



Anything Else no
Chatbot BB

ESTUDO DE CURADORIA

ANYTHING ELSE

JORNADA

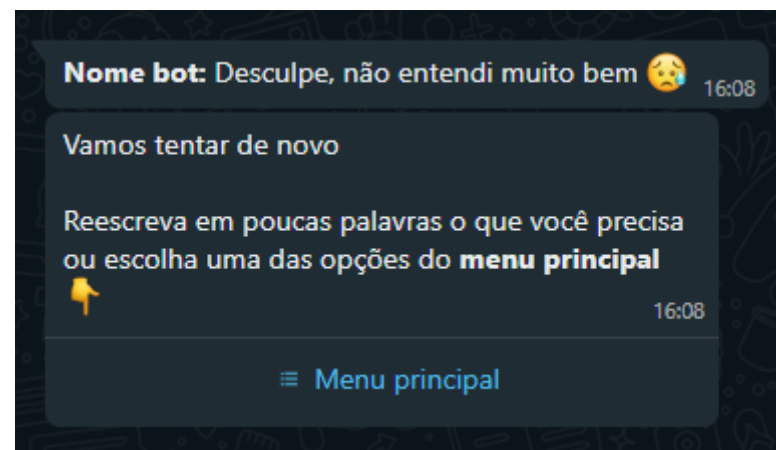
Anything Else é um termo utilizado em chatbots como uma **resposta padrão** para quando o sistema **não consegue reconhecer ou entender a entrada do usuário**. O bot pode usar uma resposta genérica para informar ao usuário que não compreendeu e sugerir que tente novamente ou reformule a pergunta.

A nossa resposta do Anything Else **pede desculpas** e diz que **não entendeu o que o cliente digitou**.

Depois, pede para que ele **reescreva em poucas palavras** o que precisa ou então que **escolha uma das opções do botão Menu Principal**, que é apresentado em forma de lista suspensa.

Este estudo visa identificar pontos chave em que esta mensagem está sendo exibida para buscar alternativas mais amigáveis à experiência do usuário.

Resposta padrão



ANYTHING ELSE

COMPORTAMENTO

Após análises quantitativas das entradas do usuário que receberam resposta de Anyhting Else entre **01 e 21 de maio de 2024**, mapeamos quais são os principais assuntos e termos em que o chatbot não conseguiu responder corretamente ao Cliente BB.

A maioria dos pontos sem compreensão do chatbot foram identificadas no **processo de autenticação** ou em interações com **mensagens ativas** enviadas pelo Banco.

Solicitação do Código de Liberação

Hash: feb07114-37db-45d8-9562-a3c7dcf55317

Situação: Clientes que **recusaram digitar o código de liberação** quando solicitado pelo chatbot, dando respostas negativas. O bot responde essas negativas com o “Desculpe, não entendi...” e pede para o usuário digitar novamente

Solução proposta: Entender que nesses casos o cliente não deseja seguir com o fluxo, perguntando pra ele se ele deseja encerrar ou tentar novamente;

Explicar que só é possível seguir com o atendimento deste assunto se ele se autenticar;

Caso haja, enviar resposta informativa sobre o tema que ele queria falar.

Recusa	TOTAL	6.290
	Não	5.576
	Nao	285
	Agora não	263
	N	111
	não	55

Exemplo da proposta:

Complexidade
Baixa Média Alta

"Só posso prosseguir com a sua solicitação se você **digitar o código de liberação enviado por SMS**. Esse procedimento é essencial para garantir a segurança do seu atendimento.

Você quer seguir com a liberação do seu dispositivo?"

Botões [SIM] [NÃO]

Se/então

- **SIM** - Solicita novamente o código de liberação
- **NÃO** - Encerra a autenticação e, caso haja, dá resposta informativa sobre o tema que ele desejava atendimento
- **Digitou o código** - Segue com a verificação padrão
- **Digitou que 'não chegou', 'não recebeu' e similares** - Resposta atual explicando que pode demorar etc
- **Digitou outras coisas** - resposta atual de Anything Else

ANYTHING ELSE

Solicitação do Código de Liberação

Hash: feb07114-37db-45d8-9562-a3c7dcf55317

Situação: Clientes informam de formas variadas que o código de liberação não chegou até eles e recebem resposta Anything Else.

