

O uso de

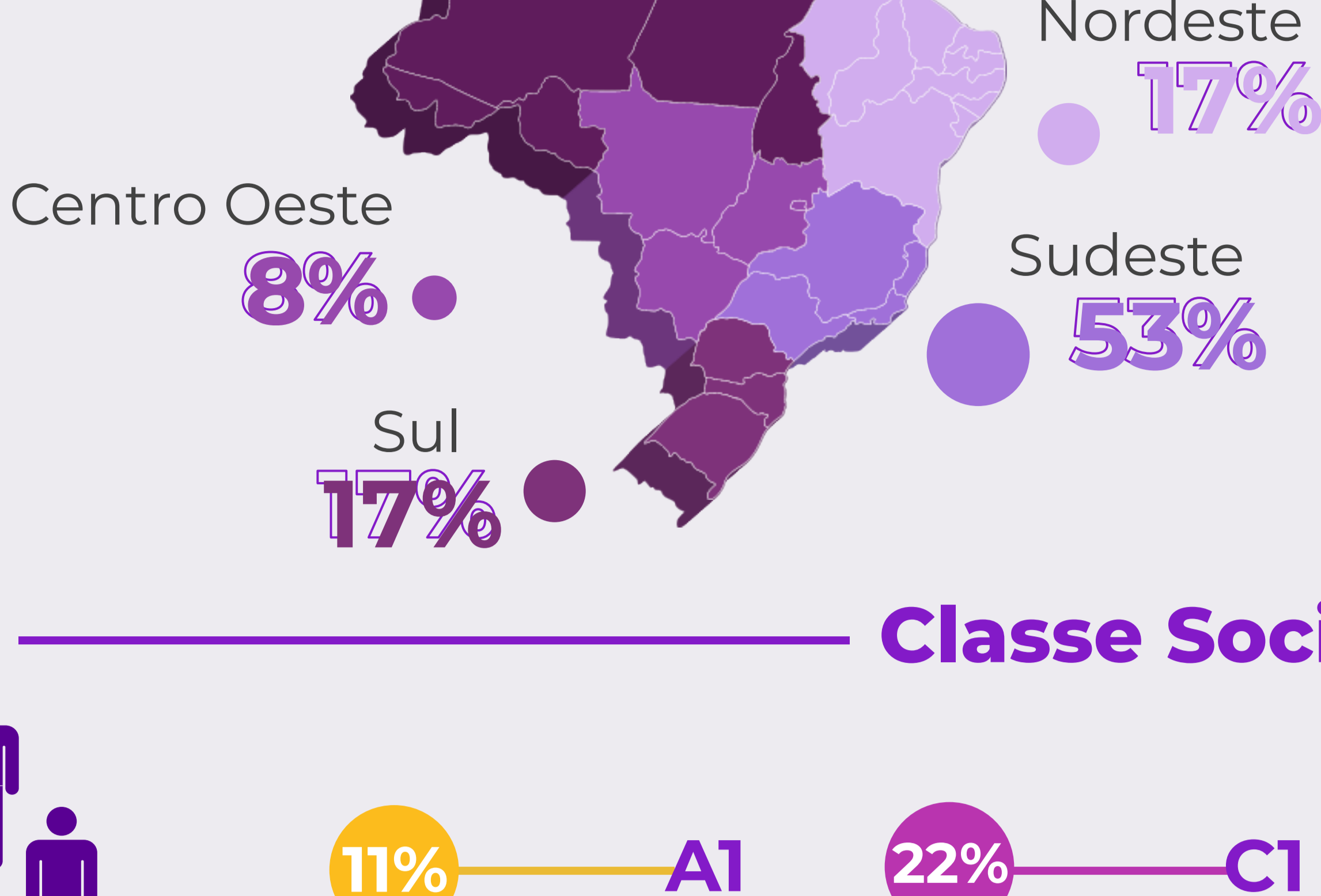
# chatbots

no atendimento ao cliente

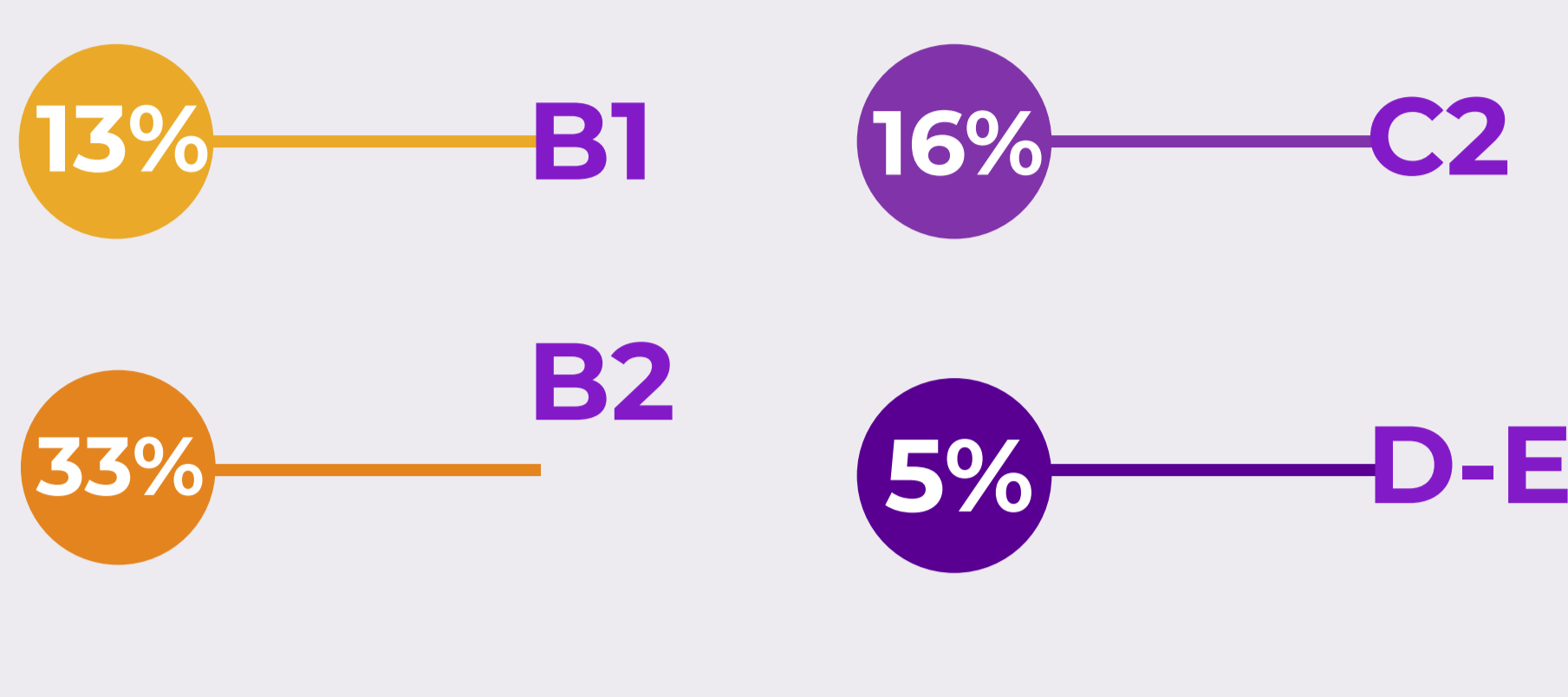
4.379 entrevistas realizadas entre 10 de junho e 29 de agosto de 2019 com internautas brasileiros. Estudo quantitativo via web, feito a partir de questionário estruturado de autopreenchimento aplicado no Painel QualiBest

