

NTT DATA cria Motor Inteligente de Recomendações para a EDP

O cliente

A EDP Comercial, com mais de 3 milhões de clientes, é uma referência no setor da Energia, reconhecida pela sua forte orientação para o cliente, pela aposta em energias limpas e sustentáveis e investimento contínuo na inovação digital.

Num contexto marcado pela crescente exigência dos consumidores, pela transição energética e pela necessidade de promover comportamentos mais sustentáveis, a empresa procura oferecer experiências cada vez mais personalizadas, relevantes e proativas ao longo da jornada digital.

Com uma estratégia focada na personalização, a EDP Comercial pretende reforçar a sua proposta de valor, melhorar a experiência dos clientes e promover a adoção de produtos e serviços ajustados às necessidades de cada consumidor, contribuindo simultaneamente para o aumento da eficiência energética e redução da pegada ambiental.

O desafio

A **EDP** desafiou a **NTT DATA** a desenvolver uma solução capaz de **transformar dados em recomendações inteligentes e personalizadas**, adaptadas ao perfil, comportamento e contexto de cada cliente.

O objetivo era garantir que cada recomendação apresentada fosse relevante, útil e acionável, evitando sugestões desadequadas, como recomendar equipamentos incompatíveis com a habitação ou com os equipamentos já existentes, assegurando que cada interação acrescentasse valor ao cliente.

Transformar dados em recomendações inteligentes, relevantes e acionáveis, adaptadas às necessidades e ao contexto de cada cliente.

Para além da personalização da experiência digital, a solução deveria contribuir para uma **relação mais próxima** e duradoura entre a **EDP** e os seus **clientes**, promovendo uma maior literacia energética e uma compreensão mais aprofundada dos seus **padrões de consumo**.

Desta forma, a **EDP procurava reforçar o seu posicionamento como parceiro de confiança na gestão da energia**, alargando a sua proposta de valor para além do papel tradicional de fornecedor de energia, respondendo assim às crescentes expectativas dos clientes por experiências mais relevantes, personalizadas e orientadas para as suas necessidades.

Simultaneamente, a solução deveria **apoiar os clientes** na adoção de comportamentos mais eficientes e sustentáveis, sugerir produtos e serviços adequados aos seus perfis de consumo e disponibilizar uma arquitetura preparada para evoluir, escalar e se integrar de forma consistente nos diferentes canais digitais da organização.

 © 2026 NTT DATA, Inc.

A Solução

Para responder a este desafio, a NTT DATA desenvolveu um Motor Inteligente de Recomendações *(Next Best Action Engine)* capaz de transformar dados provenientes de múltiplas fontes em recomendações personalizadas e acionáveis, apoiando cada cliente com sugestões relevantes ao longo da sua jornada digital.

Assente em dados, *analytics* e inteligência artificial, a solução analisa informação como as características da habitação, padrões de consumo, equipamentos instalados, perfil digital e histórico de interação, transformando-a em recomendações ajustadas às necessidades específicas de cada cliente. Ao contrário de um motor de recomendações convencional, baseado exclusivamente em modelos de *Machine Learning*, a solução combina diferentes componentes inteligentes que trabalham de forma complementar para garantir recomendações relevantes, elegíveis e com valor efetivo para o cliente.

No centro da arquitetura encontra-se um modelo de ***Collaborative Filtering***, que identifica preferências com base no comportamento de clientes semelhantes. Este modelo é complementado por um **Motor de Regras**, responsável por garantir a elegibilidade de cada recomendação de acordo com as características do cliente e com as políticas de negócio.

A solução integra ainda um ***Business Case Simulator***, que calcula indicadores como poupança potencial, retorno do investimento (ROI) e período de *payback* para recomendações associadas à aquisição ou substituição de equipamentos, permitindo ao cliente perceber os benefícios económicos de cada opção (ex.: painéis solares). Por fim, um ***Recommendation Weighter*** ajusta dinamicamente a prioridade das recomendações em função do contexto do cliente, da sazonalidade e da estratégia comercial, permitindo ao negócio adaptar rapidamente o comportamento do motor sem necessidade de alterar os modelos analíticos.

A solução é também responsiva ao *feedback* do cliente, permitindo ajustar as recomendações apresentadas nas interações seguintes. Por exemplo, sempre que um cliente indica não ter interesse numa determinada recomendação, essa sugestão entra em quarentena durante um período definido, evitando que volte a ser apresentada de imediato, contribuindo para uma experiência mais relevante e personalizada.

Todas estas capacidades são disponibilizadas através de APIs, assegurando uma integração simples com os canais digitais da EDP e permitindo disponibilizar recomendações personalizadas de forma consistente e em tempo real.

A implementação foi realizada de forma evolutiva, através de diferentes vagas, permitindo validar rapidamente uma base funcional, incorporar *feedback* dos utilizadores e preparar a industrialização da solução. Esta abordagem assegurou uma evolução sustentável da plataforma, preparada para escalar de um piloto inicial para uma base potencial de centenas de milhares ou até mesmo milhões de clientes.



 © 2026 NTT DATA, Inc.

Os benefícios para o Cliente

A implementação desta solução proporcionou benefícios claros, tanto ao nível da experiência do cliente como do negócio :

Para o cliente

- **Experiência personalizada e relevante** ao longo de toda a jornada digital;
- **Maior valor percebido**, com recomendações alinhadas com necessidades reais e estimativa do potencial do retorno do investimento;
- **Apoio na redução de custos energéticos** e melhorias na eficiência;
- **Contributo para sustentabilidade e redução da pegada ambiental.**

Para o negócio

- **Aumento da eficiência comercial** através de recomenda ções direcionadas e com maior probabilidade de conversão;
- **Fidelização de clientes:** Transformar dados reais em recomendações de produtos e serviços mais relevantes para o cliente, aumentando o potencial de fidelização;
- **Redução do time-to-market** na criação e disponibilização de novas recomendações e serviços;
- **Escalabilidade**, passando de pilotos (~700 utilizadores) para bases potenciais de centenas de milhares de clientes.

Para a transformação digital

- **Criação de uma base sólida de inovação contínua**, suportada por dados e IA;
- **Evolução para uma experiência omnicanal**, com recomendações adaptadas em tempo real;
- **Capacidade de aprendizagem constante**, com otimização baseada no comportamento do cliente.



Porquê a NTT DATA?

A NTT DATA é uma empresa líder em serviços de negócio e tecnologia, com receitas superiores a 30 mil milhões de dólares, que trabalha para 75% das empresas do Fortune Global 100. Está empenhada em acelerar o sucesso dos clientes e em gerar um impacto positivo na sociedade através da inovação responsável. É um dos principais fornecedores mundiais de inteligência artificial e infraestruturas digitais, com capacidades incomparáveis em IA à escala empresarial, *cloud*, segurança, conectividade, centros de dados e serviços de aplicações.

Os seus serviços de consultoria e soluções sectoriais ajudam as organizações e a sociedade a avançar com confiança e de forma sustentável rumo ao futuro digital. Como *Global Top Employer*, conta com especialistas em mais de 70 países. Oferece ainda aos seus clientes acesso a um sólido ecossistema de centros de inovação, bem como a parceiros estabelecidos e *startups*. A NTT DATA faz parte do NTT Group, que investe mais de 3 mil milhões de dólares por ano em investigação e desenvolvimento (I&D).

Saiba mais em:

pt.nttdata.com

 © 2026 NTT DATA, Inc.