IMPLEMENTAÇÃO DE TOTENS DE ATENDIMENTO

SEBRAE-SP

11.2023

Sumário

1. OBJETIVOS E METODOLOGIA 03
2. AMOSTRA 04
3. INTRODUÇÃO 14
4. CONSUMIDORES DIGITAIS 18
5. TOTENS DE AUTOATENDIMENTO 29
6. USO DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO 67
8. TOTENS E O SEBRAE-SP 76
9. PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE TOTEM DE ATENDIMENTO NO SEBRAE-SP 82
10. O SEBRAE E O AUTOATENDIMENTO 93
11. CONCLUSÃO 105
12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 116
13. FICHA TÉCNICA 117

Objetivo e metodologia

OBJETIVO

Entender os serviços cruciais para otimizar totens de autoatendimento no Sebrae-SP. Analisar a experiência de usuários em totens de outras empresas, considerando diferentes setores. Avaliar estrategicamente equipamentos, locais e soluções para benefício de clientes, fornecedores e colaboradores do Sebrae-SP. Gerar insights inovadores para aprimorar a implementação de Totens de Atendimento, ampliando a presença e oferta de serviços do Sebrae-SP.

METODOLOGIA

Desk Research:
Analisar dados secundários em redes sociais, bases públicas e publicações para identificar categorias de produtos, soluções, marcas e comportamentos. Buscar valores, atitudes e tendências, incluindo inputs não verbais como imagens, vídeos e músicas. No contexto do estudo, o Desk Research visa levantar referências de serviços, casos de sucesso e tendências em totens de autoatendimento.

Entrevistas em Profundidade: Realizar entrevistas detalhadas para ampliar as percepções do público investigado. Produzir material mais sensitivo sobre operações, serviços, usabilidade, soluções e preferências na utilização de totens de autoatendimento. As entrevistas ocorrem por vídeo chamada, com um roteiro exploratório de aproximadamente 1 hora.

Workshops de Cocriação: Envolver colaboradores, agentes do Sebrae Aqui e consumidores em atividades interativas, como brainstorming, gamificação, card sorting, laddering, foto board e role playing. Esses workshops visam ampliar as percepções dos usuários sobre o uso de totens de autoatendimento para diversos serviços, promovendo a cocriação de modelos ideais de utilização. Colaboradores compartilham experiências passadas, de sucesso e insucesso, para contribuir na construção de soluções eficazes.

Amostra

Com quem falamos
4 Experts

Kenny Gonçalves Schimitt
Sênior UX/UI Designer na Spread Tecnologia, Product designer

Leandro Pestana
Gerente de Digital, Martech, SEO, BI, CRM na Hypera Pharma

Vitor Hugo Faro Ferreira
User Experience Research, Service Design, Consumer Insights

Wellington Bastos
CX Designer, UX/UI Designer, Designer de Produtos, Designer Estratégico na Valtech

Com quem falamos
6 Stakeholders

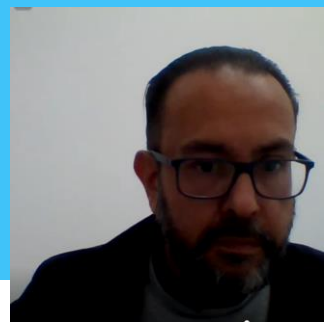
André Taquari Fagundes
UX-UI Coordinator & Design System Leader
@Lojas Renner S.A.

Danilo Molina
Senior UX Designer at Burger King,
UX/UI Designer, Graphic Designer

Vanessa Bitencourt Rusev
Product Designer, UX/UI no
Grupo Casas Bahia

Milene Fernandes Carvalho
Analista de Marketing e Comunicação Digital
– MGITECH, Engenharia de Gestão - UFABC

Robson Rodrigues da Silva
Coordenador, Operações, Suporte,
Treinamento, Qualidade, ATM, na Perto S.A



Luciano Júnior
Líder Nacional em Soluções de
Autoatendimento na Schalter
Tecnologia

Trajetória profissional, relação com consumidores e soluções digitais

[EXP|STK]

Resumo sobre tipos de trajetórias profissionais

As trajetórias profissionais dos entrevistados apresentam uma diversidade de experiências e especializações, refletindo a amplitude do campo profissional nas áreas de tecnologia, design e marketing.

Relação com consumidor digital

É possível identificar que a maioria possui uma forte conexão com consumidores digitais por meio do desenvolvimento e oferta de soluções tecnológicas. As atividades incluem liderança em projetos de automação, marketing digital, design de experiência do usuário (UX/UI), e coordenação em áreas relacionadas à tecnologia e marketing. Essa variedade de perfis sugere uma ampla gama de interações com consumidores digitais, desde a criação de soluções inovadoras até a promoção de produtos e serviços por meio de estratégias digitais.

Com quem falamos

20 Colaboradores

Conversamos com colaboradores de diversos escritórios regionais e agentes do Sebrae Aqui:

- **SÃO PAULO**
- **RIBEIRÃO PRETO**
- **MARÍLIA**
- **FRANCA**
- **PRESIDENTE PRUDENTE**
- **VALE DO RIBEIRA**
- **ALTO TIETÊ**
- **VOTUPORANGA**
- **ARARAQUARA**
- **BAIXADA SANTISTA**
- **SÃO JOÃO DA BOA VISTA**
- **NOVA EUROPA**
- **IPUÃ**
- **CAFELÂNDIA**
- **PIACATU**
- **ITATIBA**
- **ILHA SOLTEIRA**
- **DOLCINÓPOLIS**
- **IPIGUÁ**
- **CAMPINA DO MONTE ALEGRE**
- **ARAÇOIABA DA SERRA**
- **GUAÍRA**
- **AVARÉ**

Trajetória profissional e relação com o Sebrae-SP

[Colaboradores]

Tempo de permanência no Sebrae:
A maioria dos entrevistados possui uma longa trajetória no Sebrae, variando de 1 ano e 4 meses a 13 anos. Isso sugere uma estabilidade e dedicação à organização.

