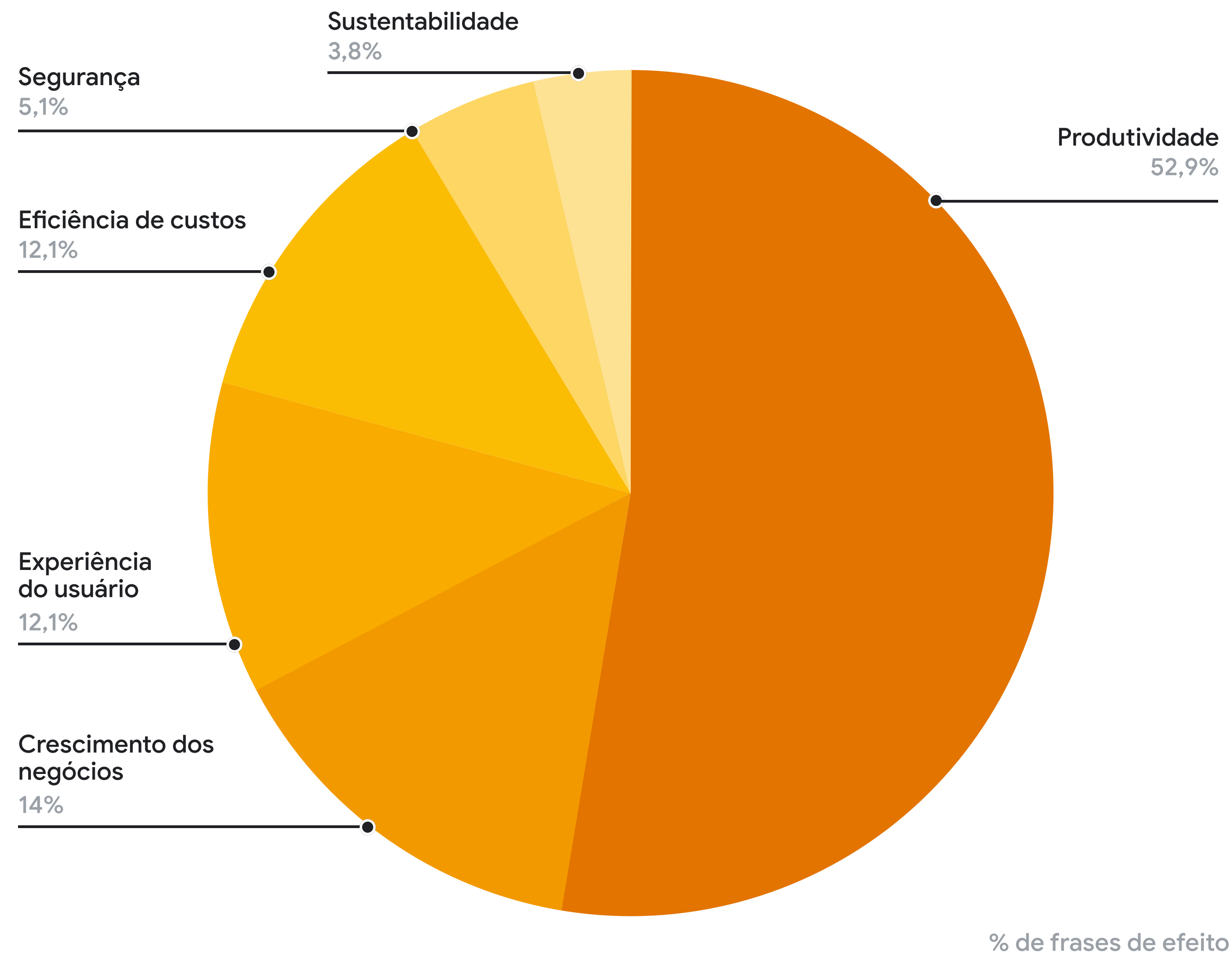


Os melhores investimentos atuais em IA generativa não chamam a atenção. Em vez disso, eles se concentram em melhorar os processos atuais, em reduzir as tarefas repetitivas e em capacitar os desenvolvedores para testar.

Melhorias rápidas (os casos de uso de baixo risco com menor tempo de retorno) são essenciais para a empresa ter benefícios comerciais tangíveis no prazo imediato.

# O valor comercial das “melhorias rápidas”

Com frequência, os clientes se beneficiam de ganhos de produtividade, crescimento dos negócios, melhor experiência do cliente e eficiência de custos com a IA do Google.<sup>3</sup>



Para gerar valor com melhorias rápidas, as organizações podem começar em três áreas principais.

