



Edenred Brasil registra ganho de eficiência com mais de 1 milhão de atendimentos com inteligência artificial

Grupo faz da tecnologia uma aliada na melhoria da experiência do público em suas unidades de Benefícios ao Trabalhador e de Frota e Soluções de Mobilidade.

A tecnologia transforma diariamente a relação entre as empresas e os consumidores, realidade que a Edenred Brasil, líder em soluções transacionais para empresas, empregados e comerciantes, conhece bem de perto. Com a implementação da Edenred Virtual Assistant (EVA), assistente de atendimento digital, nos serviços da Ticket, divisão de Benefícios ao Trabalhador e da Ticket Log, divisão de Frota e Soluções de Mobilidade, o grupo registrou mais de 1 milhão de atendimentos.

“Somos uma marca que aposta no desenvolvimento de novas tecnologias para criar oportunidades de crescimento dos negócios e aperfeiçoar a relação de nossos públicos com a nossa marca. Com os recursos da inteligência artificial e de atendimento, temos um resultado que se reflete tanto no ganho de eficiência, como na melhoria da experiência do cliente”, explica Gilles Coccoli, presidente da Edenred Brasil.

Há três anos, a ferramenta foi implementada na Ticket, marca pioneira no setor de benefícios de refeição e alimentação, na qual o uso da inteligência artificial nas interações trouxe novas habilidades ao chat on-line. Desde o lançamento foram registrados mais de 1,5 milhão de atendimentos, com um índice de 92% de acerto nas respostas. “Temos liderado processos de digitalização e modernização de plataformas para melhor interagir e multiplicar os benefícios oferecidos para empresas, comerciantes e empregados. Os resultados com a EVA mostram que estamos no caminho certo e o quanto é importante integrar uma rede cada vez mais conectada e digitalizada, com um amplo portfólio de produtos e serviços relevantes para todos”, ressalta o Diretor de Operações e Logística da Ticket, Francisco Dionísio.

A atividade com o maior índice de procura na Ticket é a de Autosserviços, com 395 mil informações solicitadas relacionadas à reemissão de cartão e 95 mil sobre consultas de saldo. Em seguida, aparece a categoria de informações gerais, sendo que 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.

Já na Ticket Log, marca de gestão de frotas e soluções de mobilidade da Edenred Brasil, as interações com a EVA começaram no final do ano passado.



Os primeiros resultados já mostram um crescimento de 25% nos acessos ao chat. “Essa ferramenta expande a digitalização de nossas interações com a nossa rede de mais de 36 mil comerciantes credenciados em todo o País, e melhora significativamente a experiência do parceiro no relacionamento com a nossa marca”, comenta o Diretor Geral de Frota e Soluções de Mobilidade da Edenred Brasil, Jean-Urbain Hubau (Jurb).

De fevereiro a março a EVA realizou mais de 45 mil interações na rede, em aproximadamente 9 mil acessos ao chat. Também houve uma redução de 30% nos direcionamentos para o atendimento humano, o que também impactou na redução de mais de 10% no tempo médio do atendimento humano.

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 no mercado urbano; Repom, no mercado rodoviário).
- 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 € 26 bilhões em transações, das quais 78% 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 para a imprensa

RP1 Comunicação

Kelly Queiroz

William Crispim

edenred@rp1.com.br

RP1 Comunicação

Tel.: 11 5501-4655 | 5102-4146

www.rp1.com.br