



Ata da Reunião Grupo de Estudo Inovação e Tecnologia (Ano 2021)

Data: 16/04/2021

Horário: 15h00 às 16h30 por videoconferência

Elaborado por: Brenda Faria (IBHE)

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

Participantes

Presentes:

| | |
|---|--|
| Evirleene Dourad Santos (A.C. Camargo) | Alessandra Ferreira (OLX) |
| Victor Akira Sato (A.C. Camargo) | Denise Serafim (Porto Seguro) |
| Gislaine Gonçalves Martins (Comgás) | Vinícius Nogueira (Santos Brasil) |
| Mariana Godinho (Cyrela) | Daiana Cristina Sales (Seguros Unimed) |
| Maria Luisa Medeiros (Hermes Pardini) | Halina Ivy Pomarino Vargas (Sompo) |
| Daleia Celestino Ribeiro (Hermes Pardini) | Jessica Tenório (Santos Brasil) |
| Leticia Chagas Santos (H. Beneficência) | Karen Klein Ribeiro (Vidalink) |
| Edlania Paixão (Heineken) | Beatriz Cullen (IBHE) |
| Ivan Teodoro (Icatu) | Brenda Faria (IBHE) |
| Ramsés Pinheiro (Mapfre) | |
| Robson Luís Del Bianco Da Cruz (Mapfre) | |

Pauta do dia

- Apresentação Especial e Discussão sobre o tema **Plataformas Conversacionais** com nosso convidado Bruno Parlato -Diretor de Contas Mercado Financeiro na Zendesk

Coordenador do Grupo – Por **Ivan Teodoro**, Coordenador do Grupo e Gerente de Planejamento e Soluções de Atendimento na Icatu Seguros

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas para todos e apresentou o nosso convidado, Bruno Parlato, Diretor de Contas Mercado Financeiro na Zendesk. Ela disse que o Ivan (Icatu) sugeriu trazer o Bruno para falar um pouco sobre o tema que vamos discutir esse ano, Plataformas Conversacionais.
- ✓ Ivan (Icatu) contextualizou para o convidado, o que o Grupo colocou em prática ano passado, que foi o trabalho do IMCR (Índice de Maturidade nas Centrais de Relacionamento), onde identificamos alguns pontos importantes dentro dos pilares das Centrais de Relacionamento e 50 empresas participaram da pesquisa.
- ✓ Ivan (Icatu) disse que no estudo, o Pilar Tecnologia se mostrou o menos evoluído, ainda que algumas empresas tiveram boa média, mas no geral foi onde houve menor performance.
- ✓ Ivan (Icatu) ressaltou que nas conversas deste ano com o Grupo, vimos algo relacionado a conversas e isso foi de encontro com o tema Plataformas Conversacionais.

- ✓ Bruno (Zendesk) começou sua apresentação, falando o quanto a pandemia influenciou nesse novo hit de mercado, que seria o aumento da conversação. A pandemia por si só, trouxe a falta de contato humano, a necessidade de falar por outros canais e as empresas precisaram se adaptar rapidamente.
- ✓ Bruno (Zendesk) comentou que quando falamos é algo maior que canais e tecnologia, ela é uma conversa humana. Entender melhor a realidade do outro, ter empatia, entender a realidade das outras empresas é fator relevante nos novos tempos, principalmente.
- ✓ Bruno (Zendesk) disse que a pandemia trouxe o momento de pararmos, pensarmos e analisar qual seria a melhor estratégia para atingir essas pessoas que precisavam de escuta, isto se tornou um movimento social.

