



# Gasmig's Winning Transformation Story:

## Elevating Customer Experience through AI Digital Innovation



Customer  
Gasmig

Website  
[www.gasmig.com.br](http://www.gasmig.com.br)

### About Gasmig

Gasmig (Companhia de Gás de Minas Gerais) is the **distributor of piped natural gas** in the state of Minas Gerais, Brazil, serving as a critical energy partner for the region's **industrial, commercial, and residential** sectors. With a strong emphasis on safety, reliability, and customer-centricity, Gasmig delivers energy solutions to over **95,880 customers**, supporting the state's infrastructure and economic growth. To extend its reach beyond the physical pipeline network, Gasmig also operates an advanced **virtual pipeline distribution system**, supplying liquefied and compressed natural gas to remote areas.

### Challenges and Objectives

With a vision to deliver a robust and modern customer experience and provide relevant information with easy access to its clients, Gasmig recognized the need to simplify complex customer journeys and strengthen self-service capabilities across its growing user base.

Utilities clients –whether residential, commercial, or industrial–faced inconsistent access to essential services such as account management, gas usage tracking, digital payments, service requests, consistent support, and real-time notifications. Therefore, Gasmig decided to innovate through a unified, multilingual self-service platform that could align with evolving consumer expectations, changing business needs, and modern service standards.

To bridge these gaps, Gasmig sought the right partner to implement an integrated digital platform—one that not only streamlines customer interactions and centralizes service access but also supports a unified, open ecosystem that identifies and caters to the diverse needs of multiple stakeholders across their organization's landscape.

### The goal was clear

- ✓ To deliver a multichannel digital experience via web, Android, and iOS platforms
- ✓ To enable digital self-service to reduce dependency on manual service channels
- ✓ To strengthen customer relationships with personalized, humanized digital engagement
- ✓ To automate high-volume, routine inquiries using AI-powered chatbot support
- ✓ To improve accessibility by offering a fully bilingual experience (English and Portuguese)
- ✓ And to streamline service delivery and improve response times through a centralized digital platform

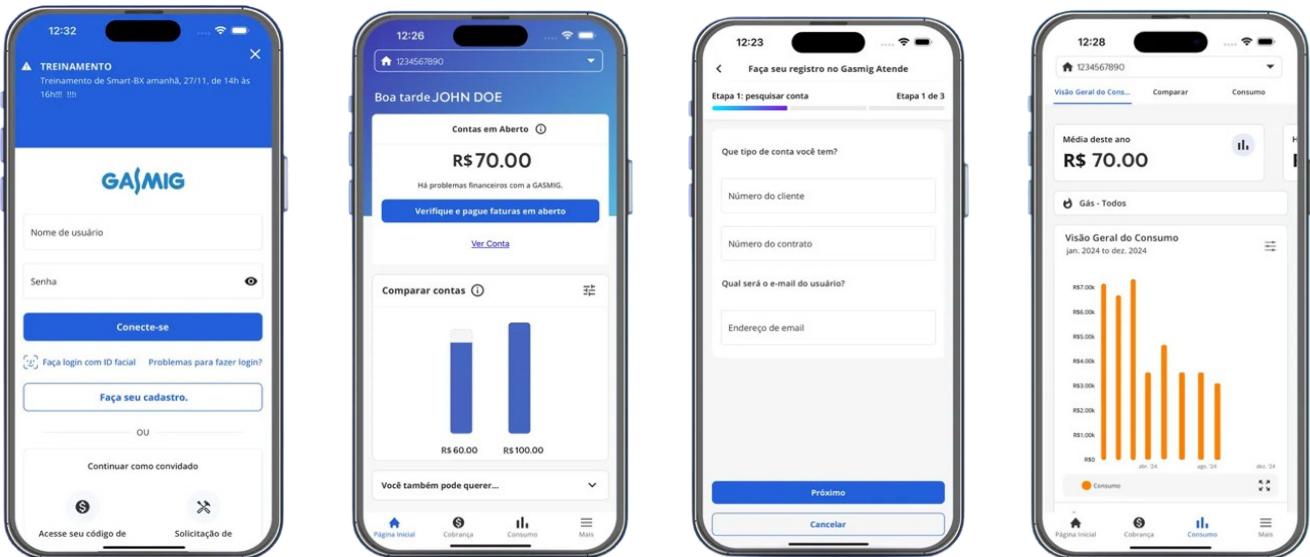
# Gasmig's Digital Transformation with SEW's SmartCX Platform

