





OBJETIVO

Realizar pesquisa de mercado sobre como personalizar a jornada do usuário. Observar o uso das informações e comportamento do usuário em conversas com os assistentes virtuais. Avaliar casos que possam gerar oportunidades para o BB.







METODOLOGIA

Simulação de atendimentos em 8 assistentes virtuais via WhatsApp de empresas de diversos segmentos de mercado. Registro de jornada e identificação de oportunidades de melhorias.







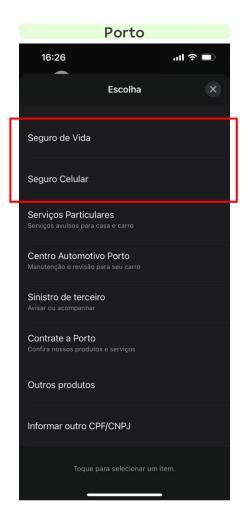


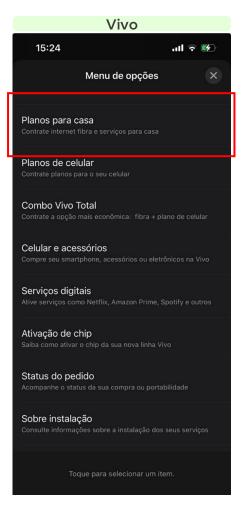




Menu Hierarquizado

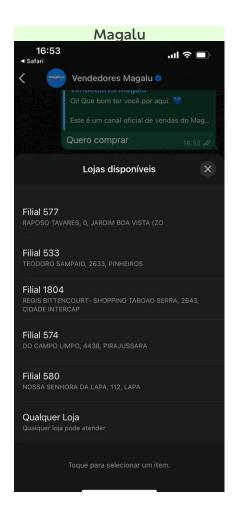
Oferece opções de acordo com perfil do usuário

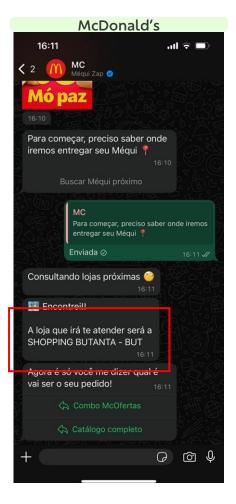














Retomar assunto anterior

Em caso de abandono ou novos atendimentos







Como chamar o cliente

Utilizar base de cadastro ou nome social







Antecipar contexto

Agilidade para assuntos mais procurados

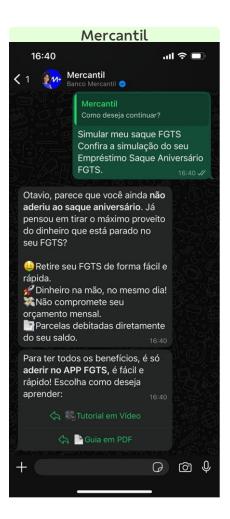






Bases de dados

Ampliar uso para facilitar transações e preenchimento de informações







BENCHMARKING AVALIAÇÃO FEEDBACK

Principais oportunidades

- Apresentar menu principal hierarquizando as opções de acordo com os produtos que o cliente tem
- Geolocalização para apresentar serviços baseados no que está mais próximo do endereço do usuário
- Ampliar uso de bases de dados para agilizar o atendimento
- Oferecer ao cliente retomar assunto abordado anteriormente, especialmente em caso de abandono.
- Se referir ao cliente pelo primeiro nome utilizando dados cadastrados
- Antecipar contextos com base nos últimos atendimentos ou ao identificar possíveis autosserviços



BENCHMARKING AVALIAÇÃO FEEDBACK

Pontos de atenção

- Possibilitar ao cliente informar o nome social
- Assertividade na captura de endereço
- Estressar o cliente com produtos que ele não tem interesse
- Incomodar cliente com mensagens ativas
- Puxar nome do cliente a partir do WhatsApp (emojis, etc.)



