



Análise geral do tema Abertura de Contas

FEVEREIRO DE 2024

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

Quantidade de acessos no período de análise: **1.428.453***

Quantidade de avaliações no período de análise: **58.405***

Nota média das avaliações no período de análise: **3,70* (Geral - 4,05)**

***Valor total do tema Contas. Não foi possível coletar os dados específicos sobre Abertura**



CURADORIA



Quantidade de transações no canal:

1

Lob Vem

Portabilidade de Salário)

Top 3 jornadas com mais acessos:

CONTA>INFORMAR>ETAPA_ANDAMENT
O>CONTA_DIGITAL
CONTA>CONTRATAR>CONTA_DIGITAL>P
ENDENCIAS
CONTA>APRESENTAR>CONTA_DIGITAL>
PENDENCIAS

Top 3 jornadas com mais abandono:

CONTA>SOLICITAR>PORTABILIDADE>CNPJ_PAGADOR
CONTA>ALTERAR>MODALIDADE>CONTA_CORRENTE
CONTA>CONTRATAR

Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

CONTA>CONTRATAR>CONTA_CORRENTE>PROBLEMA
CONTA>SOLICITAR>PORTABILIDADE
CONTA>CONTRATAR>CONTA_SALARIO>PROBLEMA

Abertura de Conta

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/eMI99U859WcfsmlqASGy9W/Curadoria-Macro---Abertura-de-Conta?type=whiteboard&node-id=2419-1835&t=3J6i2pok8Bu65QV2-4>

ABERTURA DE CONTA

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?"	Atéias de diferentes perspectivas	Como podemos resolver os problemas?
Após receberem ativo de abertura de conta não finaliza, clientes dizem não conseguir e recebem mensagem exortando como abrir conta, mas que não foi orientado sobre problemas.	Como poderíamos orientar melhor os clientes que dizem não conseguir abrir conta, mas que não foram orientados sobre problemas na abertura de conta?	Trinarmos o bot para que responda os clientes que recebem ativos de abertura de conta, e repare os problemas, com a desambiguação já existente sobre problemas com abertura de conta	Reformular as mensagens que orientam os clientes para a desambiguação dos problemas de abertura de conta já existentes. "Me informe qual conta você deseja pra eu te ajudar"
Botões de desambiguação de problemas com abertura de conta não estão funcionando	Como poderíamos resolver o problema dos botões de desambiguação de problemas, com a principalmente o botão outros problemas	Verificar se os botões estão funcionando para a resposta correta	Corrigir caso haja algum erro de direcionamento dos botões
Clientes recebem ativo de documentação pendente, antes que já enviou, e bot encerra o atendimento	Como poderíamos dar suporte satisfatório ao cliente que informa que já enviou a documentação?	Criar uma resposta informativa que explique o que fazer caso a documentação já tenha sido enviada	Exemplo de Resposta: "Se você já enviou a documentação, agora é só aguardar que em breve vamos te informar sobre os próximos passos da abertura da sua conta."
Usuários não conseguem enviar se fe de abertura de conta e bot não tem resposta sobre isso	Como poderíamos ajudar o cliente que encontra erro no envio do doc?	Direcionar para resposta já existente sobre erro no envio do doc, mas é preciso complementar a resposta caso o cliente não consiga enviar de jeito nenhum.	Exemplo: Confira algumas dicas pra tirar uma boa selfie: X: escolha um lugar iluminado X: evite dobrar o cabelo no rosto X: não use chapéu ou boné X: retire óculos, óculos X: use um fundo claro e sem estampas Assim que estiver tudo pronto, abra o App BB e selecione a opção Quero ser cliente > Produtos para você e continue sua abertura de conta Mas se já tentou enviar a sua selfie várias vezes e ainda não conseguiu, procure a agência BB mais próxima
A mensagem para problema em contrato não orienta o usuário no caso de problema/ dúvidas para concluir a solicitação de contratação.	Como poderíamos orientar o cliente que não está conseguindo concluir a solicitação de abertura de conta?	Replicar e adaptar a desambiguação de problemas em abertura de conta digital para os outros tipos de conta	Fornecer os problemas de cada uma das aberturas de conta e criar uma desambiguação no menu e modo já existem sobre abertura de conta digital. Desambiguação de problemas com Abertura de Conta Digital "Fizendo que você está com um problema pra abrir sua Conta Digital Pra que eu possa te ajudar, me informe em qual etapa da abertura da conta você está"
Clientes que recebem ativo de documentação pendente e dizem que não tem comprovante de renda recebem resposta errada	Como poderíamos orientar o cliente que não tem comprovante de renda e quer abrir uma conta?	Direcionar para a resposta específica de comprovante de renda já existente	Resposta já existente: "Pra comprovar renda e abrir sua Conta Digital pelo App, você pode enviar: • Holande • Extrato do IRPF • Declaração • Comprovante de rendimentos pagos e de retenção de imposto de renda na fonte ou • Anexo de crédito a pesquisador ou bolsista Se a comprovação da sua renda não for feita com outros documentos, você pode abrir sua conta em qualquer Agência BB"
Clientes não encontram o opção "Produtos para mim" no app	Como poderíamos ajudar os clientes a encontrar "Produtos para mim" no app?	Destacar no bot, Colocar sempre "Produtos para mim" em alguns ativos está "Produtos para mim"	Encontrar todos os caminhos com o nome errado e atualizar para o correto
Usuário digitou "saário" como resposta à desambiguação "Me informe qual conta você deseja pra eu te ajudar" - Conta Fidei - Conta Salário - Conta Universitária - BB Cash - Conta Jovens - Conta Corrente - Conta Poupança - e bot não reconhece.	Como fazer com que o bot reconheça o input saário como resposta à desambiguação?	Trinarmos o bot para que reconheça a input.	Trinarmos o bot para que reconheça a palavra "saário" como resposta do "saário" e direciona a desambiguação de problemas em aberturas de conta.