Experiências anteriores:
Alguns entrevistados tinham experiências anteriores em outras organizações, como multinacionais, Sesi, Senai, Fundação Getúlio Vargas, prefeituras, entre outros. Essa diversidade de experiências contribui para uma visão abrangente e rica em diferentes contextos profissionais.

Envolvimento com totens:
Alguns entrevistados mencionaram seu envolvimento na implementação e gestão dos totens, ressaltando desafios e obstáculos enfrentados ao longo do tempo.

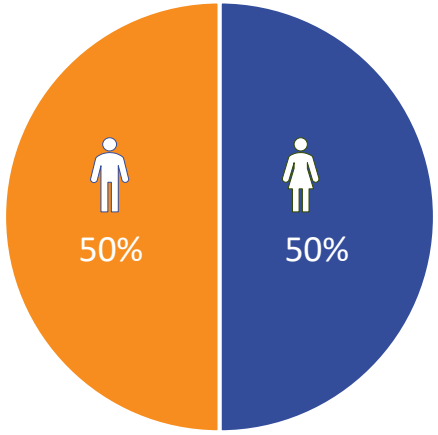
Relação prévia com o Sebrae:
Alguns entrevistados tinham relações prévias com o Sebrae antes de se tornarem efetivos, como fornecedores, parceiros ou participantes de programas. Isso destaca a rede de contatos e colaborações externas que podem levar ao envolvimento com o Sebrae.

Em resumo...

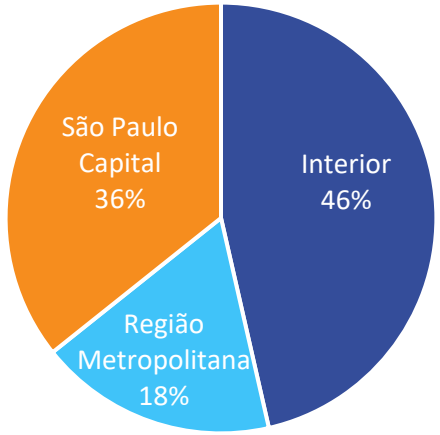
Os entrevistados compartilham uma dedicação significativa ao Sebrae, experiências diversificadas e um compromisso com o desenvolvimento do empreendedorismo regional. O relacionamento com o Sebrae é percebido como valioso, influenciando positivamente suas trajetórias profissionais.

