

A Voz do Consumidor

 Microsoft Azure



 Microsoft
Gold Partner

Apresentação da Solução

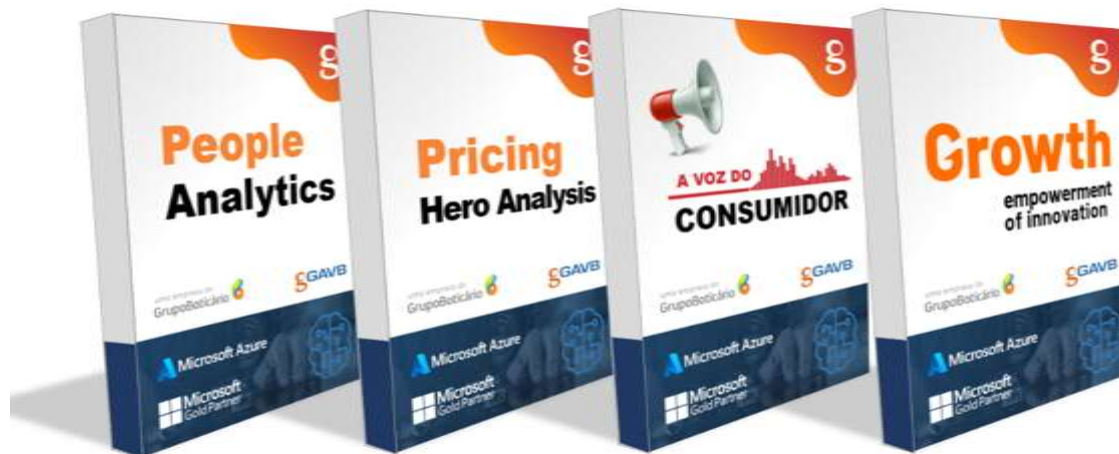
Código produto: P006
A Voz do Consumidor
CX Atendimento
Release: 1.00.00
Versão: Novembro-2021

Sobre a GAVB

Com foco em tecnologia e produtos digitais, a **GAVB** é referência nacional em soluções que apoiam as organizações na transformação digital dos negócios através dos dados com **Inteligência Artificial**.

Com expertise para desenvolver projetos de alta complexidade, é reconhecida no mercado em tecnologia de inovação, tem o objetivo de alavancar o uso de tecnologias “**Data Driven**” dentro das empresas e extrair o máximo delas.

“ **IMPULSIONAR RESULTADOS COM USO DOS DADOS E DA TECNOLOGIA E INOVAÇÃO.**
ESSE É O NOSSO PROPÓSITO! ”



E essa experiência em **Ciência de Dados** foi ampliada na forma de **PRODUTOS** especializados, trazendo agilidade na adoção de Soluções de Inovação dentro do **contexto de valor** de cada Negócio.



Melhores Empresas para Trabalhar™
Tecnologia de Informação

Great Place To Work.

BRASIL 2020

Introdução

Contexto do Negócio



As soluções de **análises da Voz do Consumidor** estão ganhando força nos últimos anos, e este é um dos segmentos que mais cresce na estratégia das empresas.

Dessa maneira, é possível agir conforme o feedback dos clientes, o que é essencial para compreender a **Experiência do Cliente** para obter uma **vantagem competitiva** no mercado.

Ela possibilita que o negócio entenda melhor seus consumidores e, portanto, tome **decisões mais informadas**, **alinhadas às necessidades** dos seus clientes.

Introdução

Contexto do Negócio



A **reclamação do cliente** é o primeiro indicador de que algo não está bem, mas é preciso encará-la com um **olhar mais estratégico** e aproveitar o feedback para corrigir possíveis falhas e colocar a empresa no caminho do crescimento.



Quando a organização consegue estabelecer conversas e **relações significativas** com sua audiência, o cliente se torna leal e passa a promover o produto e a marca.



Cada contato tem uma **HISTÓRIA**, uma **OPORTUNIDADE**, um **DESAFIO**, um **PROBLEMA** para ser solucionado.



Relacionar-se bem com o cliente é fundamental para qualquer empresa. É o bom relacionamento com clientes que lança as bases para a **fidelização do consumidor**.

Problemática

Necessidade do Negócio



Como trabalhar as informações de variados assuntos que entram em diferentes formatos (falado, escrito, comentários em redes sociais, áudios e etc..) em diferentes canais de comunicação?

Como mapear, classificar e consolidar essas informações?

