

Pesquisa de campo

aprendizados

as is
"entro nessa tela e só tem esses quatros assuntos, quais são esses. E mais?"
gerente PJ

Erros e atualizações sistêmicas:

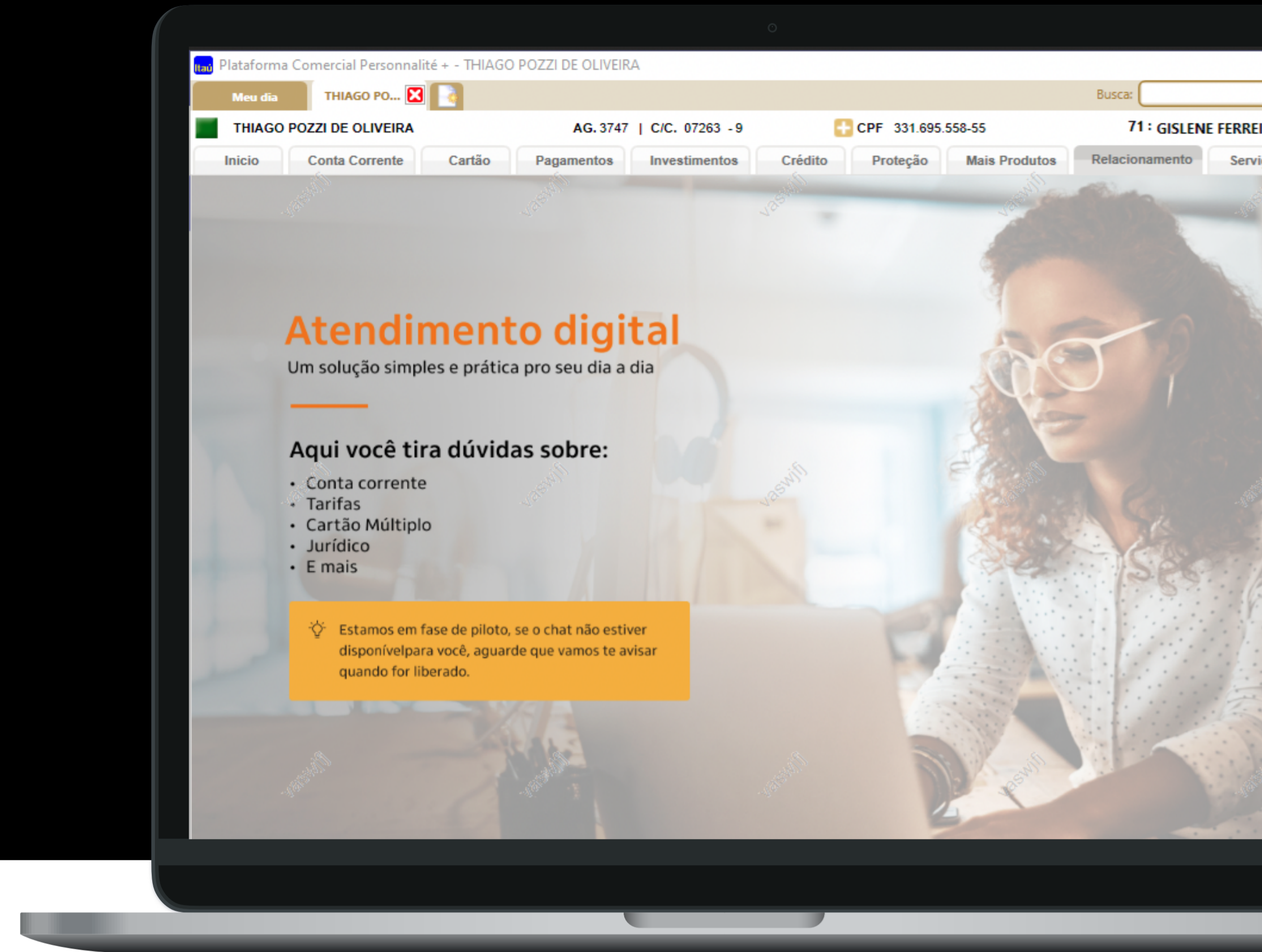
- Quando o chat tá aberto da um pop up de erro: "Mensagem, processando aguarde."
- Versões cockpit desatualizada impactando a disponibilização do Chat.

Comunicação:

- Mudança cultural
- Visualizaram o comunicado, mas não teve incentivo ao uso
- Boas-vindas só mostra dois conta corrente e jurídico

Oportunidades:

- Colinha/Postit com rotas de apoio, telefones e canais para ajuda no dia a dia.
- Boas vindas do AVI incentivar a conversa com outros assuntos.
- Utilizar a pagina de relacionamento com exemplos e valores no uso do avi/chat.



Focus Group

agentes telefones

"Os gerentes não sabem o problema e informações. Necessário fazer várias perguntas pra entender o a necessidade."

Agente Telefone PJ

"contato sem dados necessários para consulta"

Agente Telefone PF

"ex. "Para melhor agilizar o atendimento tenha em mãos ou envie os dados/infos...."

Agente telefone

top assuntos PF

Cartão de crédito
Cheque
PIX
Conta poupança
2 via do extrato
Dados conta

top assuntos PJ

Boleto
Cobrança
Cartão de crédito
Cartão de débito
Cheques
Regras de juros LIS
Pagamentos
Microfilmagem
Plano Adapt

Highlights

Tendência de mercado

Baseado em 94 empresas,

87% afirmam que a demanda aumentou por BOTs durante a pandemia.

Top 3 no uso de BOT

Setores	Canal/ferramenta	Propósito
23% setor financeiro	66% whatsApp	66% atendimento ao cliente
15% varejo	18% telefone	11% backoffice
11% saúde	15% websites	9% vendas

experiência

4% roteiro guiada por botões 28% botões e linguagem natural 68% diálogo aberto ; linguagem natural