Com quem falamos
28 Consumidores

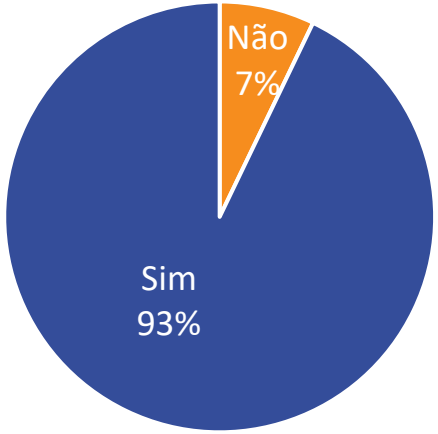
Gênero



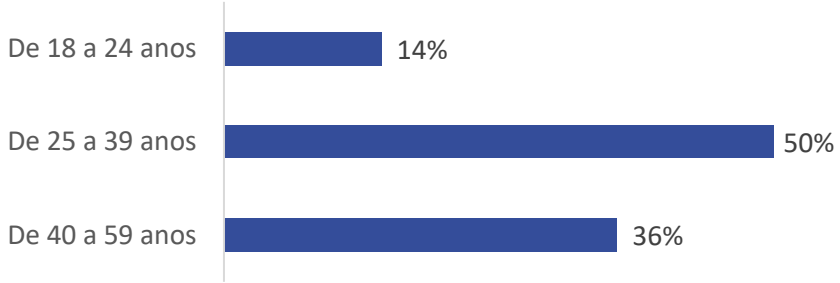
Região



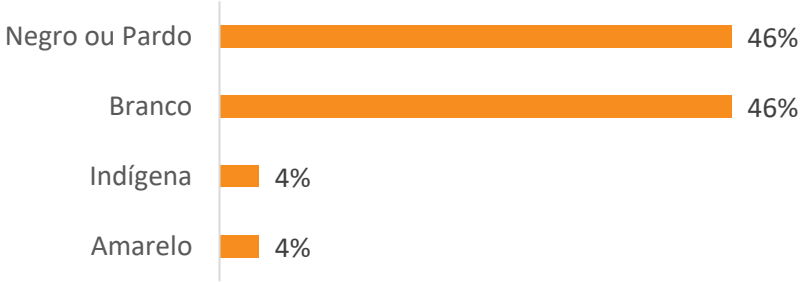
Formalizado



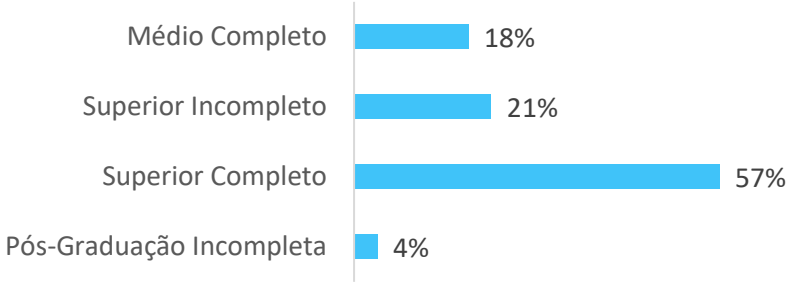
Faixa etaria



Raça autodeclarada

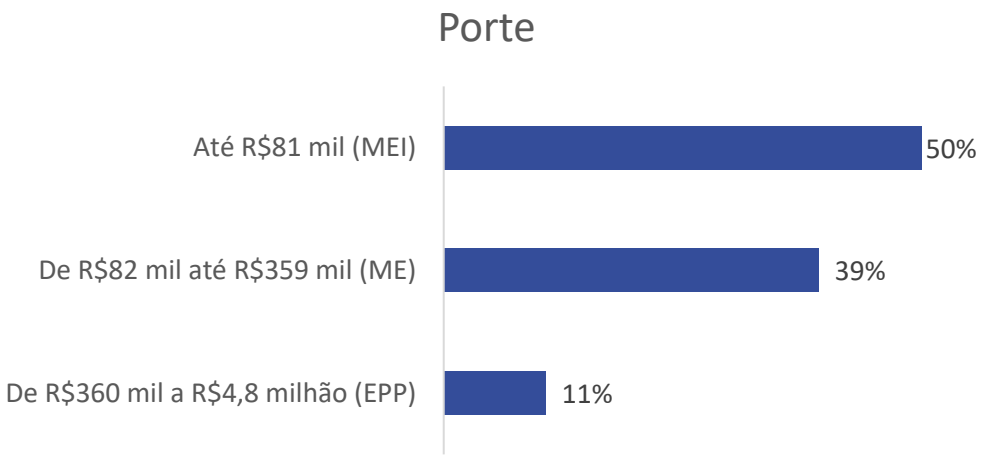


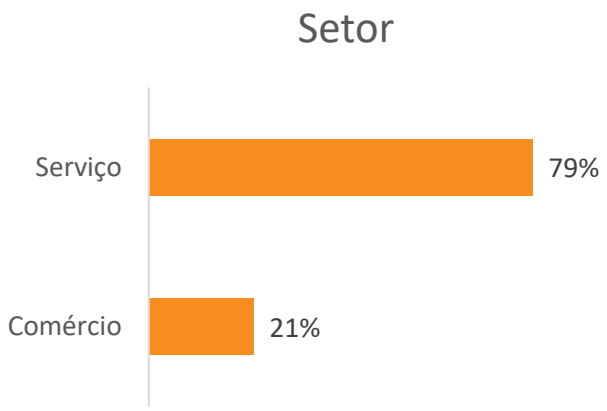
Escolaridade

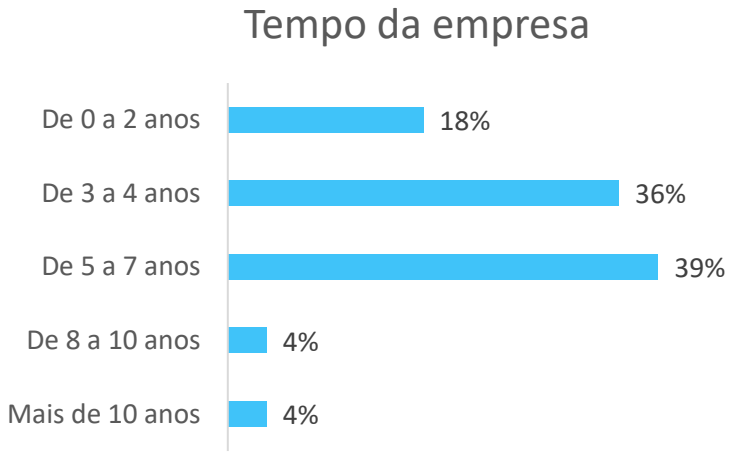


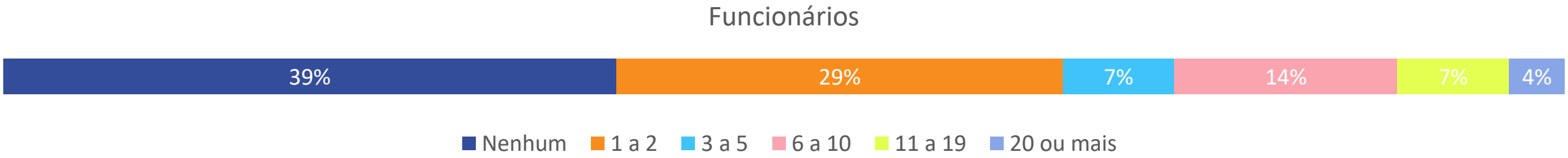
Base: 28

Com quem falamos
28 Consumidores





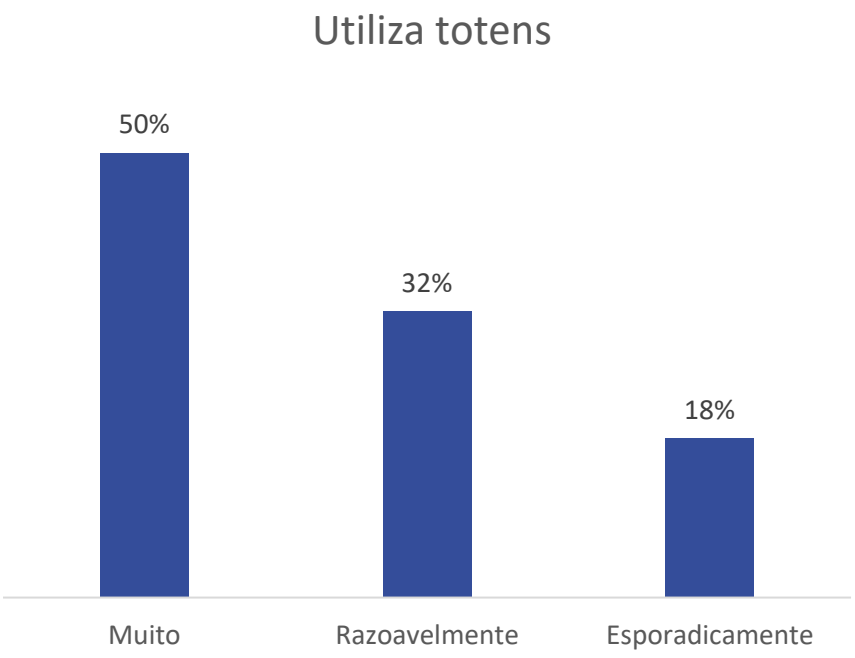


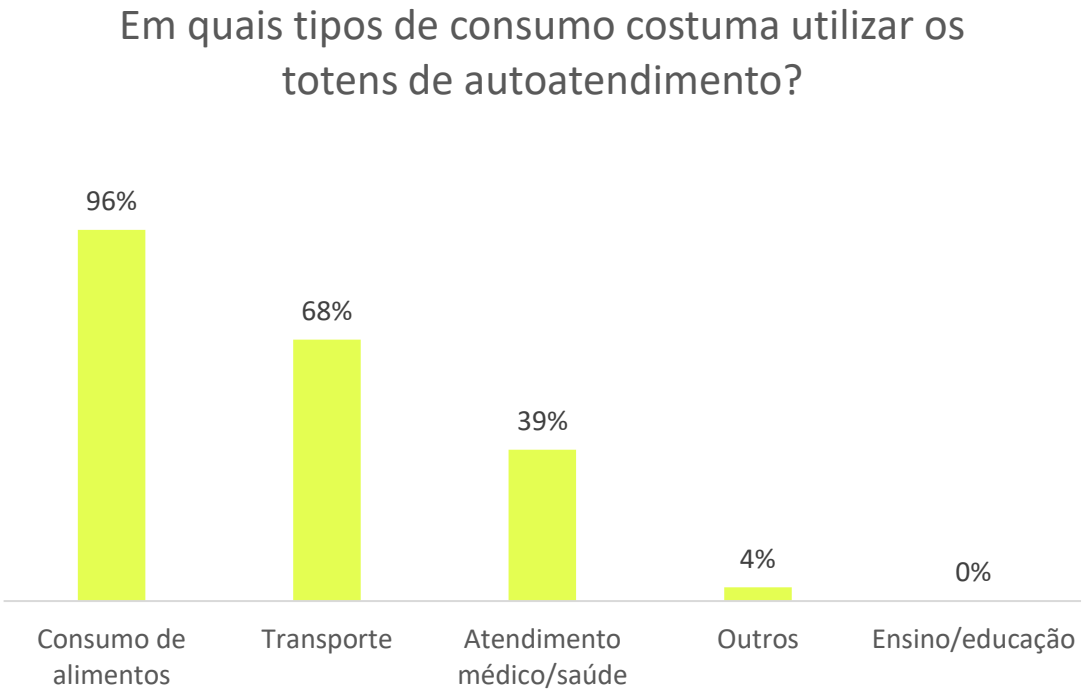


Base: 28

Com quem falamos
28 Consumidores

25% Não Cliente SEBRAE-SP
75% Cliente SEBRAE-SP





Base: 28

Multiplicidade : 2,1

Trajetória profissional e relação com empreendedorismo + Canais de atendimento preferidos do Sebrae-SP

[Consumidores]

Resumo sobre tipos de trajetórias profissionais

Os entrevistados apresentam uma variedade significativa de setores e modelos de negócios, incluindo farmácia, estética automotiva, representação na área de energia solar, salão de cabeleireiro, casa de repouso, desenvolvimento de sistemas, indústria, consultoria financeira, alimentício, estúdio de ilustração, clínica de psicologia, transporte, e comércio de acessórios e vestimentas femininas.

Relação com empreendedorismo

