

Matriz CSD (oportunidades backlog)

Sabemos que o **Chat é um meio** para que o cliente comece a **digitalização e utilização dos** nossos **canais digitais** de atendimento

comunicação rede de agências AVI CHAT

- **Régua de despacho de novidades do AVI**, para os gerentes terem conhecimento de novos assuntos e funcionalidades
- **Fórum** quinzenal/mensal para treinar os gerentes com insights e dados de curadoria

responsável: Thi

pesquisa AVI CHAT

- Quantos atendimentos os agentes conseguem fazer no chat? 2
- Quais os tops assuntos do telefone e chat? (operação)
- Quais os motivos os gerentes PJ não usam o AVI/CHAT?

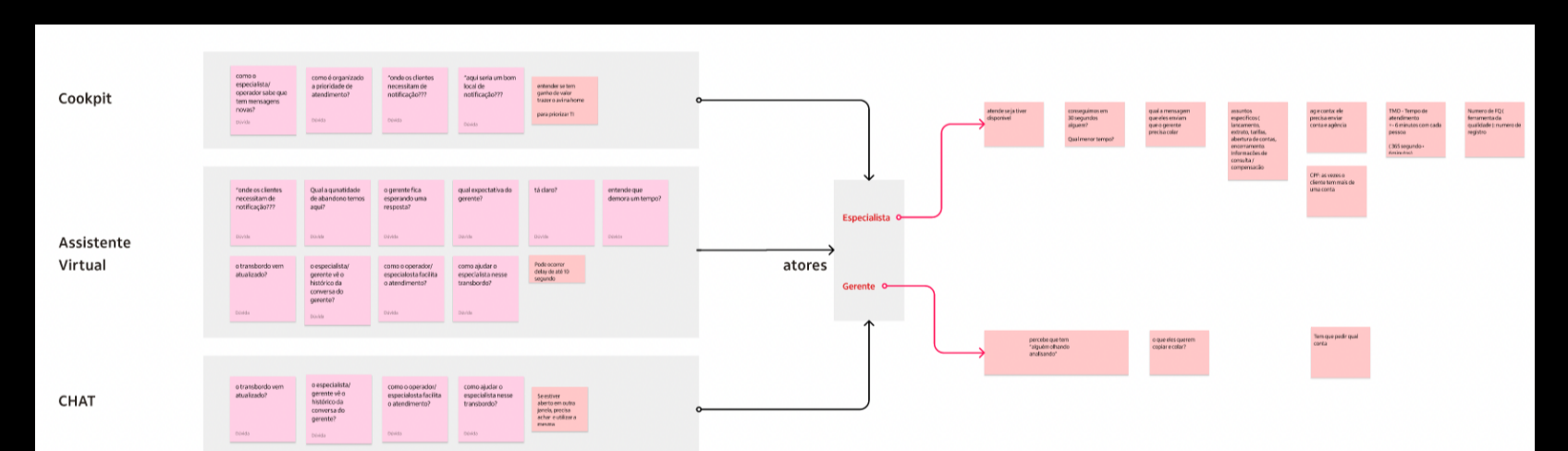
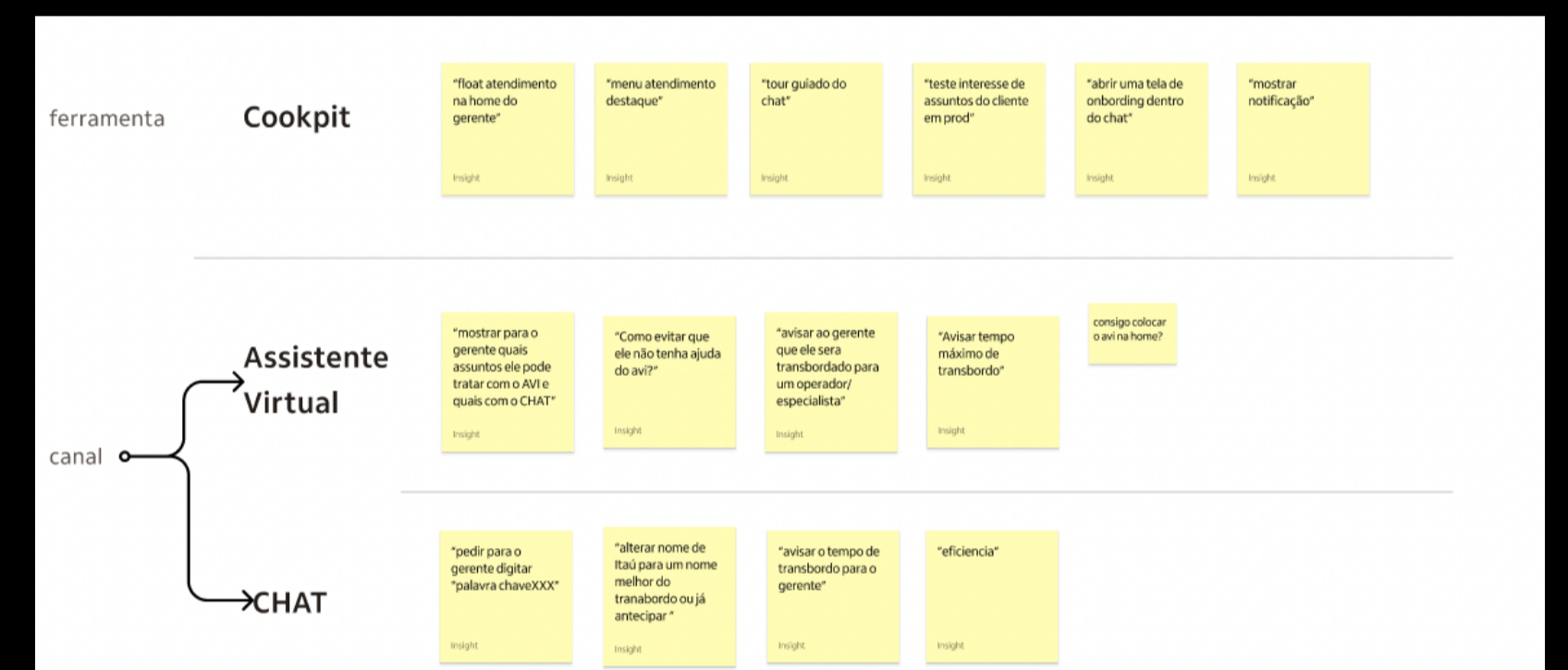
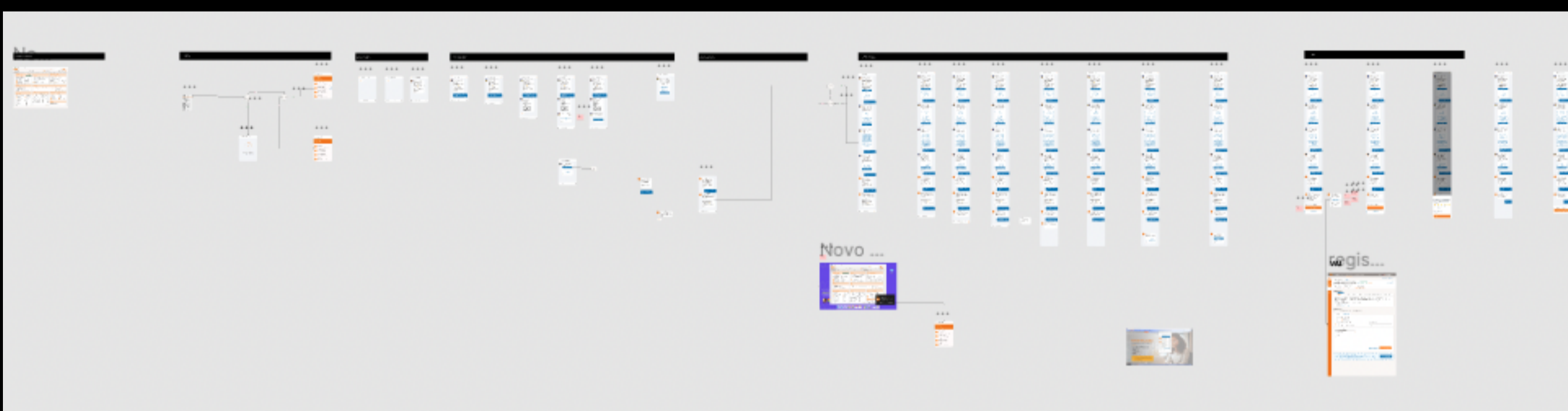
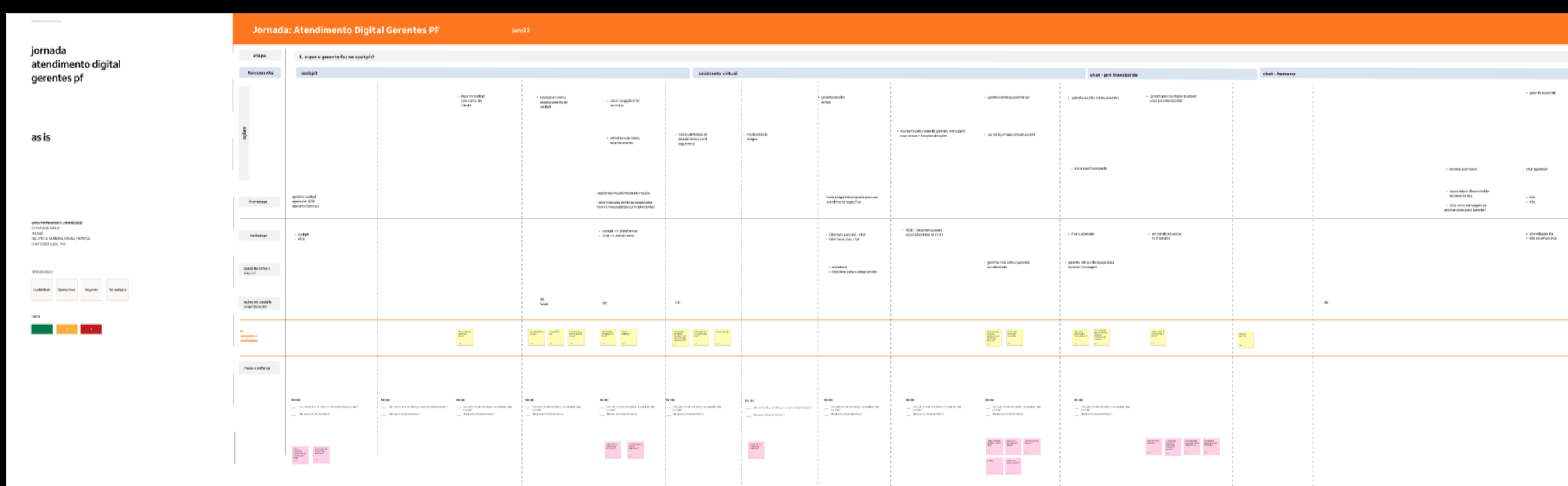
transbordo entre gerentes e operação AVI CHAT

- Os gerentes sabem que ocorre um transbordo de avi para chat?
- Está claro pra eles que isso acontece?
- Eles se sentem confortável com a experiência?
- O time do chat lê o histórico do gerente do avi pra dar continuidade?
- Os gerentes sabem a diferença do avi e do chat?

plano de ação AVI

- Criação de onboarding para os gerentes podem saber como o avi facilita o dia a dia deles.
- Personalizar aba de chat: avatar, título
- Visitar agências

Mapeamento Experiência atendimento digital



Outputs do Mapeamento

dores

como o especialista/operador sabe que tem mensagens novas? <small>Dúvida</small>	como ajudar o especialista nesse transbordo? <small>Dúvida</small>	Qual a quantidade de abandono temos aqui? <small>Dúvida</small>
o especialista/gerente vê o histórico da conversa do gerente? <small>Dúvida</small>	o gerente fica esperando uma resposta? <small>Dúvida</small>	como ajudar o especialista nesse transbordo? <small>Dúvida</small>
o que eles querem copiar e colar? qual a mensagem que eles enviam que o gerente precisa colar <small>Dúvida</small>	como ajudar o especialista nesse transbordo? <small>Dúvida</small>	CPF: as vezes o cliente tem mais de uma conta <small>Dúvida</small>

TMO - Tempo de atendimento +- 6 minutos com cada pessoa (365 segundo + 6 minutos)

oportunidades

"mostrar para o gerente quais assuntos ele pode tratar com o AVI e quais com o CHAT" <small>Insight</small>	"avisar o tempo de transbordo para o gerente" <small>Insight</small>	"Avisar tempo máximo de transbordo" <small>Insight</small>	"abrir uma tela de onboarding dentro do chat" <small>Insight</small>
"alterar nome de Itaú para um nome melhor do transbordo" <small>Insight</small>	"avisar ao gerente que ele será transbordado para um operador/especialista" <small>Insight</small>	"mostrar notificação" <small>Insight</small>	"antecipar pedindo os dados no pré transbordo" <small>Insight</small>
trazer o avi para home do cockpit	trazer o avi para home do resolve	padrão de transbordo por assuntos/produto	alterar icone do avi e icone do especialista
enviar avaliação para colher nps	protocolo de atendimento?		