

Ticket aposta em aplicativo de mensagens para atender seus públicos

Em 2020, 70% das propostas comerciais solicitadas à marca nos canais digitais ocorreram por meio do WhatsApp

A criação de uma central digital, que direciona o relacionamento com as empresas-clientes a partir de monitoramento e contatos telefônicos, por e-mail, chat e assistente virtual foi uma das grandes apostas da Ticket, marca de benefícios de refeição e alimentação da Edenred Brasil, para aprimorar a jornada do cliente. Além disso, a empresa implementou atendimento via Whatsapp para solicitação de orçamentos e respostas a dúvidas de usuários.

Em 2020, 70% das propostas comerciais solicitadas à marca nos canais digitais ocorreram por meio do aplicativo. “O atendimento está disponível para empresas que querem contratar produtos da Ticket e utilizamos o canal para dar assistências às demandas da pré-venda, além de finalizar o processo de contratação. O suporte ocorre, praticamente, em tempo real, já que a solicitação é repassada ao contato humano em um curto espaço de tempo”, explica Felipe Gomes, Diretor-Geral da Ticket.

O projeto de melhorias na jornada do cliente teve início em 2019, após levantamento da marca com pequenas e médias empresas. “Nosso objetivo era entender como a Ticket podia apoiar ainda mais os seus clientes e *prospects*, garantindo que eles tivessem acesso fácil e plena compreensão na hora da contratação dos benefícios aos seus empregados. Entre outras ações, o atendimento pelo WhatsApp para solicitação de orçamentos comerciais foi um dos mais requisitados”, comenta Gomes. O aplicativo é um dos mais populares no País e estima-se que cerca de 120 milhões de brasileiros tenham conta no WhatsApp.



Entre as principais vantagens da implementação do atendimento pelo WhatsApp está a maior agilidade nas respostas, contemplando melhor suas necessidades, além de auxiliar a Ticket no ganho de escala. E para atender à crescente demanda, o canal segue em processo de melhoria contínua. “Hoje, temos um modelo maduro, com um pré-filtro robótico para direcionamento dos atendimentos às ‘células’ especialistas, que são compostas por atendimentos humanos”, finaliza o Diretor-Geral.

WhatsApp para beneficiados

Desde março de 2020, a Ticket também atende pelo WhatsApp os empregados beneficiados que utilizam suas soluções, por meio da EVA (Edenred Virtual Assistant). A assistente tira dúvidas relacionadas a consulta de saldo, reemissão de cartões, portfólio de soluções da Ticket, limite de uso dos cartões, entre outros temas. Desde que foi implementado, o canal já realizou mais de 300 mil atendimentos.

Informações Ticket

RPMA Comunicação

Thais e Silva

Kelly Queiroz

edenred@rpmacomunicacao.com.br

RPMA Comunicação



ticket.com.br



Tel.: 11 5501-4655 | 5152-4146

www.rpmacomunicacao.com.br