Os entrevistados possuem seus próprios negócios e aqueles que atualmente se dividem entre seus empreendimentos e outras atividades profissionais, pretendem no futuro se dedicar exclusivamente a seus empreendimentos. A busca por inovação é evidente, com menções específicas sobre a importância da inovação nos negócios, como a implementação de totem na estética automotiva e o foco em soluções tecnológicas na área contábil

Relação com Sebrae

Alguns entrevistados destacaram sua participação ativa no SEBRAE como agentes locais de inovação, indicando um envolvimento direto com as iniciativas do SEBRAE no suporte ao empreendedorismo. Diversos entrevistados mencionaram a participação em cursos do SEBRAE como parte de sua busca por educação continuada.

Introdução

O BRASIL É UM DOS PAÍSES MAIS DIGITAIS DO MUNDO

O Brasil é palco de contradições.
Mesmo com **renda média mensal per capita de R$1.376,00** e 11,3 milhões de pessoas desempregadas, é também um dos países mais digitais do mundo. **Em 2022 estima-se que cada habitante possuía em média 1 computador e 1 celular**, o que são índices notáveis para uma nação que está muito longe de ser considerada desenvolvida.

O mundo corporativo tem papel determinante na digitalização do país.
Os **investimentos em TI das empresas já equivalem a 8,7% de suas receitas**, número que se aproxima dos índices da China, que tem sede por inovação. Outro indicador relevante é o gasto médio anual das empresas com tecnologia por funcionário, que está em torno de 50 000 reais.