As part of its strategic digital transformation journey, Gasmig partnered with SEW to implement **SmartCX**—a vertical AI-powered customer experience platform designed specifically for the energy and utilities sector.

This initiative replaced legacy service models with a modern, self-service digital platform offering scalable capabilities and a seamless user experience. With customer satisfaction as a top priority, Gasmig focused on enhancing convenience, accessibility, and personalization—transforming how it serves millions of natural gas consumers across residential, commercial, and industrial segments.

The turnkey solution provides six configurable modules and a comprehensive set of features—all integrated into a single mobile app and web platform. Customers throughout Brazil can now pay natural gas bills online, track and analyze usage, schedule service requests, receive real-time alerts, raise and monitor complaints, and access energy-saving tips—anytime, anywhere—with 24/7 support from an AI-powered query resolution agent.

To promote inclusivity, the platform supports both English and Portuguese, aligning with Gasmig's broader engagement goals.



## Key Capabilities Delivering Tangible Value

- ✓ **Online Account Management :** The platform provided a robust, easy-to-use digital self-service option to end customers with a comprehensive pre-login functionality for customers to pay bills, log service requests, manage service request, and much more. With a secure and convenient app login via Touch ID or Face ID, end customers can delve deep into managing their utility accounts.
- ✓ **Hassle-Free Billing and Payments :** Customers could conveniently view current and past bills, download invoices, generate barcodes for quick payments, and request duplicate copies. The platform also provided flexibility to adjust due dates and enabled customers to choose their preferred payment channels for a more tailored billing experience.
- ✓ **Usage Visibility and Insights :** The platform empowered customers to monitor their gas consumption trends over time and compare usage with similar households or facilities. With access to detailed analytics and smart comparisons, customers could make informed decisions to better manage their energy consumption.
- ✓ **Service Requests and Scheduling :** Users could raise and track a wide range of service requests—from gas withdrawal and meter reading to construction activity follow-ups and invoice disputes—all in just a few clicks. This helped streamline customer interactions while reducing the need for in-person or phone-based support.
- ✓ **Proactive Alerts and Notifications :** The platform delivered real-time updates and critical alerts through customers' preferred channels, including SMS, email, IVR, and mobile push. With built-in preferences, users could customize the type of notifications they received, while utilities could personalize communication to improve engagement and transparency.
- ✓ **24x7 Support and Assistance via AI-Powered Chatbot :** Customers had access to 24x7 assistance through a multilingual, AI-powered chatbot that addressed billing queries, service updates, and common issues. In addition, seamless integration with social media channels offered another touchpoint for proactive customer service.

In addition to the capabilities provided to Gasmig's residential users, the platform delivers expanded features tailored to the distinct needs of commercial and industrial customers.

**Commercial users** can assign guest users and set nickname preferences. This makes it easier for teams or departments to manage the account together.

**Industrial users** get a more advanced set of options. They can request services like gas withdrawals, follow up on construction work, and check gas quality details such as composition or energy value. They can also track and compare gas usage across multiple sites, helping them manage their operations more efficiently.

## Win Results

- ✓ Positioned Gasmig as a regional leader in AI-led digital transformation for the utility sector
- ✓ Enhanced customer experience through highly personalized and multilingual digital engagement
- ✓ Reduced cost-to-serve by automating routine inquiries and improving self-service adoption
- ✓ Improved agent productivity through efficient workflows and fewer high-touch interactions
- ✓ Boosted platform adoption with seamless onboarding, app-store availability, and omnichannel touchpoints
- ✓ Increased operational visibility with advanced analytics and usage monitoring Platforms

## Customer Testimonial



"With GASMIG ATENDE, we didn't just launch a digital service, this is othe first-of-its-kind, utility-focused platform that puts our customers at the center of every interaction. Powered by SEW's SmartC platform, our vision of being a future-ready, customer-obsessed utility is now a reality. SEW has been a true partner in innovation-collaborative, hands-on, and deeply aligned with our goals. Together, we've streamlined complex processes and built a digital experience that truly works for our customers. Its a platform built with purpose, not just promise."



