



Caso de estudo Claranet Portugal - **Pestana Hotel Group**

Case
study

PESTANA
HOTEL GROUP

Pestana Hotel Group impulsiona inovação com solução segura de IA Generativa da Claranet Portugal

O Pestana Hotel Group

Com mais de cinco décadas de sucesso, o Pestana Hotel Group é o maior grupo multinacional de origem portuguesa no setor do Turismo. Fundado em 1972, com a abertura do primeiro hotel no Funchal – o atual Pestana Carlton Madeira –, o grupo está hoje presente na Europa, Américas e em África, com um **portefólio de mais de 100 hotéis e 12.000 quartos sob gestão direta, que recebem mais de 3.5 milhões de Clientes por ano.**

Na hotelaria, o principal negócio do grupo, opera com quatro marcas distintas: Pestana Hotels & Resorts, Pestana Collection Hotels, Pestana Pousadas de Portugal e Pestana CR7 Lifestyle Hotels, cada uma concebida para proporcionar experiências únicas, ajustadas ao perfil e às expectativas de cada cliente. Com o objetivo de oferecer produtos completos e atrativos, o grupo está ainda presente noutras áreas de negócio, nomeadamente imobiliário turístico, time sharing, golfe, casinos e indústria.

O desafio

A Inteligência Artificial (IA) Generativa estabeleceu-se como uma **tecnologia disruptiva, fundamental para as organizações que procuram não só otimizar operações, mas também fomentar uma cultura de inovação contínua e assegurar uma vantagem competitiva sustentada** - através da automação de tarefas e/ou da geração de informação para suportar a tomada de decisão.

O Pestana Hotel Group, reconhecendo este potencial, procurou um parceiro capaz de implementar uma solução de IA Generativa que fosse simultaneamente poderosa, segura e abrangente, acessível a todos os seus colaboradores, funcionando como um assistente para melhoria da produtividade e criatividade no seu quotidiano profissional.

O desafio tecnológico era disponibilizar modelos de IA Generativa, nomeadamente LLMs (Large Language Models), para toda a estrutura do Pestana Hotel Group, de forma segura, que respondesse aos três pilares da estratégia de inovação do Grupo: **melhorar a experiência do cliente, aumentar a eficiência das operações e preparar a organização para o futuro.**



Gonçalo Oliveira
Executive Board
Member & CIO
Pestana Hotel Group



Sentimos uma necessidade muito grande de aplicar Inteligência Artificial Generativa ao nosso negócio. E procurámos um parceiro que nos ajudasse a acelerar essa utilização. A Claranet foi a empresa parceira que identificámos logo em primeiro lugar."

Os requisitos

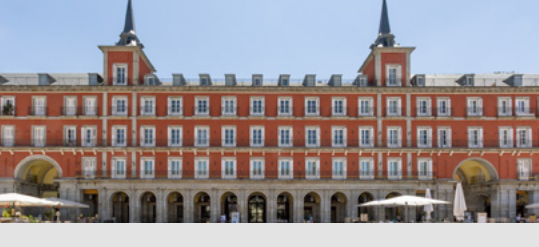
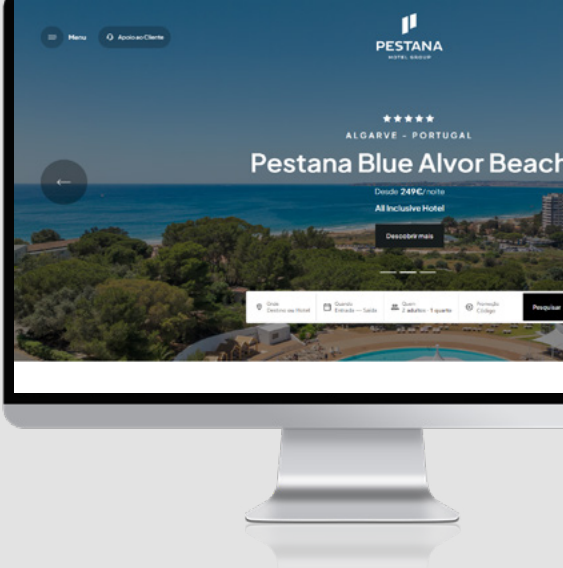
O modelo de IA Generativa desejado precisava de responder a três requisitos fundamentais: a **segurança da informação, a diversidade de possibilidades inerentes à solução escolhida**, e a seleção de um parceiro que pudesse complementar a escolha da melhor solução com implementação rápida e eficaz - incluindo suporte e formação às equipas internas para utilização da ferramenta da melhor forma.

