

Ticket Log já realizou mais de 200 mil atendimentos com o uso de inteligência artificial

Com foco na melhor experiência de clientes e usuários, marca segue plano de expansão da tecnologia em seus canais de atendimento

Em menos de dois anos, a Edenred Virtual Assistant (EVA), ferramenta que utiliza recursos de inteligência artificial, já foi responsável por mais de 200 mil atendimentos nos canais digitais da Ticket Log. Desde a inclusão da tecnologia, a marca do grupo Edenred, que é líder no setor de gestão de frotas e soluções de mobilidade para o mercado urbano, ampliou o índice de satisfação de seus usuários e segue a expansão do recurso em seus aplicativos.

“Na Ticket Log, apostamos no uso de tecnologias de ponta não só para criar soluções que apoiem nossos clientes na eficiência de suas operações, como também no ganho de tempo. Com a EVA, temos essa entrega na prática e com uma ótima resposta de nossos públicos: em menos de dois anos, já alcançamos índices de satisfação bem expressivos”, comenta o Head de Mercado Urbano da Divisão de Frota e Soluções de Mobilidade da Edenred Brasil, Douglas Pina.

Desde a chegada da EVA aos canais digitais da marca, houve uma redução de 30% das ligações na central de atendimento e nas interações pelo chat on-line. A média de conversas no canal de apoio à rede credenciada foi de 8.700 por mês, com 75% de retenção dos chamados. Já no aplicativo para os usuários, foram registradas mais de 20 mil conversas por mês, com uma retenção de 60%, o que confirma a boa experiência dos clientes que recorrem ao canal.

A EVA 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 ainda consegue



interpretar cenários, formar hipóteses e oferecer soluções antes mesmo que o usuário expresse sua necessidade.

Seguindo os planos de expansão da tecnologia para todos os canais, a EVA também está presente no site da Ticket Log, no Facebook Messenger da marca e no Portal Sou Log, voltado para os gestores de frotas, com a qual podem rastrear e bloquear cartões, consultar saldos, incluir e transferir créditos.

“Faz parte de nosso propósito valorizar o tempo das pessoas para que possam aproveitar mais e melhor a vida, e fazemos isso oferecendo soluções para simplificar o seu dia a dia. Ao incorporar o atendimento 360° da EVA em todos os nossos canais, alcançamos todos os nossos públicos com ganhos em agilidade e otimização de tempo, proporcionando uma resposta de forma rápida e na palma da mão”, finaliza Pina.

Informações Ticket Log

RPMA Comunicação

Kelly Queiroz

edenred@rpmacomunicacao.com.br

RPMA Comunicação

Tel.: 11 5501-4655 | 5102-4146

www.rpmacomunicacao.com.br

