

UX DESIGN CASE * ATIVACÃO WHATSAPP BUSINESS EM CRM

PROBLEMA AO ATIVAR WHATSAPP BUSINESS



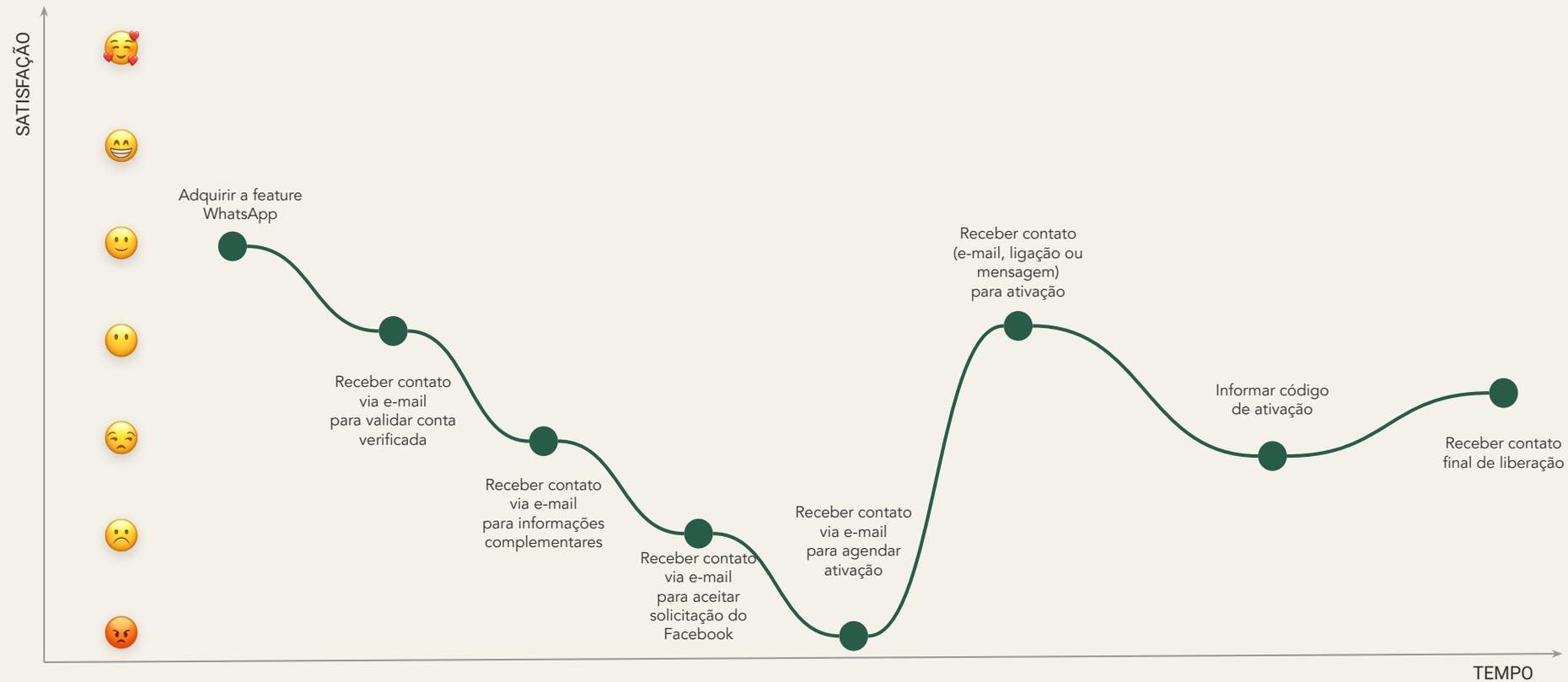
Complexidade em ativar a feature após aquisição.

A ativação é realizada por um agente comercial que, precisa gerenciar 100% por meio de planilhas e e-mails, o andamento das etapas e coletar de dados (até mesmo sensíveis) para seguir com as etapas da ativação.



Alinhado a estratégia da empresa de aumentar o interesse na feature, visando que o processo de por meio de planilhas não é escalável.

