



## Diagnóstico de atendimento

financeiro

+55 (seu número)

Analisamos **159 atendimentos** em **132 conversas** dos últimos 30 dias (sua carteira tem 132 contatos).

Seu WhatsApp consumiu, nos últimos 30 dias

estimado

# 15,7 h

de atenção da sua equipe — cerca de **31 min por dia**, o equivalente a **2,0 dias** de trabalho de 8h.



- Ler e escrever mensagens — **8,2 h**
- Ouvir áudios — **7 min**
- Olhar imagens — **3 min**
- Esperando o cliente responder — **7,3 h**

Cada atendimento ficou **4 min** aberto (mediana) — inclui a espera pela resposta do cliente, que também prende atenção; 17 se arrastaram por mais de 15 minutos.

**Com a Zee:** esse tempo volta para a sua equipe. A assistente lê, ouve, olha e responde tudo em segundos — a qualquer hora, sem fila.

Do seu atendimento a Zee assumiria

IA

# 100%

das 132 conversas que você escolheu analisar, só 0 são irredutíveis a uma pessoa.

**Com a Zee:** responde o que é informação, resolve o que depende de sistema e, no resto, coleta tudo e entrega o caso pronto — sua equipe entra só onde faz diferença.

Clientes esperando resposta

medido

Clientes que nunca foram

medido

## AGORA

**13**

mandaram a última mensagem e continuam sem retorno — o mais antigo há 596h.

 **Com a Zee:** ninguém fica sem resposta: cada mensagem é respondida em segundos, 24/7.

## respondidos

**4**

chamaram no período e ninguém respondeu nenhuma vez.

 **Com a Zee:** responde 100% deles, inclusive de madrugada e no fim de semana.

## Tempo típico da 1ª resposta

medido

**2 min**

é o que seu cliente espera hoje; o pior caso esperou 164h.

 **Com a Zee:** responde em segundos, a qualquer hora do dia.

## Atendidos em até 5 minutos

medido

**69%**

o resto entrou numa fila que o cliente sente — e às vezes não espera.

 **Com a Zee:** 100% em segundos, sem fila e sem depender de quem está livre.

## Oportunidades que esfriaram

IA

**18**

sinais de compra sem condução — R\$ 66.383 em negociações citadas sem fechamento.

 **Com a Zee:** retoma cada interessado no tempo certo e conduz até o próximo passo.

## Lendo e escrevendo mensagens

estimado

**8,2 h**

só de texto — sem contar áudios, imagens e a espera entre respostas.

 **Com a Zee:** responde por escrito em segundos, sem tirar ninguém do que estava fazendo.

## Das suas respostas fora do horário

medido

**38%**

alguém respondeu à noite ou no fim de semana para não perder o cliente.

 **Com a Zee:** cobre esses horários

## De áudio recebido

medido

**7 min**

18 áudios que alguém precisou parar e ouvir.

 **Com a Zee:** transcreve e responde na

sozinha — sua equipe descansa.

hora, sem ninguém ouvir um a um.

Imagens recebidas

estimado

4

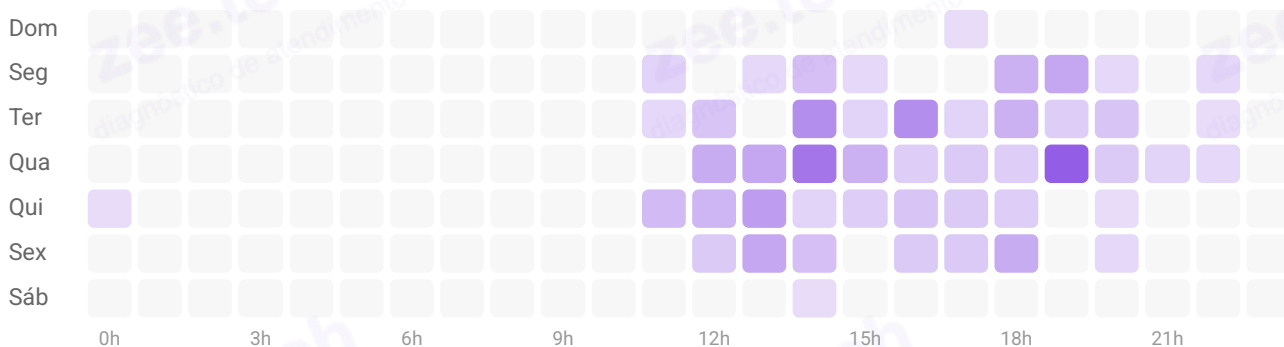
~3 min só para abrir e olhar uma a uma.



