



Ticket amplia investimento em inteligência artificial e entra para o atendimento ao cliente no Facebook

Assistente de atendimento virtual, já disponível no site da marca, vai dar ainda mais agilidade nas interações com todos os públicos

A Ticket, marca pioneira no setor de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, continua investindo em inovações para gerar agilidade e eficiência no atendimento a todos os seus públicos. A marca, que há três anos implantou a Edenred Virtual Assistant (EVA) em seu portal, agora passa também a disponibilizar o atendimento com inteligência artificial em sua página no Facebook. O novo canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Com a novidade, as interações dos empregados beneficiados, empresas e comerciantes, por meio do *chatbot* do Facebook da marca, passarão a contar com funcionalidades, como: consulta de saldo, reemissão de cartão, pedidos relacionados a senhas, rede credenciada, disponibilidade do benefício, entre outras. “A Ticket é uma marca que tem paixão pelos clientes e a inteligência artificial é uma grande aliada para, cada vez mais, ampliarmos nosso contato com os públicos. Em três anos de operação da EVA, a marca ganhou ainda mais agilidade e eficiência no atendimento, permitindo aos usuários fazer gestão de suas despesas, conhecer nossos produtos, tirar dúvidas, entre outras funcionalidades”, ressalta Rodrigo Devail, gerente de atendimento da Ticket.

Hoje, quase 100% das interações com os beneficiados, comerciantes e empresas são feitas por meio dos canais digitais e caso a EVA seja questionada sobre algo que ainda não tenha sido introduzida, encaminhará o chamado a um atendimento humano.

“A inovação permeia os negócios da Ticket e lideramos, diariamente, processos de digitalização e modernização de plataformas para melhor interagir com todos os nossos públicos e multiplicar os benefícios que oferecemos. O uso de tecnologia é vital para o mundo corporativo e contar com o atendimento da EVA também no Facebook reforça ainda mais nossos investimentos em soluções que facilitem e agreguem no dia a dia”, comenta Denise Coelho, Diretora Adjunta de Marketing e Canais Digitais da Ticket.

Desde a implementação da EVA no portal da marca, foram registrados mais de 1,5 milhão de atendimentos, com um índice de 92% de acerto nas respostas. A atividade com o maior índice de procura no atendimento virtual é Autoserviços, com 395 mil informações solicitadas relacionadas à reemissão de cartão e 95 mil sobre consulta de saldo. Em seguida, aparece a categoria de Informações Gerais, na qual 110 mil acessos foram relacionados a senhas; 95 mil, direcionamentos à rede credenciada; e 70 mil foram sobre a disponibilidade de benefício. O índice de reclamação do atendimento é zero, o que confirma a boa experiência dos clientes que recorrem ao canal.

Sobre a Ticket

Presente no Brasil desde 1976, a Ticket conquistou a liderança histórica do setor de refeição-convênio, com o Ticket Restaurante, primeiro benefício brasileiro de alimentação ao trabalhador no Brasil e que nasceu no mesmo ano que o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), do Ministério do Trabalho. Nestes 42 anos no País, a marca é quem possui a maior rede de adquirentes atualmente no mercado (Rede, Cielo, Getnet, PagSeguro, Elavon e Stone) e ampliou seu leque de atuação, com o lançamento de produtos e serviços inovadores e pioneiros nos segmentos de alimentação, transporte, cultura e premiação:

- Ticket Restaurante (assegura a qualidade das refeições dos colaboradores e aumenta a produtividade da empresa).
- Ticket Alimentação (concede liberdade de escolha na compra de alimentos).
- Ticket Transporte (oferece gestão de vale-transporte para pequenas, médias e grandes empresas há mais de 20 anos).



- Ticket Cultura (benefício de incentivo ao consumo de produtos e serviços culturais).
- Presente Perfeito e Duo Card (uma forma de reconhecer e incentivar o trabalhador com um cartão pré-pago aceito em todo o território nacional).
- Ticket Plus (solução de antecipação salarial com a maior rede de farmácias do Brasil).