## Perfil da amostra

### Região:

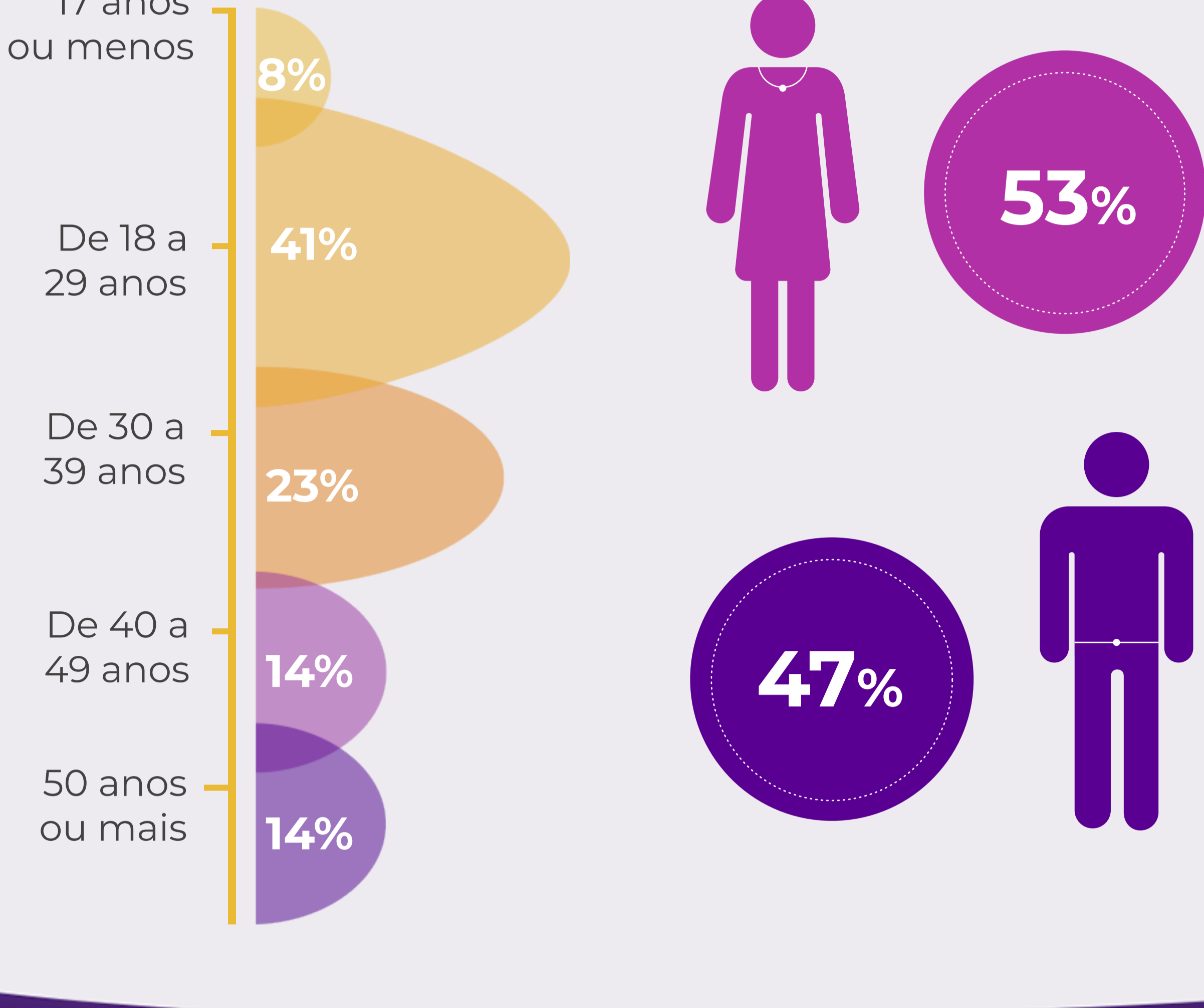


### Classe Social:



### Faixa etária:

### Gênero:

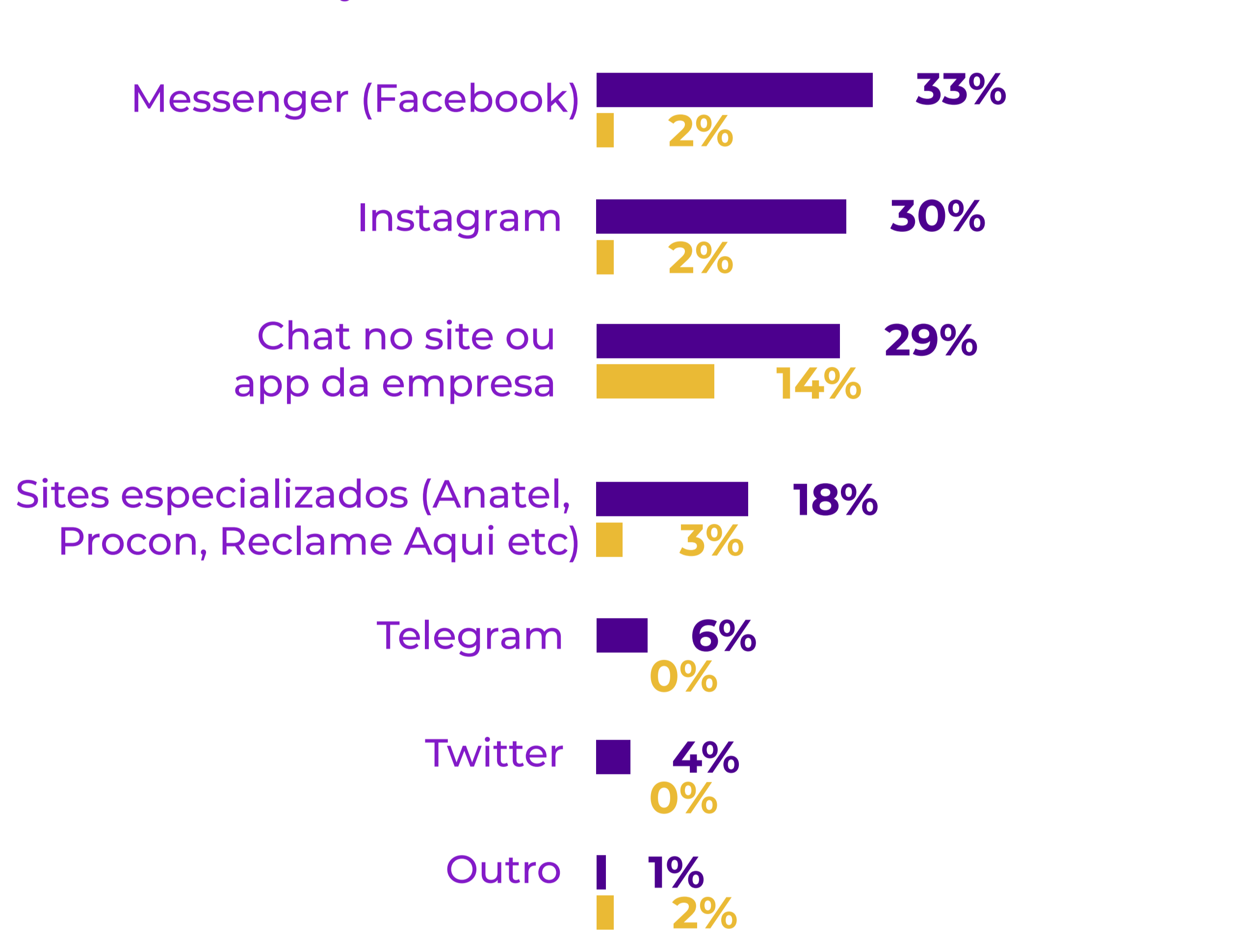


# 37%

dos usuários não sabem o que é chatbot

Entre os que sabem, 23% interagiram com alguma empresa via chatbot nos últimos três meses e, após explicação do que é chatbot, o número de usuários desse meio de atendimento sobe para 49%

## Principais meios de interação para entrar em contato com as empresas



14% não entraram em contato com empresas nos últimos três meses

UTILIZOU NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES\*

PREFERIDO PARA INICIAR UMA CONVERSA

\*Índice de multiplicidade 3,2

## E como é interagir com um chatbot?

# 47%

dos usuários começaram conversando com um robô, mas depois foi direcionado a um atendente

# 41%

conversaram com um robô do início ao fim

# 12%

começaram conversando com um robô, mas foram direcionados a uma área de SAC

**Bancos, empresas de telefonia e de varejo são as que mais receberam interações via chatbot**

## Quais meios para interagir via chatbot?



## E quais são as maiores motivações?



O atendimento via chatbot é mais bem aceito quando o motivo de contato é mais simples: rastrear pedidos, elogiar ou ainda obter informações

# 64%

dos usuários avalia a interação que teve via chatbot como **boa ou excelente**

# 23%

classificam como **boa e nem ruim**

# 12%

classificam como **ruim ou péssima**

# 24%

já compraram um produto ou serviço por recomendação de um chatbot

# 56%

dizem que o WhatsApp é o meio ideal para uma empresa disponibilizar o atendimento via chatbot