

Inteligência artificial generativa impulsiona a produtividade na MASORANGE

A NTT DATA implantou a solução Copilot da Microsoft na MASORANGE em um projeto pioneiro na Espanha, melhorando a gestão das tarefas diárias de seus colaboradores e criando uma nova cultura organizacional.

Cliente

A MASORANGE, resultado da união das operações na Espanha da Orange e MASMOVIL, é a maior operadora de telecomunicações do país em número de clientes, com mais de 37 milhões de linhas móveis e banda larga.

Além da MASMOVIL e da Orange, a MASORANGE conta com outras marcas relevantes no mercado, tanto nacional (Yoigo, Jazztel, Simyo, Pepephone, Lebara, Lyca ou Llamaya) quanto regional (Euskaltel, R, Telecable, Guuk e Embou), que cobrem todas as demandas dos clientes (pessoas físicas, administrações públicas e empresas) na Espanha.

A MASORANGE é responsável por mais de 29 milhões de residências com sua oferta de fibra óptica e cobre 99% da população espanhola com sua rede móvel 4G e mais de 84% com a nova tecnologia 5G, abrangendo mais de 2.700 municípios em toda a Espanha.

Por que a NTT DATA?

A NTT DATA, parte do Grupo NTT, é uma prestadora de serviços de TI e parceira de inovação global líder de mercado, sediada em Tóquio.

A empresa, com mais de 140.000 profissionais, ajuda seus clientes no processo de transformação por meio de consultoria, soluções industriais, serviços de processos de negócios, modernização digital e de TI e serviços gerenciados.



Cada vez mais, as empresas adotam ferramentas baseadas em inteligência artificial generativa (GenAI) com o objetivo de otimizar e agilizar as tarefas diárias de seus colaboradores. Desde a redação de e-mails ou rascunhos de documentos até a geração de relatórios, essas soluções oferecem um apoio muito valioso, permitindo que as pessoas se concentrem em tarefas estratégicas e criativas, ao mesmo tempo que reduzem a carga de trabalho administrativo. Essa abordagem inovadora não apenas simplifica os processos internos, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais dinâmico e colaborativo, no qual a inteligência artificial se torna uma aliada essencial para alavancar o desempenho e o sucesso dos negócios.

A NTT DATA, em parceria com a Microsoft, iniciou um projeto de integração da solução M365 Copilot na MASMOVIL (agora MASORANGE) para ajudar seus colaboradores a trabalhar de forma mais rápida e inteligente, utilizando o poder da inteligência artificial. Trata-se de um projeto pioneiro na Espanha, no qual foi possível identificar o impacto gerado na organização: retorno do investimento superior a 400%, economias importantes no tempo dedicado por seus colaboradores às tarefas diárias e uma transformação na forma de trabalhar.



"Estamos muito felizes com o projeto realizado pela NTT DATA. A solução Copilot da Microsoft nos permite integrar a inteligência artificial generativa ao trabalho diário de nossos colaboradores e quantificar os benefícios em termos de ROI e economia de horas dedicadas a tarefas menos produtivas. Estamos orgulhosos de ser pioneiros na Espanha ao implementar essa solução que vem mudando a forma como trabalhamos".

Adán Muñoz Recuero, Diretor de Transformação e Metodologias Ágeis da MASORANGE

Desafio

- O desafio desse projeto pioneiro foi realizar a implantação da solução Copilot da Microsoft, treinar os usuários para seu uso e identificar as tarefas em que o M365 Copilot agrega mais valor, além de medir e avaliar o impacto na organização.

Solução

- Integração do M365 Copilot, uma ferramenta de inteligência artificial generativa integrada no ecossistema do Microsoft 365 e projetada para ajudar a melhorar o gerenciamento de tarefas diárias, como resumir e-mails ou preparar uma apresentação.

Resultado

- Percentual médio de economia de tempo: aproximadamente 55%.
- Economia média de tempo por pessoa: 3 horas por mês
- Retorno sobre o investimento (ROI): mais de 100%.
- Taxa de adoção geral entre os colaboradores: 80%.

