# Atendimento virtual possibilita recarga do Cartão Ótimo pelo Facebook

*Assistente virtual Sol foi criada para facilitar a comunicação e ampliar o conforto dos usuários do sistema metropolitano de transporte; além da aquisição de créditos, é possível esclarecer dúvidas e agendar atendimentos presenciais* 05 de Junho de 2019 , 10:53
Atualizado em 06 de Junho de 2019 , 9:35

Quem utiliza os ônibus da Região Metropolitana de Belo Horizonte agora pode fazer a compra de créditos e o agendamento de atendimentos de forma mais ágil e segura por meio de um chat na página do Cartão Ótimo no Facebook. Para garantir mais conforto e facilidade aos usuários e também ampliar a capilaridade do sistema, o Consórcio Ótimo lançou, neste mês, um serviço de atendimento virtual conhecido como chatbot (chat + robô).

Por meio da tecnologia, que utiliza mensagens automáticas e Inteligência Artificial para apresentar os serviços e aprender com as interações, os passageiros não precisam mais se deslocar a um posto de venda para fazer a recarga de seus cartões: com poucos cliques, é possível adquirir créditos, pagar com cartão de crédito, agendar atendimentos nos postos físicos e esclarecer dúvidas sobre o sistema metropolitano de transporte. O atendimento é todo feito por uma assistente virtual, carinhosamente apelidada de Sol.




Com o lançamento da ferramenta, o Consórcio Ótimo espera aumentar a capilaridade de atendimento, possibilitando e facilitando a recarga virtual, bem como oferecer conforto, comodidade e segurança aos usuários do sistema, que não precisam mais sair de casa nem dependem de boletos para pagamentos dos créditos.

Outra vantagem é que quem possui o cartão Ótimo Cidadão Não Identificado, ao solicitar a primeira recarga via chatbot, já cadastra automaticamente seu cartão, passando a usufruir dos benefícios de ser um cliente identificado: compra de créditos online, carga a bordo, recuperação de créditos em caso de extravio, entre outros.

"A Sol é mais um canal de relacionamento com os clientes que estamos oferecendo. Em breve ela estará também no site Ótimo, o que vai facilitar ainda mais para o usuário, já que não será necessário ter uma conta no Facebook para receber o atendimento virtual", explica o diretor de

Comunicação e Marketing do Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros Metropolitano (Sintram), Alexandre Cunha.

**Acesso**

O novo serviço do chatbot Ótimo pode ser acessado pela palma da mão, de forma simples, prática e segura. Basta o usuário entrar pelo seu celular ou computador na página do Cartão Ótimo no Facebook e iniciar uma conversa privada pelo Messenger com a assistente virtual Sol. A partir daí, é feito um rápido cadastro para login - com o preenchimento de dados como telefone, e-mail e CPF -, e o cliente já pode escolher o valor da recarga e cadastrar seu cartão de crédito. Para garantir a segurança da compra, os dados são protegidos e não ficam salvos no chat.

Enviar para impressão