



Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.



jornaldocomercio.com/mercadodigital



Salesforce lança Agentforce, evolução dos chatbots

A Salesforce, plataforma de CRM integrada a dados e Inteligência Artificial (IA), anunciou a disponibilidade geral do Agentforce, uma nova camada na Salesforce Platform que permite que empresas criem e implementem agentes de IA que podem agir de forma autônoma em qualquer função de negócios.

A aposta da multinacional é de que o Agentforce vá além dos chatbots e copilotos, usando habilidades avançadas de raciocínio para tomar decisões e agir, como resolver casos de clientes, qualificar leads de vendas e otimizar campanhas de marketing.

A ferramenta não depende do envolvimento humano para realizar o trabalho e pode ser acionada por alterações nos dados, regras de negócios, automações pré-criadas ou sinais por meio de chamadas de API de outros sistemas.

“O Agentforce está redefinindo aquilo que é possível nos negócios e indo além, dando início a uma nova era de abundância de IA e forças de trabalho ilimitadas que ampliam cada funcionário, constroem relacionamentos mais profundos com os clientes e impulsionam um crescimento e uma lucratividade sem precedentes”, comenta Marc Benioff, presidente do conselho de administração e CEO da Salesforce.

A superação dos chatbots



Benioff preside o conselho de administração e é CEO da Salesforce

tradicionais se dá na medida em que consegue lidar com uma ampla gama de tarefas, das mais simples às mais complexas, com tópicos e ações pré-criados para o suporte ao cliente. Os usuários podem personalizar agentes pré-construídos para atender a qualquer setor e qualquer caso de uso, como varejo, com tópicos de gerenciamento de pedidos ou serviços financeiros com tópicos de suporte a faturamento e pagamento.

Uma nova pesquisa da Salesforce mostra que os consumidores dos EUA podem passar até nove horas interagindo com o atendimento ao cliente para ten-

tar resolver um único problema - e, em média, 67% dos consumidores ficam frustrados quando o atendimento ao cliente não consegue resolver seus problemas instantaneamente, optando por abandonar cerca de um terço das interações com o SAC. Isso representa uma grande oportunidade de melhorar a experiência do cliente com os agentes.

O lançamento da multinacional inclui agentes prontos para uso que são fáceis de personalizar e implantar com ferramentas de baixa programação ou sem programação e que funcionam 24 horas por dia em qualquer canal.

Porto Digital lança programa de internacionalização

Ambiente de inovação referência no Brasil, o Porto Digital, que nasceu em Recife (PE), deu o pontapé para o Programa de Internacionalização de Empresas Inovadoras. O anúncio foi feito em Aveiro, Portugal, na sede do Porto Digital Europa.

O objetivo é facilitar a chegada das empresas pernambucanas de base tecnológica na Europa, por meio do Porto Digital Europa. As inscrições para participar da seletiva estão abertas até 18 de dezembro, no site <https://bit.ly/pdeuropa>.

Dez empresas serão sele-

cionadas para participarem do programa que tem dez meses de duração, iniciando com quatro meses de atividades online seguidos por seis meses presenciais, em Portugal.

“Esse suporte que estamos dando a essas empresas é apenas o primeiro passo delas na Europa. Tenho certeza de que esses empresários terão um futuro brilhante e de muito sucesso com a internacionalização de suas empresas”, afirma o diretor de Inovação e Competitividade Empresarial do Porto Digital, Heraldo Ourem,

O parque conta com mais de 18 mil colaboradores distribuídos em mais de 415 empresas, gerando um faturamento anual de R\$ 5,4 bilhões. Além disso, expandiu sua presença para Caruaru, Goiás e Portugal.

Para se inscrever, as empresas devem ter CNPJ constituído em Pernambuco, apresentar receita recorrente e contar com pelo menos dois sócios ou gestores dedicados ao negócio. Após a seleção, as empresas selecionadas deverão investir R\$ 9.681,75 como contrapartida no programa.

BNDES Garagem seleciona 100 startups para o ciclo de 2024

O BNDES selecionou 100 negócios para participar do BNDES Garagem 2024, programa gratuito de apoio a empreendedores e startups comprometidos com a resolução de desafios socioambientais.

Neste ciclo, 50 startups serão apoiadas pelo módulo de criação, para ajudar nos primeiros passos do negócio, e outras 50 pelo módulo de tração, para expansão de empreendimentos

já existentes.

Mais de 1.840 projetos se inscreveram para participar do programa. Entre os selecionados, 42% estão localizados nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste. Além disso, 61% dos negócios possuem mulheres como representantes e 47% pessoas pretas ou pardas. Seleção priorizou negócios que se destacaram pelo uso de inteligência artificial (IA).

Crypto.com nomeia Thales Freitas gerente-geral do Brasil

A Crypto.com anunciou a nomeação de Thales Freitas como gerente-geral do Brasil. Com mais de 15 anos de experiência em finanças, tecnologia B2B e fintech, ele traz conhecimento em desenvolvimento e expansão na América Latina.

Freitas construiu uma sólida carreira no mercado de capitais, tendo se especializado na construção e gestão de negócios em segmentos emergentes. Recentemente, atuou como CEO da Bitso no Brasil, com foco na expansão da usabilidade, acessibilidade e segurança de ativos criptográficos e na aceleração da inclusão financeira dos brasileiros. Antes de ingressar na Bitso, ele foi gerente nacional da Global66 e, anteriormente, ocupou cargos de liderança no Citibank e no HSBC. Ele é formado em economia pelo Ibmecc.

“Estou entusiasmado por me juntar à Crypto.com para acelerar a adoção de criptomoeças no Brasil. O mercado representa uma enorme oportunidade de crescimento e estamos focados em continuar expandindo nossa presença na região para garantir que as pessoas tenham acesso a ativos de criptografia em uma plataforma segura, regulamentada e em conformidade”, aponta.

Em dezembro de 2022, a Crypto.com obteve a Licença de Instituição de Pagamento (EMI) no Banco Central do Bra-

CRYPTO.COM/DIVULGAÇÃO/JC



Freitas tem mais de 15 anos de experiências em várias áreas

sil. Com isso, a empresa poderá oferecer serviços regulamentados de carteira fiduciária para clientes no país. O cartão Visa da Crypto.com também está disponível em território nacional desde novembro de 2021, oferecendo aos clientes a possibilidade de fazer compras com moeda fiduciária local e suas criptomoeças. De acordo com um relatório da Chainalysis de setembro de 2024, o Brasil ocupa a 10ª posição no índice global de adoção de criptografia.