



ACCENTURE INTELLIGENT OPERATIONS - NÓS E AS MÁQUINAS - EP.06

VIDEO TRANSCRIPT

Flavia Couto, líder de Accenture Operations para Brasil e América Latina.

Mudar é a única forma de você estar à frente do tempo.

A Accenture é uma empresa de pessoas. Só dentro da área de operações, no mundo inteiro, nós somos mais de 170 mil pessoas. Eu, particularmente, tenho uma necessidade de estar próximo a gente.

O grande diferencial é a gente entender qual é a dor do cliente, e trabalhar junto para fazer com que essa dor ela seja encerrada, e que um ciclo de mudança, e um ciclo de crescimento aconteça.

Em um dos nossos clientes, nós tivemos um processo de transformação do atendimento bastante emblemático, havia mais de 50 pessoas realizando atendimento a clientes internos. Durante o processo de transformação, várias tecnologias foram sendo aplicadas.

Então, num determinado momento, era um chatbot. Mais para frente, foi uma uma evolução pra uma Inteligência Artificial o índice de satisfação, ele aumentou muito durante todo esse período.

A confiança, ela é extremamente importante para o tipo de trabalho que a gente faz. Nós fazemos a operação em nome do cliente, muitas vezes o resultado final é que vai para o mercado, é resultado desse nosso trabalho.

Estar preparado para o novo faz diferença. E o que a gente busca dentro da Accenture, é preparar tanto as nossas pessoas, quantos nossos clientes para esse processo de transformação.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High
Performance Delivered are
trademarks of Accenture.