Solução proposta: Melhorar o treinamento do motor cognitivo utilizando os exemplos da tabela ao lado para que responda corretamente utilizando texto já existente.

Exemplo de proposta: Complexidade
Baixa Média Alta

Resposta já existente: (hash NIA - 74409675-934f-4d34-98d8-c34c1c4a4f3c)

“Entendi que você ainda **não recebeu o código de liberação**

Seu dispositivo pode estar **fora da área** de cobertura e a mensagem ainda não foi entregue. Neste caso, sugiro que **aguarde alguns minutos**

Também pode ser que seu dispositivo **não esteja aceitando** as minhas mensagens. Dá uma olhada nas configurações de mensagens dele

Me informe o código recebido”

Código de Liberação não chegou	TOTAL	2.189
	Não recebido	283
	Não caiu	230
	Não tem	179
	Manda de novo	118
	Não consigo	105
	Manda novamente	91
	Troquei de número	82
	Desisto	81
	Estou sem sinal	81
	Sem sinal	78
	Aguardando	76
	Mudei de número	70
	Estou fora de área	67
	Cadê o código	66
	Troquei de numero	62
	Manda o código	53
	Ainda não	53
	Que código	53
	Que código?	47
	Estou sem chip	43
	Não tem como	38
	Fora de área	37
	Mudei de numero	35
	Novamente	33
	Cadê	33
	Fora da área de cobertura	32
	Ainda	32
	Estou fora da área de cobertura	31

ANYTHING ELSE

Solicitação do Código de Liberação

Hash: feb07114-37db-45d8-9562-a3c7dcf55317
Hash: 77ab1dd8-58bc-4a93-b796-6583eaa40149

Situação: Clientes digitam o **telefone ou data** que são enviados no SMS ou um **código de erro de senha** ao invés do código de liberação para poder seguir com o atendimento no chatbot recebem a resposta do Anything Else

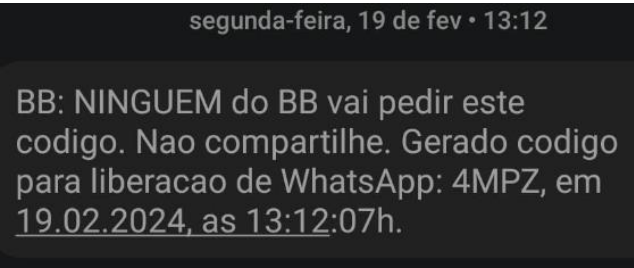
Solução proposta: Fazer treinamento no motor cognitivo do chatbot para que identifique esse tipo específico de texto do usuário e dê resposta personalizada explicando melhor qual é o código de liberação presente no SMS

Exemplo de proposta: Complexidade
Baixa Média Alta

“O código que você digitou não está correto. Por favor, verifique novamente a mensagem SMS que te enviei.

O código de liberação que você precisa contém **quatro números ou letras**.

Vamos tentar novamente? Digite o código que enviei no seu SMS."



Código errado	TOTAL	3.546
	C416-000	1.483
	C434-000	828
	C416000	667
	C434000	411
	(C416-000)	83
	(C434-000)	74

Número do telefone que enviou o SMS	TOTAL	3.506
	40040001	2.442
	4004-0001	475
	4004001	203
	4004 0001	140
	5540040001	81
	400040001	48
	400400001	44
	6140040001	37
	4004_0001	36

Data que chega no SMS	TOTAL	2.843
	07052024	163
	06052024	120
	02052024	118
	03052024	117
	13052024	114
	09052024	112
	07.05.2024	110
	08052024	107
	10052024	102
	03.05.2024	98
	10.05.2024	96
	14052024	94
	16052024	89
	02.05.2024	82
	21052024	81
	08.05.2024	80
	15052024	80
	20052024	73
	04052024	70
	17052024	68
	01052024	68
	06.05.2024	67
	09.05.2024	64
	20.05.2024	63
	11052024	61
	01.05.2024	55
	14.05.2024	55
	16.05.2024	51
	21.05.2024	49
	04.05.2024	49
	15.05.2024	47
	05052024	45
	17.05.2024	44
	13.05.2024	44
	05.05.2024	39
	12052024	36
	18052024	32

A N Y T H I N G E L S E

Solicitação de Número de Agência e Conta

Hashs: 89cfc98d-5a17-4e1d-86ff-5529348e81e3
13f4bf73-95a3-4e50-bdea-fd930be60115
f818bccd-d2d3-490c-a6ee-d4e8ef23b1bf
e4ff0e37-d82b-481b-9d41-7946ceb89398

Situação: Clientes que **recusaram digitar o número da agência e conta** quando solicitado pelo chatbot, dando respostas negativas. O bot responde essas negativas com o “Desculpe, não entendi...” e pede para o usuário digitar novamente

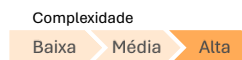
Solução proposta: Entender que nesses casos o cliente **não deseja seguir** com o fluxo, perguntando pra ele se ele deseja **encerrar ou tentar novamente;**

Explicar que **só é possível** seguir com o atendimento deste assunto **se ele se autenticar;**

Caso haja, enviar **resposta informativa** sobre o tema que ele queria falar.

Recusa	TOTAL	18.344
	Não	13.474
	Agora não	4.157
	Não tem	282
	Nao	294
	N	56
	Não quero	41
	Não possuo	40

Exemplo da proposta:



"Só posso prosseguir com a sua solicitação se você **fazer a liberação do seu dispositivo**. Esse procedimento é essencial para garantir a segurança do seu atendimento.

Você quer seguir com a liberação do seu dispositivo?"

Botões [SIM] [NÃO]

Se/então

- **SIM** - Solicita novamente o número da agência do cliente
- **NÃO** - Encerra a autenticação e, caso haja, dá resposta informativa sobre o tema que ele desejava atendimento
- **Digitou a agência** - Segue com a verificação padrão
- **Digitou outras coisas** - Chatbot responde de acordo com o assunto digitado

Solicitação de Número de Agência e Conta

Hashs: 89cfc98d-5a17-4e1d-86ff-5529348e81e3
 13f4bf73-95a3-4e50-bdea-fd930be60115
 f818bccd-d2d3-490c-a6ee-d4e8ef23b1bf
 e4ff0e37-d82b-481b-9d41-7946ceb89398

Situação: Clientes que querem falar sobre **renegociação** e digitam a hashtag **#acesso_rápido** errada recebem resposta do Anything Else ao invés de seguir para o modo de autenticação alternativo

Solução proposta: Fazer **treinamento** no motor cognitivo do chatbot utilizando os termos da tabela ao lado para que ele identifique esse tipo específico de texto do usuário e direcione para o formato de autenticação **#acesso_facil**

Exemplo de proposta:

Complexidade

Baixa Média Alta

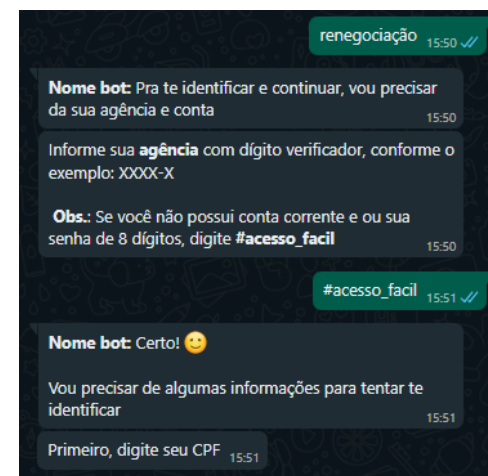
Resposta já existente: (Hash: 7a9bed27-e77e-49a6-9be5-7e0186c06a35)

"Certo! 😊"

Vou precisar de algumas informações para tentar te identificar

Primeiro, digite seu CPF"

	TOTAL	1.356
Digitou #acesso_facil errado	#acesso_facil	302
	#acesso_facil	295
	#acesso_fácil	170
	#acesso_facil	160
	#acesso_facil	67
	Acesso_facil	59
	#acesso_facil	58
	Acessofacil	49
	#acesso_facial	45
	#acessi_facil	41
	#cesso_facil	40
	#acesso_fácil	38
	#acesso_facil	32



A N Y T H I N G E L S E

Outras situações comuns

Solicitação de Código de Liberação

TOTAL	4.287
cartaoLimiteDisponivelConsulta	554
verMais2menu	428
LISTA_OPERACOES_RAO_CONSULTAR	336
trnConsultarOptInWhatsappSucesso	318
#bbfalacomigo	283
Fatura	208
trnSucessoCartaoFaturaPdfLista	168
Certo	142
outrosassuntossaudacao	138
cartaoLimiteAutoGestaoConsulta	138
trnConsultaRelatoriosFinanceirosM	123
trnSucessoCartaoFaturaPagamento	112
CARTAO_SELECIONADO_0	109
Arquivo PDF	106
NINGUEM	96
trnSucessoCartaoBloqueioTempora	94
#ourocard	91
1	79
trnSucessoCartaoEstadoContestaca	63
Ninguém	63
Pedir a segunda via de fatura por aq	63
:+1:	60
NINGUÉM	58
verMais3menu	55
BUSCAR_DADOS_DINAMICOS_SUCES	50
2	50
figurinhasmaes24	49
#acesso_facil	48
Blz	44
PIX	43
trnSucessoPortabilidadeSalarioLob	42
Pix	38
trnSucessoCartaoFaturaPixQrcodeL	38

Solicitação de Número de Agência e Conta

TOTAL	448
Errei	135
XXXX-X	73
Corrigir	69
Xxxxx	51
Erro	44
Xxxx-x	43
XXXX-X	33

TOTAL	3.834
verMais2menu	2.773
verMais3menu	341
Banco do Brasil	164
Crédito	109
Voltar	180
#ourocard	122
Um momento	42
Só um momento	38
Ame	34
Conta salario	31

Após Digitar Cód. Liberação Errado

TOTAL	1.225
Não	903
verMais2menu	111
#bbfalacomigo	99
outrosassuntossaudacao	42
Tentar novamente	38
Enviado onde?	32

Problemas com Ativos

node_d7e0552e-639c-11ea-bff3-005056924583

Erros	TOTAL	134.915
	linkliberacao_appbb	68.240
	Agora Não	60.062
	Saber Mais	6.613

Clientes que respondem mensagens ativas enviadas pelo BB muito tempo depois, quando o chatbot já encerrou aquele diálogo ou ele não tem mais contexto.

A N Y T H I N G E L S E

Curadoria dos IDs

Realizamos curadorias específicas para os IDs de atendimentos que, em algum momento, receberam a resposta "Anything Else".

Situação: Durante a autenticação, clientes estão digitando a **senha de oito dígitos** diretamente no chatbot, em vez de inseri-la na janela que se abre após clicarem no link fornecido.

Solução proposta: Identificar que a senha foi digitada diretamente no chatbot (quando houver os oito dígitos numéricos) e explicar que ele deve clicar no link e inserir a senha na janela que vai abrir

Exemplo de proposta:



“Para concluir a liberação do seu dispositivo, por favor, insira a senha de oito dígitos na janela que aparecerá após clicar no link.”



João Paulo Borgonove | Curadora
Pedro Ivo Tenório Barros | Demandante
Augusto Piazza | Demandante