01

Aumento da produtividade entre profissionais intelectuais e codificadores

02

Experiências personalizadas aos clientes para melhorar as interações

03

Processos e fluxos de trabalho de back-office automatizados

01

# Aumento da produtividade entre profissionais intelectuais e codificadores



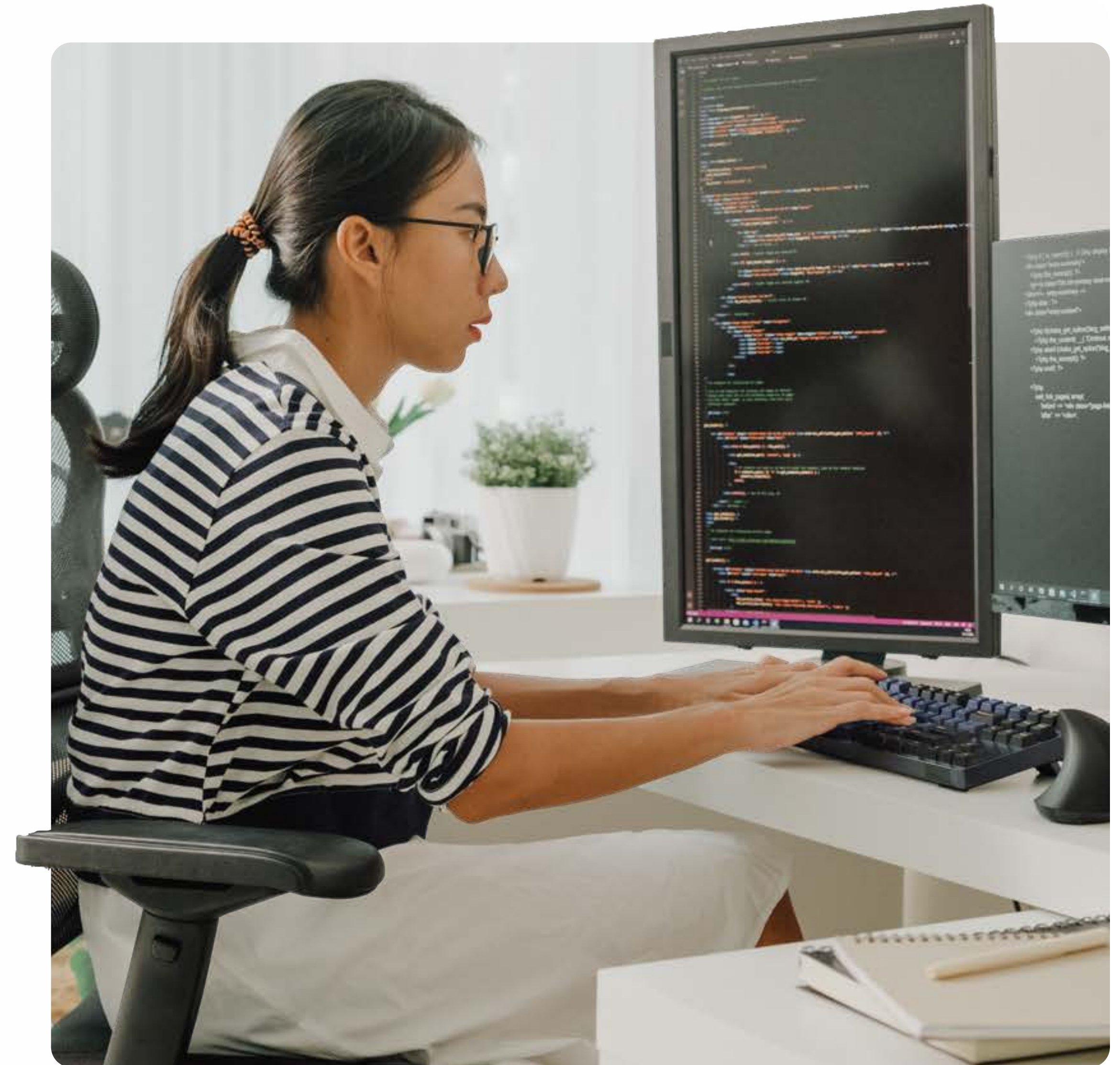
## Melhoria rápida 1

# Produtividade dos desenvolvedores

A IA generativa pode ajudar a melhorar a produtividade dos desenvolvedores auxiliando no desenvolvimento de código, simplificando o DevOps e automatizando processos sem codificação.

A IA generativa pode ajudar engenheiros de software a desenvolver código de **35% a 45% mais rápido**<sup>4</sup>

→ Saiba mais sobre [IA generativa para produtividade dos desenvolvedores](#).



# A IA generativa pode ter impacto imediato na produtividade do desenvolvedor.

01

**Melhorar e acelerar o desenvolvimento de código****Casos de uso**

- Automatizar tarefas rotineiras dos desenvolvedores
- Explicar o código em linguagem natural
- Sugerir planos de teste e detectar erros
- Fornecer atribuição de licença de código

**Valor**

- Melhorar a qualidade do código
- Liberar tempo para trabalho estratégico

02

**Simplificar o DevOps****Casos de uso**

- Monitorar o desempenho do software e investigar problemas
- Resumir e ajudar a corrigir descobertas de segurança

**Valor**

- Melhorar a velocidade do desenvolvedor
- Agilizar a integração

03

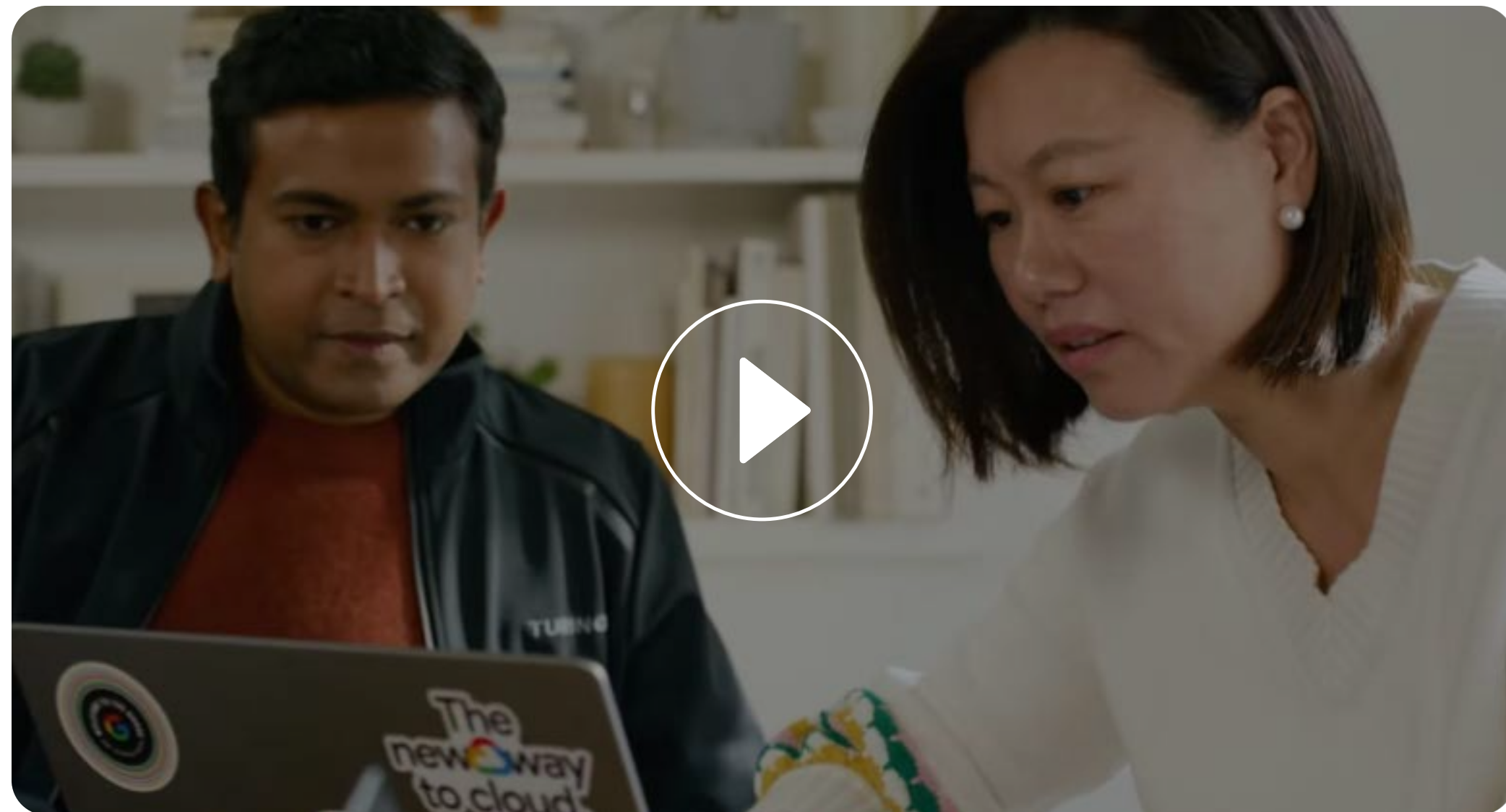
**Automatizar processos sem codificação****Casos de uso**

- Melhorar a descoberta de código com a pesquisa corporativa
- Simplificar a conformidade com chatbots para desenvolvedores que fornecem contexto regulatório e comercial

**Valor**

- Acelerar o tempo de lançamento
- Reduzir os custos de desenvolvimento
- Melhorar a eficiência do desenvolvedor

# Turing



Assista este vídeo para descobrir como a Turing aumentou a produtividade dos desenvolvedores em mais de 30% com o Gemini para Workspace.

A experiência inicial com o Gemini Code Assist tem sido muito promissora, com ganhos de produtividade em torno de 33%. Estamos testando recursos mais recentes, como indexação e depuração, e esperamos elevar ainda mais a produtividade.”