**Com a Zee:** lê o conteúdo de cada imagem e já responde com base nele.

## Quando seus clientes chamam

medido

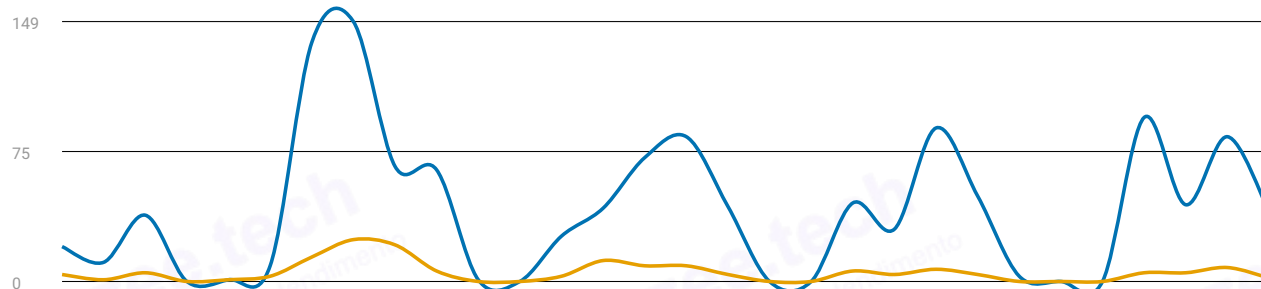


34% das mensagens chegam fora do horário comercial · 1% no fim de semana · 4 conversas nunca receberam resposta.

## Seu volume de atendimento

medido

● Mensagens/dia ● Atendimentos/dia



**7.8**

mensagens por atendimento

**2 min**

dura um atendimento (mediana)

**87%**

iniciados pela empresa (138)

**30.8**

contatos novos por semana

**8**

dias sem nenhum atendimento

Um atendimento = uma sequência de mensagens sem pausa maior que 24h — o mesmo contato em dias diferentes conta como atendimentos distintos. Contatos recorrentes: 16.

## Velocidade de resposta

medido

Metade espera até

2 min

1 em cada 10 espera

32 min

Com a Zee

5 s

### Quem chama nesta faixa espera:

Manhã (6h–12h)

2 min

Tarde (12h–18h)

3 min

Noite (18h–24h)

2 min

Dia útil: 2 min de espera · Fim de semana: 1,9 dias.

Cliente que espera esfria: 6 mensagens ficaram sem retorno no episódio · 0 conversas foram lidas e não respondidas.

## Quanto a IA assumiria do seu atendimento

IA

42%

52%

7%

■ IA resolve sozinha — 55   ■ IA resolve com integração — 68   ■ IA prepara para o humano — 9

### O que a Zee passaria a fazer aqui

- Realizar a prospecção ativa de clientes, enviando mensagens padronizadas e acompanhando quem não responde.

- Consultar margens disponíveis e simular opções de crédito integrando diretamente com o sistema da empresa.
- Coletar dados cadastrais, criar contas no aplicativo e enviar credenciais de acesso automaticamente.
- Responder dúvidas frequentes sobre regras de empréstimo, prazos, taxas e criação de chave PIX.
- Triar casos complexos ou que exigem negociação de parcelas e repassar o resumo pronto para um consultor humano.

Fica com uma pessoa quando: Nenhuma conversa foi classificada como estritamente humana, pois mesmo as negociações mais difíceis ou trocas de áudios poderiam ter a triagem, coleta de dados e simulação inicial feitas pela IA antes de chegar ao consultor.

### Para onde vaza a sua atenção

medido**314**

mensagens que você enviou e o cliente nunca leu — a IA reencaminha no momento certo.

medido**5%**

dos contatos nem estão na sua agenda — a IA cadastra todo lead automaticamente.

medido

### Qualidade do atendimento

IA

Positivas: 7



Neutras: 122



Negativas: 3

5 perguntas sem resposta

1 clientes repetindo informação

95 encerradas sem resolução

- Reduza a troca de números: muitos clientes param de responder quando você pede para clicar em um link e chamar outro atendente. Tente continuar e fechar o atendimento na mesma conversa.
- Evite enviar mensagens prontas em massa sem personalização. A grande maioria dessas mensagens é ignorada pelos clientes; uma abordagem mais direta e humana gera mais respostas.
- Fique atento às perguntas soltas. Houve casos em que o cliente fez uma pergunta simples e ficou sem resposta, o que esfria o interesse e passa a impressão de descaso.
- Facilite o cadastro: não faça o cliente repetir informações que ele já passou (como nome e CPF) ao enviar o formulário completo. Preencha o que você já sabe para poupar o tempo dele.
- Dê mais apoio na parte de tecnologia: alguns clientes travam na hora de baixar o aplicativo, usar a senha ou criar a chave PIX. Acompanhar o cliente passo a passo nessas etapas salva vendas.

### Oportunidades que esfriaram

IA

- **Conversa 15:** O cliente avisou claramente que pretende usar o crédito em setembro. A empresa apenas respondeu 'Estaremos no aguardo'. Faltou anotar na agenda e fazer um contato ativo no início de setembro para garantir a venda.
- **Conversa 55:** A cliente pediu explicitamente uma simulação de R\$ 800. Em vez de atender e fechar o negócio, a empresa mandou ela procurar outra pessoa e não acompanhou se a venda realmente aconteceu.
- **Conversa 86:** O cliente pediu R\$ 10.000. A empresa mandou a simulação, o cliente respondeu com áudio e a empresa encerrou com 'Ok! Sem problemas', deixando a negociação morrer sem tentar contornar a objeção.
- **Conversa 117:** A cliente aprovou a simulação de R\$ 1.139,43 e disse 'Pode fazer'. Em vez de conduzir o fechamento ali mesmo, a empresa mandou um link para ela chamar em outro lugar, esfriando uma venda que já estava ganha.
- **Conversa 131:** A cliente tentou acessar o aplicativo para pegar o crédito, mas deu erro. Ela avisou que estava trabalhando e não tinha outro celular. A empresa apenas respondeu 'Ok!', perdendo a venda por não oferecer uma alternativa manual para fechar o contrato.

### Onde um follow-up teria destravado

IA

Cliente sumiu após a empresa enviar o link do canal oficial (6)

Cliente pediu para pensar ou esperar e a empresa não agendou um retorno (6)

Simulação de valores enviada sem tentativa de fechamento após o silêncio do cliente (3)

Cliente esquecido após a empresa prometer consultar a margem (1)

## Onde param os contatos antes do contratação

IA



Assunto não relacionado — 3   Não respondeu à abordagem — 65

Sem interesse no momento — 14   Não qualificado ou sem margem — 7

Iniciou conversa ou tirou dúvida — 15   Simulação ou cadastro em andamento — 23

Contratação — 5

**Com a Zee:** 23 clientes com simulação ou cadastro pendente recebem retomada automática até concluir ou dizer não.



**1** clientes pediram pressa e não tiveram resposta a tempo — ex.: "Fiz a simulação pra pegar 2100\$ em 6x será que se pegar caiu ainda de manhã. Precisava mei".

IA



**3** conversas com sinal de irritação (cobrando resposta, perguntando se tem alguém aí).

IA

## O que travou o caminho

Falta de margem consignável ou regra de carência do órgão (5)

Dificuldade técnica com o aplicativo (erro de login, não consegue baixar) (3)

Margem liberada é muito menor que o valor que o cliente precisa (2)

Cliente não é servidor público elegível para o convênio (2)

Falta de chave PIX compatível para recebimento (1)

## Mais perguntados

Simulação de valores e saldo disponível (8)

Regras de margem e prazos (quando libera, fim do contrato) (4)

Dúvidas e problemas com o aplicativo (login, senha) (4)

Taxas de juros e condições de parcelamento (1)

## As perguntas que se repetem no seu WhatsApp

IA

Falta de interesse no momento ou adiamento para o futuro (18)

Aceitacao para realizar simulacao de credito (16)

Duvidas sobre valores liberados e simulacao de parcelas (8)

Envio de documentos como holerite e dados cadastrais (6)

Problemas de acesso ou divergencia de dados no aplicativo (5)

Duvidas sobre prazos de deposito na conta ou descontos (5)

? Qual o valor que tenho disponivel para emprestimo?

5×

? Se eu pegar um valor X, de quanto fica a parcela?

2×

? Quanto tempo demora para o dinheiro cair na conta?

2×

? Sobre o que se trata esse contato?

2×

? Voces fazem emprestimo para cargo comissionado?

1×

? Ate que horas consigo finalizar a contratacao hoje?

1×

? Quando finaliza o meu emprestimo atual?

1×

? A minha margem ja foi liberada no sistema?

1×

☒ **Com a Zee:** essas respostas saem na hora, sempre iguais e sem ninguém digitar — é o primeiro bloco de trabalho que sai da sua equipe.