447 milhões de dispositivos
em uso no Brasil (entre computadores, notebooks, tablets e smartphones) ou
2,1 aparelhos
por pessoa

242 milhões
de smartphones em uso,
ou
1,1 aparelhos
por pessoa

216 milhões
de computadores (desktops, notebooks e tablets eum uso,
ou
1 computador
por pessoa

Fonte: VEJA, Brasil está entre as nações mais digitalizadas do mundo , 2022

O BRASIL DIGITALIZADO É UM ATALHO PARA O AUMENTO DE PRODUTIVIDADE!

O DESAFIO É DEMOCRATIZAR O ACESSO A TECONOLOGIA E LEVÁ-LA PARA TODOS OS SEGMENTOS. UM DELES É O DO AUTOATENDIMENTO.

COMO PODEMOS NOS BENEFICIAR COM O AUTOATENDIMENTO?

ANTES VAMOS ENTENDER UM POUCO MAIS SOBRE OS CONSUMIDORES DIGITAIS.

CONSUMIDORES DIGITAIS

A TECNOLOGIA TEM DESEMPENHADO UM PAPEL SIGNIFICATIVO NA MUDANÇA DOS PADRÕES DE CONSUMO AO LONGO DOS ÚLTIMOS ANOS

Impacto da pandemia
A pandemia acelerou essa transformação, tornando a interação digital com marcas uma necessidade. Hoje, é quase impossível viver sem essa interação no mundo digital, o que demonstra a influência da tecnologia na maneira como os clientes se relacionam com as empresas.

"Acho que foi meio que natural, não é? Não tem hoje em dia como você viver fora disso, não é? Dessa interação no digital com marcas e com as empresas, e aí com a pandemia também acho que isso foi acelerado, não é"
EXP/STK

Preço e acessibilidade
Os clientes que se relacionam com canais digitais estão fortemente **orientados pelo preço e pela facilidade de acesso a descontos**. Os **aplicativos e programas de fidelidade** são ferramentas importantes para oferecer preços mais baratos aos clientes.

"[...] acho que nossos clientes, principalmente os clientes que têm um perfil voltado para se relacionar com os nossos canais digitais, estão muito orientados, principalmente, pela relação do preço e da acessibilidade, para ter descontos nos nossos produtos."
EXP/STK

Relações e interações digitais
A tecnologia transformou não apenas a forma como os consumidores se relacionam com as empresas, mas também como se relacionam entre si. As interações físicas diminuíram, e a comunicação com atendentes humanos nas empresas passou a ser substituída por atendimentos automáticos em aplicativos. Isso demonstra uma diversidade de preferências dos consumidores.

"Alguns perfis de consumidores, eles preferem conversar com pessoas por meio desses aplicativos, querem ser atendidos por pessoas e outros perfis, preferem o atendimento automático, que, enfim, cada um tem, tem seus critérios e gostos ali."
EXP/STK

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DOS CONSUMIDORES DIGITAIS DE HOJE

Consumidores digitais valorizam a eficiência e otimização do tempo

Os consumidores digitais de hoje valorizam a otimização do tempo e a praticidade em suas interações online. Eles aproveitam cada momento livre para buscar **soluções e evitam a burocracia** em suas atividades online, tornando-se consumidores mais práticos.

"Acho que são pessoas que prezam pelo tempo ali que, não é? Que querem otimizar o seu dia, não é? Que quer aproveitar ali o momento que ela está em casa ou que ela está no almoço, não é? Em alguns minutos que ela tem ali livre para tentar resolver alguma coisa, tentar adiantar alguma coisa, já vai ali na internet."
EXP

Variedade de comportamentos de compra de acordo com a confiança na marca

Alguns consumidores preferem comprar de empresas em que confiam, mesmo que o preço seja mais alto, enquanto outros buscam constantemente o menor valor no mercado. A confiança na marca influencia a rapidez e a simplicidade do processo de compra.

"E o celular x que eu quero comprar lá é duzentos reais mais caro do que no Mercado Livre que eu achei, mas eu tenho confiança lá. Então, quando ele for adquirir esse produto, o caminho feliz dele tende a ser muito mais óbvio"
EXP

Adaptação rápida às mudanças no mercado digital

Devido à constante evolução do mercado digital, os consumidores digitais precisam se adaptar rapidamente a novas tecnologias e tendências. Isso pode gerar confusão e a necessidade de aprendizado constante, mas, ao mesmo tempo, o ambiente digital oferece conveniência e a capacidade de realizar diversas tarefas simultaneamente.

"Eu acredito também que os consumidores, do meio digital, cada dia... como evolui muito rápido essa parte digital, eles têm que se adaptar muito rápido também. Então um dia, por exemplo [...]ele estava se acostumando a comprar através da internet e depois veio o omnichannel, que você compra pela internet, mas também se pode comprar offline"
EXP

COMO SÃO OS CONSUMIDORES DIGITAIS DAS EMPRESAS ENTREVISTADAS? O QUE ELES DEMANDAM NO DIGITAL?

Os consumidores digitais dessas empresas **valorizam a simplicidade, agilidade e conveniência** nas experiências digitais. As empresas devem adaptar suas estratégias para atender a uma **variedade de perfis de consumidores**, considerando **influências sociais e fornecendo suporte eficaz**, especialmente aquelas que desempenham um papel crucial na interação com os clientes digitais.

Variedade de perfis

As empresas têm uma ampla variedade de perfis de consumidores digitais, abrangendo diferentes faixas etárias, com uma concentração nas idades de 18 a 40 anos. Além disso, existe uma presença notável na região Sudeste. Isso significa que as estratégias digitais devem ser flexíveis e adaptáveis para atender a diversos tipos de consumidores.

Foco na tarefa principal

Os serviços precisam priorizar a especificidade do negócio para atender as necessidades dos consumidores que estão voltadas para a categoria. O setor de fast food, por exemplo, deve priorizar a conveniência, rapidez e economia de tempo no processo de compra e entrega dos pedidos.