Kai Du — Diretor de engenharia da Turing

# Pfizer

→ [Leia mais](#)



Estamos empolgados com o potencial do Gemini de aumentar drasticamente a eficiência da equipe. Com a possibilidade de usar consultas em linguagem natural para fazer análises complexas, novos analistas podem se integrar mais rápido e permitir que analistas experientes busquem rapidamente ameaças avançadas em nosso ambiente complexo.”



Guy Delp — Vice-presidente de segurança global da informação, Pfizer

Melhoria rápida 2

# IA generativa para marketing

Mesmo que os fundamentos do marketing permaneçam inalterados, a IA generativa pode ajudar a turbinar a criatividade, a produtividade e o impacto em uma escala jamais vista.

**De 5% a 15%**

Impacto financeiro da IA generativa com o aumento na produtividade de marketing<sup>5</sup>



# A IA generativa pode ter impacto imediato no marketing.

01

## Geração criativa e de conteúdo

### Casos de uso

- Texto para texto/imagem
- Marketing multicanal
- Recursos do site/descrições de produtos
- Localização e tradução
- Redação criativa de resumos

### Valor

- Acelerar o tempo de retorno do investimento
- Aumentar a capacidade criativa
- Agilizar a expansão do canal

02

## Personalização e desempenho de mídia

### Casos de uso

- Conteúdo do site
- Campanhas de performance e marca
- Segmentação baseada em prompt e gerada por ML

### Valor

- Aumentar a conversão do cliente
- Aumentar o ROI/ROAS
- Melhorar a fidelidade do cliente

03

## Insights e medição

### Casos de uso

- Insights e análises
- Insights de conversação
- Assistência ao processo
- Chatbot de atendimento ao cliente

### Valor

- Melhorar a eficiência
- Agilizar o tempo de lançamento
- Reduzir a base de custos



ESTÉE  
LAUDER  
COMPANIES

# Estée Lauder Companies Inc.

A Estée Lauder Companies Inc. está usando o Gemini 1.0 Pro para potencializar a Estée Lauder Language Assistant (ELLA), uma ferramenta interna que coloca a IA generativa nas mãos dos líderes da marca, permitindo que explorem vários casos de uso, como: traduções de idiomas, geração de diferentes variantes de texto do anúncio, resumo de reuniões e muito mais.

Ao interagir com a ELLA, a Estée Lauder Companies Inc. conseguiu identificar o que realmente está gerando valor para as partes interessadas com ações e feedback direto.

→ [Leia mais](#)

# 02

# Experiências personalizadas aos clientes para melhorar as interações



## Melhoria rápida 1

# Atendimento ao cliente e modernização de vendas

A IA generativa tem um enorme potencial para melhorar a experiência do cliente e, ao mesmo tempo, gerar eficiências operacionais e de custos. Em uma variedade de modelos de engajamento, ela pode melhorar tudo, desde a produtividade dos agentes e dos funcionários até o autoatendimento e as taxas de desvio.

---

**Aumento de 30% a 45%** na produtividade com IA generativa nas funções de atendimento ao cliente<sup>6</sup>

---

**Aumento de 86%** na receita na América do Norte com a Contact Center AI do Google Cloud<sup>5</sup>

---

**Redução de até 50%** no volume de tarefas de atendimento humano com a IA generativa<sup>5</sup>



# A IA generativa pode ter impacto imediato no atendimento ao cliente e nas vendas.

01

**Aumentar a produtividade dos funcionários e agentes**

## Casos de uso

- Assistência de conhecimento com base em dados internos
- Resumir transcrições de chamadas ou e-mails
- Conectar a experiência do cliente cross-channel
- Transcrição instantânea com tradução multilíngue
- Resposta inteligente e treinamento de agentes
- Criar um atendimento ao cliente interno (por exemplo, suporte técnico interno)

## Valor

- Aumento de 28% nas chamadas atendidas por agente com o [Agent Assist da Contact Center AI do Google Cloud](#)<sup>7</sup>

02

**Melhorar as taxas de desvio e autoatendimento**

## Casos de uso

- Permitir que os clientes recebam respostas mais rapidamente usando autoatendimento com agentes virtuais com tecnologia de IA que alternam facilmente entre tópicos, lidam com perguntas complementares e operam 24 horas
- Direção generativa com base na intenção personalizada
- Multimodalidade (texto e voz) para melhorar as conversas

## Valor

- Redução de até 50% na taxa de abandono do cliente com o [Dialogflow da Contact Center AI do Google Cloud](#)<sup>6</sup>
- Desviar 60% das chamadas não relevantes para os vendedores com a Contact Center AI do Google Cloud<sup>6</sup>

03

**Modernizar a infraestrutura de voz e chat**

## Casos de uso

- Encaminhamento inteligente de leads
- Capacitar os agentes humanos para resolver os problemas dos clientes mais rapidamente e com respostas de alta qualidade, automatizando a transferência dos canais de autoatendimento para atendentes

## Valor

- Aumento de 143% na taxa de conversão com encaminhamento inteligente de leads com a Contact Center AI do Google Cloud<sup>6</sup>

04

**Melhorar os insights e as previsões dos clientes**

## Casos de uso

- Avaliar respostas de atendimento ao cliente e métricas de qualidade
- Segmentação de clientes para permitir o encaminhamento VIP
- Perfil completo do cliente para fornecer respostas mais personalizadas
- Sugerir respostas com base em uma base de conhecimento centralizada e insights coletados de interações de alto desempenho com agentes

## Valor

- Economia total de US\$ 5,5 milhões no primeiro ano de implementação do [CCAI Insights](#) para uma grande empresa global de telecomunicações. Economia de custos impulsionada pelo aumento do autoatendimento digital e pela redução de chamadas repetidas.



VS&Co  
VICTORIA'S SECRET & CO.

# Victoria's Secret & Co.

A Victoria's Secret & Co. está aproveitando as tecnologias de IA e IA generativa do Google Cloud para criar experiências de compras on-line mais personalizadas e inclusivas em grande escala para os clientes globais.

A marca está usando um assistente de conversa de nova geração com tecnologia de IA, criado com a Vertex AI, para oferecer recomendações de produtos personalizadas e sugestões úteis com base em preferências e experiências pessoais para todos os tipos de clientes: esportistas, uma mãe amamentando, uma mulher com câncer de mama se recuperando de uma mastectomia ou alguém que simplesmente quer um sutiã novo.

A velocidade da mudança impulsionada pela IA generativa é incrivelmente rápida. Abordamos isso nos concentrando em chegar a um produto mínimo viável, aprendendo com o feedback e seguindo em frente. Estou começando com a experiência do cliente porque, como equipe, sabemos como fazer bem feito. Digo à minha equipe que o mais importante é progredir, aprender e se adaptar à medida que avança.”



Murali Sundarajan —  
CIO da Victoria's Secret & Co.



# GE Appliances

A GE Appliances está fazendo parceria com a IA generativa do Google Cloud para ajudar a solucionar problemas e melhor utilizar os dispositivos. Os consumidores podem fazer perguntas relacionadas aos aparelhos conectados registrados ao SmartHQ Assistant, que responde rapidamente (por exemplo, recomendações de substituição do filtro de água ou dicas de limpeza).