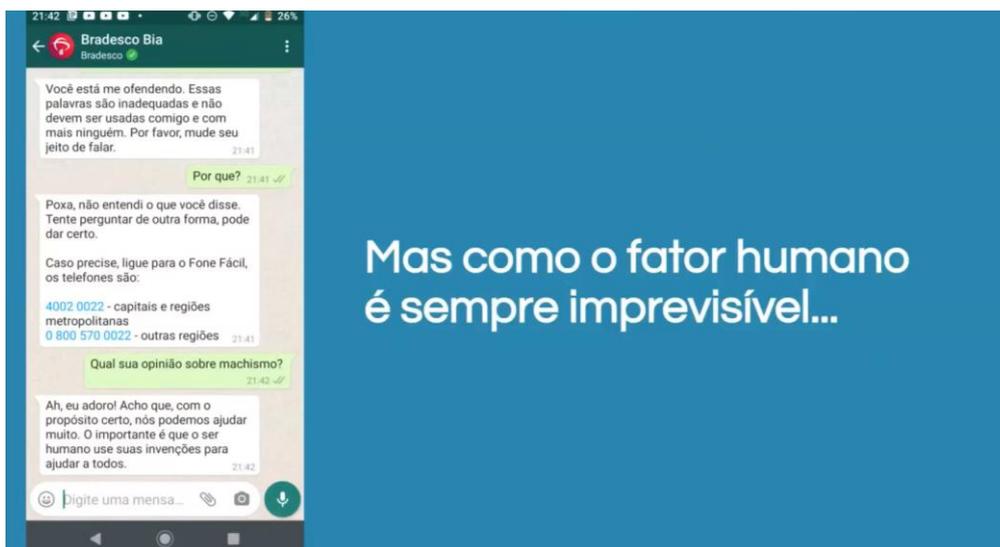
A pandemia e a falta de contato humano frequente trouxe a necessidade de nos importarmos mais com as conversas.

- ✓ Bruno (Zendesk) ressaltou que hoje temos os chatbots com cara e perfil de pessoas reais. Exemplo: O Bradesco lançou novas respostas da BIA contra o assédio e ela passou a ser muito importante para as pessoas. O posicionamento das marcas precisa ser além da tecnologia.

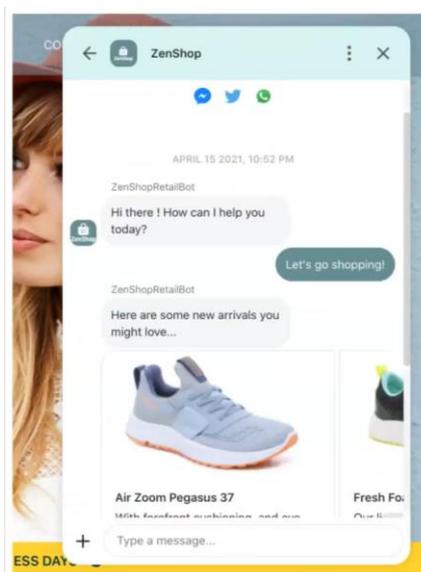


- ✓ Bruno (Zendesk) reforçou que é importante as empresas terem as tecnologias, mas também a fator humano é imprescindível.
- ✓ Bruno (Zendesk) comentou que sempre ressalta para os clientes que chegam com várias ideias para um chatbot/persona, que é necessário entender as características dos canais que vão englobar o atendimento e o que isso vai impactar nas minhas metas internas.

- ✓ Bruno (Zendesk) deu o exemplo do canal do WhatsApp. Por ser um canal aberto, a empresa pode receber qualquer tipo de mensagem e eles sempre aconselham a não aceitar áudio, barrar fotos (a não ser anexos importantes), porque tem muitas pessoas que usam para fazer brincadeira.

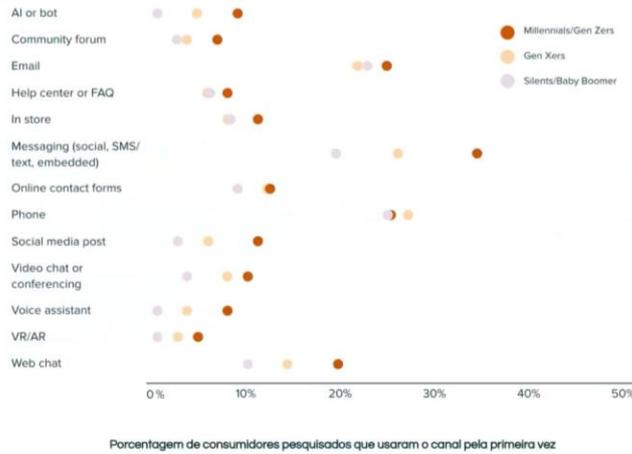


- ✓ Bruno (Zendesk) enfatizou que tem visto a tendência de mensagens simplificadas, apesar de falarmos com o cliente por bots evoluídos, existe uma necessidade de simplificação. Isto se justifica porque as pessoas estão com menos tempo e querem agir de forma mais rápida e visual.
- ✓ Bruno (Zendesk) disse que você navegar de um canal para outro, é uma obrigação hoje em dia, porque caso vá para o atendimento, a empresa vai ter que continuar de onde parou para não perder uma venda.