A solução

A Claranet Portugal desenvolveu uma solução de IA Generativa para o Pestana Hotel Group que responde a estes requisitos de forma integrada e inovadora, através de uma equipa multidisciplinar e especializada.

A solução tem por base **modelos de IA Generativa implementados On-Premises, utilizando infraestrutura dedicada, exclusiva e otimizada para IA** - uma abordagem que garante um maior controlo sobre a privacidade dos dados e oferece baixa latência, essencial para muitas aplicações empresariais. Para garantir flexibilidade e acesso aos mais recentes avanços, a solução integra e utiliza, de forma complementar, modelos de IA Generativa disponibilizados pelos principais players mundiais.

Um dos pilares da solução é o seu **modelo de acesso, concebido para que todos os colaboradores do Pestana Hotel Group possam utilizar e beneficiar das capacidades da IA Generativa, seja em contexto profissional ou pessoal.** Esta democratização é fundamental para fomentar a inovação em todos os níveis da organização.



A Claranet Portugal implementou um programa de formação abrangente para a equipa do Pestana Hotel Group, que visa não só capacitar os colaboradores a tirar o máximo partido da solução implementada - **com foco em IA Generativa, técnicas de prompt engineering e na utilização da interface de utilizador** -, mas também a utilizar outras ferramentas de IA Generativa disponíveis no mercado de forma consciente e segura, com especial atenção para os riscos associados à segurança de dados em ferramentas freemium.



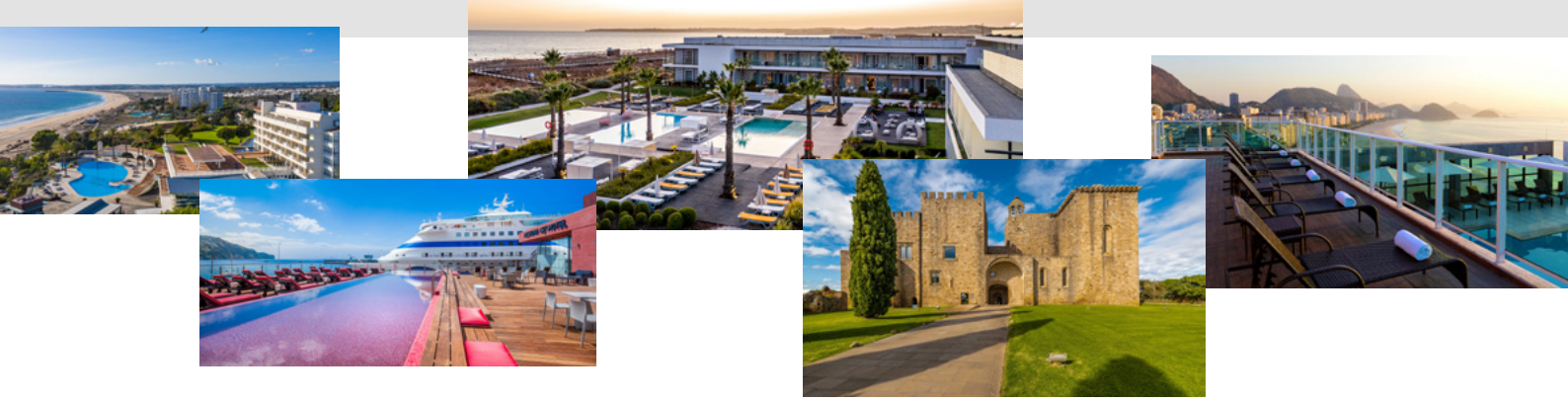
O nosso maior desafio era combinar uma plataforma On-Premises - utilizando este potencial de privacidade e de segurança que ela oferece - com as Clouds públicas e as plataformas de modelos que hoje já são conhecidos no mercado, garantindo que para os colaboradores não havia disrupção na forma como viam a utilização destas ferramentas e como as conhecem. E, simultaneamente, utilizando e desenvolvendo um interface muito dedicado e customizado ao grupo Pestana, que permitisse utilizar o máximo de criatividade dos colaboradores e tirar o máximo de produtividade na aplicabilidade dessa tecnologia."