→ [Leia mais](#)

A combinação de algoritmos de machine learning, conhecimento de usinagem e conexões com os clientes permitiu criar uma experiência culinária verdadeiramente personalizada e integrada, superando em muito o que especialistas industriais e de IA poderiam ter desenvolvido de maneira independente.”



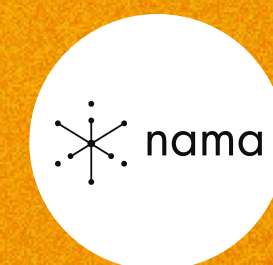
Kevin Nolan —  
CEO da GE Appliances

# Nama

A empresa brasileira de tecnologia Nama está transformando a pesquisa de negócios e o atendimento ao cliente com a ajuda do Google Cloud.

Com ajuda da Vertex AI para potencializar a própria solução, AI Search, a Nama permite que as empresas indexem os dados operacionais, incluindo documentos internos e bases de conhecimento, para fácil acesso nos canais de contato. Em última análise, isso significa que as empresas podem fornecer aos clientes respostas precisas com base no contexto e nas informações disponíveis, em vez de respostas genéricas ou inconsistentes.

Contar com uma estrutura baseada no Google Cloud realmente ajuda muito. Quando um usuário envia uma consulta, ela é levada ao vetor, identificamos as informações solicitadas e depois as inserimos em um modelo de linguagem para ter uma resposta coerente. Graças ao PaLM 2, agora temos um processo mais ágil.”



Rodrigo Scotti —  
CEO da Nama

## Melhoria rápida 2

# IA generativa para comércio digital

A maioria dos consumidores espera das marcas personalização e experiências omnichannel perfeitas. Ao mesmo tempo, os varejistas lutam contra as crescentes pressões econômicas e exigências do mercado. Com a necessidade de mais agilidade e eficiência operacional, não é de admirar que 62% dos executivos de varejo e de consumo estejam interessados em usar a IA generativa para resumos de produtos e conteúdo de marketing.<sup>8</sup>



# A IA generativa pode ter impacto imediato no comércio digital.

01

## Aprimoramento de catálogo e conteúdo

### Casos de uso

- Gerar conteúdo de produtos
- Aproveitar chatbots para agilizar operações

### Valor

- Reduzir o tempo em tarefas manuais
- Melhorar a experiência dos funcionários
- Agilizar o lançamento
- Reduzir os custos de criatividade
- Diminuir a taxa de devolução