**MURILO MORGADO**  
CIO, GASMIG

### About SEW

SEW.AI is the world's #1 trusted and only Vertical AI platform for energy and water, connecting Customers, Workforce, and Grid Assets on one secure, cloud-native foundation. At its core is People + Vertical AI, purpose-built for energy and utilities, powered by human-centered intelligence that anticipates customer needs, empowers the workforce with real-time insights, and optimizes grid performance for reliability and efficiency. With 3000+ prebuilt use cases and pre-integration with 100+ industry systems, our platforms accelerate time-to-value and help utilities modernize operations from day one. Our modular, interoperable architecture works with legacy systems and emerging technologies to scale transformation without disruption. Today, more than 450+ energy & utilities service providers worldwide run on SEW.AI, engaging billions, empowering end users and field teams with AI-driven agents, and orchestrating smarter, cleaner, more reliable grids, delivering higher satisfaction, improved performance, and stronger outcomes.



### Corporate Headquarters

15495 Sand Canyon Ave. Ste. 100, Irvine, CA 92618

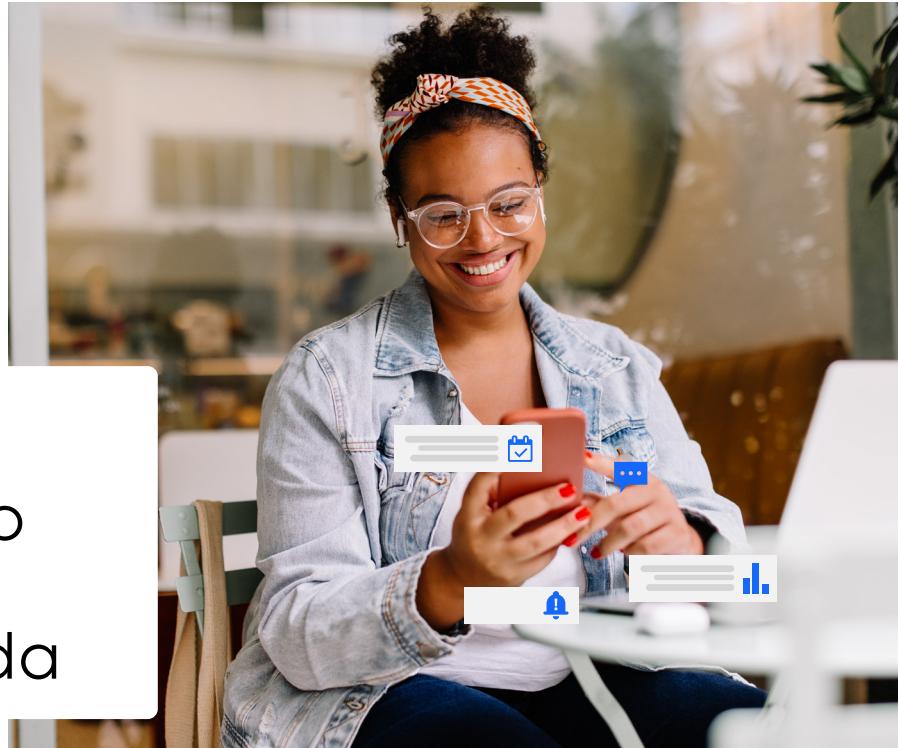
### E-mail

info@SEW.ai

### Website

[www.SEW.ai](http://www.SEW.ai)

# A história de transformação vencedora da Gasmig: elevando a experiência do cliente por meio da inovação digital de IA



Cliente:  
Gasmig

Local na rede Internet:  
[www.gasmig.com.br](http://www.gasmig.com.br)

