

Ticket participa do 14º Fórum de Atendimento ao Cliente e resalta os benefícios da inovação na relação com o usuário

Em evento promovido pela TI Inside, marca apresentará os benefícios da inteligência artificial para melhorar a experiência do usuário

Pelo segundo ano consecutivo, a Ticket, marca de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, participará do Fórum TI Inside de Relacionamento e Atendimento ao Cliente, que será realizado em 1º de abril, em São Paulo. Na 14ª edição do evento, o gerente de atendimento, Rodrigo Devail, vai apresentar o case de sucesso *Edenred Virtual Assistant (EVA)* e mostrar como é possível utilizar a inovação para transformar a experiência com o cliente.

A EVA é a assistente de atendimento digital do Grupo Edenred, 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, a EVA registrou mais de 1,5 milhão de atendimentos, com índice de acerto de 92% nas respostas.

“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. Durante o fórum, vamos mostrar o quanto é importante integrar uma rede que está cada vez mais conectada e digitalizada. Essas transformações no modelo de atendimento demonstram a nossa paixão pelos clientes e a busca constante 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 14ª edição do *Fórum TI Inside de Relacionamento e Atendimento ao Cliente* vai reunir especialistas para debater a transformação do setor de atendimento ao cliente, como os consumidores estão se relacionando com marcas e produtos e as novas tecnologias para estabelecer um canal de comunicação eficiente.

Serviço:

14º Fórum TI Inside de Relacionamento e Atendimento ao Cliente

Data: 1º/4/2019

Horário: 9h às 18h

Local: WTC Events Center

Endereço: Av. das Nações Unidas, 12551, Brooklin Novo – São Paulo, SP

Informações e inscrições: <http://forumderelacionamento.com.br/>.

Informações Ticket

RPMA Comunicação

Andrea Natali

William Crispim

edenred@rpmacomunicacao.com.br

RPMA Comunicação

Tel.: 11 5501-4655 | 5152-4146

www.rpmacomunicacao.com.br

