



DATAWAREHOUSE E IA GENERATIVA: REVOLUCIONANDO A EFICIÊNCIA DO CALLCENTER

Marcondes Josino Alexandre,

Filiação-Instituição (Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro)

Centro Universitário Fametro - Unifametro

marcondes.alexandre@professor.unifametro.edu.br

Área Temática: Engenharia de Software e Computação em Nuvem

Área de Conhecimento: Ciências Tecnológicas

Modalidade: Iniciação Científica

RESUMO

Introdução: Em um mundo onde os dados são o novo petróleo, as organizações estão em uma corrida constante para não apenas coletar, mas também gerenciar e interpretar um oceano de informações. Neste cenário, as tecnologias voltadas para negócios e o gerenciamento de dados emergem como faróis de luz, guiando empresas através das águas turbulentas da era digital. É neste contexto que nos debruçamos sobre as soluções inovadoras que definirão o futuro dos negócios. **Objetivo:** Transformar a empresa por meio da centralização dos dados em uma cultura **Data-Driven**, em que as decisões são tomadas com o embasamento nos dados de forma confiável, centralizada, de fácil acesso e análise. **Metodologia:** Para a construção do Datawarehouse (DW), será utilizado a tecnologia do **Azure Synapse Analytics**, que permite um grande armazenamento e processamento de dados de forma organizada através de uma arquitetura computacional de cluster distribuído, através da nuvem pública **Microsoft Azure** com o uso de uma ferramenta de entrada de dados, chamada **Azure Data Factory**. Assim, incorporado a este modelo teremos uma implementação de **inteligência artificial generativa** visando revolucionar o atendimento ao cliente e a análise de dados, reduzindo custos significativamente. Os modelos de IA podem automatizar a geração de relatórios, identificar padrões ocultos nos dados e fornecer insights preditivos, permitindo uma tomada de decisão mais rápida e informada. Além disso, chatbots avançados podem oferecer suporte ao cliente 24/7, garantindo respostas imediatas e personalizadas, o que melhora a satisfação do cliente e libera a equipe humana para tarefas mais complexas. **Resultados e Discussão:** Com a





construção do DW corporativo, as análises serão mais rápidas e eficientes, além de possuir uma única fonte de informação, assim evitando tomada de decisões por intuição. **Considerações finais:** A cultura **Data-Driven** já é uma realidade e ganha mais força à medida que as tecnologias avançam e a geração de dados aumenta. Com a adição de IA generativa, torna-se cada vez mais necessário ter um bom gerenciamento dos dados para a tomada de decisão, otimizando recursos e maximizando resultados.

Palavras-chave: IA Generativa, datawarehouse, data-driven, computação em nuvem

Referências:

Computação em Nuvem para Internet das Coisas: Arquiteturas, Padrões e Desafios. RIGHI, Rodrigo da Rosa; BITTENCOURT, Luiz Fernando; CHARÃO, João Paulo. Computação em Nuvem para Internet das Coisas: Arquiteturas, Padrões e Desafios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2018.

Serviços de Nuvem: Conceitos, Modelos e Arquiteturas

MAHMOOD, Zaigham. Serviços de Nuvem: Conceitos, Modelos e Arquiteturas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2023.