Influência de pares e amigos

Muitos consumidores digitais são influenciados por colegas e amigos a adotar canais digitais. Isso destaca a importância de criar experiências positivas para incentivar a disseminação orgânica do uso de plataformas digitais**.**

Atenção aos vendedores

No caso de uma das empresas, os clientes digitais são os próprios vendedores, e suas demandas incluem receber informações claras e orientações para ajudar os clientes finais. Além disso, há preocupação com questões como comissões e a forma de demonstrar isso aos vendedores. Isso destaca a importância de uma comunicação eficaz e eficiente entre vendedores e clientes no ambiente digital.

A PARTIR DO CONHECIMENTO DE EXPERTS E STAKEHOLDERS DESENHAMOS UMA JORNADA GERAL DO CONSUMIDOR DIGITAL

MOTIVADORES DA JORNADA

Uma boa experiência do consumidor é caracterizada pela **facilidade de encontrar informações relevantes, velocidade no atendimento, eficiência na resolução de problemas** (se necessário) e satisfação com o produto ou serviço adquirido.

Além disso, o consumidor pode ser **influenciado por promoções, descontos e ofertas especiais**, como no caso dos consumidores de jogos que agem com alertas ligados para adquirir produtos com preços abaixo de seu valor de importância.

Os motivadores da compra incluem necessidades identificadas, propagandas, mídias, indicações de amigos e promoções.

A escolha do local de compra depende da pesquisa do consumidor, que pode optar por comprar diretamente no site da marca, em lojas online ou em marketplaces.

Os critérios para a compra envolvem a confiabilidade do produto ou serviço, avaliações de outros consumidores e o valor em relação ao orçamento do consumidor

JORNADA DO CONSUMIDOR DIGITAL

1. Início da jornada

1. Identificação da necessidade

Tudo começa quando o consumidor identifica uma necessidade ou um problema que precisa ser resolvido. Isso pode ser desencadeado por diversos motivadores, como propaganda, mídias, indicações de amigos ou necessidades pessoais.

1.2.Pesquisa inicial

Após identificar a necessidade, o consumidor recorre à internet para iniciar sua pesquisa. Ele utiliza mecanismos de busca, como o Google, e redes sociais para obter informações iniciais sobre possíveis soluções.

1.2.1Definição do caminho

Durante a pesquisa, o consumidor obtém indicativos sobre o caminho a seguir para resolver seu problema. Isso pode envolver a identificação de empresas que fornecem produtos ou serviços relacionados à sua necessidade.

"Tudo começa com uma necessidade, não é? Acho que a partir do momento que ele identifica uma necessidade, hoje em dia é comum, não é? Já faz parte do hábito, não é? Já é que nem andar ou sei lá beber água. A partir do momento que identifica uma necessidade, você já abre o celular e já faz uma pesquisa, não é?"
EXP

JORNADA DO CONSUMIDOR DIGITAL

2. Desenvolvimento da jornada

2. Avaliação de Opções

O consumidor passa a avaliar as opções disponíveis. Isso inclui a leitura de avaliações, análise de feedback de outros consumidores e a busca por recomendações de amigos ou familiares.

2.1 Contato com a Marca

O consumidor visita o site da marca ou lojas que oferecem os produtos ou serviços desejados. Ele busca informações detalhadas, como especificações, preços e condições de compra.

2.2 Tomada de Decisão

Com base nas informações reunidas, o consumidor decide se deseja adquirir o produto ou serviço. Ele pode escolher o local de compra, seja no site da marca, em lojas online ou em marketplaces.

"Provavelmente você vai ter que contratar algum serviço ou comprar, então você faz uma busca mais direcionada ali para entender as empresas, que fornecem aquele produto ou serviço. Aí, depois que ela identifica, não é? Esse produto ou serviço ela vai acho que entender confiabilidade, não é? Se aquele produto ou serviço é bom ou não, se as pessoas já contrataram ou não, eventualmente ela pode perguntar para algum amigo ou parente se conhece ou não. Para ela partir para um para um segundo step, não é? Que aí seria a contratação, uma compra de fato, não é?"

JORNADA DO CONSUMIDOR DIGITAL

3. Finalização da jornada

3. Efetivação da compra

O consumidor finaliza a compra, seja adicionando produtos ao carrinho de compras, preenchendo informações de pagamento e realizando o pedido.

3.1 Rastreamento da entrega

Caso seja uma compra de produtos físicos, o consumidor acompanha o status da entrega até receber o produto em mãos.

3.2 Resolução de problemas (caso necessário)

Se houver algum problema com o produto ou serviço, o consumidor procura resolver a questão de forma rápida e eficiente. Isso pode envolver o contato com a empresa via WhatsApp, chat ou outros canais de atendimento.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS APLICADAS NESSA JORNADA

- Celulares e smartphones desempenham um papel central na jornada digital.
- Aplicativos móveis e websites são elementos cruciais, muitas vezes considerados como um só.
- Chatbots e WhatsApp são usados para comunicação e atendimento ao cliente.
- Redes sociais, como Instagram e TikTok, são importantes para interação e marketing.
- Totens de autoatendimento em lojas físicas desempenham um papel relevante.
- PDV (Ponto de Venda) é essencial para transações e checkout.
- Sistemas omnichannel são fundamentais para rastreamento e personalização.
- Sistemas operacionais como Android e Windows são amplamente utilizados.

Essas tecnologias desempenham um papel crucial na jornada digital, **permitindo a interação com os clientes, oferecendo opções de autoatendimento e rastreamento de atividades anteriores**, além de fornecer **acesso a informações e transações** por meio de dispositivos móveis e computadores.

As **redes sociais** desempenham um papel significativo na **promoção e engajamento com os clientes**. Já a comunicação por telefone e e-mail está diminuindo, enquanto o WhatsApp e chatbots se tornam preferenciais para muitas interações. A implementação de **estratégias omnichannel é fundamental para melhorar a experiência do cliente.**

HÁ EXPECTATIVAS DE QUE A JORNADA TENHA MUDANÇAS NO FUTURO

Os entrevistados preveem mudanças significativas na jornada dos consumidores digitais no futuro, com destaque para **a influência da IA, simplificação, aluguel de produtos, uso de moedas digitais e personalização**.

No entanto, as mudanças específicas ainda são incertas e podem ser impulsionadas por inovações tecnológicas futuras.

Aqui estão as principais expectativas de mudança

- IA como assistente pessoal na identificação de necessidades de compra e compras automatizadas.
- Simplificação da aquisição de produtos com menos etapas.
- Crescente tendência para o aluguel de produtos.
- Inovações disruptivas na abordagem do consumidor às compras.
- A adoção de moedas digitais, como Bitcoin e Ethereum.
- Ênfase na personalização de ofertas e serviços.
- Mudanças na entrega, incluindo métodos personalizados, como as da Amazon.

As principais tecnologias esperadas na jornada futura incluem:

- inteligência artificial
- realidade virtual e aumentada
- tecnologia de voz e vídeo
- dispositivos móveis
- óculos de realidade aumentada.

Essas tendências refletem a evolução contínua da tecnologia e seu impacto nas experiências e interações humanas.

Totens de autoatendimento

O QUE É O AUTOATENDIMENTO?

O autoatendimento é baseado em sistemas automatizados que permitem aos clientes realizar tarefas de forma independente, sem precisar da assistência de pessoas. As principais tecnologias contribuintes para essa indústria incluem sites interativos, aplicativos móveis e totens.

OS TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Os totens ou quiosques de autoatendimento **estão ganhando cada vez mais popularidade** no Brasil e já são adotados por uma variedade de setores, proporcionando conveniência e eficiência.

Essa tecnologia foi acelerada pela pandemia de COVID-19, uma vez que oferecem opções de contato mínimo e maior segurança durante o atendimento.

Existe pela frente uma **gama de diferentes usabilidades** dessa ferramenta tecnológica, que está cada vez mais customizável, responsiva e conectada.

DEMANDA POR TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

A demanda por totens de autoatendimento é uma tendência que está se tornando cada vez mais comum em diversos setores e, assim, podemos destacar:

Crescimento da popularidade:
Os totens de autoatendimento estão ganhando popularidade em diversos contextos, com sua presença notável crescendo no Brasil, **especialmente em cidades como São Paulo**. A demanda por essa tecnologia está em **constante crescimento, impulsionada pela busca por automação de processos e minimização do atendimento presencial/pessoal**. Muitas lojas, em setores como cinemas, supermercados, estacionamentos e shoppings, estão **buscando implementar totens de autoatendimento para aumentar a eficiência** e atender à crescente demanda por soluções automatizadas. Esse aumento na procura resultou em significativo crescimento nas vendas e adoção desses totens em diversos segmentos.

Variedade de setores:
Os totens estão sendo utilizados em uma **ampla gama de setores**, incluindo serviços de saúde, instituições financeiras, estabelecimentos de alimentação, varejo e entretenimento.

Região e contexto:
A adesão aos totens de autoatendimento **pode variar dependendo da região e do contexto**. Por exemplo, lojas em áreas mais movimentadas ou com maior variedade de totens podem experimentar uma demanda mais alta em comparação com áreas menos movimentadas.

Redução de filas e agilidade no atendimento:
Os totens de autoatendimento são uma **solução eficaz para reduzir filas e agilizar o atendimento ao público**. Os clientes buscam um atendimento rápido e preciso, o que é possível através dessa tecnologia. Em particular, eles mencionaram a conveniência de fazer pedidos em restaurantes, sem a necessidade de passar por um caixa, e a facilidade de encontrar informações em eventos e aeroportos.

Potencial de economia de espaço:
A implementação de totens de autoatendimento **permite a redução do espaço físico necessário para atendimento ao público**, tornando-o mais eficiente. Isso é especialmente relevante para estabelecimentos com espaço limitado, como lojas em shoppings.

FUTURO DA CONECTIVIDADE

A conectividade dos totens está evoluindo para se tornar um componente vital em ambientes urbanos, **impulsionada pela chegada do 5G, IoT e a necessidade de cidades mais inteligentes**. A capacidade de fornecer banda larga de qualidade e interações mais automatizadas são aspectos importantes dessa evolução.

5G e Banda Larga de Qualidade

A chegada da tecnologia 5G é um fator significativo que impulsionará a evolução da conectividade dos totens. Isso está relacionado à capacidade de oferecer uma banda larga de alta qualidade e eficiência, o que deve melhorar a performance e a disponibilidade dos equipamento

Internet das Coisas (IoT)

Os entrevistados enfatizaram a relação entre a conectividade dos totens e a Internet das Coisas. Há projetos em andamento que usam totens para fornecer conectividade, especialmente em locais como shoppings. Isso sugere que a conectividade dos totens desempenhará um papel fundamental na expansão da IoT, proporcionando interações mais inteligentes e automatizadas

Cidades Inteligentes

Adaptação às "cidades inteligentes" no futuro. Isso sugere que os totens desempenharão um papel central na infraestrutura de conectividade de cidades inteligentes, possibilitando serviços e interações mais eficientes para os residentes

“Eu hoje a gente trabalha com totens Wi-Fi, então, talvez expandir, acho que acredito que num futuro próximo, com cinco G chegando, vai ter uma atualização para isso, para atualização de cinco G e tudo para a gente conseguir se adaptar a essas cidades inteligentes e tudo mais. Então acredito que essa seja a evolução de conectividade.”