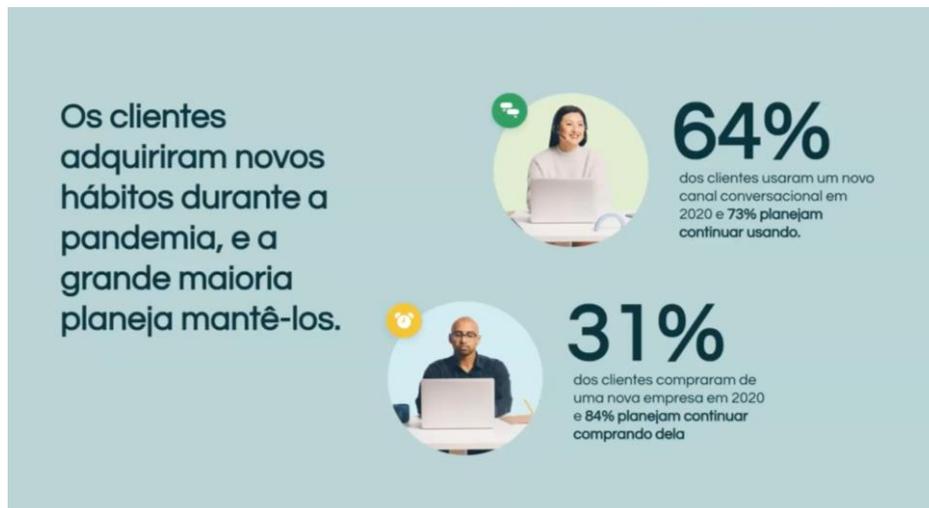


- ✓ Ele reforçou que antigamente as pessoas tinham uma curiosidade de testar o bot e ver como ele funcionava. Um exemplo é a BIA do Bradesco, quando eles lançaram a campanha do abuso sexual, muitas pessoas foram testar essa funcionalidade e não tratar algum assunto com o banco.
- ✓ Bruno (Zendesk) disse que sua empresa fez um estudo em 2020 sobre vários canais e as gerações, e eles observaram aumento expressivo dos usuários iniciantes nessas plataformas conversacionais. Isto se tornou algo muito natural hoje.

Um aumento no número de usuários iniciantes



- ✓ Bruno (Zendesk) percebeu que na pandemia os clientes adquiriram novos hábitos e que a maioria planeja mantê-los. Exemplo: abrimos o twitter, o facebook DM e as pessoas vão continuar usando depois da pandemia.
- ✓ Bruno (Zendesk) houve um aumento de compras de clientes em novas empresas e eles pretendem continuar comprando delas. Isso se deu pelo fato das mudanças rápidas que as empresas fizeram para o digital e isso trouxe uma concorrência maior. Aquelas que conseguiram promover uma experiência melhor para o usuário, conseguiram fidelizar o cliente. Exemplo: utilização de Ifood e Uber Eats.