Portabilidade de Conta

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/eMI99U859WcfsmlqASGy9W/Curadoria-Macro---Abertura-de-Conta?type=whiteboard&node-id=2419-1836&t=3J6i2pok8Bu65QV2-4>

PORTABILIDADE

Identificar desafios	Declarações 'Como Poderíamos'	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <div> <div>Cientes sem conta no BB pedem para fazer a portabilidade e bot não oferece opção de criar conta</div> <div>Cientes que ainda não têm conta tentam se autenticar com os dados do outro banco</div> </div>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <div> <div>Como poderíamos ajudar o possível novo cliente a abrir uma conta quando quer fazer portabilidade para o BB?</div> </div>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <div> <div>Criar desambiguação dentro da TRN de portabilidade de salário perguntando se o cliente já tem conta no BB ou não</div> </div>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <div> <div> <p>Na desambiguação:</p> <p>"Você quer trazer seu salário pro BB ou mandar pra outro banco? 🤔 [Trazer para o BB] [BB para outro banco]"</p> <p>Se o cliente escolhe a opção "Trazer para o BB", criar uma nova desambiguação perguntando se ele já tem conta no BB (Botões sim e não).</p> <p>Se ele disser que sim, seguimos com a TRN como é hoje (quando pede o CNPJ da empresa).</p> <p>Se ele disser que não, enviamos a resposta de abertura de conta: "Já conhece nossa Conta Digital?..."</p> </div> </div>
<div> <div>Funcionários públicos geralmente se confundem na hora de informar o CNPJ da contratante e dizem o nome da prefeitura ou local de trabalho</div> </div>	<div> <div>Como poderíamos ajudar o cliente que é funcionário público a não se confundir nesta etapa?</div> </div>	<div> <div>Alterar a resposta atual incluindo a informação "órgão público"</div> </div>	<div> <div> <p>Exemplo:</p> <p>"Eu preciso saber o número do CNPJ da empresa ou órgão público que realiza seu pagamento atualmente"</p> <p>🔦 Você encontra essa informação no holerite ou contracheque"</p> </div> </div>
<div> <div>Cientes digitam nome do banco atual errado na TRN de contratação de portabilidade e bot não reconhece</div> <div>Bancos não reconhecidos pelo Bot (ex: Banpará) na TRN de portabilidade de salário</div> </div>	<div> <div>Como poderíamos entender o que o usuário está informando?</div> </div>	<div> <div>Atualizar a lista de bancos com novas instituições e ajustar para prevenir erros de digitação</div> </div>	<div> <div>Ajuste técnico da lista de bancos para fazer a portabilidade.</div> </div>
<div> <div>Cientes aposentados ou com outros benefícios colocam o CNPJ do INSS e bot entende que eles são funcionários e não beneficiários</div> </div>	<div> <div>Como poderíamos direcionar os beneficiários para a TRN de Benefícios?</div> </div>	<div> <div>Quando o bot identificar que o CNPJ pagador é de algum órgão que paga benefícios, direcionar o atendimento para a TRN de benefícios</div> </div>	<div> <div> <p>Exemplo:</p> <p>BOT</p> <p>"Eu preciso saber o CNPJ da empresa que realiza seu pagamento atualmente"</p> <p>🔦 Você encontra essa informação no holerite ou contracheque</p> <p>Qual o CNPJ da empresa que realiza o seu pagamento?</p> <p>USUÁRIO: 29.879.036/0001-40</p> <p>BOT:</p> <p>Identifiquei que esse CNPJ é do INSS. Você quer fazer a portabilidade de um benefício como aposentadoria ou afastamento? (SIM ou NÃO)</p> <p>USUÁRIO:</p> <p>Sim = muda para a TRN de Portabilidade de Benefícios</p> <p>Não = Segue nessa TRN</p> </div> </div>



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante