



## Análise geral do tema

PJ

JANEIRO DE 2024



CURADORIA

CAD



Período da Análise: **01/01/2024 a 31/01/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **249.120**

Quantidade de avaliações no período de análise: **5.565**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,03**

## Quantidade de transações no canal:

# 26

Conta Corrente  
Cobrança  
Renegociação  
Cartão  
Outras

## Top 3 jornadas com mais acessos:

ESTRUTURA>MUDAR>CORPUS>NULL  
ESTRUTURA>LIMPAR>CONVERSA>NULL  
ESTRUTURA>SOLICITAR>FEEDBACK>NULL

## Top 3 jornadas com mais abandono:

ESTRUTURA>NULL>NULL>NULL  
ESTRUTURA>APRESENTAR>ESTAGIO\_LOGIN>NULL  
CANAIS>ACESSAR

## Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

ESTRUTURA>APRESENTAR>MOTIVO>NOTA\_1  
CONTA>CONTRATAR>BB\_DIGITAL\_PJ>NOTA\_1  
SAUDACAO>APRESENTAR>MOTIVO>NOTA\_1

# Autenticação

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/fZ6HmOyHEGZMmvyru07oB/Curadoria-Macro---PJ?type=whiteboard&node-id=432-1478&t=zX0R7agcLEVepcUJ-4>

## AUTENTICAÇÃO

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p>
<p>Autenticação é interrompida após cliente digitar a chave J</p>	<p>Como poderíamos evitar que os clientes tenham a autenticação interrompida quando digitarem a chave J?</p>	<p>Melhorar o fluxo de autenticação dando explicação para os possíveis erros.</p>	<p>Determinar qual é o erro e dar uma resposta mais personalizada explicando o que aconteceu</p>
<p>Clientes que já tiveram problemas com autenticação dão nota ruim e no transbordo o bot solicita autenticação novamente</p>	<p>Como poderíamos facilitar o transbordo de clientes que tiveram problemas com autenticação?</p>	<p>Informar os outros canais de atendimento e solicitar que o cliente entre em contato com eles.</p>	<p>Ex: "Houve um problema técnico e não foi possível autenticar o seu aparelho. Se quiser, tente novamente mais tarde ou entre em contato com os nossos canais de atendimento..."</p>
<p>Cliente não sabe a chave J (em alguns casos nem sabe o que é isso)</p>	<p>Como poderíamos evitar que a autenticação seja encerrada pelo bot sem motivos?</p>	<p>Rever o processo de autenticação para verificar se existem erros de construção.</p>	<p>Após identificar que já houve problema de autenticação do cliente, não oferecer transbordo, mas sim a resposta informativa de outros canais.</p>
<p>Quando o bot pergunta "Me informe o código que você recebeu:" durante a autenticação, muitos clientes digitam "ok", "tá bom" etc, e o bot responde com "não entendi"</p>	<p>Como poderíamos melhorar o processo de liberação do smartphone?</p>	<p>Alterar o método de liberação sem perguntar se o cliente deseja liberar o dispositivo.</p>	<p>Ex: "Acabei de enviar um código de liberação via SMS para o seu smartphone. Por favor, digite exatamente o código recebido"</p>
<p>Após cliente informar a Chave J, bot solicita que ele digite o código de liberação, mas já dá erro imediatamente e não deixa o cliente seguir</p>	<p>Como poderíamos realizar autenticação de outra forma que não seja utilizando a chave J?</p>	<p>Rever o processo de autenticação para verificar se existem erros de construção.</p>	<p>Ex: "Pra gente continuar, digite seu CNPJ, por favor."</p>
<p>Cliente rejeita fazer a liberação do smartphone</p>			
<p>Transações são interrompidas porque os usuários não sabem a chave J</p>			

# Atendimento

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/fZ6HmOyHEGZMmvyr2uO7oB/Curadoria-Macro---PJ?type=whiteboard&node-id=432-1479&t=zX0R7agcLEVepcUJ-4>

