



Análise geral do tema Renegociação

ABRIL DE 2024

Período da Análise: **08/03/2024 a 08/04/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **2.339.678***

Quantidade de avaliações no período de análise: **13.095**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,98 (Geral - 4,04)**

***982.691 usuários únicos**



CURADORIA



Quantidade de transações no canal:

10

ACP Imobiliário
Cancelar Acordo
Desenrola a Vista
Enviar Boleto Dívida
Liquidar Acordo
Promessa de Pagamento
RAO BOLETO
RAO CDC
Registrar Aviso Pagamento
Renegociar Dívidas Cedidas na Ativos S.A

Top 3 jornadas com mais acessos:

RENEGOCIACAO>CONSULTAR>DADOS>ATIVOS
RENEGOCIACAO>APRESENTAR>OUTRAS_OPcoes
RENEGOCIACAO>CONSULTAR>ACORDO

Top 3 jornadas com mais abandono:

RENEGOCIACAO
RENEGOCIACAO>RENEGOCIAR
RENEGOCIACAO>REGISTRAR

Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

RENEGOCIACAO>RENEGOCIAR>DIVIDA
RENEGOCIACAO>IDENTIFICAR>DESENROLA_BRASIL>NEGADA
RENEGOCIACAO>RENEGOCIAR>CEDIDAS>ATIVOS

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos?"	Posíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Cliente abandona a conversa após o bot perguntar se deseja renegociar as parcelas disponíveis.</p> 	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos?"</p> <p>Como poderíamos evitar que o cliente abandone a conversa após receber as opções de negociação?</p>	<p>Idéias de diferentes perspectivas</p> <p>Realizar estudo mais elaborado e revisar formato da resposta com as opções de reneg.</p> <p>Organização da resposta atual pode estar confundindo o cliente (deixar a frase dizendo que não consegue renegociar por aqui)</p> <p>Possivelmente o cliente quer negociar uma das dívidas que não estavam disponíveis no bot.</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>Fazer estudo específico sobre para entender os motivos e pensar em uma melhor solução</p> <p>Fazer teste A/B para descobrir se o novo formato distribui a quantidade de abandonos</p>
<p>Usuário não escolhe nenhuma opção de acordo já feito anteriormente e abandona a conversa.</p> <p>29/10/2024</p> 	<p>Como poderíamos fazer com que o cliente escolha uma opção de acordo e não abandone?</p>	<p>Colocar o nome do produto que o cliente realizou o acordo de reneg no nível de apenas o número de identificação</p> <p>Colocar o valor total do reneg, além do restante e do valor da parcela</p>	<p>Seleção a opção referente ao acordo desejado:</p> <p>*Opção 1* Acordo DUROCARD n°: 20240089581 Data do acordo: 29/10/2024 Valor acordado: R\$ 642,72</p> <p>*Opção 2* Acordo RENEG CONSIGNADO n°: 202400890386 Data do acordo: 29/10/2024 Valor acordado: R\$ 60,50</p>
<p>Muitos clientes não conseguem autenticar em Reneg</p>	<p>Como poderíamos melhorar o processo de autenticação de reneg?</p>	<p>Fazer uma revisão completa dos processos de autenticação para verificar o motivo dos erros</p>	<p>Estudo técnico sobre o tema</p>
<p>Cliente escolhe ficar com especialista (opção 7) após ver as opções de renegociação disponíveis.</p> 	<p>Como poderíamos descobrir o motivo dos clientes escolherem a opção de falar com o especialista?</p>	<p>Substituir a opção "Falar com outro parceiro" por "Escolher outras opções de parcelamento" e criar TRN semelhante à do contrato do empréstimo, em que o cliente pode escolher em quantas parcelas quer dividir o pagamento</p> <p>Ter a opção "Falar com especialista" do menu inicial de propostas de reneg e clicar o transbordado após a nova TRN</p> <p>Ter a opção "Falar com especialista" do menu inicial e oferecer a só depois que o usuário pedir para entrar em outras parcelas</p>	<p>"Você pode dividir o pagamento desta renegociação entre xx e xx parcelas mensais"</p> <p>Digite o número de parcelas que você quer pagar"</p>
<p>Cliente que quer o boleto da renegociação escaneie a opção código de barras, o bot fornece o código em, em seguida, o cliente pede também o PDF o bot se perde</p>	<p>Como poderíamos melhorar a experiência do cliente que deseja pagar o boleto?</p>	<p>Ter a documentação que pergunta se o cliente quer PDF ou código de barras e já emitir os dois juntos na resposta</p>	<p>Aqui está o código de barras do seu boleto:</p> <p>000212120000252 523520102002020 20202020</p> <p>Se preferir, também pode baixar o boleto em PDF [Arquivo PDF]</p>
<p>Cliente que quer refazer um acordo de reneg já existente se recebe opção de gerar boleto</p>	<p>Não existe resposta sobre número de parcelas instantes ou parcelas em atraso</p> 	<p>Como poderíamos responder melhor ao cliente que já fez acordo</p>	<p>Vi que você já fez um acordo. Como posso ajudar?</p> <p>[Enviar boleto] [Renegociar a dívida] [Informações sobre acordo atual]</p>
<p>Bot perguntou "em quantas parcelas você gostaria de pagar?" (máximo: 12 parcelas); Cliente responde "sim" (concordando com as 12 parcelas) e bot encerra a conversa linha 10 consultar dados ativos</p> 	<p>Como poderíamos dar sequência ao atendimento quando o cliente digitar "sim" ao invés do valor?</p>	<p>Ajudar a construção da jornada de reneg para que a TRN não se encerre quando o cliente digitar "sim" o resto a pergunta "Em quantas parcelas você gostaria de pagar?" (máximo: 12 parcelas)"</p>	<p>"Não encendi. Vamos tentar de novo."</p> <p>Você quer pagar em quantas parcelas?</p> <p>Você pode escolher no máximo até 12 parcelas"</p>



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante