



## Análise geral do tema Segurança

JULHO DE 2024



CURADORIA



Período da Análise: **01/06/2024 a 30/06/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **910.337**

Quantidade de avaliações no período de análise: **28.529**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,58 (Geral - 4,14)**

## 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>INFORMAR\_TOKEN\_APP-BB  
SEGURANCA\_ALERTAR\_COMPRA-  
SUSPEITA\_CARTAO  
SEGURANCA\_INFORMAR\_BOT\_DICAS

## 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  
SEGURANCA\_ALERTAR\_COMPRA-SUSPEITA  
SEGURANCA\_DESCLOQUEAR\_SENHA-8-DIGITOS

# Senha 8 Dígitos

Link Figma: <https://www.figma.com/board/8wJs70sdlFcJ6hEPV9ilei/Curadoria-Macro---Seguran%C3%A7a---Atualiza%C3%A7%C3%A3o?node-id=10448-672&t=JPZCGkOKsLhv2rXe-4>

## SENHA DE 8 DÍGITOS

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
Quais são os obstáculos que você deseja superar?	Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"	Ideias de diferentes perspectivas	Como podemos resolver os problemas?
<p>Clientes apresentam dificuldade para criar nova senha para contas recém aprovadas (ativocadestros aprovados). A resposta do bot é insatisfatória e não ajuda na jornada.</p>	<p>Como poderíamos melhorar a experiência de criação de senha para clientes com contas recém-aprovadas, garantindo que o suporte oferecido pelo bot seja claro e eficaz?</p>	<p>Oferecer um fluxo guiado que explica, passo a passo, como criar uma nova senha no app. No final, se o cliente ainda tiver dificuldades, orientar para ir à agência ou caixa eletrônico.</p> <p>Para melhorar a experiência do cliente, podemos estender o tempo de espera do ativo para que os usuários tenham mais oportunidade de receber uma resposta adequada, mesmo que demorem a responder. Adicionalmente, podemos implementar um botão no ativo que redirecione os clientes para o fluxo correto, independentemente do tempo que levarem para clicar.</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>Conversa</p> <p>Pesquisa direcionada sobre esse tema para definir qual é a melhor resposta para cada caso.</p> <p>UI</p> <p>Aumentar o tempo de resposta do ativo ou criar um botão que funcione a qualquer momento.</p>
<p>Usuário recebeu as informações passíveis, não considerando que ele estava fora do país. Melhor seria enviar informação sobre como realizar essa operação no exterior.</p> <p>Clientes no exterior não conseguem realizar o procedimento no app e nem via SAC.</p>	<p>Como poderíamos garantir que os usuários que estão fora do país recebam informações personalizadas e relevantes para realizar operações de forma eficiente?</p>	<p>Melhorar o entendimento das intenções dos clientes que mencionam estar no exterior e direcionar para resposta já existente.</p>	<p>Sempre que o cliente indicar que está no exterior, direcionar para a resposta específica já existente sobre atendimento para esses clientes.</p> <p>Conversa "Tela"</p>
<p>Jornada sobre alteração de senha de 8 dígitos é insatisfatória.</p> <p>Frustração do usuário com a continuação da jornada em outros canais.</p>	<p>Como poderíamos otimizar a jornada de alteração de senha de 8 dígitos para tornar o processo mais satisfatório e reduzir a frustração do usuário ao precisar continuar a jornada em outros canais?</p>	<p>Oferecer uma explicação clara sobre como alterar a senha no app. Incluir tutoriais em vídeo, gifs e imagens para tornar a orientação mais intuitiva e fácil de seguir.</p>	<p>Pesquisa direcionada sobre esse tema para definir melhor resposta.</p> <p>Conversa</p>
<p>Clientes recebem a orientação de ir direto ao caixa eletrônico BB, (não foram instruídos pelo fluxo a tentar alterar a senha via app.</p> <p>Não foi questionado se tem ou não conta. Já foi orientado a ir ao caixa eletrônico.</p>	<p>Como poderíamos assegurar que os clientes sejam informados sobre a opção de alterar a senha via app antes de serem direcionados ao caixa eletrônico?</p>	<p>Fornecer diretamente a informação de como realizar a alteração de senha pelo app, com instruções claras e detalhadas. Somente ao final mencionar a opção de ir ao caixa eletrônico.</p>	<p>Já existem respostas específicas sobre esse tema. Direcionar para elas.</p> <p>Gerar todo bot</p>
<p>Após feedback negativo, Bot sugere transbordo e solicita senha de 8 dígitos, mas a falta dessa senha é o problema e motivo do atendimento</p>	<p>Como poderíamos evitar que o bot solicite a senha de 8 dígitos para transbordo quando a falta dessa senha é justamente o problema do atendimento?</p>	<p>Reconhecer quando a falta de uma senha é o problema inicial relatado pelo cliente. Evitar oferecer transbordo neste caso ou usar métodos de autenticação alternativos que não precisem da senha de 8 dígitos.</p>	<p>"Para seguir com o atendimento, preciso de algumas informações para te autenticar. Informe o primeiro nome da sua mão"</p> <p>UI</p> <p>Gerar todo bot</p>

# Senha 6 Dígitos

Link Figma: <https://www.figma.com/board/8wJs70sdlFcJ6hEPV9ilei/Curadoria-Macro---Seguran%C3%A7a---Atualiza%C3%A7%C3%A3o?node-id=10448-673&t=JPZCGkOKsLhv2rXe-4>

## SENHA DE 6 DÍGITOS

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Cientes de outros produtos sofrem para utilizar o app do BB. Ex: cartão ame tem a senha própria e o cliente acha que essa senha logs no app</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos facilitar a distinção entre as senhas de diferentes produtos do banco e instruir a usar a correta?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Identificar quando os clientes de outros produtos querem falar sobre senhas e explicar de forma clara e direta como ele deve agir nesses casos.</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>"Para os clientes que têm cartão de crédito parcelado mas não é correntista do Banco, a redefinição de senha deve ser feita..." <span>UX</span></p>
<p>Cliente não recebe nenhuma alternativa além de ir para o App e tentar resolver por conta, sem explicar nada</p>	<p>Como poderíamos oferecer alternativas de solução além de redirecionar para o app sem explicações?</p>	<p>Explicar melhor como o cliente pode resolver o problema, seja indo a uma agência ou tentando fazer diretamente pelo app.</p>	<p>"Para redefinir a senha do eu cartão, você deve ir até o App BB e..." <span>UX</span></p>
<p>Cliente que tentou fazer o que o chatbot explicou e não deu certo, criando um looping, já que no app ele indica buscar ajuda no WhatsApp</p>	<p>Como poderíamos evitar que os clientes entrem em um ciclo de receber instruções que não resolvem o problema?</p>	<p>Melhorar tanto os textos do chatbot como os do app para que eles se conversem melhor e evitem ter informações incompatíveis.</p>	<p>Fazer estudo para verificar e cruzar as informações do app e do chatbot para evitar instruções divergentes e que ficam jogando o cliente de um canal para o outro <span>Curadoria</span></p>



Marcio Chagas | UX e Curador

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Anderson Batista de Almeida | Demandante