## ATENDIMENTO

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <div> <div>Ciente não avalia após um atendimento bem feito</div> <div>Quando o usuário deseja terminar ou reiniciar a conversa, digita "sair" ou "encerrar" e o bot não reconhece.</div> </div> <div> <div>Falso feedback quando o cliente digita algum texto</div> <div>Há muita confusão entre #jah_fiz_isso e #jah_resolvido</div> </div> <div> <div>Ciente fica com a expectativa de falar com um atendente mas recebe resposta informativa direcionando para outro canal</div> <div>Na mudança de corpus de PJ pra PF, (quando digita apenas PF ou #PF) não existe desambiguação nem aviso de que está mudando de chatbot</div> </div>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <div> <div>Como poderíamos incentivar o cliente a dar notas para o bot?</div> <div>Como poderíamos reconhecer respostas de texto no feedback corretamente?</div> <div>Como poderíamos não criar expectativas de transbordo para clientes que não poderão falar com atendente?</div> <div>Como poderíamos padronizar a transferência entre corpos?</div> </div> <div> <div>Como poderíamos fazer o bot reconhecer quando o usuário deseja encerrar a conversa?</div> <div>Como poderíamos evitar confusão entre #jah_fiz_isso e #jah_resolvido?</div> </div>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <div> <div>Melhorar o texto da pergunta de feedback convidando o cliente a dar uma resposta.</div> <div>Implementar reconhecimento de encerramento de conversa no bot</div> <div>Desambiguar se o usuário já tentou fazer o que foi explicado e não conseguiu ou se já conseguiu resolver.</div> <div>Melhorar o processo de reconhecimento do bot no feedback evitando que textos sejam convertidos em notas.</div> <div>Evitar oferta de transbordo em horários que não existe atendimento e responder com informativa.</div> <div>Fazer com que todas as mudanças de corpus estejam padronizadas com a pergunta de confirmação.</div> </div>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <div> <div>Usar o mesmo padrão de feedback do Corpus PF</div> <div>Fazer com que o bot reconheça apenas algarismos (com exceção do zero, que pode ser por extenso) e que ele ignore frases mais complexas como feedback.</div> <div>Quando estiver fora do horário de atendimento, bot deve enviar a resposta informativa antes que o cliente inicie todo o processo de transbordo.</div> <div>Direcionar os inputs "PF" e "HPF" para a resposta que o input "pessoa física" dá. Ela é mais completa e tem confirmação de mudança de corpus.</div> <div>"Você gostaria de conversar com o assistente virtual especializado em assuntos Pessoa Física (PF)? (Botões Sim e Não)"</div> </div> <div> <div>Treinar o bot para conhecer "sair" e "encerrar" e inputs similares como sinônimo de encerramento de conversa. E quando o usuário digitar "cancelar", o bot poderia perguntar se deseja encerrar a conversa ou cancelar algum serviço.</div> <div>Todas as vezes em que o input for encaminhado para #jah_fiz_isso, perguntar algo como: "Você já tentou o que sugeri e não funcionou ou você já conseguiu resolver o que desejava?"</div> </div>

# Geral

Link Figma:

<https://www.figma.com/file/fZ6HmOyHEGZMmvyR2uO7oB/Curadoria-Macro---PJ?type=whiteboard&node-id=432-1480&t=zX0R7agcLEVepcUJ-4>