02

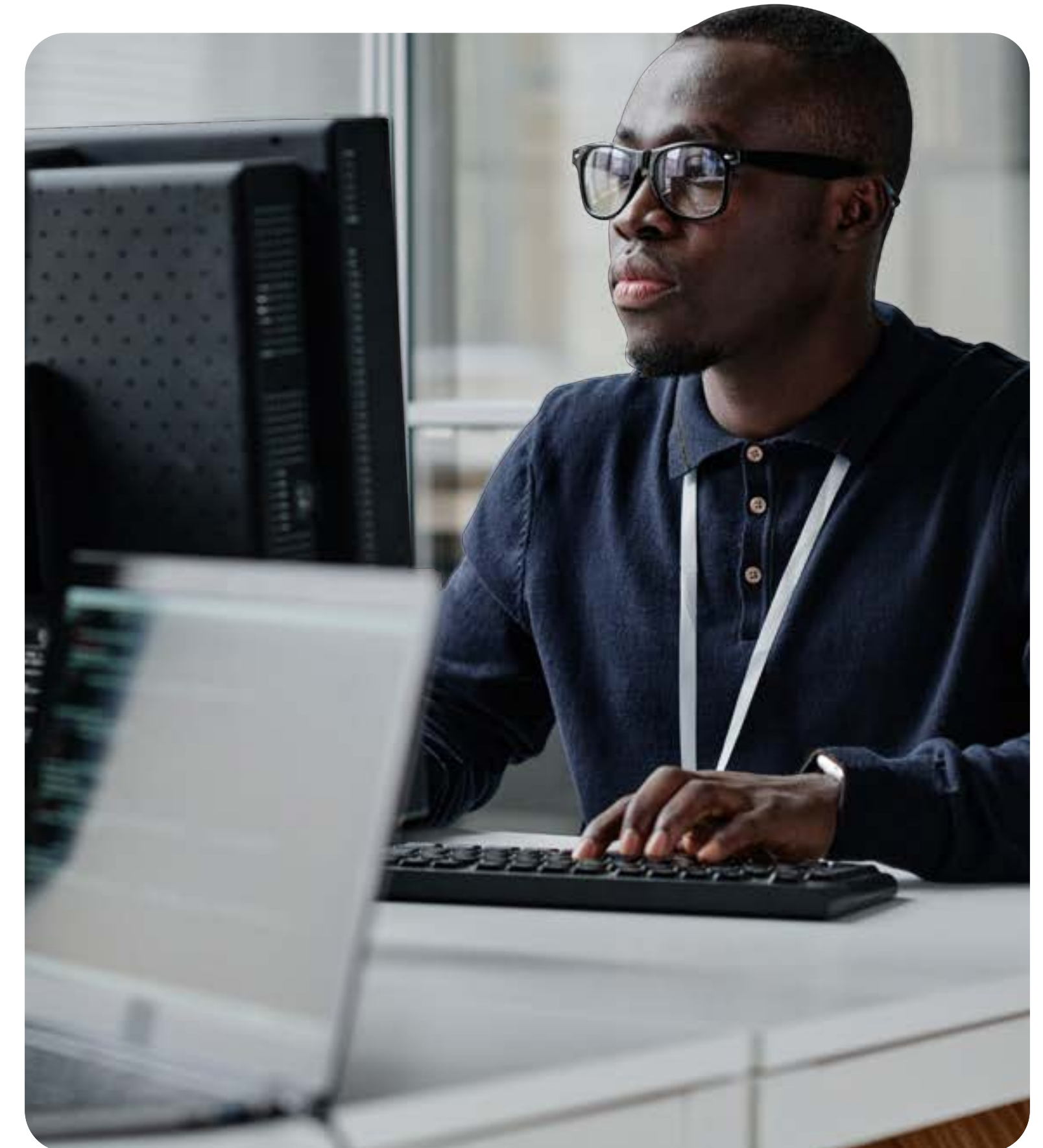
## Comércio conversacional

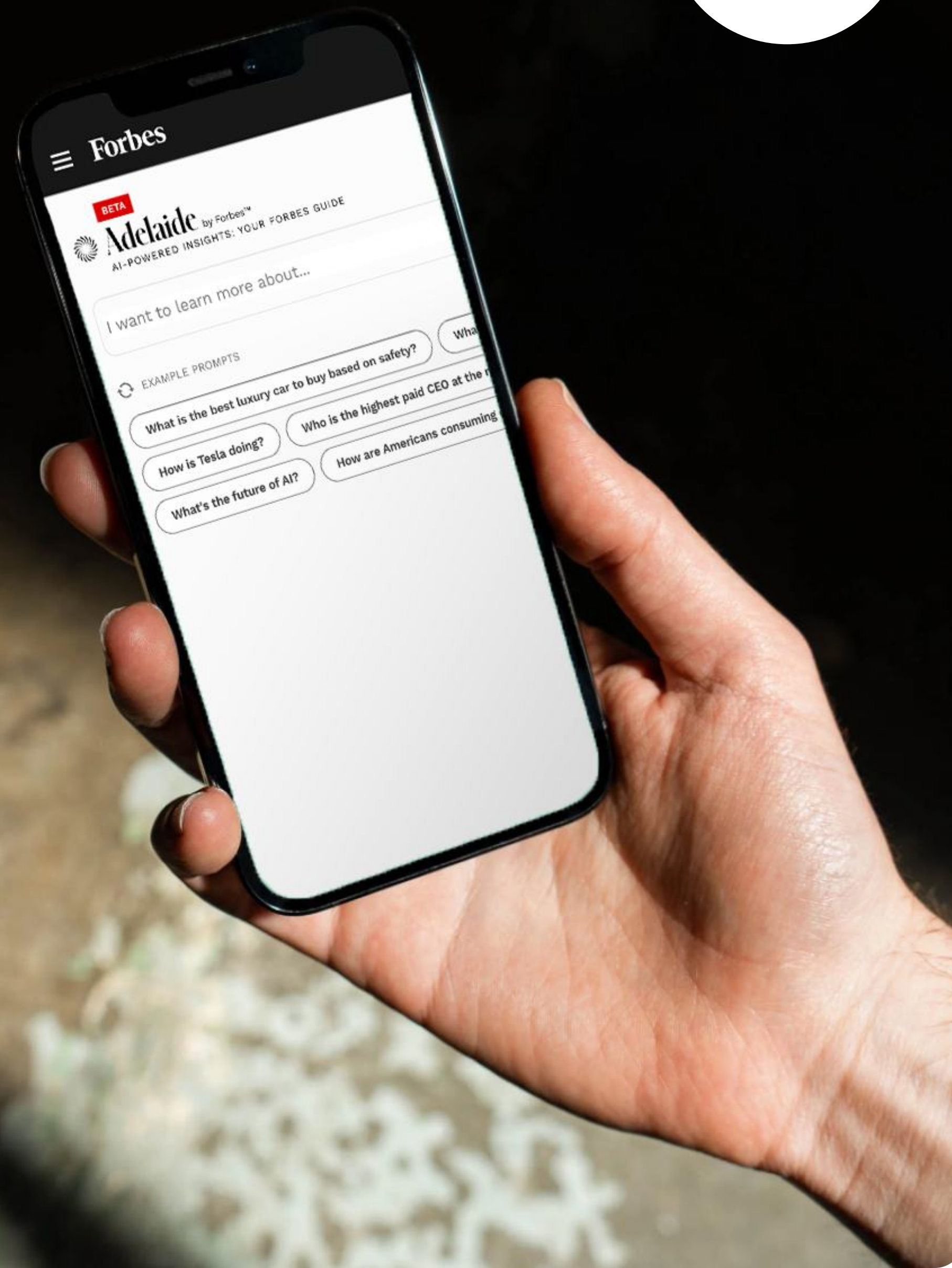
### Casos de uso

- Criar experiências de compra interativas e personalizadas
- Ajudar os clientes a tomar decisões de compra coerentes

### Valor

- Aumentar o engajamento
- Aumentar o tamanho do carrinho
- Aumentar a fidelidade
- Reduzir devoluções



**Forbes**

# Forbes

A Forbes anunciou recentemente o lançamento Beta da Adelaide, a ferramenta de busca de notícias personalizada. A ferramenta oferece aos visitantes recomendações personalizadas baseadas em IA e insights do jornalismo confiável da Forbes. A abordagem baseada em pesquisa e conversa da Adelaide torna a descoberta de conteúdo mais fácil e intuitiva para o público global da Forbes. A ferramenta gera respostas individualizadas às dúvidas dos usuários com base exclusivamente em artigos da Forbes.

→ [Leia mais](#)

Ao focarmos no futuro, permitimos que o público compreenda melhor como a IA pode melhorar vidas e ser uma ferramenta para o bem. Adelaide está preparada para revolucionar o modo como o público da Forbes se envolve com notícias e conteúdo de mídia, oferecendo uma experiência mais personalizada e esclarecedora do início ao fim.”



Vadim Supitskiy —  
Diretor digital e de informação da Forbes

**woof**

# Woof

Woof é um consultor virtual canino que oferece conselhos e recomendações personalizadas para a grande comunidade de donos de animais de estimação da Woof.

A varejista brasileira de artigos para pets, com lojas em mais de 65 países, criou o assistente virtual com suporte do Google Cloud para oferecer suporte 24 horas aos clientes. Além de aumentar o envolvimento e o engajamento dos clientes, a ferramenta também fornece insights valiosos à Woof, para que a empresa possa continuar a personalizar o serviço com base nos perfis dos clientes.

Nosso consultor virtual canino interage com os clientes a qualquer momento, resultando em satisfação do usuário e fidelidade de marca. Um outro benefício importante é a análise de dados que o Google Cloud realiza com base nas interações do Woof. Isso ajuda a entender o mercado e as tendências.”



David Jourdain —  
cofundador e CTO da Woof

# Como começar



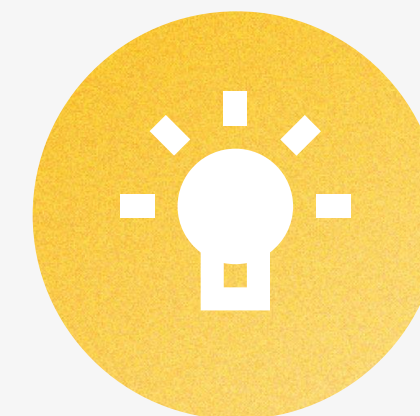
Alinhar as metas de experiência de comércio digital e os principais casos de uso



Revisar a arquitetura de referência e a lista de verificação de implementação



Trabalhar com o Google Cloud Consulting ou com um Google Cloud Partner certificado



Ativar pacotes de serviços do Google Cloud Partners ou Consulting para agilizar a implementação

