

Nota à imprensa

05.10.21

A IBM é a parceira estratégica da Cemig no Projeto Cliente +, que tem como escopo a integração de todos os canais de atendimento em uma única plataforma (omnichannel), com o uso de inteligência artificial e de funcionalidades para um atendimento rápido e fácil para o cliente. Antes dessa parceria, 14 fornecedores prestavam serviços de atendimento ao cliente na Cemig e cuidavam de diferentes canais (call center, Whatsapp, site, agências físicas, totens e etc.), sem que houvesse qualquer integração entre eles. O Projeto Cliente + remunera por resolução no atendimento, não por tempo de atendimento. Essa é uma mudança que beneficia os clientes e reduz custos. Na parceria com a IBM, é prevista uma economia de cerca de R\$ 500 milhões em 10 anos. O programa estará completamente implantado em breve.

A Cemig informa ainda que a parceria com a IBM foi precedida de ampla consulta ao mercado, com a realização de dois Procedimentos de Manifestação de Interesse (PMIs) e a opção pela celebração da parceria com o uso da oportunidade de negócio (inovação trazida pela Lei das Estatais), com a seleção final validada por um comitê técnico composto por funcionários das principais áreas da companhia e com aprovação unânime da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.