



Solução: **IA/Watson**
Segmento de Mercado: **Serviços de Computador**

SOA Professionals

Pioneira no desenvolvimento de soluções cognitivas para o mercado mexicano e além

A SOA Professionals construiu um negócio bem-sucedido de revenda de software para o mercado financeiro, mas percebeu que ele precisava de uma abordagem mais inovadora para atender às necessidades dos clientes. A empresa foi uma das primeiras a adotar as ferramentas IBM® Watson®, o que permitiu a criação de novas soluções revolucionárias e a liderança da SOA Professionals na introdução da tecnologia cognitiva no México.

Desafio de negócios

Para expandir sua atuação para além de seu mercado central de revenda de software, alcançando os clientes da área financeira do México e lançar novas soluções inovadoras, a SOA Professionals precisava de uma plataforma de tecnologia que provocasse uma mudança nas regras.

Transformação

A SOA Professionals usa o IBM Watson Explorer para desenvolver uma série de soluções baseadas em IA para clientes do setor financeiro, médico, jurídico e de call center, ajudando-os a trabalhar de maneira mais rápida e mais inteligente.

— **Posiciona**
a SOA Professionals como líder de mercado no espaço de TI cognitiva no México

— **Transforma**
ofertas de serviço, fornecendo novas e avançadas soluções de negócios

— **Ajuda**
a conquistar novos negócios de clientes corporativos e outros fornecedores

História de negócios

Ajudando as empresas a alcançar o sucesso

À medida que a quantidade de dados que elas gerenciam, armazenam e analisam cresce exponencialmente, as empresas do México e da América Latina precisam tirar o máximo proveito de seus ativos de dados. Cada vez mais os negócios reconhecem que a descoberta de uma única informação valiosa em um vasto conjunto de dados pode fornecer oportunidades para superar a concorrência ou identificar o candidato ideal para uma posição importante em um novo projeto.

A SOA Professionals ajuda os negócios a revelarem novos insights para conseguir uma vantagem competitiva. Parceira Comercial da IBM desde 2004, a empresa focava suas ofertas originalmente na revenda de soluções para clientes dentro do mercado financeiro do México.

Com o crescimento da empresa e o desenvolvimento de relacionamentos mais fortes com seus clientes, ela começou a prever como poderia usar tecnologias avançadas para solucionar grandes problemas de negócios.

“Nós éramos apenas um dos diversos revendedores de software trabalhando no mercado”, disse Chema Alvarez, Gerente de Vendas, CTO e Co-CEO da SOA Professionals. “Embora tenhamos trabalhado com alguns clientes da área financeira por mais de uma década e eles tenham valorizado nossos conhecimentos, queríamos desenvolver um serviço mais inovador para ajudá-los a trabalhar de uma forma mais inteligente. Para conseguir uma abordagem mais criativa, nós precisávamos de uma plataforma de tecnologia que provocasse uma mudança nas regras.”

No início dessa jornada nós éramos apenas um fornecedor de software entre tantos outros. Graças ao IBM Watson, nós entramos em uma fase absolutamente interessante com infinitas possibilidades de inovação.

Chema Alvarez,
Gerente de Vendas, CTO e Co-CEO, SOA Professionals

História de transformação

Implementando ferramentas cognitivas avançadas

Após uma reunião com um representante da IBM que buscava um parceiro interessado em experimentar uma nova plataforma de tecnologia cognitiva, a SOA Professionals começou a explorar a potencial adoção de uma solução - a antecessora do [IBM Watson Explorer](#) - com capacidade de ler e entender texto não estruturado.

“Nós utilizamos o IBM Watson muito antes de ele se chamar Watson”, conta Chema Alvarez. “Assim que vimos a nova solução, percebi que tínhamos encontrado o que estávamos procurando. Criamos nosso próprio laboratório para desenvolver as capacidades da ferramenta e a oferecemos gratuitamente para um cliente. Essa foi nossa primeira oferta cognitiva e o cliente continua satisfeito até hoje.”

No ano seguinte, a SOA Professionals participou de uma conferência para aprender mais sobre a solução da IBM e começou a planejar o desenvolvimento e o lançamento de novas ofertas de produto baseadas no IBM Watson Explorer e no IBM Watson Developer Cloud para empresas dos setores médico, de finanças, RH e gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).

As capacidades cognitivas das soluções IBM permitem que a SOA Professionals treine esses novos sistemas para analisar e identificar tendências e padrões dentro de grandes bases de dados para casos de uso específicos de segmentos de mercado. Usando o IBM Watson Developer Cloud, a empresa integra o aplicativo Watson a suas ofertas de software.

Por exemplo, para equipes de RH, a SOA Professionals desenvolveu o aplicativo Cognitive Head Hunter para ajudar empresas de recrutamento a selecionar os melhores talentos. A SOA Professionals treinou a solução Watson para reconhecer critérios específicos em currículos, testes de emprego e avaliações psicológicas, capacitando-o a revelar os candidatos mais adequados para a vaga.

A empresa também criou o Cognitive Legal Advisor, um aplicativo que oferece suporte para empresas que analisam grandes volumes de contratos e documentos jurídicos. Para permitir uma tomada de decisões mais rápida, a solução seleciona automaticamente os assuntos mais relevantes nos documentos e os encaminha para os advogados e as equipes administrativas mais adequados.

Para o setor de assistência médica, a SOA Professionals desenvolveu o Cognitive ICD10 para ajudar equipes médicas a fornecer diagnósticos mais rápidos e precisos. Quando prestadores de assistência médica fazem relatórios detalhando os sintomas do paciente, a solução avalia os dados e fornece orientações para o diagnóstico.