A JORNADA RESUMIDA



A PESQUISA QUALITATIVA

- 🔍 Objetivo: levantar as dores e identificar as necessidades reais dos agentes comerciais e clientes para ativar o WhatsApp Business;
- 🔍 Entrevista semi-estruturada;
- 🔍 4 agentes comerciais e 5 clientes participaram da pesquisa.

OS RESULTADOS PESQUISA

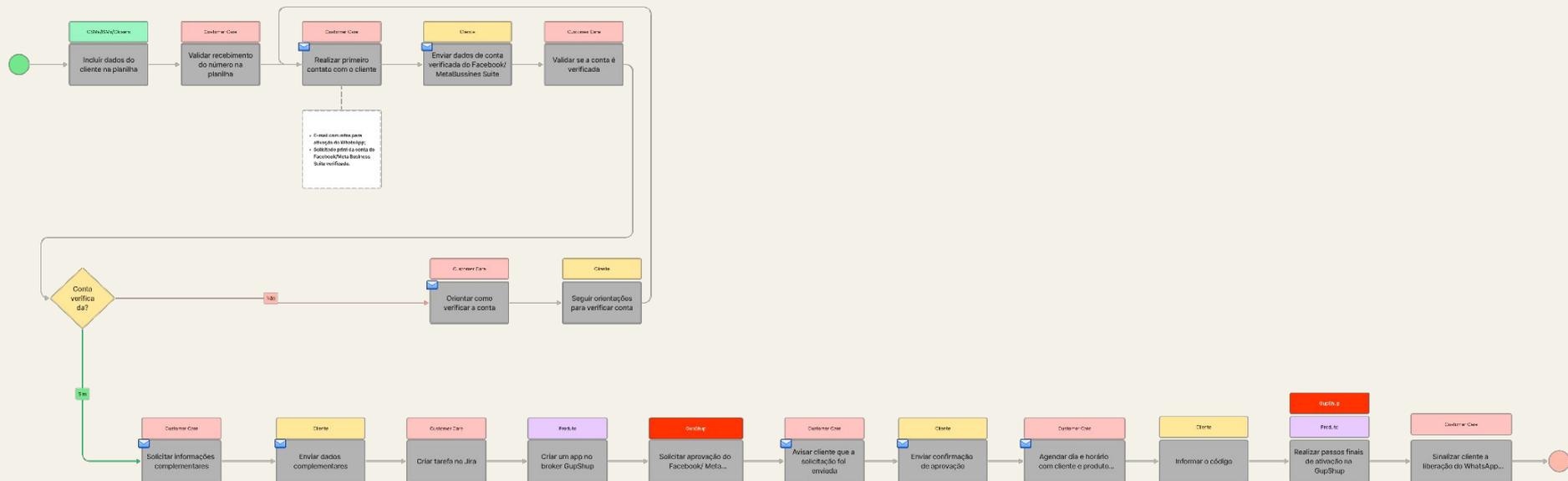
Principais pontos de dor:

- ⚡ Explicação de como ativar é muito superficial no momento da venda;
- ⚡ O cliente acaba não sabendo que é necessário ter uma conta verificada no Facebook para ativar;
- ⚡ O número a cadastrar precisa estar apto para receber ligação internacional e não pode ter URA;
- ⚡ Quando o número é fixo precisa ser por ligação e ela é em inglês (o cliente pode não compreender a língua);
- ⚡ O cliente pode perder o momento de passar o código de ativação;
- ⚡ O agente comercial precisa fazer ponte com time de engenharia para finalizar ativação no servidor.