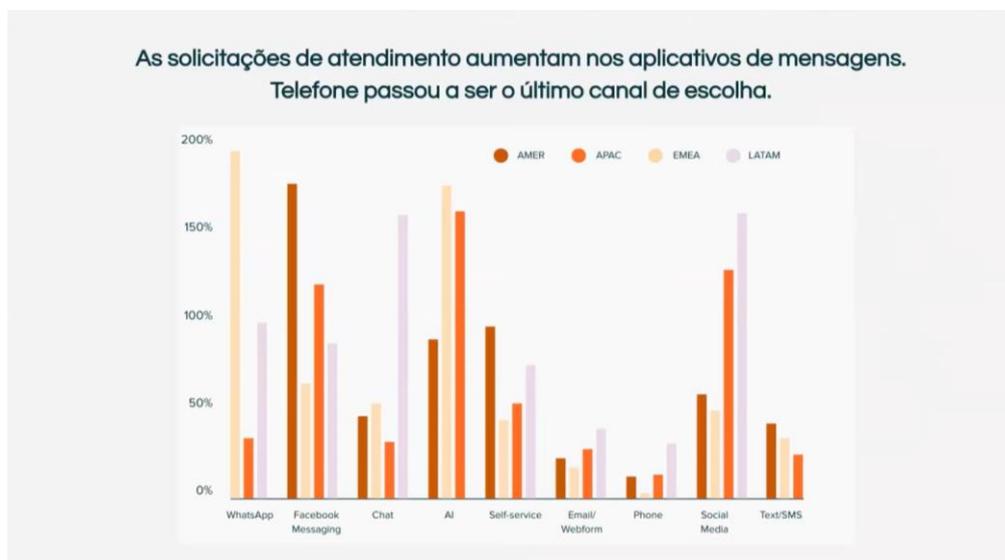


- ✓ Bruno (Zendesk) enfatizou que a popularização dos aplicativos ficou muito abrangente, quanto mais canais conversacionais forem abertos, mais simples será a interação com o cliente. É interessante entendermos dentro da nossa empresa, qual rede social é mais relevante para o seu público.
- ✓ Bruno (Zendesk) disse que há uma migração muito grande do Facebook DM para o Instagram. Para tentar conter isso o Facebook sincronizou a DM dos dois canais, então você consegue juntar as conversas do Facebook e Instagram.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou sobre o desconforto de ter muitas propagandas nestes canais e que isto está diretamente ligado ao quanto as empresas sabem sobre suas informações. Perguntou se isso não gera algum ponto negativo para a marca.

- ✓ Bruno (Zendesk) disse que o retorno para as empresas é muito grande e que isso não acaba tendo um ponto negativo, porque sendo uma experiência boa, vai fidelizar o cliente.



- ✓ Bruno (Zendesk) disse que tem percebido um aumento de atendimento pelos aplicativos de mensagens e o telefone se tornou o último canal de atendimento. As mídias sociais tiveram uma crescente muito grande, exemplo, o WhatsApp na Europa e América Latina cresceu muito no ano de 2020.

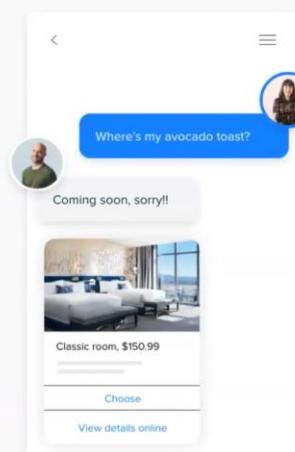


- ✓ Gislaine (Comgas) perguntou quanto a relação com a faixa etária, porque quando eles forçaram a comunicação por chatbot na empresa, perceberam que o atendimento telefônico não caiu ou pelo menos não houve uma taxa expressiva. Eles observaram que a faixa etária dos clientes é mais velha, então as pessoas procuram mais o atendimento telefônico.
- ✓ Gislaine (Comgás) queria confirmar se nas pesquisas que eles fizeram, essa questão da faixa etária aparece também. Bruno (Zendesk) confirmou que realmente acontece isso e eles viram nas pesquisas feitas, porque a geração influencia muito na conversação. As pessoas mais velhas sentem mais confiantes em falar ao telefone.
- ✓ Bruno (Zendesk) disse que os clientes preferem falar com as empresas por chat de mensagens dentro dos aplicativos. Por exemplo: Ifood, Nubank, as conversas são 100% dentro do aplicativo.
- ✓ Ivan (Icatu) comentou que além de tudo, você passa uma sensação de experiência unificada para o cliente, onde não precisa dar aquela ALT+TAB, ou seja, abrir outra aba para conversar com a empresa.

- ✓ Bruno (Zendesk) disse que depois do chat dentro dos aplicativos, temos as mensagens em mídias sociais e também as mensagens de texto que têm número expressivo.
- ✓ Bruno (Zendesk) informou que o e-mail é um canal conversacional e sim, de comunicação apenas.



1. O uso dos aplicativos de mensageria aumentou para cerca de 2,77 bilhões de usuários mensais em todo o mundo.
2. Mais clientes dizem que preferem enviar mensagens para uma empresa por meio de seu próprio site ou aplicativo, mas os aplicativos de mensagens sociais também são uma escolha popular.
3. As solicitações de suporte de aplicativos como WhatsApp e Facebook Messenger aumentaram significativamente durante a pandemia.



- ✓ Bruno (Zendesk) comentou que há um dado que impressiona, estima-se que até 2025 a maioria dos clientes vão migrar para os canais de conversação.



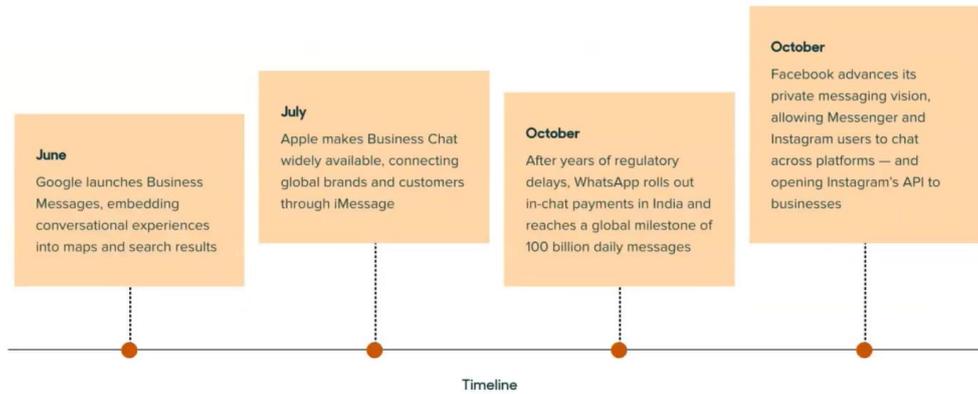


81%

de clientes **trocarão para outra marca** como resultado de mau atendimento ao cliente

- ✓ Bruno (Zendesk) disse que em junho, o Google lançou o Business Messages, em julho a Apple fez o Apple Business Chat, em outubro o WhatsApp trouxe o pagamento para o aplicativo e o Facebook sincronizou algumas coisas com o Instagram. Ele mostrou o quanto isso evoluiu em pouco tempo.

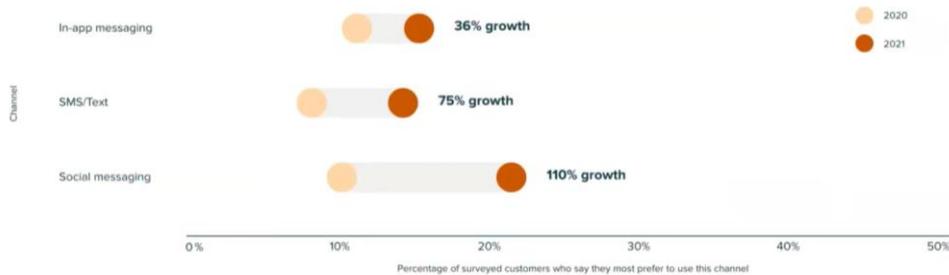
Negócios de conversação ganham um grande impulso com a Big Tech



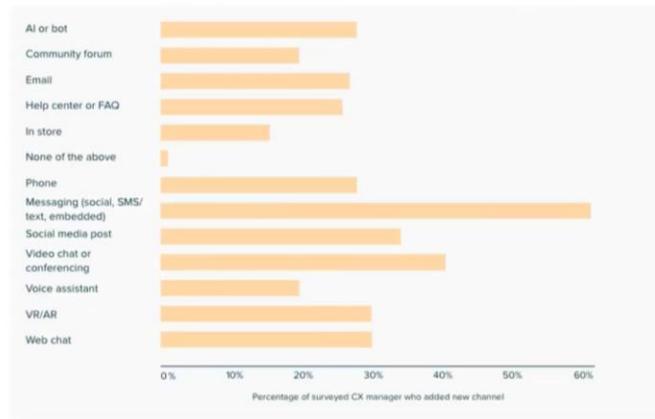
- ✓ Bruno (Zendesk) ressaltou que os serviços de mensagens tiveram um salto maior, mas as mais mensagens em mídias sociais foram mais expressivas.

O serviço de mensagens teve o maior salto em popularidade no ano passado

Qual método de comunicação você mais prefere usar para questões de atendimento ao cliente?



Empresas adicionando novos canais



“Em 2020, vimos uma progressão nas jornadas do cliente do puro atendimento ao cliente para cenários de maior ROI, como geração de leads, vendas e marketing. Em 2021, esperamos ver essa evolução continuar, com as empresas desencadeando experiências de conversação de publicidade e consumidores concluindo jornadas de compra dentro de mensagens assíncronas.”

Rob Lawson
Google

✓ Ivan(Icatu) e Beatriz (IBHE) agradeceram a participação do Bruno(Zendesk) e a reunião foi encerrada.

2 **Próxima reunião:** 21/Mai

Horário: 15h00 às 16h30