

MSD Saúde Animal evolui atendimento ao cliente com humanização de chatbot e técnicas de UX

Writing da Objective

58% dos atendimentos realizados pela empresa foram solucionados apenas com o chatbot, sem a necessidade de intervenção humana

A MSD Saúde Animal, empresa global de saúde animal centrada no desenvolvimento, fabricação e comercialização de uma vasta gama de medicamentos e serviços veterinários, reconheceu a necessidade de aprimorar o atendimento aos clientes para entregar uma comunicação mais intuitiva e personalizada através do Chatbot de atendimento da companhia.

Para isso, contou com os especialistas em UX Writing da Objective para uma jornada de evolução do atendimento virtual com objetivo de trazer maior eficiência para as equipes de suporte e uma melhor experiência aos usuários.

A busca por eficiência e experiência

A MSD Saúde Animal atuava com a versão 1 do chatbot Maia, mas precisava aprimorar esse canal de atendimento digital para evoluir os processos da área de suporte, reforçar a comunicação da marca com seu público e entregar experiências personalizadas para cada um dos seus perfis de clientes.

“O desafio e a oportunidade desse projeto foi construir uma nova estrutura conversacional para o chatbot, para representar por meio do atendente virtual o tom de voz da marca e ao mesmo tempo uma experiência próxima à humana e personalizada para cada perfil de cliente da MSD Saúde Animal. Essas inovações na área de atendimento ao cliente realizadas a partir do olhar do especialista em UX

Writing são essenciais para a evolução da experiência dos consumidores e consequentemente destacar a marca frente aos concorrentes em um mercado cada vez mais competitivo”, afirma Jorge Sellmer, CRO da Objective.

A humanização com UX Writing

Os especialistas em UX Writing da Objective desenvolveram árvores conversacionais humanizadas para a versão 2 do chatbot Maia da empresa. Com a criação dos perfis e mais de 200 interações personalizadas para veterinários, tutores, parceiros e lojistas, a MSD conseguiu se aproximar do cliente final e gerar uma otimização das equipes de atendimento ao cliente.

“O principal fator dessa parceria com a Objective foi a inovação. A Objective conseguiu junto a MSD, mesmo com a burocracia do setor, trazer inovação no chatbot Maia. Foi possível elaborar uma linguagem mais interativa, humanizada e menos robótica. Além disso, toda a jornada foi pensada pelo UX Writer para minimizar erros e “becos sem saída”, ou seja, quando o usuário não consegue seguir a diante ou retornar na conversa. ”, comenta Thiago Ponte, diretor de TI e Inovação da MSD Saúde Animal.

O resultado da inovação

A versão 2.0 do chatbot Maia lançada no segundo semestre de 2023 já traz resultados para MSD em otimização da produtividade da equipe de suporte e na solução de casos sem necessidade de interação humana.

“Melhoramos a produtividade dos especialistas, ajustando os fluxos, diálogos e direcionando as chamadas para o atendente correto. Assim, aumentamos em 6% a quantidade de mensagens trocadas desde o lançamento em 2023. 58% dos usuários tiveram seus casos solucionados apenas com o chatbot. Além disso, contabilizamos

uma redução de 9,3% no direcionamento de casos para o atendimento humano”, esclarece Thiago.

Com o chatbot, a MSD Saúde Animal também implementou o rastreamento de pedidos por WhatsApp e o desenvolvimento de solução para criação de relatórios e extração de dados.

Próximos passos

Os próximos passos dessa parceria entre MSD Saúde Animal e Objective incluem a integração de IA nessa solução de atendimento virtual para potencializar os resultados já obtidos e possibilitar a criação de novas funcionalidades para evoluir ainda mais a experiência do cliente no canal de atendimento digital. Além disso, a MSD já estuda fazer a internacionalização do chatbot com a aplicação dessas técnicas de UX Writing para as demais unidades do grupo fora do país.

Sua empresa deseja inovar e evoluir a experiência dos clientes? [Converse com nossos especialistas](#) e saiba como podemos ajudar sua organização a alavancar os negócios com tecnologia e metodologias atuais!