Desafio

No início desse projeto com a MASMOVIL, foram definidos os requisitos da empresa, que incluíam o desenvolvimento de uma ferramenta baseada em inteligência artificial generativa para ajudar seus colaboradores a realizar as tarefas diárias de forma mais ágil e simples.

O desafio desse projeto pioneiro foi implantar a solução Copilot da Microsoft, treinar os usuários para seu uso e identificar as tarefas em que o M365 Copilot agrega mais valor, além de medir e avaliar o impacto na organização. O projeto foi baseado nos seguintes requisitos:

- Tecnologia baseada em inteligência artificial generativa.
- Gestão de mudanças na organização.
- Adoção fácil e rápida da ferramenta.
- Medição do impacto na produtividade dos colaboradores e no retorno do investimento.

Solução

A resposta foi a integração do M365 Copilot, uma ferramenta de inteligência artificial generativa integrada ao ecossistema do Microsoft 365 e projetada para ajudar a melhorar o gerenciamento de tarefas diárias, como resumir mensagens de e-mail ou preparar uma apresentação.

A vasta experiência da NTT DATA em projetos de adoção de tecnologia no ecossistema da Microsoft fez com que a própria Microsoft nos recomendasse como parceiro estratégico para a adoção do M365 Copilot.

A NTT DATA realizou o treinamento e ofereceu todo o suporte para o uso do Copilot, assim como mediu e avaliou o impacto entre os usuários:

- Treinamento para a utilização do Copilot em diferentes aplicativos do ecossistema Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, entre outros).
- Criação e design da comunidade M365 Copilot como um ponto de acesso a todo o conteúdo e informações relevantes do projeto.
- Acompanhamento dos 'copilotos' e otimização da dinâmica.
- Compilação de casos de uso de negócios.
- Avaliação do impacto na produtividade, colaboração, eficiência e qualidade do trabalho.

Resultado

Após a integração da ferramenta Microsoft 365 Copilot em um grupo inicial de 300 colaboradores da MASMOVIL, foram identificados os seguintes resultados:

- Economia média de tempo em torno de 55%, referente às tarefas específicas em que a economia de tempo foi identificada graças ao uso do Copilot.
- Economia média de tempo por pessoa: 3 horas por mês
- Retorno sobre o investimento: mais de 100%.
- Taxa de adoção geral entre os colaboradores: 80% (porcentagem de usuários que utiliza a ferramenta com frequência).

Os principais casos de uso mais comuns, em ordem de prioridade:

- Registrar atas de reuniões via Teams.
- Pesquisa e consulta de informações internas/externas (chat M365).
- Análise de e-mails (Outlook).
- Análise de documentos (Bing e Word).
- Criação de apresentações em PowerPoint a partir de documentos do Word.
- Elaboração de e-mails (Outlook).
- Geração de gráficos (Excel).
- Geração de fórmulas (Excel).
- Extração de informações em tabelas (Excel, chat do M365).

Há também casos de uso específicos, aplicáveis a determinadas funções ou áreas da empresa, como revisão de documentos contratuais, consulta a fórmulas, monitoramento de projetos ou modificação e tradução de textos ou criação de conteúdo, entre outros.

Assim, graças à NTT DATA, a operadora de telecomunicações tornou-se uma das primeiras empresas na Espanha a adotar o Copilot, conseguindo avaliar e mensurar os principais benefícios dessa tecnologia. Sem dúvida, uma grande aposta na inteligência artificial generativa para explorar todo o potencial dessa tecnologia e beneficiar os negócios.



Para a NTT DATA, e nossos clientes, é crucial saber como aplicar a inteligência artificial para que os usuários possam identificar o valor agregado dessa tecnologia. Nossa contribuição nesse projeto pioneiro na Espanha foi analisar e avaliar onde essa tecnologia poderia gerar mais valor para a organização."

Noelia Vicens, Diretora de Telecomunicações da NTT DATA EMEAL