

5W1H - 01: Altos custos com atendimento p/ troca e devolução			Ação A	Ação B
5W	What?	O que?	Automatização do atendimento	Oferecer outras possibilidades para troca e devolução
	Why?	Por que?	Para reduzir custos com atendentes	Para evitar gastos com transporte e oferecer diversidade para o cliente
	Where?	Onde?	Na propria loja de E-commerce	Dentro do aplicativo Chatbot
	Who?	Quando?	Quando o cliente solicitar uma troca ou devolução	Quando o cliente solicitar uma troca ou devolução
	When	Quem?	Lojista	Chatbot
1H	How?	Como?	Com a utilização do Chatbot	Oferecendo cupons de desconto

5W1H - 01: Demora no atendimento p/ troca e devolução			Ação A	Ação B
5W	What?	O que?	Automatização do atendimento	Coletando somente as informações necessários para realizar a troca ou devolução
	Why?	Por que?	Para reduzir a quantidade de ligações e espera dos clientes	Para evitar estresse do cliente final
	Where?	Onde?	Na loja E-commerce	Dentro do aplicativo Chatbot
	Who?	Quando?	Quando o cliente precisar esclarecer uma dúvida ou dar início ao processo de troca e devolução	Quando o cliente der início no processo de troca e devolução
	When	Quem?	Lojista	Chatbot
1H	How?	Como?	Com a base de conhecimento do Chatbot	Fazendo somente perguntas necessárias para ser concretizado o processo