



# AUTOATENDIMENTO

## TRANSCRIÇÃO

0:00

### TRILHA SONORA

**LOCUTOR:** Tem coisa mais chata que ficar sem internet bem no dia de home office? Ou no meio de um episódio da sua série preferida? Pior ainda quando a gente fica horas no telefone tentando resolver a situação, e ouve que precisa esperar a visita de um técnico. A Algar Telecom sabe disso, e contou com a ajuda da Accenture pra oferecer um aplicativo onde o assinante resolve sozinho os problemas de conexão.

**AFONSO:** No momento em que o cliente aperta o botão pra iniciar o diagnóstico, a gente faz uma varredura completa dos possíveis locais onde possa estar o erro. Então, a gente olha a qualidade, a gente olha os equipamentos da rede interna e a gente olha os equipamentos da casa do cliente. E aí a gente executa automaticamente a solução de acordo com o diagnóstico feito.

**LOCUTOR:** Com isso, 90% dos problemas são resolvidos sem que o assinante precise ligar pra ninguém, e muito menos esperar por ajuda.

01:00

**AFONSO:** Os clientes têm dado feedback bastante positivo pela praticidade e agilidade e usabilidade do aplicativo. A gente percebeu uma evolução da satisfação do cliente em 30% desde o momento em que a gente começou a jornada até os dias de hoje.

**LOCUTOR:** Este é um exemplo de como a Accenture atua em mais de 40 setores pra entregar todos os dias a promessa da tecnologia e da criatividade humana. Accenture, que venha a mudança.

### FIM DA TRILHA SONORA

01:35

Copyright © 2022 Accenture Todos os direitos reservados.

Accenture e seu logo são marcas registradas da Accenture.