



Ticket alcança 2,2 milhões de atendimentos com uso da Inteligência Artificial, que proporciona maior eficiência na interação com o usuário

Em quatro anos, o uso da inteligência artificial, com os atendimentos pela EVA, registrou uma redução de 34% das ligações na central de atendimento

O investimento em inovação pela Ticket, marca pioneira no setor de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, para gerar agilidade e eficiência na comunicação com todos os seus públicos, alcançou 2,2 milhões de atendimentos. Ao completar quatro anos de implementação, a Edenred Virtual Assistant (EVA), ferramenta digital que utiliza recursos de inteligência artificial, tornou as interações 35% mais ágeis, se comparadas com as da central de atendimento. A tecnologia está presente no portal e na fanpage da marca e fica disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Desde o lançamento da EVA, houve uma redução de 34% das ligações na central de atendimento, e foram feitas 210 mil consultas de saldo e sanadas 141 mil dúvidas de senha. O índice de acerto é de 92%; já o índice de reclamação do atendimento é zero, o que confirma a boa experiência dos clientes que recorrem ao canal.

“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 beneficiados. Com o uso da inteligência artificial, conseguimos integrar uma rede cada vez mais conectada e digitalizada dentro de um amplo portfólio de produtos e serviços relevantes para todos. Os resultados com a EVA mostram que estamos no caminho certo para melhorar ainda mais a experiência do usuário na interação com nossa marca”, ressalta Francisco Dionísio, Diretor de Operações da Ticket.

Hoje, a EVA tem mais de 310 temas de conhecimento para a confecção de respostas. Em 2015, quando foi lançada, eram 50 unidades de conhecimento; mostrando um crescimento de 620%. O resultado vem da análise dos processos de atendimento, que indicam as necessidades dos clientes. “Trabalhamos sempre com o treinamento do cérebro da ferramenta para atualizá-la a cada novo assunto. Ao longo de 2018, tivemos cerca de 35





treinamentos, o que possibilitou atender às novas demandas de forma rápida e objetiva”, explica o executivo.

Quase 100% das interações com os beneficiados, comerciantes e empresas são feitas por meio dos canais digitais, e, caso a EVA seja questionada sobre algo ao qual ainda não tenha sido introduzida, encaminhará o chamado a um atendimento humano.

Informações Ticket

RPMA Comunicação

Andrea Natali

William Crispim

edenred@rpmacomunicacao.com.br

RPMA Comunicação

Tel.: 11 5501-4655 | 5152-4146

www.rpmacomunicacao.com.br