## Sobre a Gasmig

A Gasmig (Companhia de Gás de Minas Gerais) é a distribuidora **de gás natural canalizado** no estado de Minas Gerais, Brasil, servindo como parceira de energia crítica para os setores **industrial, comercial e residencial** da região. Com forte ênfase em **segurança, confiabilidade e foco no cliente**, a Gasmig fornece soluções de energia para mais de **105.412 clientes**, apoiando a infraestrutura e o crescimento econômico do estado. Para estender seu alcance além da rede física de gasodutos, a Gasmig também opera um avançado **sistema virtual de distribuição de gasodutos**, fornecendo gás natural liquefeito e comprimido para áreas remotas.

## Desafios e Objetivos

Com a visão de entregar uma experiência do cliente robusta, moderna e trazer informações relevantes com fácil acesso a seus clientes, a Gasmig reconheceu a necessidade de simplificar jornadas complexas do cliente e fortalecer os recursos de autoatendimento em sua crescente base de usuários. Clientes das concessionárias de serviços públicos – sejam residenciais, comerciais ou industriais – enfrentaram acesso inconsistente a serviços essenciais, como gerenciamento de contas, rastreamento de uso de gás, pagamentos digitais, solicitações de serviço, suporte consistente e notificações em tempo real. Assim, a Gasmig decidiu inovar através de uma plataforma de autoatendimento unificada e multilíngua que pudesse se alinhar às crescentes expectativas dos consumidores, às mudanças nas necessidades de negócios e aos padrões de serviço modernos.

Para preencher essas lacunas, a Gasmig buscou o parceiro certo para implementar uma plataforma digital integrada, que não apenas agilizasse as interações com os clientes e centralizasse o acesso aos serviços, mas também oferecesse suporte a um ecossistema unificado e aberto que identificasse e atendesse às diversas necessidades de várias partes interessadas em todo o cenário de sua organização.

## O objetivo era claro

- ✓ Oferecer uma experiência digital multicanal por meio de plataformas web, Android e iOS
- ✓ Permitir o autoatendimento digital para reduzir a dependência de canais de atendimento manuais
- ✓ Fortalecer o relacionamento com o cliente com engajamento digital personalizado e humanizado
- ✓ Para automatizar consultas rotineiras de alto volume usando suporte de chatbot com inteligência artificial
- ✓ Melhorar a acessibilidade, oferecendo uma experiência totalmente bilíngue (inglês e português)
- ✓ E para agilizar a prestação de serviços e melhorar os tempos de resposta por meio de uma plataforma digital centralizada

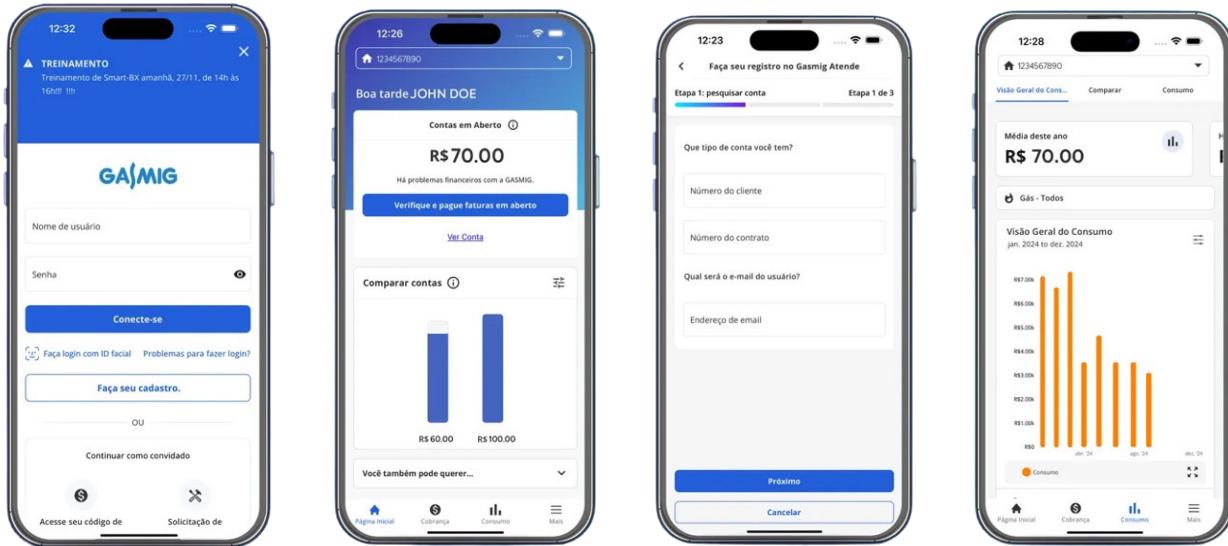
# A transformação digital da Gasmig com a plataforma SmartCX da SEW

