



Análise geral do tema Segurança

DEZEMBRO DE 2023



CURADORIA

CAD



Período da Análise: **01/12/2023 a 31/12/2023**

Quantidade de acessos no período de análise: **381.342**

Quantidade de avaliações no período de análise: **19.221**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,78 (Geral - 4,19)**

Quantidade de transações no canal:

7

- Acompanhar Solicitação
- Consultar utilização de dados pessoais
- Excluir dados pessoais
- Listar dados do usuário
- Portabilidade
- Listar notificações Push
- Listar Notificações SMS

Top 3 jornadas com mais acessos:

SEGURANCA>ALERTAR>COMPRA_SUS
PEITA>CARTAO

SEGURANCA>ALTERAR>SENHA

SEGURANCA>LIBERAR>CELULAR

Top 3 jornadas com mais abandono:

SEGURANCA>ALERTAR>GOLPE>CARTAO

SEGURANCA>ALERTAR>GOLPES>SOFISTICADOS

SEGURANCA>APRESENTAR>NOTIFICACAO

Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

SEGURANCA>ALTERAR>SENHA_8_DIGITOS>CORRENTISTA

SEGURANCA>INFORMAR>SAC

SEGURANCA>DESBLOQUEAR>SENHA_6_DIGITOS

Senha 6 dígitos

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Untitled?type=whiteboard&node-id=134-739&t=URGx0t7xjMOj6oaY-4>

Identificar desafios	Declarações 'Como Poderíamos'	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <div>Resposta informativa insatisfatória</div> <div>Nota baixa mesmo com resposta correta</div> <div>Cliente que tentou fazer o que explicamos e mesmo assim não deu certo, criando um looping, já que no app ele indica buscar ajuda no WhatsApp</div> <div>Frustração do usuário com a continuação da jornada em outros canais</div> <div>Cliente não recebe nenhuma alternativa além de ir para o App e tentar resolver por conta</div> <div>Cliente recebe resposta muito simples e direta</div>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <div>Como poderíamos satisfazer o usuário com uma resposta informativa mais completa?</div> <div>Como poderíamos elevar a nota desse atendimento mesmo sem resolver o problema do usuário no canal?</div> <div>Como poderíamos acabar com o looping de atendimento onde canais diferentes ficam jogando o cliente entre si</div> <div>Como poderíamos criar opções para os clientes que já tentaram utilizar as alternativas que demos e ainda assim não tiveram sucesso</div> <div>Como poderíamos diminuir a frustração do usuário que precisa completar a tarefa em outro canal e não consegue?</div> <div>Como poderíamos diminuir a frustração do usuário que precisa completar a tarefa em outro canal e não consegue?</div>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <div>Explicar de forma personalizada tudo o que o usuário precisa fazer no outro canal e, se possível, dar um link direto para esse novo local</div> <div>Modificar a pergunta do time_out de respostas informativas que mandam para outros canais para algo mais personalizado e direto</div> <div>Possível TRN com alteração de Senha</div> <div>Realizar transbordo pelo bot para que o cliente consiga resolver o problema neste mesmo canal</div> <div>Sugerir atendimento no SAC</div> <div>Rever as respostas em todos os canais e evitar que se crie loopings de atendimento</div>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <div>"Lá no App, você pode trocar a sua senha de 6 dígitos com segurança, basta..."</div> <div>"Se você já tentou fazer a alteração da senha pelo App e não deu certo, entre em contato com o nosso SAC pelo número..."</div> <div>Após erro App BB, tirar a indicação para o WhatsApp e mandar diretamente para o SAC, já que no WhatsApp não resolvemos nada e mandamos ele de volta pro App BB</div> <div>No time_out de informativas que mandam pra outros canais, antes da avaliação:</div> <div>"Conseguir fazer o que precisava lá no App?..."</div> <div>Se não conseguiu, oferecemos transbordo ou SAC. Se conseguiu, avaliação</div>

Senha 8 dígitos

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Untitled?type=whiteboard&node-id=134-741&t=URGx0t7xjMOj6oaY-4>

