

A Bain & Company atua em projetos de Inteligência Artificial Generativa (GenAI) em que alia seu profundo conhecimento de implementação digital e estratégica a essa nova tecnologia. As iniciativas que a consultoria dá andamento nesse segmento são realizadas pela prática de Advanced Analytics, setor focado em inteligência artificial, enterprise technologies e inovação que conta com mais de 500 cientistas de dados, engenheiros de machine learning e especialistas em pesquisa de operações e análises preditivas. Eles trabalham de forma integrada aos demais segmentos da consultoria para entregar soluções holísticas de negócios e tecnologia para os clientes.

Desde 2022, a Bain incorpora tecnologias da OpenAI em seus sistemas internos de gerenciamento de conhecimento, pesquisa e processos. Em fevereiro de 2023, as companhias anunciaram uma parceria na qual atuam juntas para levar recursos inovadores para seus clientes em todo o mundo.

Com a nova tecnologia, que utiliza modelos sofisticados de aprendizado de máquina para produzir conteúdo totalmente original, a Bain tem elaborado projetos que se apoiam na IA para gerar agilidade, ampliar a produtividade, reduzir custos e otimizar processos em seus clientes dos mais diversos segmentos. Isso porque as ferramentas produzidas pela OpenAI tangibilizam o uso da inteligência artificial para empresas de diversos portes, eliminando a necessidade de grandes investimentos em estrutura tecnológica e a captação de quantidades gigantescas de dados para criar algoritmos personalizados.

Entre as áreas que têm adotado a IA com mais rapidez, destaca-se o setor de desenvolvimento de software. Estudo realizado pela Bain com 150 CTOs, vice-presidentes de engenharia e outros gestores de empresas de software mostra que aproximadamente 60% estão implementando ativamente assistentes de codificação baseados em GenAI em suas equipes de desenvolvimento. Entre eles, 70% dos adotantes relatam que essas ferramentas atendem ou excedem suas expectativas, citando como benefícios a velocidade de lançamento no mercado, melhoria da qualidade do código e redução de custos.

Em relação aos serviços de atendimento ao cliente, os novos chatbots baseados em IA conseguem seguir conversas de forma mais humanizada e com múltiplas respostas ao mesmo tempo. Eles têm a capacidade de entender comandos em linguagem natural (em vez de código de programação) mesmo quando o interlocutor erra na digitação, fala errado ou faz perguntas pouco claras. A IA Generativa pode realizar a análise de padrões de fala na voz dos clientes para identificar sentimentos e, assim, dar mais ferramentas para que atendentes humanos realizem uma abordagem mais assertiva de acordo com o momento. Além disso, fornece relatórios detalhados de interações e consegue preencher automaticamente formulários e gerar documentação mais precisa.

Na área de criação de conteúdo, a IA Generativa promove uma verdadeira revolução no curto prazo. A ferramenta muda de forma radical como interagimos com a tecnologia que, até hoje, não realizava o desenvolvimento criativo de textos e imagens, como fazem agora plataformas como GPT e D-ALLE. Essa funcionalidade habilita aos professores um apoio robusto para criação de testes e exercícios, sobrando mais tempo para outras atividades. Ou permite a criação de campanhas personalizadas para cada cliente a partir de dados que a empresa possui sobre suas preferências e as diretrizes que o profissional de marketing inseriu na IA como objetivos. São infinitas possibilidades que já podem ser experimentadas e têm um potencial que sequer imaginamos para diversos setores.

As aplicações para vendas também podem se transformar totalmente. Em vez de um consumidor buscar e colocar item a item no carrinho de compras da loja virtual, por que não fornecer a lista inteira de compras de uma vez e indicar o limite de budget? Essa facilidade muda completamente a experiência de compra virtual e permite outras novidades. O cliente pode pedir sugestões de harmonização de pratos e vinhos, inserir uma receita e solicitar que os ingredientes sejam incluídos no carrinho. Em uma conversa que nem precisa ser linear, o chatbot pode trazer respostas

personalizadas e dar todas as informações para o cliente concluir sua compra, inclusive formas de pagamento, prazo e local de entrega.

A Bain tem identificado diversas implicações estruturais impactadas pela IA de forma a otimizar resultados e agilizar tomadas de decisão. A tecnologia permite realizar benchmarking e identificar a competitividade do uso de GenAI em relação aos concorrentes, avaliar ameaças competitivas por meio da perda de vantagem de preço ou ritmo mais lento de inovação e estimar fatores de risco da empresa para integrar a GenAI ao ciclo de vida do desenvolvimento de produtos.

Esses são apenas os primeiros passos da verdadeira revolução que a inteligência artificial representa. Aqueles que começarem a se envolver agora com a nova tecnologia têm as maiores chances de entender mais rapidamente os benefícios para sua empresa e alcançar melhores resultados antes de seus concorrentes.

Fonte: RPMA Comunicação, em 10.05.2023.