03

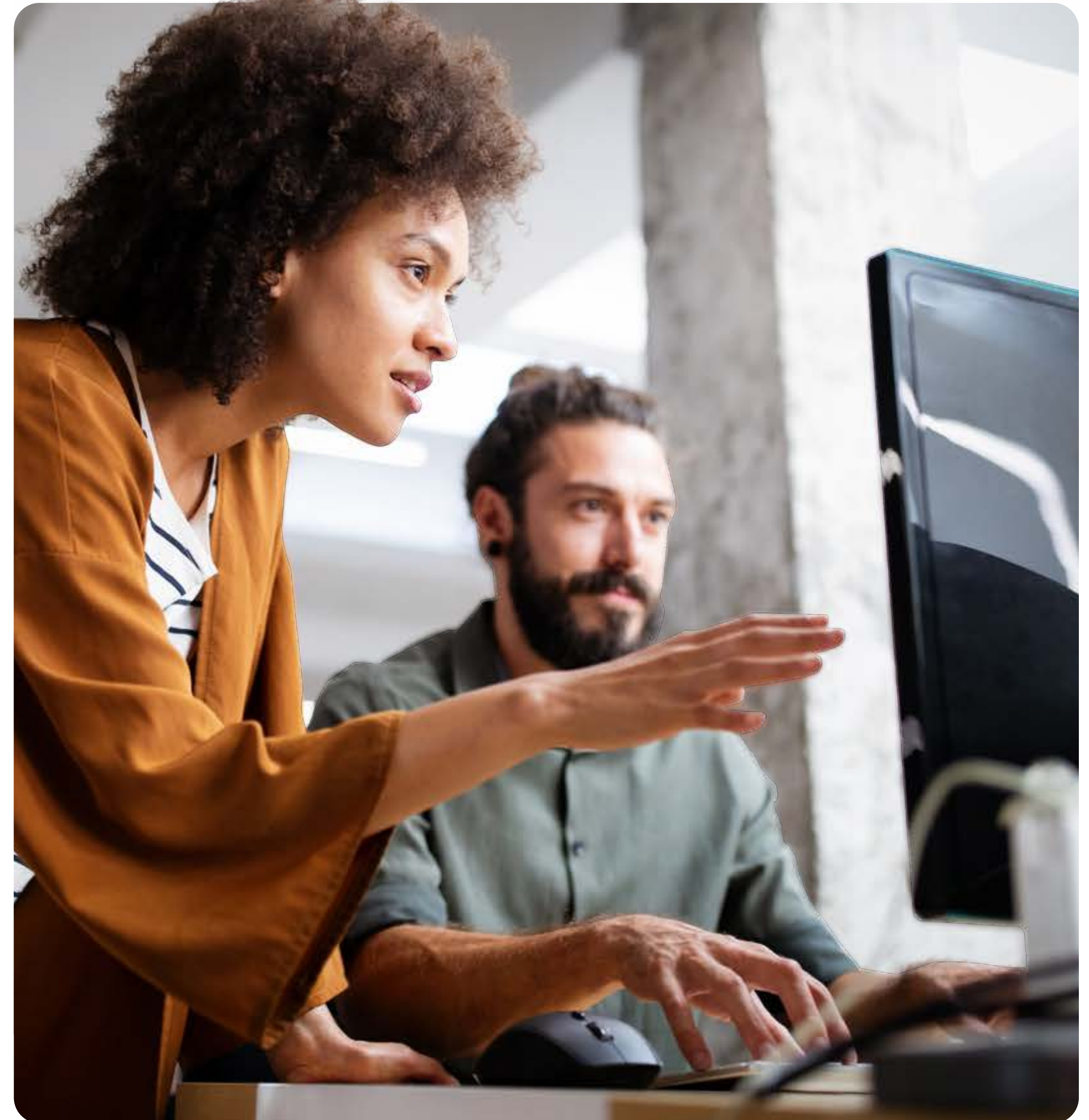
# Processos e fluxos de trabalho de back-office automatizados