Identificar desafios	Declarações 'Como Poderíamos'	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <div>Resposta informativa insatisfatória</div> <div>Nota baixa mesmo com resposta correta</div> <div>Cliente que tentou fazer o que explicamos e mesmo assim não deu certo</div> <div>Cientes no exterior não conseguem realizar o procedimento no app e nem via SAC</div> <div>O que o chatbot explica não corresponde ao caminho no app em alguns casos</div> <div>Frustração do usuário com a continuação da jornada em outros canais</div> <div>Após feedback negativo, Bot sugere transbordo e solicita senha de 8 dígitos, que é o motivo do atendimento</div>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <div>Como poderíamos satisfazer o usuário com uma resposta informativa mais completa?</div> <div>Como poderíamos elevar a nota desse atendimento mesmo sem resolver o problema do usuário no canal?</div> <div>Como poderíamos dar opções de atendimento aos clientes que estão no exterior e precisam alterar a senha?</div> <div>Como poderíamos criar opções para os clientes que já tentaram utilizar as alternativas que demos e ainda assim não tiveram sucesso</div> <div>Como poderíamos diminuir a frustração do usuário que precisa completar a tarefa em outro canal e não consegue?</div> <div>Como poderíamos evitar repetições nos fluxos (como solicitar a senha para um usuário que reportou problemas com a senha)</div>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <div>Explicar de forma personalizada tudo o que o usuário precisa fazer no outro canal e, se possível, dar um link direto para esse novo local</div> <div>Modificar a pergunta do time_out de respostas informativas que mandam para outros canais para algo mais personalizado e direto</div> <div>Possível TRN com alteração de Senha</div> <div>Dar opção de atendimento para quem está no exterior</div> <div>Realizar transbordo pelo bot para que o cliente consiga resolver o problema neste mesmo canal</div> <div>Eliminar jornadas repetitivas e permitir que o cliente sem senha de 8 dígitos consiga se autenticar de outra forma</div>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <div>"A sua senha de 8 dígitos só pode ser alterada pelo App..."</div> <div>"Se você já tentou fazer a alteração da senha pelo App e não deu certo, entre em contato com o nosso SAC pelo número..."</div> <div>"Já que você está sem a senha de 8 dígitos, por favor entre em contato com o nosso SAC..."</div> <div>ou então transbordo com autenticação, mas sem a necessidade da senha e com validações extras realizadas pelo atendente</div> <div>No time_out de informativas que mandam pra outros canais, antes da avaliação:</div> <div>"Conseguir fazer o que precisava lá no App?..."</div> <div>Se não conseguiu, oferecemos transbordo ou SAC. Se conseguiu, avaliação</div> <div>"Como você não está no Brasil, entre em contato com o nosso SAC no Exterior pelo telefone +55 11 2845-7820..."</div>

Ativo Compra Suspeita

Link Figma: <https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Curadoria---Seguran%C3%A7a?type=whiteboard&node-id=171-965&t=MCTHlp770YMDiRkF-4>

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Texto do ativo não explica de forma clara o caminho que o cliente precisa fazer</p> <p>Não sabemos se o cliente foi pro App verificar essa compra</p> <p>Cliente recebe mais de um ativo ao mesmo tempo</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos descobrir se o cliente realmente foi conferir esta compra?</p> <p>Como poderíamos fazer essa validação diretamente pelo chatbot?</p> <p>Como poderíamos facilitar a vida do cliente caso a compra seja indevida?</p> <p>Se a compra for indevida, como poderíamos contestar ela diretamente pelo chatbot?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Conseguir cruzar dados para entender se o cliente clicou no link ou fez alguma contestação</p> <p>Criar uma TRN de confirmação de compra e já direcionar o cliente para a TRN de bloqueio temporário do cartão e de contestação</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>Após o ativo, oferecer opção para informar se a compra realmente foi feita pelo cliente ou não</p> <p>"Ativo..."</p> <p>Foi você quem fez essa compra? (Sim/Não)</p> <p>Você confirma essa compra? (Sim/Não)</p>

Golpes

Link Figma: <https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Curadoria---Seguran%C3%A7a?type=whiteboard&node-id=163-552&t=MCTHlp770YMDiRkF-4>

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Cientes que buscam por "informação" ou "dados" caem no nó de privacidade</p> <p>Cientes que desconfiam da segurança do nosso chatbot e acham que é um golpe</p> <p>Cliente diz que caiu num golpe e recebe apenas respostas de como se prevenir de golpes, sem solução do problema</p> <p>Cientes que caíram em golpes que não envolvem compras ou depósitos não são direcionados para soluções</p> <p>Cientes desconfiam de mensagens recebidas pela Dotz, que pede os dados bancários do BB</p> <p>Cliente acha que ativos que pedem autenticação são golpes</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos evitar que clientes que estão buscando informações no chatbot recebam a resposta errada?</p> <p>Como poderíamos ganhar a confiança do cliente que acham que o nosso chatbot é golpe?</p> <p>Como poderíamos ajudar clientes que deram seus dados para terceiros e acreditam ter caído num golpe?</p> <p>Como poderíamos facilitar o atendimento de quem afirma ter caído num golpe?</p> <p>Como poderíamos deixar nossos ativos e nosso processo de autenticação mais confiáveis?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Treinar o chatbot para que as respostas sobre pedidos de informação direcionem para o conteúdo correto</p> <p>Treinar o chatbot para que nestes casos ele sempre responda com o conteúdo que explica a segurança do nosso assistente do WhatsApp</p> <p>Criar conteúdo que explique o que ele deve fazer em casos de exposição de seus dados a terceiros, como bloqueio temporário e alteração de senhas</p> <p>Criar atalhos para quem diz ter caído num golpe</p> <p>Entender como o Dotz funciona e se ele realmente solicita os dados do banco para o cliente</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>"Se você informou seus dados para outras pessoas e acha que caiu em um golpe, a primeira coisa a ser feita é bloquear a sua conta temporariamente e alterar suas senhas. Eu posso te ajudar com isso por aqui mesmo..."</p> <p>Criar uma desambiguação perguntando se o cliente acha que caiu num golpe ou se só quer saber mais sobre</p>

