

Com o objetivo de fornecer uma experiência cada vez mais integrada a clientes, parceiros de negócios e corretores, a [SulAmérica](#) transformou o atendimento em seus canais utilizando inteligência artificial, com apoio e consultoria da IBM Services. O assistente virtual com IBM Watson Assistant é uma solução em nuvem pública da IBM e responde a dúvidas e solicitações em tempo real e em linguagem natural, por texto, tornando a conversação mais amigável ao compreender termos regionais e questões mais complexas, proporcionando um atendimento humanizado, ágil e proativo. Apenas em 2020, foram um milhão e meio de atendimentos, com um NPS de 63 e índice de solução no primeiro contato de 97% dos casos.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Medicina S/A, em 16.10.2020