



## **Ticket destaca sucesso de seu atendimento virtual durante o Conarec 2018**

*Investimento da marca em digitalização gera eficiência no atendimento ao cliente e cria soluções inovadoras*

A Ticket, marca pioneira no setor de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, participa, nesta terça-feira, dia 4, do Congresso de Relacionamento com o Cliente, o Conarec 2018, com apresentação do Gerente de Atendimento, Rodrigo Devail. O executivo será um dos debatedores no painel *“A última palavra na melhoria da experiência do cliente: a voz; a ascensão dos assistentes virtuais como game changer no relacionamento empresa-cliente”*.

Rodrigo Devail vai apresentar o case de sucesso da Edenred Virtual Assistant (EVA). Em três anos de operação, a assistente de atendimento digital registrou mais de 1,5 milhão de atendimentos, com índice de acerto de 92% nas respostas. Nesse período, a marca ganhou ainda mais agilidade e eficiência no atendimento. “A Ticket é uma marca que tem paixão pelos clientes e, por isso, investe na digitalização de processos e na modernização de plataformas para multiplicar os benefícios oferecidos a empresas, comerciantes e empregados. ”, explica Devail.

Um balanço feito desde o lançamento da ferramenta, mostra que a atividade com o maior índice de procura no atendimento virtual é 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, na qual 110 mil acessos foram relacionados à senha; 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.

Hoje, quase 100% das interações com os estabelecimentos, empresas clientes e empregados são feitas por meio dos canais digitais. Uma delas é o Ticket Conecte, plataforma interativa na qual o comerciante cria cupons de descontos, que possibilitam



aumentar o fluxo de clientes e permitem que os empregados organizem melhor seus benefícios.

### **Samsung Pay**

Outra solução recente e pioneira da Ticket é a operação via Samsung Pay no Brasil, com a qual os empregados que utilizam os cartões da Ticket podem realizar o pagamento de refeições por meio de smartphones da Samsung. O empregado cadastra seu cartão Ticket no aplicativo Samsung Pay e, no momento do pagamento, libera o uso com biometria e aproxima o celular da máquina de cartão, para validar a transação. Os dados são enviados por meio de transmissão magnética segura (MST, na sigla em inglês), que é um dos sistemas mais avançados para esse tipo de transação financeira e uma tecnologia exclusiva da Samsung. Essa tecnologia permite o pagamento em praticamente todos os pontos de venda (PDV) credenciados Ticket.

### **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 credenciadas 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 (com a marca Ticket Log, para atendimento do mercado urbano; e a marca Repom, com soluções de gestão de frota e frete para o 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 8 mil colaboradores. Em 2017, o Grupo administrou € 26 bilhões em transações, das quais 70% foram feitas via cartões, dispositivos móveis ou internet.

Siga a Edenred no LinkedIn: [www.linkedin.com/company/22311673/](https://www.linkedin.com/company/22311673/).

**Informações Ticket**  
**RP1 Comunicação**  
**Andrea Natali**  
**Luciano Fonseca**  
**[edenred@rp1.com.br](mailto:edenred@rp1.com.br)**

**RP1 Comunicação**  
Tel.: 11 5501-4655 | 5102-4146  
**[www.rp1.com.br](http://www.rp1.com.br)**