Sem uma ferramenta para fazer tudo isso é praticamente impossível, e ouvir seu consumidor parcialmente ou por amostragem já não é mais a solução.

Devemos tirar proveito desse novo consumidor, que tem a facilidade de entrar em contato com seu negócio.

Benefícios

Impactos da Solução



A voz do consumidor ouve, lê e interpreta seu consumidor, transcrevemos áudio e texto, **categorizamos as informações**, dando escala de sentimento, tendo todas essas informações em painéis gerenciais de fácil manuseio.

As informações são divididas por áreas da empresas (por ex: fábrica, logística, loja, atendimento, vendas...), por tipo de interação: (sugestão, dúvida, reclamação e etc..), e suas categorias de assunto (pagamento, produto danificado, devolução, produto incompleto e etc..).

Como todo esses detalhes das informações, consolidando em um único painel gerencial, sua empresa terá a voz do consumidor nas mãos.

Sobre a Solução

Tratamento dos Dados



ReclameAQUI



- Canal
- Persona
- Tipo Assunto
- Assunto / Tema
- Empresa
- Marca
- Departamento
- Linha Produto
- Produto
- Motivo
- Grau do Sentimento

Leitura de Texto e comentários dos clientes, originadas em diversos canais como Redes Sociais e/ou arquivos de Áudio de Canais de Atendimento (SAC).

Tratamento, Organização, Padronização, Classificação e **Indexação dos Dados** para possibilitar diversas **Análises e Estudos** Gerenciais e **Modelos de Recomendação**.

Solução

Proposta de Valor



“A Voz do Consumidor” é um termo que define o feedback de clientes em relação a um produto e/ou serviço. A solução tem o objetivo de classificar tais informações, utilizando modelos de IA, para possibilitar ações e estudos de melhoria para a empresa, visando sanar falhas e fidelizar os clientes.



- Classificação e Segmentação dos comentários dos clientes por: tema, assunto, produto e diversas outras dimensões;
- Conversão de Áudio em Textos;
- Direcionamento dos Problemas para as respectivas áreas da Cadeia de Valor;
- Análises de Causa Raiz;
- Análise de Sentimento do Consumidor.



Benefícios Esperados

- Reduções de Risco sobre a imagem da Empresa
- Redução de Falhas
- Melhoria da Eficiência Operacional
- Retenção e Fidelização de Clientes
- Redução de Perdas
- Melhoria na Satisfação (NPS)

Voz do Consumidor - Visão Geral

Mês, Data Empresa Canal Assunto Linha Produto, Produto Críticos?

2.947
Avaliações

907
Negativas

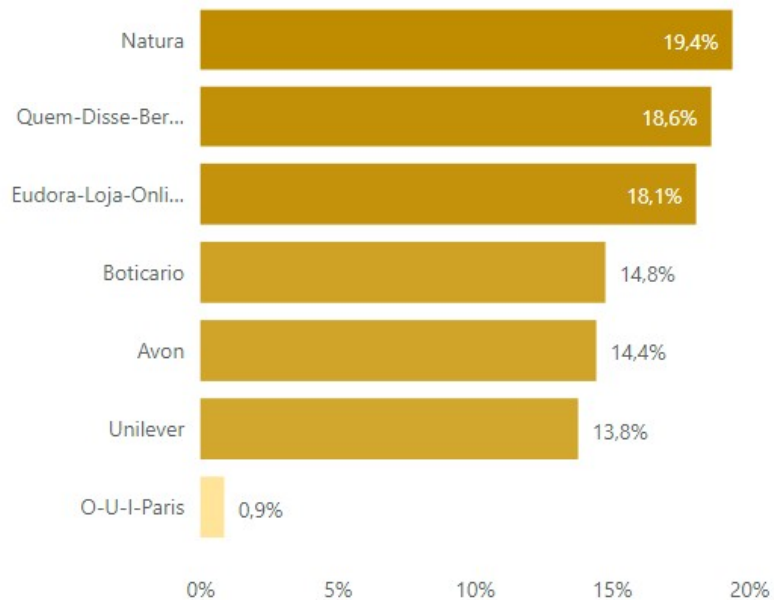
362
Neutras

1.678
Positivas

0,7
Score Médio

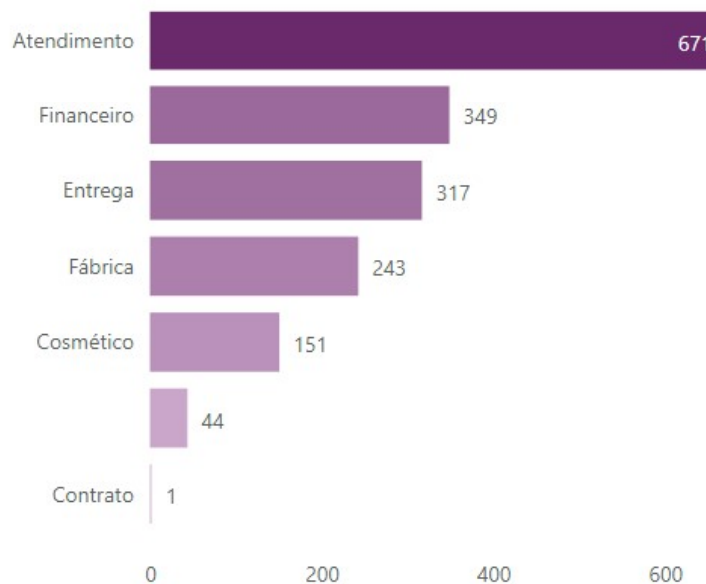
% Avaliações Negativas por Empresa

0,9% 19,4%



Qtde. Avaliações Negativas por Assunto

1 671



Por Sentimento

Comentários

Posicione o mouse acima do gráfico para utilizar setas e analisar por hierarquia de assunto. A explicação encontra-se no ícone de informação



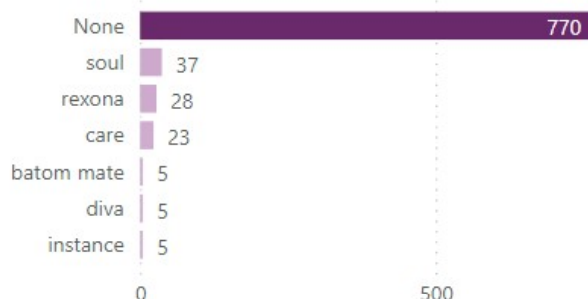
Voz do Consumidor - Visão do Produto

Mês, Data Empresa Canal Assunto Linha Produto, Produto Críticos?

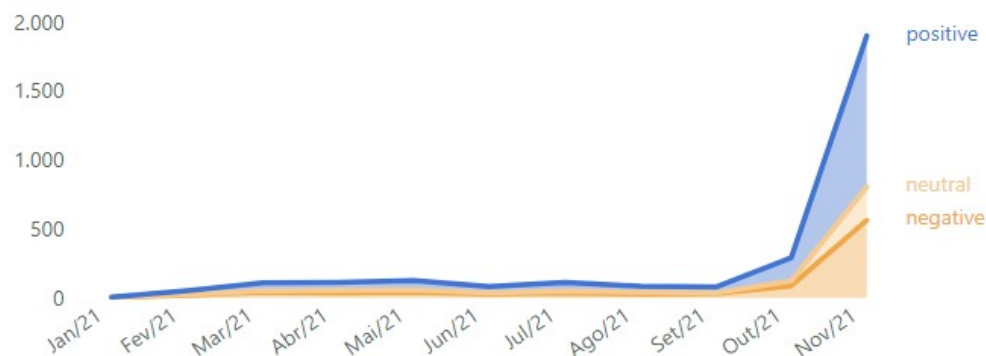
Todos Todos Todos Todos Todos Todos

Qtde. Avaliações Negativas por Produto

0,00 Mil 7,06 Mil




Evolução Histórica por Sentimentos



Empresa	Data	Linha Produto	Grupo Assunto	Tipo Assunto	Assunto	Qtde. Avaliacoes	Negativas	Neutras	Positivas	Media Score
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Atendimento	3	2		1	-0,3
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Brinde	1	1			-2,0
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Cancelamento	2		1	1	0,5
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Consultora	6	1	2	3	0,5
Avon	12/11/2021	Protetor	Atendimento	Reclamação	Consultora	1			1	3,0
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Desrespeito	2	1		1	0,5
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Justiça	1		1		0,0
Avon	12/11/2021	None	Atendimento	Reclamação	Site	2	1		1	0,0
Avon	12/11/2021	None	Cosmético	Reclamação	Fórmula	1	1			-2,0
Avon	12/11/2021	None	Entrega	Reclamação	Entrega	9	4	2	3	0,0
Total						2.947	907	362	1678	0,7