Como parte de sua jornada estratégica de transformação digital, a Gasmig fez parceria com a SEW e SAP para implementar o SmartCX – uma plataforma vertical de experiência do cliente baseada em IA projetada especificamente para o setor de energia e serviços públicos.

Essa iniciativa substituiu os modelos de serviço legados por uma plataforma digital moderna de autoatendimento que oferece recursos escaláveis e uma experiência de usuário perfeita. Com a satisfação do cliente como prioridade máxima, a Gasmig se concentrou em aumentar a conveniência, acessibilidade e personalização, transformando a forma como atende milhões de consumidores de gás natural nos segmentos residencial, comercial e industrial.

A solução pronta para uso fornece seis módulos configuráveis e um conjunto abrangente de recursos – todos integrados em um único aplicativo móvel e plataforma web. Clientes em todo o Brasil agora podem pagar contas de gás natural on-line, rastrear e analisar o uso, agendar solicitações de serviço, receber alertas em tempo real, gerar e monitorar reclamações e acessar dicas de economia de energia – a qualquer hora, em qualquer lugar – com suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, de um agente de resolução de consultas com inteligência artificial.

Para promover a inclusão, a plataforma oferece suporte a inglês e português, alinhando-se com as metas de engajamento mais amplas da Gasmig.



## Principais recursos que agregam valor tangível

- ✓ **Gerenciamento de contas online :** A plataforma forneceu uma opção de autoatendimento digital robusta e fácil de usar para clientes finais com uma funcionalidade abrangente de pré-login para que os clientes paguem contas, registrem solicitações de serviço, gerenciem solicitações de serviço e muito mais. Com um login de aplicativo seguro e conveniente via Touch ID ou Face ID, os clientes finais podem se aprofundar no gerenciamento de suas contas de serviços públicos.
- ✓ **Faturamento e pagamentos sem complicações :** Os clientes podem visualizar convenientemente as contas atuais e passadas, baixar faturas, gerar códigos de barras para pagamentos rápidos e solicitar cópias duplicadas. A plataforma também forneceu flexibilidade para ajustar as datas de vencimento e permitiu que os clientes escolhessem seus canais de pagamento preferidos para uma experiência de cobrança mais personalizada.
- ✓ **Visibilidade e insights de uso :** A plataforma capacitou os clientes a monitorar suas tendências de consumo de gás ao longo do tempo e comparar o uso com residências ou instalações semelhantes. Com acesso a análises detalhadas e comparações inteligentes, os clientes podem tomar decisões informadas para gerenciar melhor seu consumo de energia.
- ✓ **Solicitações de serviço e agendamento :** Os usuários podem gerar e rastrear uma ampla gama de solicitações de serviço, desde retirada de gás e leitura de medidores até acompanhamentos de atividades de construção e disputas de faturas, tudo com apenas alguns cliques. Isso ajudou a simplificar as interações com o cliente e, ao mesmo tempo, reduzir a necessidade de suporte pessoal ou por telefone.
- ✓ **Alertas e notificações proativos :** A plataforma forneceu atualizações em tempo real e alertas críticos por meio dos canais preferidos dos clientes, incluindo SMS, e-mail, URA e push móvel. Com preferências integradas, os usuários podem personalizar o tipo de notificações que recebem, enquanto os utilitários podem personalizar a comunicação para melhorar o engajamento e a transparéncia.