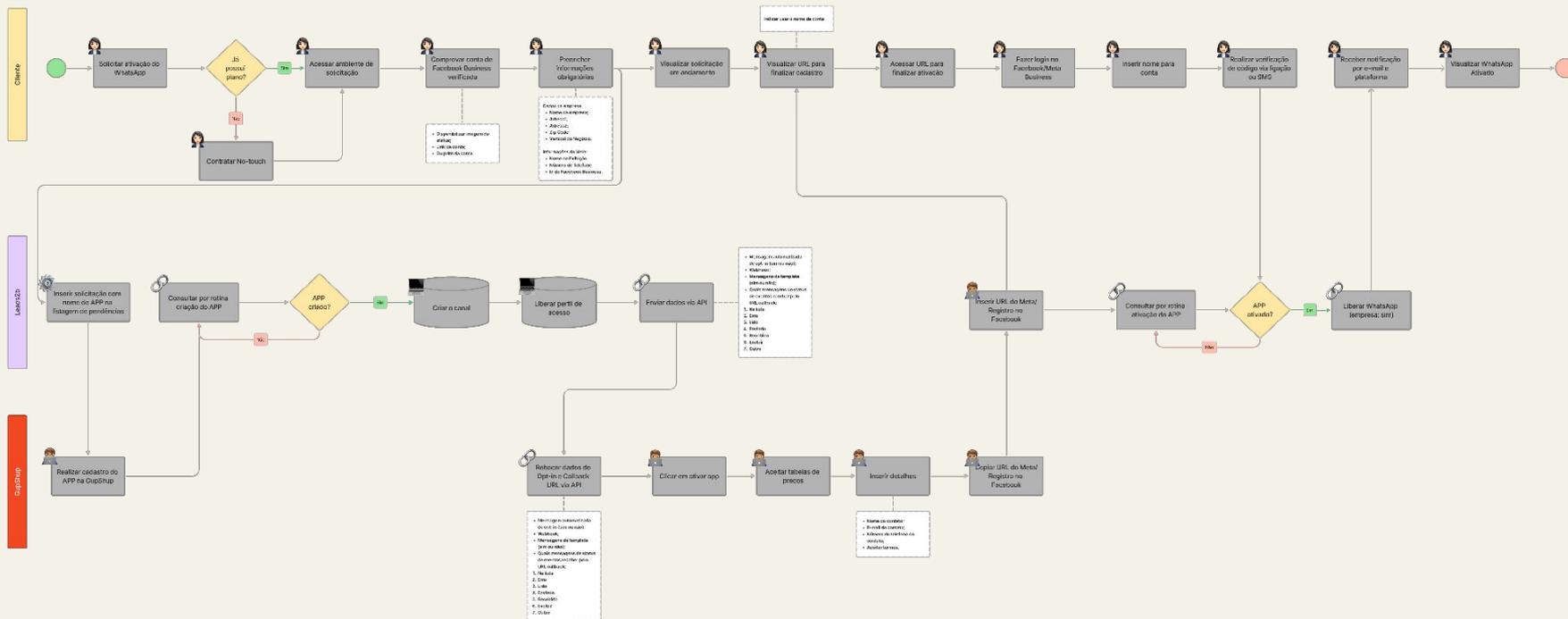
OPORTUNIDADES MAPEADAS

- ✓ Experiência mais auto-servida para o cliente;
- ✓ Incluir na plataforma a solicitação de ativação da feature;
- ✓ Formulário na plataforma com dados de comprovação do Facebook;
- ✓ Validação de código de acesso auto-servida.