Atendimento SAC

Link Figma: <https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Curadoria---Seguran%C3%A7a?type=whiteboard&node-id=166-383&t=MCTHlp770YMDiRkF-4>

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <ul style="list-style-type: none"> Cilente fica frustrado por ter que resolver o problema em outro canal Cilente não consegue verificar se o telefone que ligou pra ele era confiável pq a ligação foi num número fixo Cilente estava no exterior e não conseguiu ligar para o número informado Cilentes que querem um "número pra ligar", "número de atendimento", etc, recebem resposta de verificação de número 	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <ul style="list-style-type: none"> Como poderíamos evitar que o cliente se frustrasse ao ser direcionado pra outro canal? Como poderíamos melhorar o fluxo de verificação de contatos do banco? Como poderíamos ajudar os clientes que estão no exterior e precisam entrar em contato com o banco? Como poderíamos seguir com o atendimento de clientes que não conseguem fazer as ligações? Como poderíamos apresentar a resposta correta para o cliente que quer informações do banco? 	<p>Idéias de diferentes perspectivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Explicar que o atendimento só é possível no outro canal e, se possível, explicar o caminho que ele deve fazer por lá Criar resposta para o cliente que quer conferir se a ligação que recebeu era golpe mas não possui o número que ligou e melhorar o reconhecimento de números no fluxo Incluir na segunda resposta o número do SAC no Exterior para ajudar os clientes que estão fora do país Treinar o chatbot para que ele responda corretamente aos clientes que buscam informações Criar alternativas de transbordo para clientes que estão em locais que estão fora da área de cobertura das operadoras 	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Eu ainda não consigo fazer isso por aqui, mas você pode ligar para o SAC BB que um dos meus colegas vai te ajudar..." "Se você não sabe o número que te ligou, fique atento a alguns sinais: o BB nunca solicita..." "..." Caso esteja fora do Brasil, entre em contato com o nosso SAC no Exterior pelo número +55 11 2845-7820..." "Entendi que você está em um local sem área de cobertura das operadoras. Nesse caso, um dos nossos atendentes poderá te ajudar..." autenticação sem SMS, pois está sem área

Contestação

Link Figma: <https://www.figma.com/file/EZY93zgMM52Bk0N0MkpPTM/Curadoria---Seguran%C3%A7a?type=whiteboard&node-id=166-469&t=MCTHlp770YMDiRkF-4>

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <ul style="list-style-type: none"> Cilente informa que enviou um pix e o destinatário não recebeu e não tem resposta sobre isso Cilente que não era BB queria reclamar de uma fraude realizada por um cliente BB Cilente fica frustrado ao saber que o banco não pode fazer nada quando ele envia o pix pra pessoa errada 	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <ul style="list-style-type: none"> Como poderíamos ajudar o cliente que informa que enviou um pix que não chegou ao destinatário? Como poderíamos orientar um cliente de outro banco reclamando de golpe realizado por cliente do BB? Como poderíamos deixar o cliente que enviou um pix errado menos frustrado ao informar que ele deve entrar em contato com quem recebeu o pix? 	<p>Idéias de diferentes perspectivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Criar uma resposta que explique o prazo de envio, se o destinatário está correto e que mande o comprovante para quem ele enviou o dinheiro Melhorar o texto que explica que o cliente deve procurar quem recebeu o pix errado Informar ao cliente do outro banco que ele deve procurar a sua instituição financeira 	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Quando você envia um PIX, o valor fica disponível imediatamente na conta da outra pessoa. Caso ela não tenha recebido, confira se os dados estavam corretos e envie pra ela o comprovante do PIX realizado. Também peça para ela verificar se a internet e o app do banco dela está funcionando..." "Nesse caso, procure a sua instituição financeira e solicite ajuda a ela..." "Como o valor enviado pelo Pix cai na hora, não é possível cancelar o envio após a confirmação" Procure quem recebeu esse PIX e peça a devolução :)"



João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante