

Ticket participa de fórum no México para ressaltar a importância da inovação na relação com o usuário

Marca vai apresentar os benefícios da inteligência artificial no 23º Global CX Forum

A Ticket, marca de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, apresentará pela primeira vez no México seu case de sucesso para atendimento ao cliente, *Edenred Virtual Assistant (EVA)*. No dia 12, o gerente de atendimento, Rodrigo Devail, será um dos palestrantes no *23º Global CX Forum*, um dos maiores eventos do setor de relacionamento com o usuário na América do Norte, e vai mostrar como é possível utilizar a inovação para transformar a experiência com o cliente.

A EVA é a assistente de atendimento digital da Ticket que, com o uso da inteligência artificial, modificou a relação com o usuário, pois melhora a interação e oferece maior agilidade na troca de informações. Em três anos de operação, já registrou mais de 1,5 milhão de atendimentos, com índice de acerto de 92% nas respostas. No final de 2018, a EVA passou a atender também pela fanpage da marca no Facebook.

“A Ticket vem liderando processos de digitalização e modernização de plataformas no setor para melhor interagir e multiplicar os benefícios oferecidos às empresas clientes, aos comerciantes e aos empregados. É com grande satisfação que levaremos nossa solução a outros países para mostrar o quanto é importante integrar uma rede que está cada vez mais conectada e digitalizada. Essas transformações no modelo de atendimento demonstram nossa paixão pelos clientes e a constante busca de soluções que facilitem o cotidiano de nossos públicos”, ressalta Devail.

A ferramenta, fornecida pela Next It, foi implementada na Ticket para dar agilidade ao atendimento. A atividade com o maior índice de procura é Autosserviços, com 395 mil informações solicitadas relacionadas à reemissão de cartão, e 95 mil sobre consultas de saldo. Em seguida, aparecem: a categoria de informações gerais, na qual 110 mil acessos foram relacionados à senha; 95 mil direcionamentos à rede credenciada; e 70 mil 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.



A 23ª edição do *Global CX Forum* será realizada entre 11 e 13 de março, na Cidade do México, e vai discutir soluções para o atendimento ao consumidor em três pilares: convergência de canais, autosserviço e interação direta. Mais informações no site <http://cxforummx.imt.com.mx/>.

Informações Ticket

RPMA Comunicação

Andrea Natali

William Crispim

edenred@rpmacomunicacao.com.br

RPMA Comunicação

Tel.: 11 5501-4655 | 5152-4146

www.rpmacomunicacao.com.br