- ✓ **Suporte e assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de chatbot com inteligência artificial :** clientes tiveram acesso à assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de um chatbot multilíngue com inteligência artificial que abordou consultas de cobrança, atualizações de serviço e problemas comuns. Além disso, a integração perfeita com canais de mídia social ofereceu outro ponto de contato para atendimento proativo ao cliente.

Além dos recursos fornecidos aos usuários residenciais da Gasmig, a plataforma oferece recursos expandidos adaptados às necessidades distintas de clientes comerciais e industriais.

**Os usuários comerciais** podem atribuir usuários convidados e definir preferências de apelido. Isso torna mais fácil para equipes ou departamentos gerenciarem a conta juntos.

**Os usuários industriais** obtêm um conjunto mais avançado de opções. Eles podem solicitar serviços como retirada de gás, acompanhar o trabalho de construção e verificar detalhes da qualidade do gás, como composição ou valor energético. Eles também podem rastrear e comparar o uso de gás em vários locais, ajudando-os a gerenciar suas operações com mais eficiência.

## Resultados de vitórias

- ✓ **Posicionou a Gasmig como líder regional** em transformação digital liderada por IA para o setor de serviços públicos
- ✓ **Experiência aprimorada do cliente** por meio de engajamento digital altamente personalizado e multilíngue
- ✓ **Redução do custo de atendimento** automatizando consultas de rotina e melhorando a adoção do autoatendimento
- ✓ **Maior produtividade do agente** por meio de fluxos de trabalho eficientes e menos interações de alto contato
- ✓ **Impulsionou a adoção da plataforma** com integração perfeita, disponibilidade na loja de aplicativos e pontos de contato omnichannel
- ✓ **Maior visibilidade operacional** com análises avançadas e monitoramento de uso Plataformas

## Customer Testimonial



"Com o GASMIG ATENDE, não lançamos apenas um serviço digital, esta é a primeira plataforma focada em utilidade que coloca nossos clientes no centro de todas as interações. Com a plataforma SmartCX da SEW, nossa visão de ser uma concessionária pronta para o futuro e obcecada pelo cliente agora é uma realidade. A SEW tem sido uma verdadeira parceira em inovação colaborativa, prática e profundamente alinhada com nossos objetivos. Juntos, simplificamos processos complexos e construímos uma experiência digital que realmente funciona para nossos clientes. É uma plataforma construída com propósito, não apenas promessa."



**MURILO MORGADO**  
CIO, GASMIG

### About SEW

A SEW.AI é a única e mais confiável plataforma de IA Vertical do mundo para energia e água, conectando clientes, força de trabalho e ativos de rede em uma base segura e nativa da nuvem. Em seu núcleo está a People + Vertical AI, desenvolvida especificamente para energia e serviços públicos, impulsionada por inteligência centrada no ser humano que antecipa as necessidades dos clientes, capacita a força de trabalho com insights em tempo real e otimiza o desempenho da rede para confiabilidade e eficiência. Com mais de 3.000 casos de uso pré-construídos e pré-integração com mais de 100 sistemas do setor, nossas plataformas aceleram o tempo de retorno do investimento e ajudam as concessionárias a modernizar suas operações desde o primeiro dia. Nossa arquitetura modular e interoperável funciona com sistemas legados e tecnologias emergentes para escalar a transformação sem interrupções. Hoje, mais de 450 provedores de serviços de energia e serviços públicos em todo o mundo operam com a SEW.AI, engajando bilhões de pessoas, capacitando usuários finais e equipes de campo com agentes orientados por IA e orquestrando redes mais inteligentes, limpas e confiáveis, proporcionando maior satisfação, melhor desempenho e resultados mais sólidos.



### Corporate Headquarters

15495 Sand Canyon Ave. Ste. 100, Irvine, CA 92618

### E-mail

info@SEW.ai

### Website

www.SEW.ai