Com abrangência nacional, são mais de 130 mil empresas clientes, mais de 7 milhões de usuários e mais de 330 mil estabelecimentos credenciados.

A Ticket é parte do Grupo Edenred, líder mundial em soluções transacionais para empresas, empregados e comerciantes, reconhecida na categoria Serviços Financeiros no prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI, pela IT Mídia em 2017, além do Valor Inovação, promovido pelo jornal Valor Econômico, que também integra as marcas Ticket Log, Repom, Accentiv' e a Edenred Soluções Pré-Pagas, pioneiras nos segmentos de gestão de despesas corporativas e incentivos e recompensas. Além disso, conquistou a certificação ISO 14001 e foi eleita 20 vezes uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil de acordo com ranking do Great Place to Work. Ainda de acordo com o ranking, a Ticket também foi eleita uma das melhores empresas para mulher trabalhar – GPTW, em 2017. Em dez anos, a companhia recebeu por nove vezes o prêmio Fornecedores de Confiança, como uma das fornecedoras de maior grau de confiabilidade com seus clientes, além de ser a ganhadora histórica do Top of Mind de RH, na categoria Benefício-Refeição, por 16 vezes, em 20 edições do prêmio.

Sobre a Edenred

A Edenred é líder mundial em soluções transacionais para empresas, empregados e comerciantes. Disponíveis por meio de cartões, aplicativos móveis, plataformas on-line ou vouchers de papel, todas essas soluções significam maior poder de compra para empregados, gerenciamento de despesas otimizado para as empresas e negócios adicionais para os comerciantes credenciados.

A oferta de produtos da Edenred no Brasil é baseada em três linhas de negócios:





- Benefícios ao Trabalhador (Ticket, com os produtos Ticket Restaurante, Ticket Alimentação, Ticket Transporte, Ticket Cultura, Ticket Plus, Presente Perfeito e DuoCard).
- Frota e Soluções de Mobilidade (Ticket Log, com os produtos Ticket Car, Ticket Fleet e Ticket Cargo; Repom, com soluções de gestão de pagamento e recebimento de frete e pedágio).
- Soluções complementares, incluindo pagamentos corporativos (Accentiv', com serviços de premiação, incentivo e fidelização, rede de vantagens, tecnologia para programas de relacionamento, eventos, viagens e marketing direto; Edenred Soluções Pré-Pagas, com soluções para o varejo, corporativo, consumidor final, entre outros)

No Brasil, são mais de 130 mil empresas-clientes, mais de 7 milhões de usuários e mais de 330 mil estabelecimentos credenciados, além de contar com 1.8 milhão de estabelecimentos credenciados à rede Mastercard no segmento de frete. Em 2017, conquistou o prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI, da IT Mídia na categoria Serviços Financeiros, além do Valor Inovação, promovido pelo jornal Valor Econômico.

O Grupo Edenred reúne uma rede de relacionamentos única, com 44 milhões de empregados, 770 mil empresas e instituições públicas e 1,5 milhão de comerciantes credenciados.

Registrada na Bolsa de Valores de Paris, a Edenred está presente em 45 países e conta com cerca de 8 mil colaboradores. Em 2017, o Grupo administrou cerca de € 20 bilhões em transações, das quais 70% foram feitas via cartões, dispositivos móveis ou internet.

As logomarcas e outras marcas comerciais mencionadas e apresentadas neste texto são marcas registradas da Edenred S.A., de suas subsidiárias ou terceiras. Não podem ser usadas para fins comerciais sem autorização prévia e por escrito de seus proprietários.

Siga a Edenred no LinkedIn: www.linkedin.com/company/22311673/.





Informações Ticket
RP1 Comunicação
Andrea Natali
Luciano Fonseca
edenred@rp1.com.br

RP1 Comunicação
Tel.: 11 5501-4655 | 5102-4146
www.rp1.com.br