## GERAL

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Usuários escolhem a opção "Ativar função crédito" quando na verdade desejam liberar o limite do cartão</p> <p>Não há resposta para o assunto "aplicação"</p> <p>O input específico "compra negada" não está sendo reconhecido pelo bot como #informar_erro</p> <p>Os inputs de abertura de conta (Abrir conta) são encaminhados para #contratar, mas na maioria das vezes o que o usuário deseja é relatar problema em abertura de conta</p> <p>Inputs dizendo que o dinheiro sumiu da conta recebem resposta sobre portabilidade de saldo, mas pode se tratar de golpe/roubo.</p> <p>Cliente não consegue abrir conta porque consta que os dados cadastrais estão incorretos e recebe resposta sobre atualização de dados cadastrais, que só se aplica a quem já tem conta.</p> <p>Quando o usuário diz que está sem acesso ao app, a resposta é sobre habilitar o celular. Muitas vezes o cliente está só com a senha bloqueada.</p> <p>A resposta de #informar_erro pede que o usuário informe a mensagem de erro que recebeu, mas raramente o bot a reconhece, até porque não há uma maneira padrão para que o envio seja feito, às vezes o usuário manda o número do erro, outras a mensagem inteira recobida e em outras a frase que explica o erro.</p> <p>Quando o usuário digita "Empréstimo" o bot responde com uma desambiguação com os nomes dos empréstimos, mas o que ele deseja saber é qual seria o mais adequado para os fins que ele deseja.</p> <p>Não há resposta no bot para erros e dificuldades em contratação (conta, cartão, empréstimo)</p> <p>Quando o usuário digita "empréstimo" a resposta é especificamente sobre contratação, as muitas vezes o usuário deseja falar sobre outro assunto relacionado a empréstimo</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos diferenciar mais claramente as opções "Ativar função crédito" e "liberar limite"</p> <p>Como poderíamos esclarecer qual o problema de acesso do usuário?</p> <p>Como poderíamos melhorar a resposta de #informar_erro?</p> <p>Como poderíamos responder sobre investimento aos clientes?</p> <p>Como poderíamos identificar corretamente todos os inputs sobre problemas com compras no cartão?</p> <p>Como poderíamos melhorar as respostas de contratação de empréstimo?</p> <p>Como poderíamos ajudar os usuários que encontram dificuldades com contratação?</p> <p>Como poderíamos ajudar os usuários que encontram dificuldades em abertura de conta?</p> <p>Como poderíamos ajudar o usuário que pode ter sofrido um golpe?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Deixar as opções de desambiguação de #desbloquear de cartão mais claras</p> <p>Criar respostas sobre investimentos.</p> <p>Melhorar o reconhecimento de inputs sobre impedimentos ao comprar com cartão.</p> <p>Criar desambiguação para inputs de abertura de conta.</p> <p>Melhorar a resposta sobre desaparecimento de dinheiro na conta, prevendo outros cenários além de portabilidade de saldo.</p> <p>Criar desambiguação para os inputs de problema de acesso.</p> <p>Refazer resposta de #informar_erro</p> <p>Oferecer empréstimo de acordo com as necessidades do cliente</p> <p>Criar intenção #problema, contratar e respectivas respostas</p> <p>Criar desambiguação de empréstimos</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>Alterar legenda da desambiguação de cartão, na opção "desbloquear cartão"</p> <p>Ex: "Se seu cartão está bloqueado e parou de funcionar"</p> <p>Realizar pesquisa para identificar os assuntos relevantes sobre investimento e desenhar jornada do bot.</p> <p>Fazer um levantamento dos inputs utilizados nos casos de problemas com compras no cartão para posterior treinamento do bot.</p> <p>Já existe fluxo pronto com desambiguação para os inputs de abertura de conta perguntando se o usuário deseja contratar, consultar status, se está com problema para contratar, etc.</p> <p>Atualizar resposta de portabilidade de saldo, dizendo no final da resposta algo como: "Se esse não é o seu caso e você acha que foi vítima de um golpe, clique no botão abaixo. (botão contestar)"</p> <p>Realizar estudo sobre os erros/dificuldades mais recorrentes em contratação e criar as respectivas respostas</p> <p>Quando usuário diz que não consegue acessar (App, conta) é preciso desambiguar perguntando se quer habilitar primeiro acesso, se está com a senha bloqueada e lembrar que o canal em questão pode estar passando por alguma instabilidade técnica momentânea. Ex: Talvez alguma indisponibilidade técnica momentânea esteja impedindo o seu acesso. Mas me explica melhor o que está acontecendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quero acessar pela primeira vez</li> <li>Problemas com senha</li> </ul> <p>Sugiro alterar a resposta de #informar_erro nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Começar a resposta com "Posso te ajudar com os seguintes erros:"</li> <li>Deixar de pedir que o cliente envie uma mensagem de erro específica, pois o bot não consegue reconhecer.</li> </ul> <p>Criar TRN com simulação de empréstimo, como já é feito no PF</p> <p>Quando o usuário digitar apenas "empréstimo" é preciso haver uma desambiguação perguntando sobre o que deseja falar (contratar, simular, consultar número de parcelas, etc)</p>



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Agusto Piazza | Demandante