Voz do Consumidor - Visão Score

Mês, Data ▼ Empresa ▼ Canal ▼ Assunto ▼ Linha Produto, Produto ▼ Críticos? ▼ 

Todos ▼ Todos ▼ Todos ▼ Todos ▼ Todos ▼ Todos ▼

Score Medio por Assunto

-1,5  2,5



Evolução Histórica por Sentimentos



Empresa	Data	Linha Produto	Qtde. Avaliacoes	Negativas	Neutras	Positivas	Score Médio
Avon	12/11/2021	None	17	8	3	6	-0,1
Avon	12/11/2021	Protetor	1			1	3,0
Avon	13/11/2021	Desodorante	1			1	2,0
Avon	13/11/2021	None	20	7	6	7	0,0
Avon	13/11/2021	Tintura	1			1	2,0
Avon	14/11/2021	['Demaquilante', 'Esmalte']	1			1	3,0
Avon	14/11/2021	None	9	2	3	4	0,6
Total			2.947	907	362	1678	0,7



Voz do Consumidor - Influenciadores nos Sentimentos

Principais influenciadores

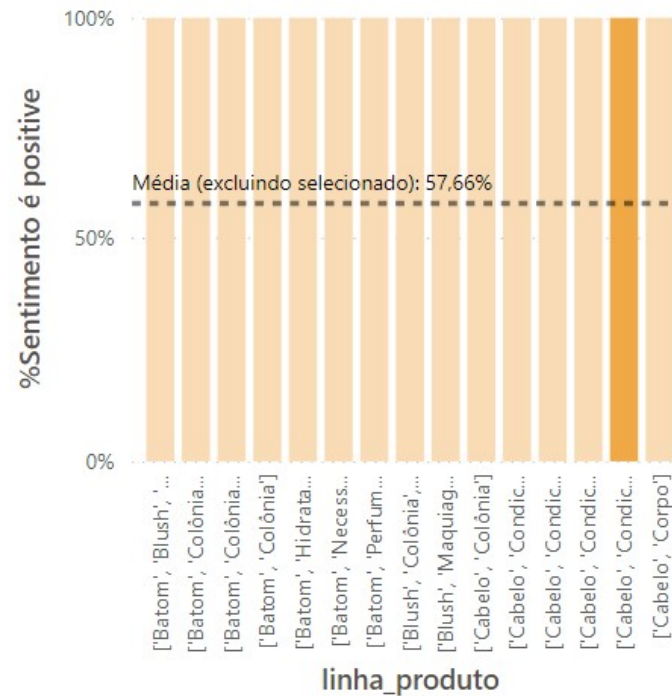
O que influencia Sentimento a ser ?

Quando...

... a probabilidade de Sentimento ser positive aumenta em

Linha Produto é ['Cabelo', 'Condicionador', 'Shampoo']	1.73x
Linha Produto é Esmalte	1.73x
Linha Produto é ['Creme', 'Hidratante']	1.73x
Linha Produto é ['Hidratante', 'Refil']	1.73x
Linha Produto é Blush	1.73x
Linha Produto é ['Creme', 'Perfume']	1.73x
Linha Produto é ['Colônia', 'Corpo', 'Desodorante', 'Hidratante', 'Loção']	1.73x

← É mais provável que Sentimento seja positive quando Linha Produto é ['Cabelo', 'Condicionador', 'Shampoo'] do que o contrário (normalmente).



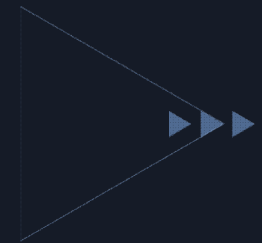
Mostrar apenas os valores que são influenciadores








Big Data | AI | DevOps | Cloud | RPA | Blockchain



uma empresa do **GrupoBoticário** 

Com foco em tecnologia e produtos digitais, a GAVB é referência nacional em soluções que apoiam as organizações na transformação digital dos negócios através dos dados com Inteligência Artificial. Com expertise para desenvolver projetos de alta complexidade, é um *trust advisor* em tecnologia de inovação, com o objetivo de alavancar o uso de tecnologia dentro das empresas e extrair o máximo delas.



www.gavb.com.br



comercial@gavb.com.br



[instagram.com/gavbconsulting](https://www.instagram.com/gavbconsulting)



[facebook.com/gavbconsulting](https://www.facebook.com/gavbconsulting)



[br.linkedin.com/company/gavbconsulting](https://www.linkedin.com/company/gavbconsulting)



Rua São Pedro, 440, Mal. Rondon
Canoas, RS - CEP: 92200-610

© GAVB Limited. Todos os direitos reservados.

