

## **O Grupo Wertheim investe US\$ 40 milhões e lança a Illumia, uma empresa de serviços de IA generativa humanizada**

*A Illumia oferece serviços a empresas que buscam maximizar a satisfação e a fidelidade dos clientes por meio de soluções de Inteligência Artificial Generativa humanizada que reduzem significativamente o custo de aquisição, atenção e retenção de clientes. A Illumia já opera no Brasil, na Argentina, no Chile, na Colômbia, no Equador, no México, no Peru, no Uruguai, em Porto Rico e no Caribe e atende a mais de **10 milhões de clientes corporativos** que confiaram em seus serviços.*

**São Paulo, 20 de maio de 2025.** Com um investimento inicial de US\$ 40 milhões, o Grupo Wertheim está lançando a Illumia, uma empresa criada em resposta à disrupção gerada nos negócios pela digitalização, Inteligência Artificial Generativa e novas tecnologias, em um contexto em que os clientes esperam maior personalização e empatia de seus fornecedores de bens e serviços.

Esta é a iniciativa mais ambiciosa e inovadora do mercado para responder aos processos de vendas, atendimento ao cliente e retenção, construída com base em modelos de conversação empáticos impulsionados por soluções de Inteligência Artificial Generativa que emulam conversas humanas e resolvem as necessidades das empresas que fornecem bens e serviços no relacionamento com seus clientes.

A Illumia fornece soluções de Customer Journeys end-to-end (experiências do cliente de ponta a ponta) na modalidade Business Transformational Outsourcing com capacidade para atender dezenas de milhares de interações simultâneas, economizando tempo valioso para cada cliente e custos para as empresas fornecedoras de bens e serviços.

**Daniel Figueirido**, com mais de 25 anos de experiência internacional no mundo da consultoria de negócios, tecnologia e serviços, tem o desafio de liderar esta iniciativa como **CEO & Board Member da Illumia**.

"As empresas que fornecem bens e serviços têm o desafio de competir em um contexto em que os consumidores, usando as possibilidades oferecidas pelos canais digitais, exigem maior personalização nas interações e a experiência é a chave para a fidelidade. O custo da concorrência é um grande desafio para as empresas corporativas que gerenciam um número considerável de clientes", disse Figueirido.

O CEO da Illumia explicou que a nova empresa desenvolveu soluções baseadas em IA generativa que "permitem alcançar a eficiência que as empresas exigem, a partir de

experiências humanizadas e personalizadas para as necessidades de seus clientes, o que aumenta significativamente a satisfação e a fidelidade”.

Figueirido explicou que vários estudos de mercado mostram claramente que os clientes querem interagir com as empresas da maneira e no momento mais conveniente para suas necessidades, de forma consistente e sem interrupções, por meio do canal que escolherem, valorizando os tempos de resposta e a resolução de suas preocupações e/ou inconveniências.

“O desenvolvimento de assistentes digitais baseados em IA generativa que podem interagir e conversar da mesma forma que um ser humano para resolver as necessidades do cliente é a resposta aos desafios enfrentados pelas empresas ao competir por experiências”, disse Figueirido.

A Illumia se apresenta como uma peça-chave na transformação da interação entre as empresas e seus clientes. Para isso, conta com um ecossistema de parceiros estratégicos, como Amazon Web Services, Oracle, Accenture e Overlabs, entre outros.

#### **Sobre o Grupo Wertheim**

*O Grupo Wertheim é uma holding privada regional com mais de 100 anos de experiência, com investimentos diversificados em setores como telecomunicações, seguros, saúde, agronegócios, alimentos e bebidas, desenvolvimento imobiliário, energia e tecnologia. A holding tem presença internacional, com exportações de produtos para os cinco continentes e comercialização de serviços na América do Sul por meio da Vrio Corp, empresa controladora da **DIRECTV Latin America** e da **SKY Brasil**.*