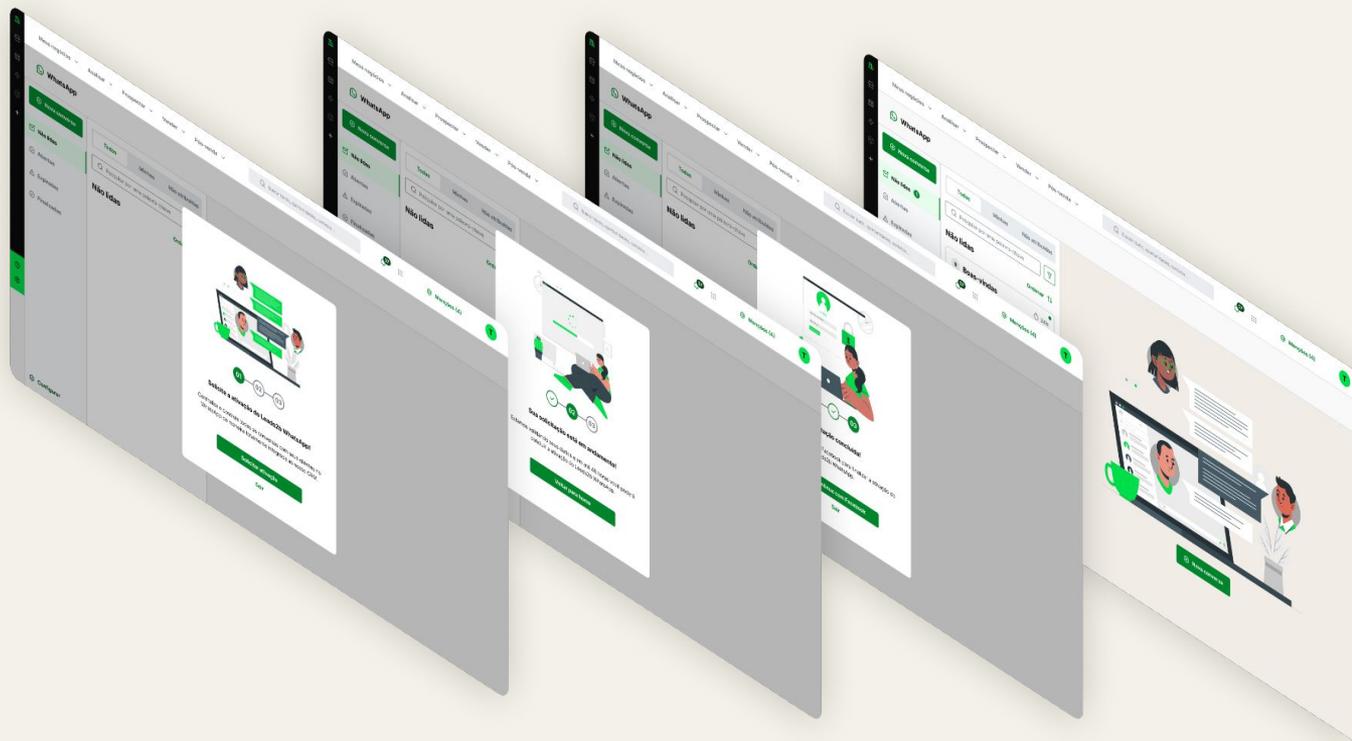
○ FLUXO AS IS



○ FLUXO TO DO



O PROTÓTIPO DAS INTERFACES



WhatsApp

+ Nova conversa

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

📧 Abertas

⚠ Expiradas

✅ Finalizadas

Não lidas

Ord...



01

02

03

Solicite a ativação do Leads2b WhatsApp!

Centralize e controle todas as conversas com seus clientes no WhatsApp de maneira totalmente integrada ao nosso CRM.

Solicitar ativação

Sair



Solicitar ativação

1. Conta verificada > 2. Dados da conta > 3. Dados do Meta/Facebook Business

Continuar >



Para iniciar a ativação do WhatsApp sua conta do Gerenciador de Negócios do Meta/Facebook precisa estar como verificada. Acesse o [Centro de Segurança](#) na sua conta e confirme o status de verificação.

Verificação da empresa

Verificado em 9 de setembro, 2020.

Ver detalhes

Contatar Facebook

Caso ainda não possua o Gerenciador de Negócios criado e/ou verificado, siga o passo a passo para [Criar um Gerenciador de Negócios](#) ou [Verificar a sua empresa nas Configurações do negócio](#).

Ficou com dúvida? Entre em contato com o [suporte da Leads2b](#).

1. Conta verificada

A sua empresa possui uma conta **verificada** no Gerenciador de Negócios do Meta/Facebook?

- Sim, minha conta é verificada **Verificada**
- Não possuo conta verificada

Vamos manter os seus dados protegidos durante o processo de ativação do Leads2b WhatsApp.

- Estou ciente de que a Leads2B cumpre com a legislação de Proteção de Dados vigente, bem como de que é minha responsabilidade garantir que eventuais dados pessoais inseridos na plataforma são tratados de maneira lícita, para finalidades legítimas e em total conformidade com a legislação mencionada.

Voltar

Continuar >

Solicitar ativação

1. Conta verificada > 2. Dados da empresa > 3. Dados do Meta/Facebook Business

Continuar >



Os dados deverão ser informados conforme cadastrado em sua conta do Facebook/Meta Business.

2. Dados da empresa

Com a conta do Facebook/Meta Business verificada, informe os dados da sua empresa para solicitar a ativação do Leads2b WhatsApp.

