

## **Ticket Log amplia atendimento pelo aplicativo com o uso de inteligência artificial**

*Com a assistente de atendimento virtual, EVA, marca já realizou mais de 60 mil interações, via chat on-line, e expande a tecnologia com foco na melhor experiência do cliente*

A Ticket Log, marca da Edenred Brasil e líder no setor de gestão de frotas e soluções de mobilidade para o mercado urbano, está cada vez mais digital. Desde a adoção da Edenred Virtual Assistant (EVA), no início do ano, foram mais de 60 mil atendimentos realizados pelo sistema, por meio do chat on-line da Rede Log, tecnologia que, a partir deste mês, também está disponível no aplicativo da marca.

“Temos o compromisso de oferecer aos nossos clientes soluções que simplifiquem o seu dia a dia. Ao incorporar o atendimento da EVA em nosso aplicativo, os usuários ganham em agilidade, com a informação na palma da mão”, comenta o Diretor-Geral de Frota e Soluções de Mobilidade da Edenred Brasil, Jean-Urbain Hubau (Jurb).

A Edenred Virtual Assistant é baseada na plataforma Watson, da IBM, que faz uma interpretação cognitiva do contato e uma consulta direta às bases de dados da Ticket Log para gerar as respostas de forma automática e instantânea. O processo minimiza de forma significativa a duração dos atendimentos com a inteligência preditiva e consegue ainda interpretar cenários, formar hipóteses e oferecer soluções antes mesmo do usuário expressar sua necessidade.

O aplicativo Ticket Log oferece funcionalidades como, consulta de saldo e extrato, busca de rede credenciada, postos mais próximos ou com o melhor valor, alerta de vencimento de CNH, avaliação de estabelecimentos e, agora, atendimento e suporte por meio da EVA.

Outra novidade está na personalização do atendimento, em que as empresas-clientes podem, de acordo com o plano contratado, personalizar as respostas conforme os parâmetros estabelecidos para seus veículos, aspecto que também minimiza erros, já que a tecnologia, uma vez configurada com os dados, estará habilitada para aplicar a melhor solução.

“Quando um usuário estabelecer uma comunicação com a EVA, automaticamente ela fará uma busca dos dados recentes para prever o motivo do contato, o que traz agilidade e melhora a experiência de nossos clientes”, completa Jurb.

### **Sobre a Ticket Log**

Criada a partir da aliança entre Ticket Car e Ecofrotas, a Ticket Log atua no segmento de gestão de despesas corporativas no Brasil, por meio de gestão de abastecimento, manutenção e outras soluções integradas. Acumulando 25 anos de experiência, a Ticket Log se torna a marca mais completa do mercado nacional, entregando soluções em mobilidade para empresas de todos os tamanhos. Atualmente, conta com 27 mil empresas-clientes, administra 1 milhão de veículos em sua base de clientes e possui uma rede de mais de 36 mil comerciantes credenciados. Com o compromisso de transformar a maneira de gerir despesas e pensar a mobilidade de forma mais inteligente, a Ticket Log oferece soluções que atendem integralmente às diversas necessidades de empresas de todos os portes, oportunizando a modernização de seus negócios, a simplificação da rotina de trabalho e a sustentação dos resultados:

- Ticket Car: destinado a empresas com necessidades de pagamento de combustível de forma ágil e fácil.
- Ticket Fleet: destinado a empresas com necessidades especializadas de gestão de frotas.

A Ticket Log é parte do Grupo Edenred, líder mundial em soluções transacionais para empresas, empregados e comerciantes, que conta com mais de 2,6 milhões de cartões de abastecimento emitidos e cerca de 6 bilhões de litros de combustível administrados por suas soluções. O Grupo também integra as marcas Ticket, Repom, Accentiv' e a Edenred Soluções Pré-Pagas, pioneiras nos segmentos de benefícios ao



trabalhador, frota e soluções de mobilidade e incentivos e recompensas, que, juntas, corresponderam a mais de 2 bilhões de transações realizadas em 2016. Além disso, foi ranqueada como uma das 500 Maiores Empresas do Sul, do Grupo Amanhã; Melhores e Maiores do Transporte em automação e informática, pela OTM Editora; e campeã em Organização no Top Ser Humano, da ABRH-Brasil.

Mais sobre a Ticket Log:

[www.ticketlog.com.br](http://www.ticketlog.com.br)

[www.facebook.com/TicketLog](https://www.facebook.com/TicketLog)

[www.linkedin.com/company-beta/10914356](https://www.linkedin.com/company-beta/10914356)

### **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 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 2016, conquistou o primeiro lugar na categoria Serviços Financeiros no prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI, da IT Mídia.

O Grupo Edenred reúne uma rede de relacionamentos única, com 43 milhões de empregados, 750 mil empresas e instituições públicas e 1,4 milhão de comerciantes credenciados.

Registrada na Bolsa de Valores de Paris, a Edenred está presente em 42 países e conta com cerca de 8 mil colaboradores. Em 2016, 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 de terceiros. 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/](http://www.linkedin.com/company/22311673/).

#### **Informações Ticket Log**

**RP1 Comunicação**

**Kelly Queiroz**

**William Crispim**

**[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)**