A SOA Professionals também utiliza o [Watson Assistant](#) para ajudar seus clientes na interação com as ferramentas cognitivas do sistema. Em vez de perder tempo clicando em vários menus, os usuários podem fazer perguntas em seu idioma natural para um assistente virtual, que converte a fala em texto e fornece uma resposta.

“As ferramentas Watson são simplesmente incríveis em sua capacidade de facilitar nossas realizações”, comenta Chema Alvarez. “Enquanto avançamos com o Watson, também procuramos expandir nosso uso do portfólio IBM Cloud.”

A SOA Professionals já utiliza os produtos [IBM Db2®](#) e [IBM Informix®](#) para armazenar os dados gerados por suas soluções cognitivas e o [IBM Operational Decision Manager](#) para permitir que os clientes transformem esses dados em insights válidos. Nos próximos anos, a empresa pretende integrar mais ferramentas da IBM em suas ofertas de serviço.

“Trabalhei como um Parceiro Comercial IBM durante 15 anos”, diz Chema Alvarez. “Durante todo esse tempo, a IBM sempre nos apoiou. Nós trabalhamos junto com vários outros grandes fornecedores, mas nenhum deles oferece o nível de assistência da IBM. Ela não só nos ajuda a projetar e a criar as soluções, mas também oferece um excelente suporte em termos comerciais, capacitando-nos a firmar contratos e acordos comerciais com os clientes mais exigentes.”

História de resultados

Liderando o caminho no mercado

Trabalhando com a tecnologia IBM Watson, a SOA Professionals transformou seus negócios e suas ofertas de serviço, conquistou novos clientes e a se tornou uma pioneira no uso de ferramentas de IA para empresas no México.

Seu uso da tecnologia IBM Watson transformou a SOA Professionals em um negócio totalmente focado em IA e espaço cognitivo. O trabalho revolucionário com o IBM Watson resultou na liderança do mercado e transformou a empresa no fornecedor preferido para soluções cognitivas no México. De fato, seus clientes entregam mais da metade de todas as instâncias do Watson no mercado mexicano.

As ideias inovadoras da empresa para soluções cognitivas na América Latina criaram uma grande demanda para a SOA Professionals de outros Parceiros Comerciais IBM interessados em expandir sua atuação em serviços cognitivos. Em alguns casos, outros provedores de serviços finais acreditam que as soluções são muito boas para serem à SOA Professionals para obter orientações e suporte de especialistas, proporcionando à empresa a liderança em uma série de novos empreendimentos colaborativos e a geração de novos e válidos fluxos de renda.

“Agora, oferecemos nossos conhecimentos sobre o Watson para outros fornecedores, para que eles possam colocar seus próprios produtos no mercado rapidamente”, conta Chema Alvarez. “É claro que poderíamos ter adotado outra abordagem, imaginando que a ajuda a possíveis concorrentes poderia reduzir nossa participação no mercado. De fato, nós reconhecemos o valor da propagação do uso da tecnologia Watson, pois a maior visibilidade das soluções gerou mais consultas à nossa empresa.”

Com essas novas ofertas de serviço, a SOA Professionals ganhou novos clientes ávidos por demonstrações e Provas de Conceitos para permitir que as empresas explorem o potencial da implementação de soluções de IA na solução de problemas cruciais bastante conhecidos.

“Há um sentimento de grande admiração quando os clientes observam a tecnologia Watson em ação pela primeira vez”, diz Chema Alvarez. “O único problema é que, às vezes, possíveis clientes finais acreditam que as soluções são muito boas para serem verdade! Às vezes é preciso fazer algumas demonstrações e dar algumas referências para convencê-los da real existência desses recursos excepcionais.”

Por enquanto, o feedback dos usuários sobre as ferramentas cognitivas da SOA Professionals tem sido positivo. A empresa ouviu coisas muito boas dos clientes em relação à mudança drástica causada por suas soluções na forma como eles executam tarefas importantes. Os usuários estão ansiosos para mostrar suas iniciativas cognitivas para seus conselheiros de gestão, destacando sua abordagem inovadora, com o objetivo de ganhar apoio em novos projetos.

A SOA Professionals conquistou o interesse de novos clientes em nível global, indo muito além de seu mercado central mexicano. Recentemente, a empresa conheceu possíveis clientes corporativos dos Estados Unidos, além de um Parceiro Comercial IBM da Nova Zelândia interessado em oferecer soluções Watson para seus clientes.

“Nós nos tornamos divulgadores reais do Watson”, conclui Chema Alvarez. “Quando abordamos novos clientes e contamos nossa história, é como se estivéssemos abrindo seus olhos para uma maneira totalmente nova de se trabalhar. No início dessa jornada nós éramos apenas um fornecedor de software entre tantos outros. Graças ao IBM Watson, nós entramos em uma fase absolutamente interessante, com infinitas possibilidades de inovação.”

Sobre a SOA Professionals

SOA Professionals é um fornecedor líder em soluções de TI com sede na Cidade do México, México. Parte da multinacional espanhola Grupo CMC, com foco na oferta de consultoria em terceirização, tecnologia e gestão, a SOA Professionals assumiu a liderança do mercado mexicano no uso de soluções cognitivas para clientes dos setores financeiro, de seguros, de saúde e farmacêutico. A empresa oferece design, desenvolvimento, implementação e suporte contínuo de soluções.

Componentes da solução: [Db2 on Cloud](#), [Informix](#), [Operational Decision Manager on Cloud \(SaaS\)](#), [Watson Assistant Solutions](#), [Watson: Explorer](#)

Dê o próximo passo

Para saber mais sobre o IBM Watson Explorer, entre em contato com um representante da IBM ou um Parceiro Comercial IBM ou visite o website: ibm.com/us-en/marketplace/content-analytics

→ [Converse com o especialista](#)