Nome da empresa

CNPJ

Website principal

Website

Endereço da empresa

Número

CEP

Estado

Cidade

Vertical do negócio

Descrição da empresa

Voltar

Continuar >

WhatsApp

Solicitar ativação

1. Conta verificada > 2. Dados da empresa > 3. Dados do Meta/Facebook Business

Continuar >



O Número WhatsApp deverá ser novo e em caso de número fixo, não poderá ter Unidade de Resposta Audível ativa.

3. Dados do Facebook/Meta Business

Informe os dados do Facebook/Meta Business para conectar sua conta com o Leads2b WhatsApp.

Nome de exibição perfil WhatsApp

Nome do perfil

ID Facebook Business ⓘ

0000000000000000

Link da Página Oficial no Facebook

https://pt-br.facebook.com/

E-mail do perfil Facebook

nome@empresa.com

Número WhatsApp

+55 (DDD) 00000-0000

Número do telefone que será ativado o WhatsApp

Voltar

Continuar >

WhatsApp

➕ Nova conversa

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

✉ Abertas

⚠ Expiradas

✅ Finalizadas

Não lidas

Ord...



Sua solicitação está em andamento!

Estamos validando seus dados e em até 48 horas você poderá concluir a ativação do Leads2b WhatsApp.

Voltar para home

WhatsApp

➕ Nova conversa

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

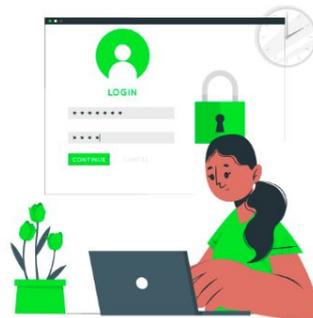
📁 Abertas

⚠ Expiradas

✅ Finalizadas

Não lidas

Ord



Solicitação concluída!

Conecte a sua conta do Facebook para finalizar a ativação do Leads2b WhatsApp.

 Continue com Facebook

Sair

WhatsApp

+ Nova conversa

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

📧 Abertas

⚠ Expiradas

✅ Finalizadas

Não lidas

Ordem



Solicite

Conecte a sua conta do Facebook com GupShup.
Leia os termos e condições



Conectar

Facebook

facebook.com/login.php?skip_api_login=1&api_key=2281283925530161&kid_dir...

Facebook

Conecte-se para usar sua conta do Facebook com GupShup.

Email ou
telefone:

Senha:

Entrar

[Esqueceu a conta?](#)

[Criar nova conta](#)

WhatsApp

+ Nova conversa

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

✉ Abertas

⚠ Expiradas

✅ Finalizadas

Não lidas

Ord...



Comece a usar o WhatsApp Business!

Antes de iniciar uma conversa, ajuste as configurações e crie modelos de conversa para enviar aos seus clientes.

Continuar

WhatsApp

+ Nova conversa

Todas

Minhas

Não at...

🔍 Pesquise por uma palavra-chave

✉ Não lidas

✉ Abertas

⚠ Expiradas

✓ Finalizadas

Não lidas

Ord...



Ativação recusada!

A sua ativação foi recusada pela Meta, continue com a conta no Gerenciador do WhatsApp, selecione o número do telefone:



Em seguida edite o nome ou atualize os dados em configurações:

Name	Certificate	Delete	Settings
Leads2b	View	🗑	⚙

Continuar

WhatsApp

➕ Nova conversa

📧 Não lidas 1

📧 Abertas

⚠️ Expiradas

✅ Finalizadas

Todas

Minhas

Não atribuídas

🔍 Pesquise por uma palavra-chave



Não lidas

Ordenar ↑↓

B Boas-vindas

🕒 24h

Bem-vindo ao WhatsApp!

🕒 13:46



➕ Nova conversa

METRIFICANDO OS RESULTADOS

-  Redução* no tempo de ativação;
-  Aumento de interesse pela feature;
-  Redução* de envolvimento do agente comercial no processo (via tickets).

Dados comparados entre 3º e 4º trimestre de 2022.

*% são confidenciais.

OBRIGADA!
ALGUMA DÚVIDA?!

portelathai.com
behance.net/portelathai
medium.com/@portelathai
linkedin.com/in/thaianeportela