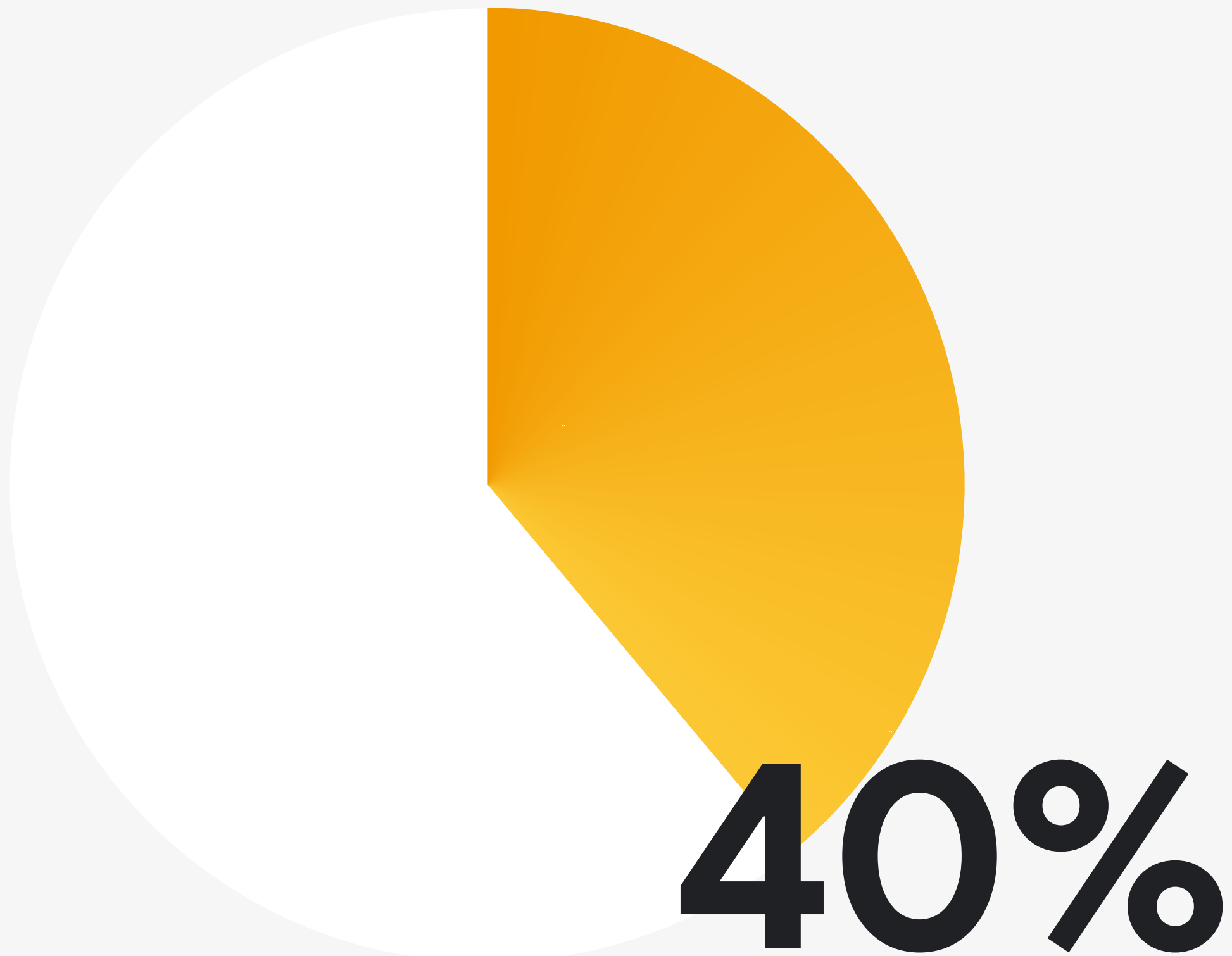


## Melhoria rápida 1

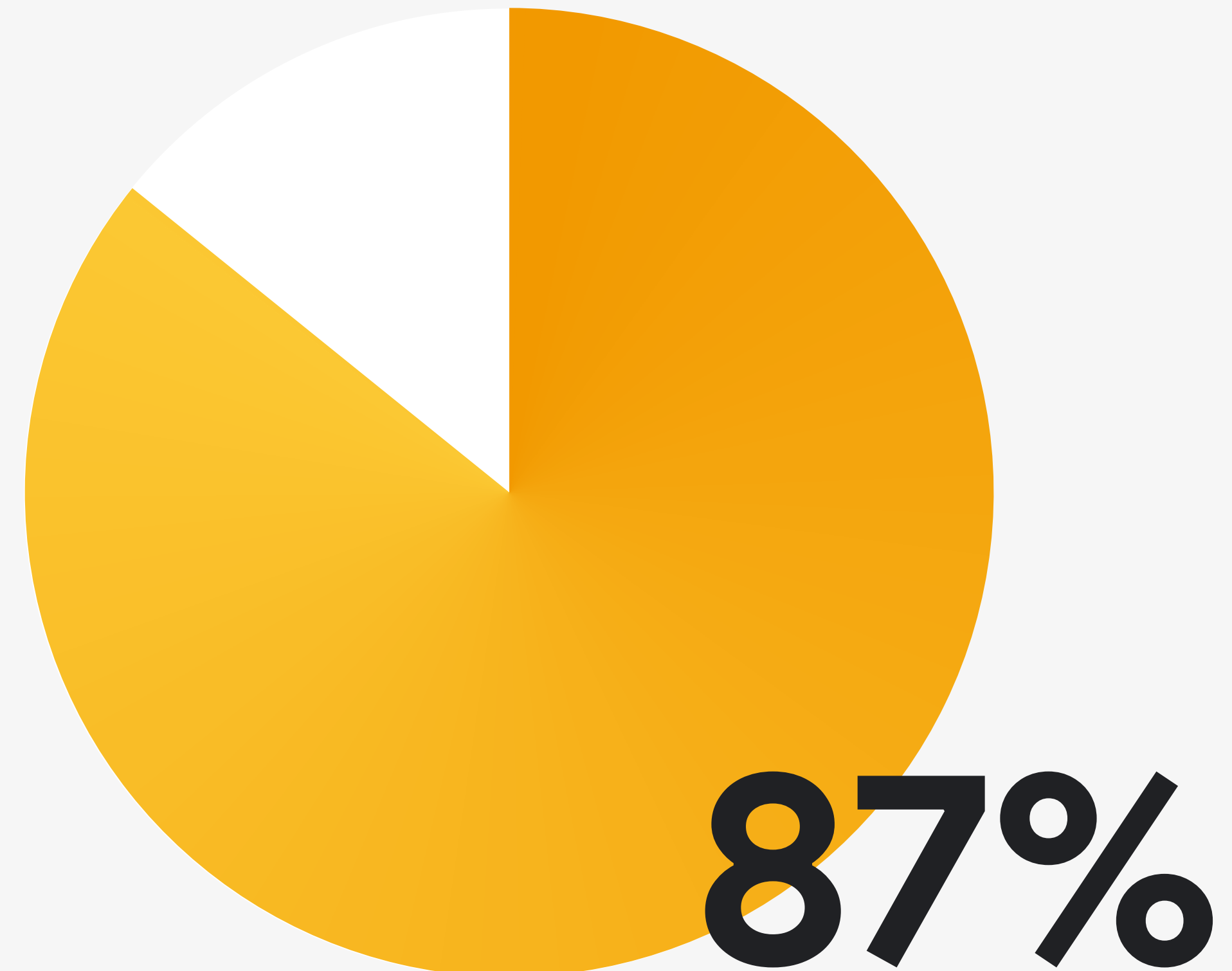
# Back-office do futuro

A IA generativa tem o potencial de criar uma mudança revolucionária nos empregos em todos os setores e indústrias, aprimorando e/ou automatizando tarefas complexas para melhorar o resultado dos funcionários. As organizações podem aproveitar a oportunidade de transformação para capacitar (e não alienar) os funcionários. Ao fazerem isso, elas geram benefícios incríveis. As organizações que oferecem as melhores experiências aos funcionários superam as outras em 31% no crescimento das receitas.<sup>9</sup>





das horas de trabalho em todos os setores podem ser influenciadas pelos LLMs<sup>10</sup>



dos executivos preveem que as funções profissionais vão melhorar com a IA generativa em vez de serem substituídas por ela<sup>11</sup>

# 6 aplicativos de back-office para começar a integrar com IA generativa

01

## Gestão de contratos de aquisição

Ajudar a reduzir o risco de indenização, melhorar os termos e reduzir os riscos da cadeia de suprimentos

04

## Reserva de viagens

Melhorar a experiência dos funcionários com reservas de viagens de negócios em linguagem natural

02

## Help desk de RH

Ajudar a reduzir custos para equipes de RH com bots de autoatendimento

05

## Vendas e marketing

Aumentar as oportunidades de vendas com assistência com tecnologia de IA

03

## Processos de conformidade

Melhorar a busca/recall de documentos para processos de conformidade e risco

06

## Contas a pagar

Melhorar a precisão da correspondência de pedidos de compra/faturas para Contas a Pagar ao usar vários sistemas como fonte

# GA Telesis

→ [Leia mais](#)

Responder rapidamente às solicitações dos clientes de maneira pessoal é uma parte importante do nosso negócio e uma forma fundamental de nos diferenciarmos. À medida que crescemos, o número de consultas sobre serviços e peças aumentou muito e precisávamos de uma maneira de escalonar nossa receptividade sem remover o serviço personalizado que oferecemos.

A precisão da solução de IA generativa do Google Cloud e a praticidade da plataforma Vertex AI nos dão a confiança necessária para implementar essa tecnologia moderna no centro dos negócios e atingir nossa meta a longo prazo para um tempo de resposta de zero minuto.”



Abdol Moabery — CEO da GA Telesis



# Camanchaca

A empresa chilena de alimentos e bebidas Camanchaca está revolucionando o modo como os funcionários interagem com dados estruturados e não estruturados. Ela criou um agente inovador de IA generativa chamado Elon usando a tecnologia do Google Cloud.

Graças ao Elon, os funcionários da Camanchaca podem acessar os dados necessários para a tomada fácil e rápida das decisões comerciais. O Elon democratiza os dados, fornecendo insights precisos e contextuais com respostas em linguagem natural às perguntas dos funcionários, que vão desde pedidos de clientes e SKUs até atualizações e relatórios financeiros.

Criar o Elon com o poder da IA generativa do Google Cloud representa um grande avanço na jornada de inovação tecnológica. Os líderes esperam e exigem inovação e criatividade das equipes e estão constantemente em busca de novas maneiras de simplificar. Eles recebem informações constantemente sobre o que está acontecendo, procuram novas ideias em todos os lugares e não estão limitados pela mentalidade "não foi inventado aqui'."



Andrés Mora — Líder de Business Intelligence da Camanchaca

# Práticas recomendadas para um crescimento sustentado



<sup>2</sup>Google Cloud, pesquisa sobre o estado da adoção de IA generativa, outubro de 2023

dos líderes estão testando ativamente a IA generativa e esperam que ela seja benéfica.<sup>2</sup>

## Prática recomendada 1

# Concentre-se em melhorar as capacidades atuais.

As organizações podem ter ganhos incrementais concentrando-se em tornar os fluxos de trabalho e capacidades atuais mais eficientes e produtivos.

Isso pode liberar recursos, abrindo caminho para transformações maiores e mais rápidas da IA generativa no futuro.

Não crie uma equipe interna de plataforma MLOps de IA generativa se você não conhece os casos de uso. Se você está sendo implacável com as prioridades, talvez o chatbot voltado ao público espere até que você descubra algumas versões internas.

Os melhores projetos no momento são como uma base de conhecimento interna atualizada, para que os funcionários possam ter respostas a perguntas sobre dados e processos usando modelos ajustados. Esse tipo de agente interno é algo que as organizações precisam fazer hoje.”

