

Cofinanciado por:



FICHA DE PROJETO (PT)

ICANs | INTELLIGENT CUSTOMER AND ADVANCED NATURAL SYSTEMS

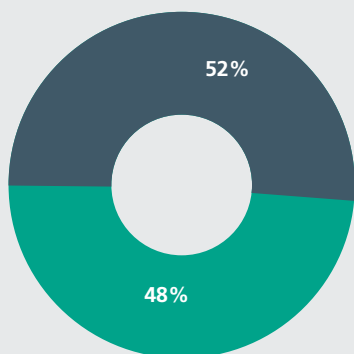
Projecto nº: 048958

Apoiado no âmbito do Sistema de Incentivos: Sistema de Incentivos às Empresas - Investigação e Desenvolvimento Tecnológico - Projetos de I&D em Copromoção.

Parceiros: NOS Inovação (Líder); NOS Comercial; Associação Fraunhofer Portugal Research.

Data de início: 08/08/2020
Data de conclusão: 30/06/2023

Custo total elegível: 1.126.376,88€
Apoio financeiro da EU: 585.497,98€ (FEDER)



■ APOIO FINANCEIRO DOS COPROMOTORES
■ APOIO FINANCEIRO DA EU

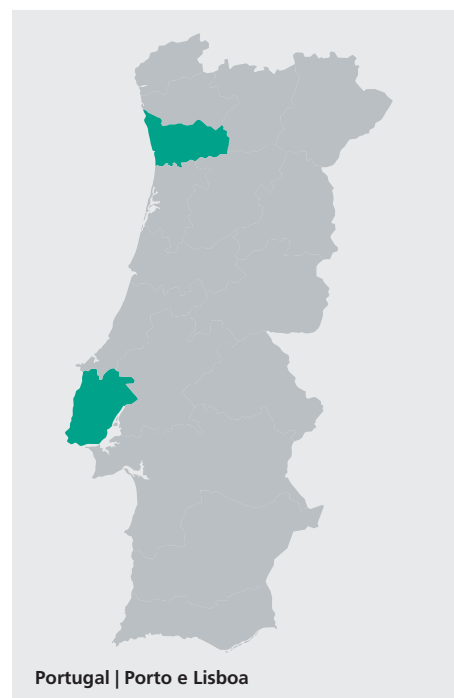
Síntese do Projeto

Na perspetiva de uma base de consumidores muito grande e cujas necessidades estão em constante evolução, o setor de telecomunicações enfrenta hoje diversos desafios. Um deles é a competitividade, onde cada decisão tem um forte impacto na sua colocação no mercado. Como tal, o conhecimento especializado pode não ser suficiente e as decisões devem ser baseadas na análise de dados para garantir um resultado e uso de recursos mais informado e eficaz.

O principal objetivo de uma empresa de telecomunicações é garantir a satisfação dos seus clientes com os seus produtos e serviços e, consequentemente, a melhoria contínua da experiência do utilizador da qualidade do serviço. Atualmente, estruturas integrativas para processamento de dados geralmente carecem de recursos de Aprendizagem Automática, contando apenas com módulos de Inteligência de Negócios simples ou um pequeno número de modelos implementados,

que não são adaptados para o setor de telecomunicações.

Este projeto visa construir uma única plataforma de análise flexível e inteligente integrada num ambiente de nuvem com desempenho em tempo real. Esta estrutura abrangerá recursos preditivos e autónomos para apoiar a qualidade do serviço de



telecomunicações e aprimorar a experiência do utilizador usando dados de uso e de qualidade do serviço de dispositivos e infraestrutura interna da NOS. A arquitetura proposta será avaliada em três casos de uso inovadores:

- 1. Caso de Uso #1:** Conversa Natural com assistente de ICANs nas lojas físicas da NOS
- 2. Caso de Uso #2:** Lançamentos de Software Inteligente
- 3. Caso de uso #3:** Fatiamento de rede baseado em políticas para segurança de IoT com suporte de 5G.

Neste cenário, a Fraunhofer AICOS desenvolverá métodos de Inteligência

Artificial para implantação nesta plataforma nas áreas de Compreensão de Linguagem Natural (NLU), para melhor entender o sentimento do discurso e agir de acordo durante a interação com um cliente; Localização de Interior para localização de dispositivos na rede para recomendação de melhorias da configuração para os utilizadores de IoT; Sistemas de Recomendação para melhorar a experiência do utilizador, recomendando conteúdo com base no perfil deste; e, Segurança da Rede, através da deteção de comportamentos anómalos no tráfego da rede.

A estratégia de negócios da NOS é usar o ICANs como uma ferramenta de

desempenho de meta-análise inteligente associada ao IP existente em termos de Processamento de Linguagem Natural e Aprendizagem Automática para aproveitar as necessidades não aproveitadas no mercado de Inteligência Artificial (IA) aplicada ao setor de telecomunicações. Um dos resultados esperados é alavancar a experiência do cliente NOS ao abordar a IA aplicada nas telecomunicações para a criação de uma comunidade de clientes NOS. O objetivo do projeto é avançar rapidamente de forma a posicionar-se numa posição favorável, alavancando esta tração com o parceiro NOS Comunicações de forma a escalar completamente o negócio e dirigir-se ao mercado europeu.

Fotos, vídeos ou outros materiais de disseminação