João Mira Santiago
Executive Director
Claranet Portugal

A solução foi ainda concebida para permitir que os colaboradores do Pestana Hotel Group possam, de forma autónoma, utilizar os vários modelos de linguagem (LLMs) disponíveis na interface de utilizador da IA Generativa para **melhorar a velocidade e a qualidade do seu trabalho diário, adaptando a tecnologia às suas necessidades específicas.**

No fundo, o desenvolvimento desta solução permite conjugar o valor acrescentado que a IA pode trazer ao Grupo com o fator humano e conhecimento das necessidades dos clientes, trazido por cada colaborador.



Os benefícios

A visão de inovação proporcionada pela solução da Claranet Portugal transcende a simples implementação tecnológica. Trata-se de cultivar um **ambiente de melhoria contínua onde a inovação é descentralizada, que potencia a eficiência**, torna a segurança de dados uma prioridade e a organização mais ágil e adaptável.

Ao colocar ferramentas poderosas nas mãos de todos os colaboradores e fornecer a formação necessária, o Pestana Hotel Group impulsiona, com a ajuda da Claranet Portugal, a inovação orgânica e a resolução de problemas de forma criativa em todas as áreas. A flexibilidade da arquitetura híbrida e a autonomia dos utilizadores permitem, ainda, ao Pestana Hotel Group adaptar-se rapidamente às novas exigências do mercado e às evoluções da própria tecnologia de Inteligência Artificial.

Os benefícios mais imediatos são:

- Combinação de modelos On-Premises e formação em Segurança, que garante uma responsável adoção da IA Generativa - protegendo os ativos de informação do Pestana Hotel Group;**
- Automação de tarefas e otimização de processos através de workflows personalizados, que se traduz diretamente em ganhos de eficiência, melhoria da qualidade e dos serviços prestados ao Cliente;**
- Pestana Hotel Group na linha da frente da transformação digital, capacitando todas as suas equipas a explorar plenamente o potencial da IA Generativa - e impulsionando a competitividade e a excelência operacional em todas as suas vertentes.**

A colaboração entre o Pestana Hotel Group e a Claranet Portugal na implementação desta solução de IA Generativa demonstra uma abordagem estratégica e multifacetada à inovação. Ao focar na acessibilidade, segurança, capacitação e flexibilidade, a Claranet Portugal não está apenas a fornecer tecnologia, mas a **construir as bases para uma transformação digital inteligente e sustentável no Pestana Hotel Group.**

A solução de IA Generativa implementada para o Pestana Hotel Group está ainda em total conformidade com as normas europeias relativas à Inteligência Artificial, garantindo a segurança e a privacidade dos dados em todas as suas aplicações.



Ao democratizar a inovação, significa que eu deixo a cada um dos colaboradores poder ser ele o maestro do que quer fazer. E isso é uma vantagem, para uma organização - que tem a nossa cultura, que tem os nossos valores, que tem os nossos princípios - enorme. E isso vai tornar-nos muito mais distintivos naquela que é a nossa atividade."



Gonçalo Oliveira
Executive Board
Member & CIO
Pestana Hotel Group



O futuro

A solução da Claranet Portugal, flexível e escalável, abre caminho para a criação e implementação de novos projetos de IA Generativa no Pestana Hotel Group com base em use cases relevantes para a empresa em cada momento.

Trata-se de uma parceria que **impulsiona a inovação inteligente e sustentável do Pestana Hotel Group**, hoje e sempre que exista oportunidade de tirar partido das tecnologias mais inovadoras do mercado, materializando o compromisso do Grupo com a inovação.



O futuro desta solução passa muito pelo aumento da produtividade, que esperamos que seja sentida pela própria organização. Onde é que se mede a produtividade? Mede-se na capacidade de tomar decisões com mais agilidade e com melhor informação - quer na criatividade dos colaboradores, quer no processo de melhoria contínua dos seus processos internos."

João Mira Santiago
Executive Director
Claranet Portugal



Para mais informações sobre a oferta Claranet Portugal e seus benefícios consulte:

claranet.com/pt

Key
Service



Data & AI - IA Generativa

claranet

Make
modern
happen®