Richard Seroter —  
Evangelista-chefe e chefe de relações com desenvolvedores do Google Cloud

## Prática recomendada 2

# Treine e aprimore talentos para acelerar a adoção.

Dedicar recursos à transferência de conhecimento, integração e qualificação da força de trabalho é um fator de valor para as organizações, que frequentemente é esquecido.

A IA generativa pode ser a diferença entre as pessoas que realizam o trabalho e as pessoas que procuram informações para realizar o trabalho. Por exemplo, a IA generativa é perfeita para funções em que a papelada distrai outras tarefas.

Pense em todas as pessoas do departamento de RH cuidando da papelada, em vez de desenvolver e treinar funcionários com as habilidades necessárias para adotar a IA generativa em toda a organização. Reduzir a carga de papelada com IA pode mudar o modo como os profissionais de RH passam o tempo, tornando os funcionários mais produtivos e felizes ao longo do tempo.”

Carrie Tharp — Vice-presidente do Google Cloud

## Prática recomendada 3

# Procure pelos indicadores principais.

Preste atenção aos desafios de medição. Mesmo em áreas em que a IA generativa representa uma clara atualização em relação às abordagens atuais, pode ser difícil quantificar a melhoria.

Desde o início, é importante procurar indicadores antecedentes, em vez de esperar resultados imediatos. Quando as organizações implantam recursos de geração de código, por exemplo, a satisfação do desenvolvedor geralmente melhora, seguida por métricas de eficiência. Ou, quando um chatbot de IA generativa cria confiança e lealdade em experiências do início da jornada do cliente, pode levar algum tempo para perceber um aumento nas vendas e na receita.

É muito difícil medir esse fluxo. Os líderes tendem a se concentrar nas métricas do funil inferior porque são mais fáceis de medir. Mas as medições mais complexas, com caminhos mais longos para o valor, são também a forma como, digamos, um varejista que vende muitos produtos com margens baixas pode criar a confiança necessária para fazer a transição dos clientes para produtos com margens mais elevadas.”

Carrie Tharp — Vice-presidente do Google Cloud

## Prática recomendada 4

**Planeje com antecedência antes que melhorias rápidas se tornem apostas.**

Melhorias rápidas não vão ser ganhos para sempre. Em algum momento, esses casos de uso se tornam o status quo. Isso enfatiza o risco de inatividade.

Atualmente, na mídia, muitos casos de uso de IA generativa podem envolver resumo de vídeos, recomendações e localização de vídeos específicos. No futuro, o caso de uso pode não ser encontrar conteúdo atual, mas sim gerar conteúdo personalizado em tempo real com base em visualização de hábitos ou solicitações. Há cinco anos, os serviços de streaming que tivessem algoritmos de recomendação realmente bons eram diferenciados. Essa é agora uma expectativa básica que os consumidores trazem para todos esses serviços.”

Carrie Tharp — Vice-presidente do Google Cloud

# Por que usar o Google Cloud para a IA generativa

O Google Cloud ajuda as organizações a criar experiências transformadoras de IA generativa com confiança e velocidade.

Há mais de uma década, aplicamos IA para tornar os produtos e serviços muito mais úteis. Nossa [pesquisa interna sobre IA](#) tem estado na vanguarda do campo, ajudando a desenvolver a IA generativa e diversas tecnologias que alimentam produtos essenciais e ajudam bilhões de pessoas todos os dias.

Graças a essa base sólida (junto com os avanços do Google em hardware, modelos e segurança), o Google Cloud está em uma posição única para ajudar a tornar a IA acessível e útil para todo mundo.

Com a pilha unificada de IA, é mais fácil para os clientes: treinar e fornecer modelos em infraestrutura otimizada para IA, acessar e personalizar alguns dos melhores modelos de fundação do Google e do setor, criar agentes avançados de IA com uma plataforma integrada de desenvolvedor e aumentar a produtividade com um colaborador de IA.

O Google Cloud também pode ajudar os clientes a aumentar a produtividade, conseguir vantagens competitivas, trabalhar com mais segurança e, em última análise, melhorar os resultados financeiros com o Gemini para Google Cloud e para Google Workspace. Quando necessário, o Gemini oferece aos usuários assistência com tecnologia de IA no Google Workspace e no Google Cloud, incluindo desenvolvimento e operações, gerenciamento de segurança, análise de dados, bancos de dados e colaboração.

O Google Cloud está ajudando organizações de todos os setores a impulsionar a próxima era de inovação e a transformar as promessas da IA em realidade, do [varejo](#) à [manufatura](#), da [saúde](#) aos [serviços financeiros](#) e muito mais.

Criar IA de modo eficiente na escala do Google é algo que poucas outras empresas no mundo conseguem fazer. O Google traz essa experiência e infraestrutura para a infraestrutura de IA do Google Cloud.”



Forrester Research Inc. — The Forrester Wave™: soluções de infraestrutura de IA, primeiro trimestre de 2024

# Como as organizações se beneficiam do ecossistema de parceiros de IA

Para maximizar a inovação dos clientes e a escolha de soluções, a IA generativa exige um ecossistema aberto de parceiros para fornecer uma ampla variedade de soluções. Nossa comunidade confiável de parceiros oferece orientação especializada e suporte a diversas iniciativas de IA, ajudando as organizações a passar por todas as fases do processo, como experimentação, aceleração e escalabilidade.

Com mais de 100 mil empresas no Programa Partner Advantage e um grupo de parceiros da nova IA generativa em rápido crescimento, os clientes podem interagir com parceiros de infraestrutura e de serviços, criadores de modelos e provedores de aplicativos de negócios e de dados. Hoje, os integradores de sistemas globais estão comprometidos a treinar mais de 150 mil consultores no ecossistema de IA generativa do Google Cloud e estão prontos para ajudar você a acelerar a implantação de IA.



# Use a IA generativa e comece com tudo.

Entre em contato hoje mesmo  
para agendar uma consulta  
sobre o valor da IA generativa.



# Recursos

- 1 [Salesforce, nova pesquisa: mais da metade dos trabalhadores afirma que a IA generativa vai ajudar a progredir na carreira, mas a maioria não tem as competências necessárias, julho de 2023](#)
- 2 [Google Cloud, pesquisa sobre o estado da adoção de IA generativa, outubro de 2023](#)
- 3 [Google Cloud, Valor e transformação do cliente, Como medir o valor comercial que os clientes geram com a IA do Google, fevereiro de 2024](#)
- 4 [McKinsey, guia de tecnologia para CIOs e CTOs para IA generativa, julho de 2023](#)
- 5 [McKinsey, O potencial econômico da IA generativa \(como % dos gastos totais com marketing\), junho de 2023](#)
- 6 [Google Cloud, Como o Google Cloud melhorou o suporte ao cliente com a Contact Center AI, agosto de 2023](#)
- 7 [Google Cloud, Agent Assist](#)
- 8 [KPMG, relatório sobre varejo de consumo da IA generativa, junho de 2023](#)
- 9 [IBM, guia do CEO para IA generativa: experiência dos clientes e funcionários, agosto de 2023](#)
- 10 [Accenture, Uma nova era de IA generativa para todo mundo, maio de 2023](#)
- 11 [IBM, Trabalho melhorado para um mundo automatizado orientado por IA, agosto de 2023](#)