

Nota à imprensa

A Cemig esclarece que não possui contrato com a AeC. Isso ocorreu até fevereiro deste ano, quando 14 fornecedores distintos ainda prestavam serviços de atendimento ao cliente à Cemig e cuidavam de diferentes canais (call center, Whatsapp, site, agências físicas, totens e etc.). A AeC era responsável apenas pelo call center.

Atualmente, o atendimento na Cemig é feito por meio do 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 para um atendimento rápido e fácil. A IBM é a parceira estratégica da Cemig nesse projeto.

O Projeto Cliente + remunera por resolução no atendimento, não por tempo de atendimento. Isso 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.