



Análise geral do tema Canais

FEVEREIRO DE 2024



CURADORIA

CAD



Período da Análise: **01/02/2024 a 29/02/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **77.538**

Quantidade de avaliações no período de análise: **17.089**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,60 (Geral - 4,05)**

Quantidade de transações no canal:

2

Opt-in

(Aderir ao envio de mensagens ativas)

Opt-out

(Cancelar envio de mensagens ativas)

Top 3 jornadas com mais acessos:

CANAIS>ACESSAR>APP_BB

CANAIS>LIBERAR>APP_BB

CANAIS>ACESSAR

Top 3 jornadas com mais abandono:

CANAIS>ACESSAR>APP_BB

CANAIS>LIBERAR>APP_BB

CANAIS>ACESSAR

Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

CANAIS>ACESSAR>APP_BB

CANAIS>LIBERAR>APP_BB

CANAIS>ACESSAR

Portal

Link Figma: <https://www.figma.com/file/RzNG2yL8SpaRF4AgBTIzo1/Curadoria-Macro---Canais?type=whiteboard&node-id=4432-3608&t=e2In15N2xMLUzxoU-4>

PORTAL BB

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Cliente diz que o link para informar senha de 8 dígitos (após autenticação ou confirmação de aceite) não está funcionando e bot dá como resposta desambiguação de problemas de acesso da conta (e cliente escolhe Site BB)</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos ajudar o cliente que está com problemas com o link para validação de senha?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Criar uma resposta enviando um novo link e orientando sobre possíveis problemas de internet.</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>"Entendi que o link que eu te mandei não funcionou, então vou te mandar um novo link"</p> <p>Também verifique se a sua internet está funcionando corretamente"</p>
<p>Cliente está recebendo resposta #problema_acessar_conta quando não deveria e na desambiguação escolhe Site BB</p>	<p>Como poderíamos evitar que inputs relacionado a outros assuntos sejam encaminhados para #problema_acessar?</p>	<p>Melhorar treinamento de #problema_acessar</p>	<p>Correção técnica</p> <p>Melhorar treinamento da intenção #problema_acessar. Muitos inputs que começam com "não" estão sendo encaminhados para ela. Exemplo: "Não apareceu nada", "Não funciona por aqui", etc.</p>
<p>Cliente com problema dentro do site recebe resposta sobre problema de acesso</p>	<p>Como poderíamos ajudar o cliente que teve problemas no site?</p>	<p>Criar resposta (pergunta) para tentar descobrir qual o problema o cliente encontrou e encaminhar para uma resposta já existente.</p>	<p>UX</p> <p>"Entendi. Me diga, por favor, em poucas palavras, o que você não está conseguindo encontrar ou fazer no site."</p>



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante