

Benchmarking Busca Inteligente



JULHO 2024



PESQUISA E
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

O que é Benchmarking?

Benchmarking é uma técnica de análise comparativa utilizada para avaliar o desempenho de produtos, serviços ou processos em relação aos concorrentes ou líderes de mercado. O objetivo é identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.

Para que servem as ferramentas de busca?

As ferramentas de busca em apps facilitam a localização rápida de informações e funcionalidades, melhorando a experiência do usuário. Elas são essenciais para a eficiência e satisfação do cliente.

O que é a Busca Inteligente do BB?

É uma ferramenta que permite ao usuário digitar ou falar suas solicitações, direcionando-o instantaneamente para a página desejada.



Metodologia de avaliação

Análise de Jornada

- A navegação em cada app bancário foi examinada detalhadamente.
- Cada etapa foi registrada com capturas de tela.

Comparação de Jornadas

- As diferentes abordagens utilizadas nos apps analisados foram comparadas.

Identificação de Pontos Positivos e Negativos

- Aspectos que funcionam bem e aqueles que poderiam ser melhorados foram destacados.

Recomendações de melhorias

- Sugestões práticas para aprimorar a Busca Inteligente foram elaboradas com base nas melhores práticas observadas.

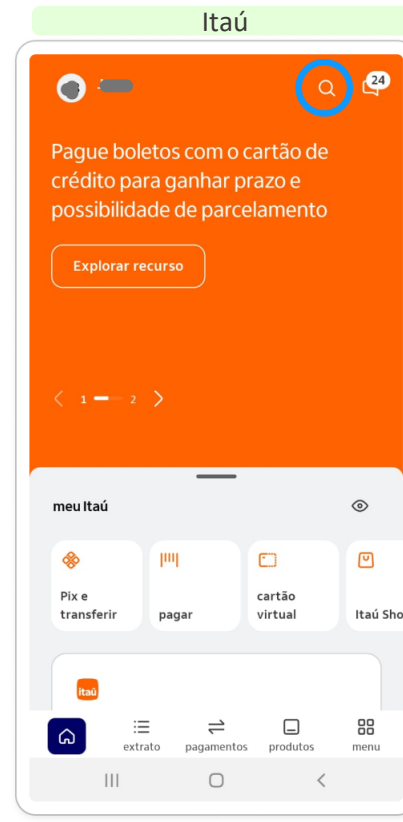
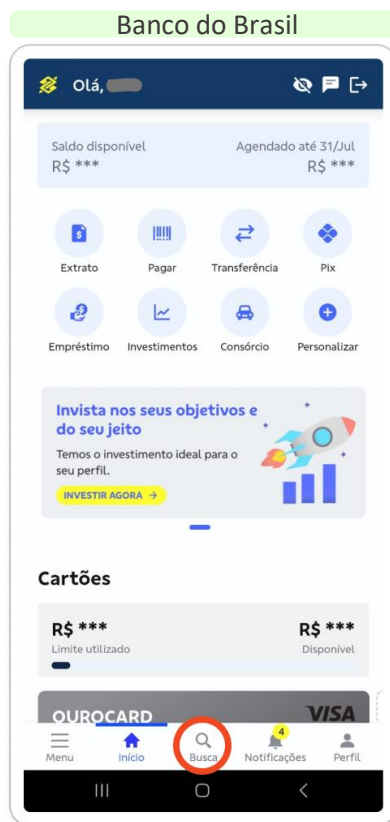
Resultados Esperados

Este estudo visa identificar maneiras de otimizar a funcionalidade do Busca Inteligente do app, tornando-o mais intuitivo e eficiente para os usuários.

BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

Ferramenta de Busca destacada na tela inicial

O **App BB**, assim como outros grandes bancos, possui um campo de busca destacado na tela inicial, garantindo fácil visualização e boa usabilidade. No **BB**, está localizado na barra inferior, enquanto nos outros bancos está na superior. Todos utilizam uma lupa como ícone. Aqueles que não possuem ícone de busca na tela inicial disponibilizam o campo de pesquisa no menu principal ou na página de ajuda.

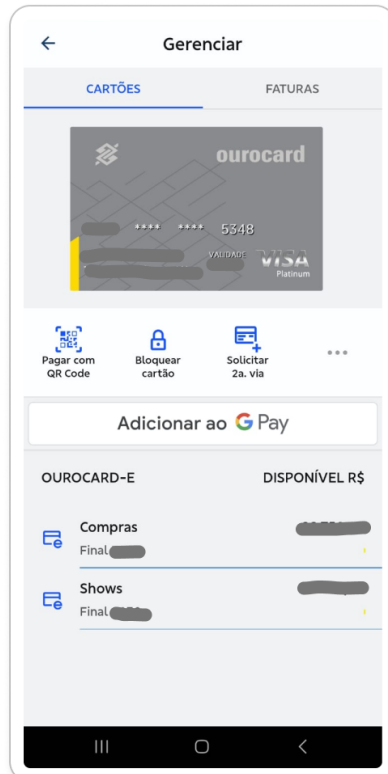


BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

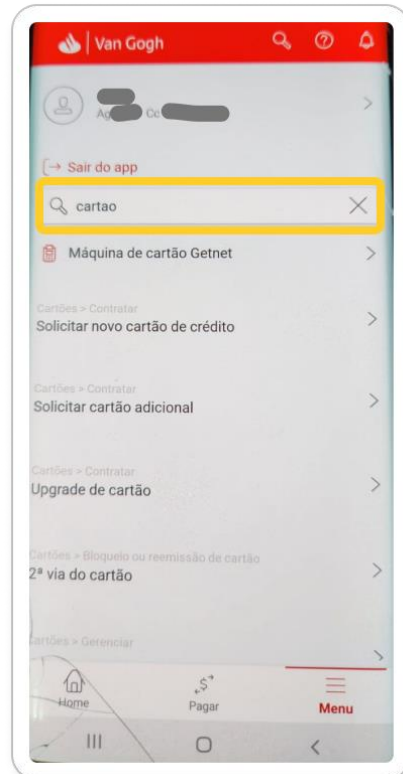
Direcionamento após a busca

Todos os aplicativos analisados que possuem um campo de busca na tela inicial funcionam de maneira diferente da do **Busca Inteligente**. No **BB**, o cliente é direcionado automaticamente para uma tela específica do aplicativo, sem a opção de escolha. Nos outros aplicativos, a busca leva a uma tela com resultados, onde o cliente pode escolher a melhor opção para continuar o autoatendimento. Nos exemplos a seguir estão os resultados após busca com o termo “cartão”

Banco do Brasil



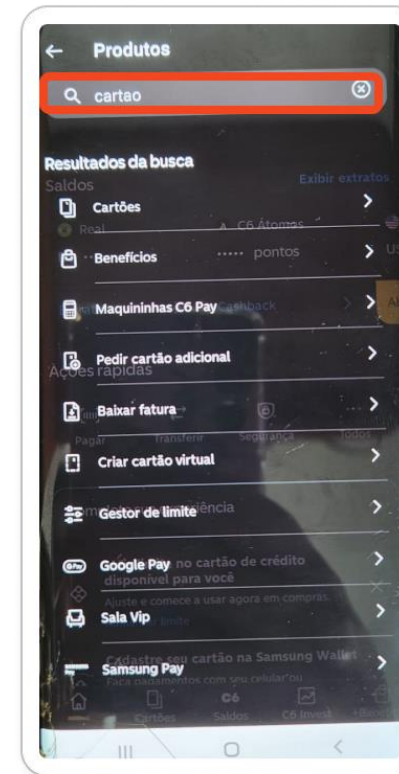
Santander



Itaú



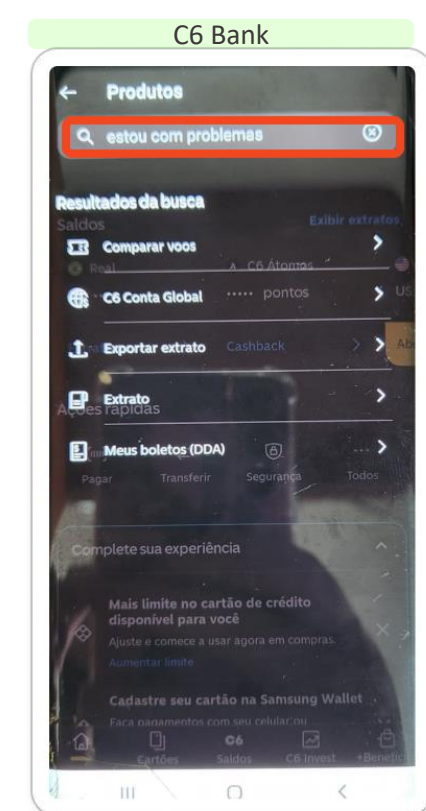
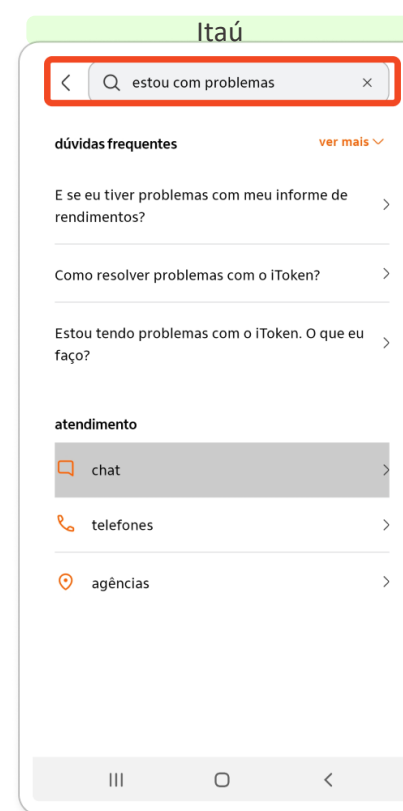
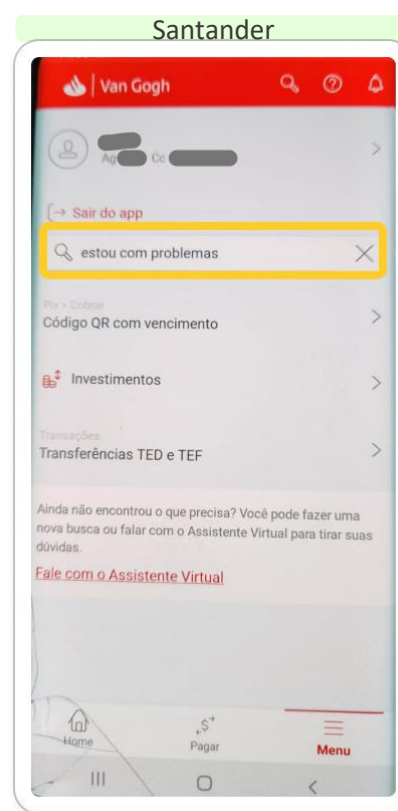
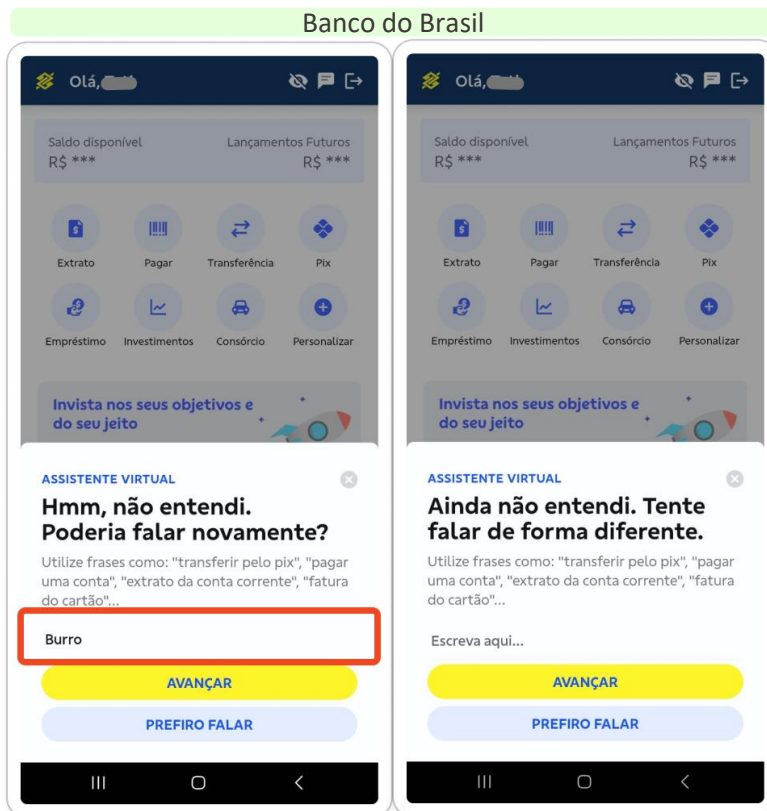
C6 Bank



BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

Respostas genéricas

A **Busca Inteligente** do **App BB** é uma das poucas que avisa ao usuário que não encontrou o que ele procurava, especialmente em solicitações pouco claras, ofensivas ou genéricas. Pelo que foi testado, não parece haver limitação quanto ao número de tentativas permitidas em casos de incompreensão. Em contraste, outros aplicativos sugerem outras alternativas ou canais de atendimento. Essa é uma área que o banco pode aprimorar.



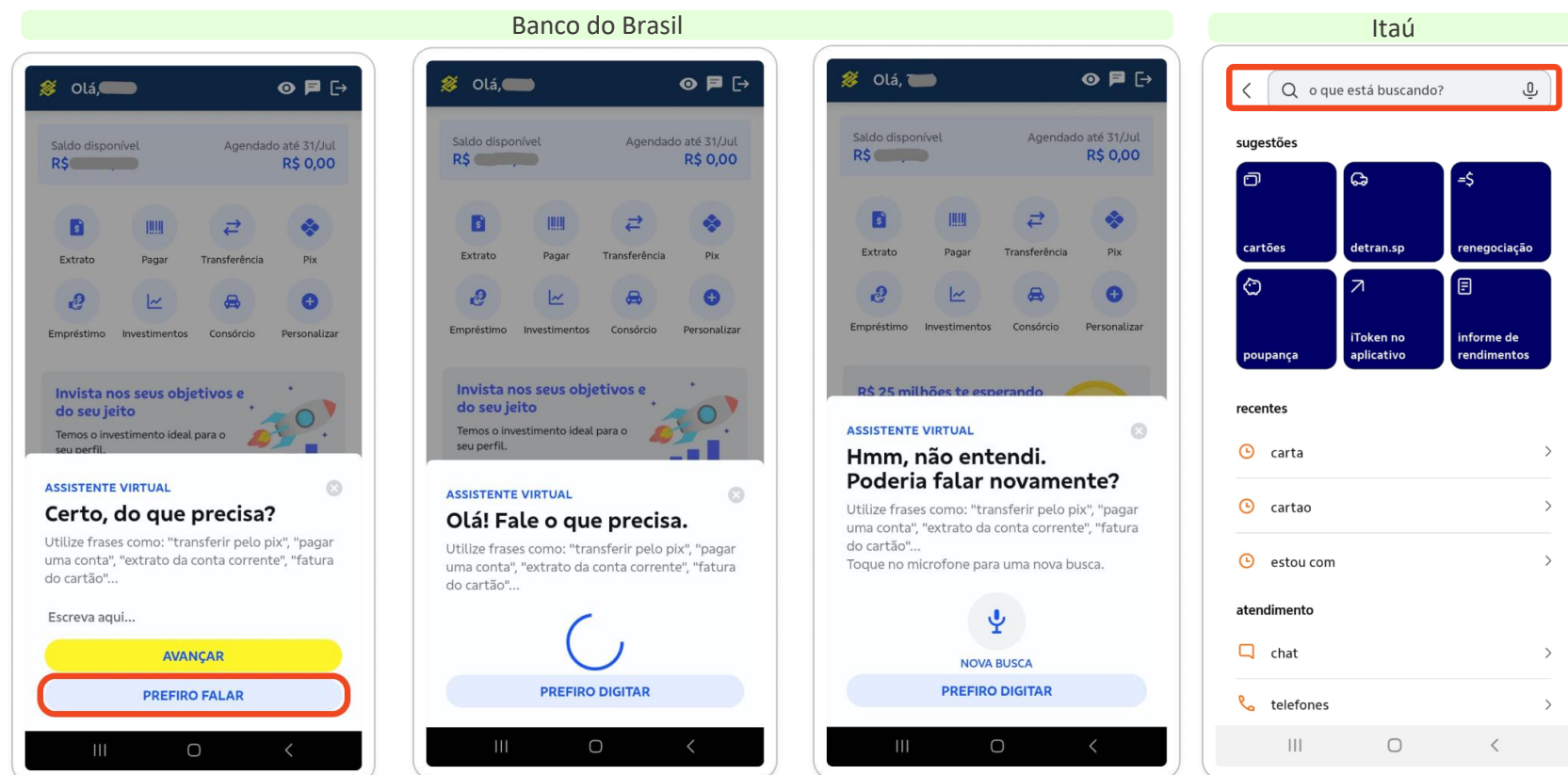
BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

Busca por Voz

A **Busca Inteligente** do **App BB** permite pesquisa por voz no campo de busca localizado na tela inicial, assim como o Itaú. Além da opção padrão de digitar, ela oferece o botão "Prefiro Falar". Ao clicar nesse botão, o microfone é ativado, permitindo que o usuário fale o que precisa. Esse diferencial destaca o **App BB** em relação a outros aplicativos.

Caso haja falta de compreensão ou silêncio, a busca exibe uma mensagem de erro e solicita que o cliente fale novamente. Pelo que foi testado, não parece haver limitação quanto ao número de tentativas permitidas em casos de incompreensão. Também foi constatado que o microfone fica ativado por até cinco segundos.

Se o sistema consegue interpretar o que foi dito, ele direciona o usuário diretamente para a tela que identifica como a correta.

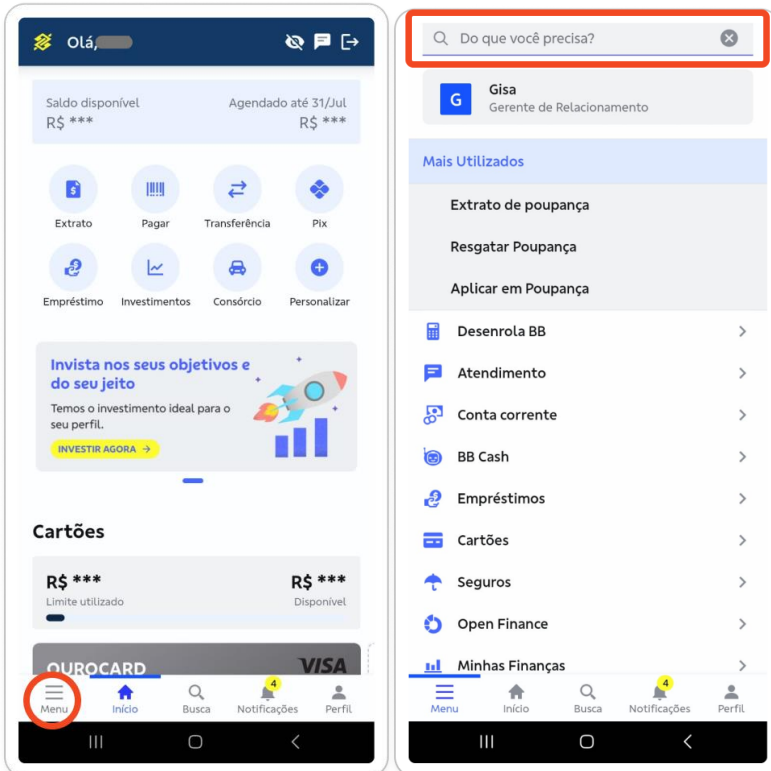


BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

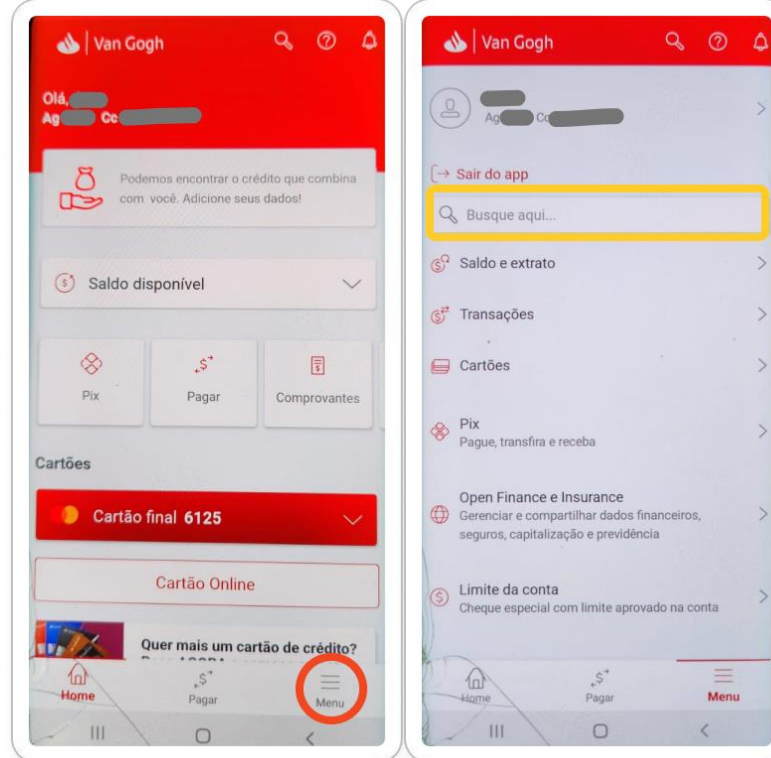
Outros campos de busca

Existem outras opções de busca fora da tela inicial em todos os aplicativos analisados, exceto o do C6. Elas geralmente são diferentes da busca realizada na tela inicial. No **BB**, por exemplo, as respostas são apresentadas em formato de lista em que as opções direcionam diretamente para o campo específico escolhido no aplicativo.

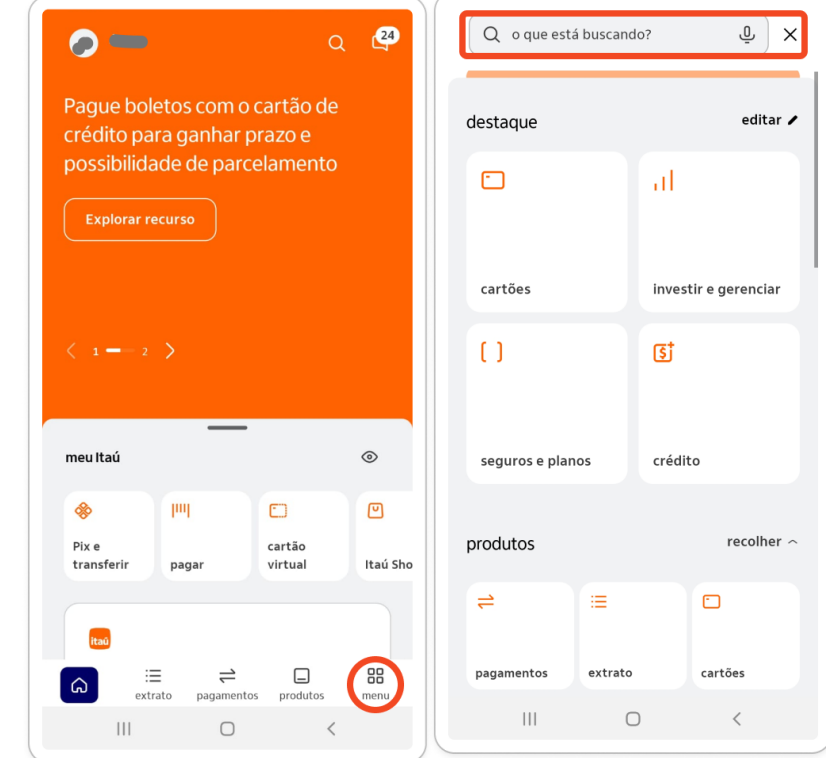
Banco do Brasil



Santander



Itaú

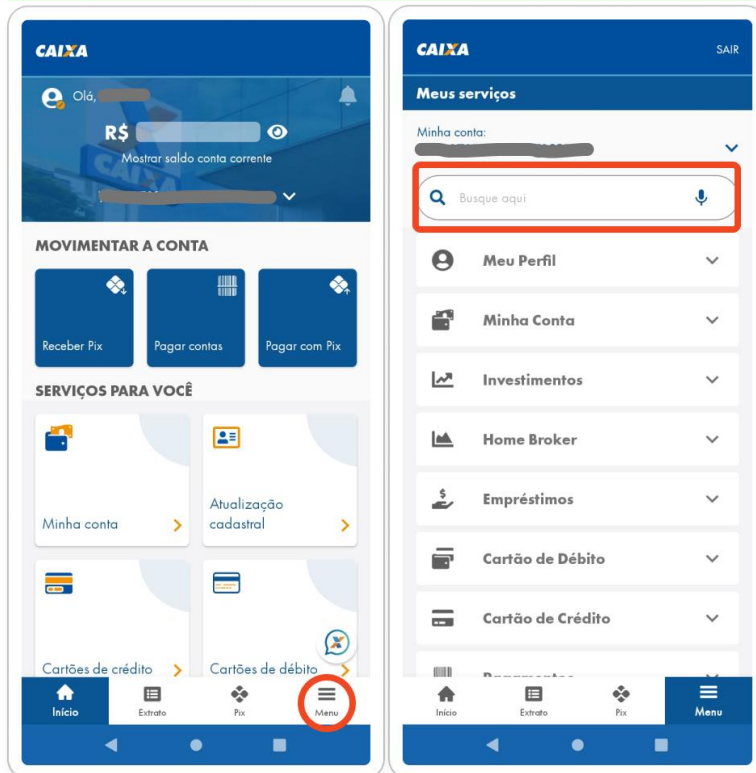


BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

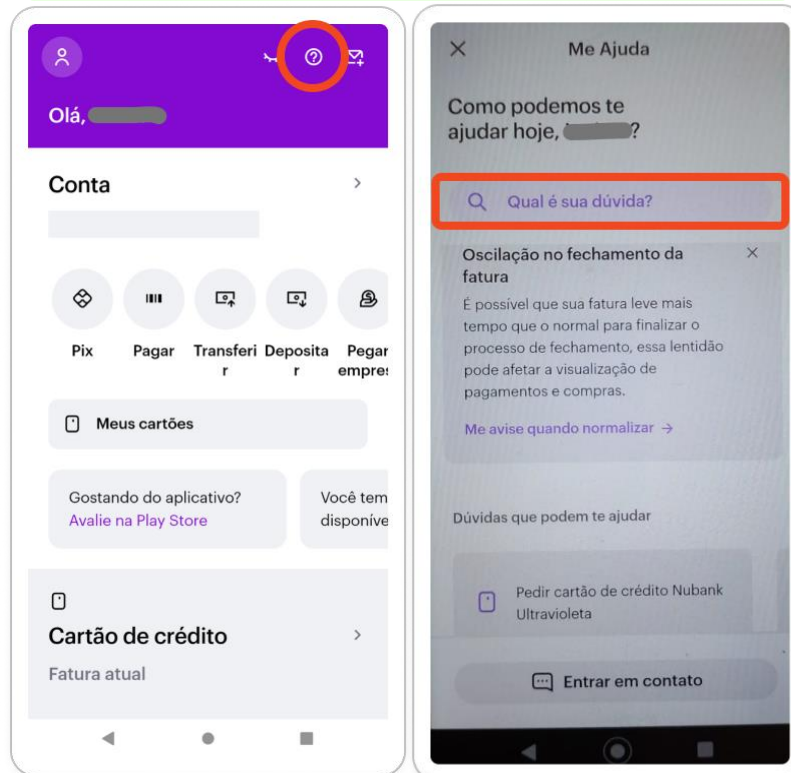
Outros campos de busca

Existem outras opções de busca fora da tela inicial em todos os aplicativos analisados, exceto o do C6. Elas geralmente são diferentes da busca principal. No **BB**, por exemplo, as respostas são apresentadas em formato de lista em que as opções direcionam diretamente para o campo específico escolhido no aplicativo.

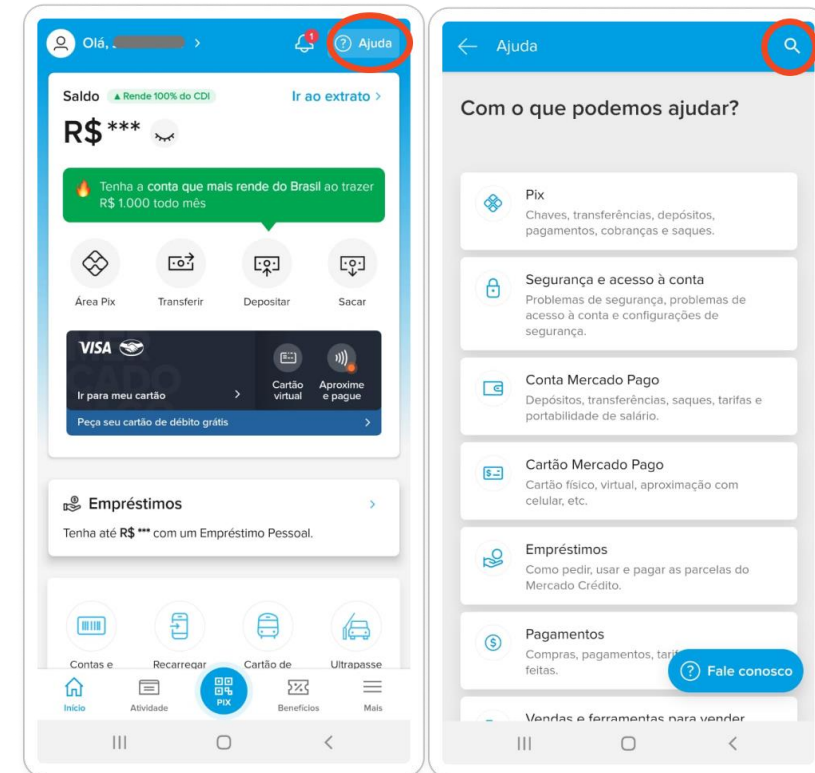
Caixa



Nubank


































































Mercado Pago



BENCHMARKING DE FERRAMENTAS DE BUSCA EM APPS BANCÁRIOS

Tabela comparativa

Quadro com a comparação entre o App BB e os aplicativos de outros bancos com os critérios avaliados e as funcionalidades que cada um possui.

	CAMPO PARA DIGITAR BUSCA DIRETAMENTE NA TELA INICIAL	ÍCONE DE BUSCA NA TELA INICIAL	DIRECIONA AUTOMATICAMENTE PARA A TELA DE DESTINO AO TOCAR NA OPÇÃO	NO RESULTADO DA BUSCA, APRESENTA FAQ OU OUTRO TIPO DE AJUDA	TEM RESPOSTA PARA TERMOS GENÉRICOS	TEM RESPOSTA ESPECÍFICA PARA OFENSAS	SE NÃO ENCONTRAR RESPOSTA, OFERECE OUTRO TIPO DE AJUDA	BUSCA POR VOZ
								
								
								
								
								
								
								

B E N C H M A R K I N G D E F E R R A M E N T A S D E B U S C A E M A P P S B A N C Á R I O S

Oportunidades identificadas

Com base na análise comparativa feita neste Benchmarking, aqui estão algumas oportunidades de aprimoramento para a **Busca Inteligente do App BB**:

Oferecer Sugestões Alternativas: Após uma tentativa de busca sem sucesso, fornecer sugestões de termos relacionados ou opções populares.

Opções de Escolha: Permitir que os usuários escolham entre várias opções de resultados em vez de serem direcionados automaticamente para um único resultado.

Feedback Detalhado ao Usuário: Incluir mensagens de erro mais detalhadas, indicando possíveis soluções ou alternativas de atendimento.

Integração com Assistente Virtual: Incorporar indicação de saída para o **Chatbot do BB** em caso de busca sem sucesso, oferecendo auxílio adicional ao usuário.

Limitação de Tentativas: Implementar uma limitação de tentativas consecutivas sem sucesso e sugerir alternativas após um certo número de tentativas com falhas.

Considerações finais

A análise comparativa dos campos de busca em apps de bancos revelou importantes percepções e áreas de melhoria para a **Busca Inteligente** do **App BB**. Bancos como Santander, Itaú e C6 têm implementadas funcionalidades e práticas que podem servir de modelo para aprimorar a experiência do usuário do **Banco do Brasil**.

Ao adotar as seguintes melhorias baseadas nas práticas observadas em outros bancos, o **Banco do Brasil** poderá oferecer uma experiência de busca mais **intuitiva, eficiente e satisfatória** para seus usuários.

Sugestões de Resultados

Os apps do Santander e do Itaú oferecem sugestões de resultados durante a digitação, o que facilita a localização rápida de informações. Implementar uma funcionalidade similar no **App BB** ajudaria os usuários a encontrar o que precisam de forma mais eficiente, minimizando erros e frustrações.

Integração com Assistente Virtual

Tanto o Santander como o Itaú têm integração com assistentes virtuais que auxiliam os usuários quando a busca não retorna resultados satisfatórios. Incorporar uma saída direta para **Chatbot** do **Banco do Brasil** proporcionaria um suporte adicional, ajudando a resolver dúvidas e problemas de maneira mais eficaz.

Sugestões Alternativas

Quando o **Busca Inteligente** não entende o usuário, ele exibe uma mensagem genérica sem opções adicionais. Em contraste, o Santander e o Itaú fornecem sugestões. Implementar uma funcionalidade que ofereça sugestões alternativas em caso de erro ou incompreensão tornaria a experiência do usuário mais fluida e menos frustrante.

Limitação de Tentativas

O formato atual permite tentativas infinitas sem sucesso, o que pode gerar frustração. Seria de bom tom implementar uma limitação de tentativas. Sugerir alternativas após um certo número de falhas pode ajudar a redirecionar o usuário para outras formas de assistência, como o **Chatbot** ou as opções de destaque.



João Paulo Borgonove | UX e Curador