STK

EXPLORANDO OS DIFERENTES

SERVIÇOS E SOLUÇÕES

DOS TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

OS PRINCIPAIS SERVIÇOS DOS TOTENS

PARA REGISTRO
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

INDICAR O CAMINHO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

Fonte: WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023
KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022
INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

OS PRINCIPAIS SERVIÇOS DOS TOTENS

PARA REGISTRO
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Utilizado para situações em que o registro ou cadastro de clientes, consumidores e passageiros é mandatório. Ele ocorre através de verificação de documentos de identidade e verificação biométrica.
Esses quiosques são normalmente equipados com diferentes módulos como scanners de documentos, scanners de impressões digitais e câmeras para digitalização facial.

INDICAR O CAMINHO

Ideal para shoppings, aeroportos, universidades, centros médicos, estádios e outros locais, os quiosques de orientação são uma solução simples para guiar convidados e clientes em lugares desconhecidos.
Substitui quadros de avisos e mapas estáticos por quiosques interativos que oferecem mapas digitais para visitantes perdidos.

EMPREGO

Esse tipo de totem pode ser visto em lojas de rede, como o Walmart. São os famosos “Estamos contratando” em forma digital.
O candidato pode incluir seu histórico de emprego, educação e dados pessoais. As informações coletadas no quiosque geralmente estão disponíveis para o gerente de contratação quase imediatamente.

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

Terminais que permitem que visitantes, funcionários e clientes façam o registro de entrada num prédio, escritório e universidade sem precisar de assistência de um recepcionista. Isso alivia o tempo da equipe de administração e recepção para se concentrar em outras tarefas mais urgentes.

Fonte: WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023
KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022
INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

OS PRINCIPAIS SERVIÇOS DOS TOTENS

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

Com sensores incorporados, os quiosques podem monitorar a qualidade do ar, poluição sonora e outros dados ambientais.
Em cidades inteligentes fornecem informações em tempo real para ajudar os viajantes a planejar o caminho mais rápido de ônibus ou trem, conseguem otimizar o fluxo do transito e até mesmo identificar os veículos que estão muito cheios. Podem criar inclusive notificações públicas e até alertas de segurança.

REGISTRO

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

Os totens para restaurantes ou QSR (do inglês Quick Service Restaurant), são essencialmente máquinas de autoatendimento que permitem que o cliente selecione seu pedido no cardápio, personalize e pague sem qualquer interação humana.
Aproximadamente 80% dos clientes de QSR preferem usar o autoatendimento quando têm a opção, devido ao nível de conveniência em comparação com esperar em uma fila para fazer o pedido no balcão.

EMPREGO

ATENDIMENTO MÉDICO

A indústria da saúde também está começando a implementar quiosques para registrar pacientes para consultas e exames. Em alguns casos os totens até podem medir a pressão arterial ou realizar outros testes não invasivos e depois transmitir os resultados aos seus médicos.

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

A mais recente geração de quiosques coloca instantaneamente os usuários em contato com representantes de serviço ao cliente.
Um exemplo desse serviço é o "agente sob demanda" da United Airlines. Viajantes que precisam de ajuda com atribuição de assentos, listas de espera, upgrades e outros problemas podem acessar um agente ao vivo por meio de um dos quiosques no aeroporto. Uma função de tradução permite que os passageiros façam perguntas em mais de 100 idiomas.

Fonte: WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023
KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022
INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

OS PRINCIPAIS SERVIÇOS DOS TOTENS

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

Os quiosques para pagamento oferecem aos clientes a conveniência de pagar contas de diversos tipos, desde celular, multas, serviços públicos ou privados aonde estiverem. É comum que ofereçam uma variedade de opções de pagamento, bem como integração a carteiras móveis e aplicativos de terceiros para facilitar um serviço sem fricção.

EMISSÃO DE CARTÕES

As aplicações para totem de emissão de cartões são quase infinitas. Escolas e faculdades utilizam para emitir cartões de estudante para novos alunos ou substitui-los em caso de roubo ou perda.
Bibliotecas também utilizam essa tecnologia para admissão de novos membros e emissão de cartões de biblioteca. Supermercados usam em conjunto com seus programas de fidelidade e adicionar novos clientes.

SELF-CHECKOUT

Os chamados self-checkouts são o “fechar a conta” do povo brasileiro.
Podem ser utilizados em restaurantes para pagar uma comanda, na saída de uma hospedagem em hotel e principalmente o caso mais comum em supermercados e lojas.
Já vemos esse modelo no Brasil em lojas do Carrefour, Pão de açúcar e em algumas partes do mundo nas lojas de fast fashion como H&M e Uniqlo.

INFORMAÇÃO

Os clientes podem usar quiosques de autoatendimento para acessar informações sobre produtos e serviços sem a necessidade de assistência pessoal. Por exemplo, em vez de ter que esperar por uma assistência, o cliente poderia acessar um dos totens e encontrar as informações de um curso por conta própria.

Fonte: WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023
KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022
INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

OS PRINCIPAIS SERVIÇOS DOS TOTENS

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

O sistema para checar o inventário auxilia os consumidores em suas compras em tempo real. Por exemplo, se um cliente em uma loja de departamento deseja um casaco em um tamanho maior, o sistema verifica o estoque em todas as lojas da marca, pode pedir que o casaco seja entregue nessa outra unidade ou até direto em sua casa. Ja em uma biblioteca, o cliente pode checar a disponibilidade de um livro e fazer uma reserva prévia de uma unidade que está alugada.

COMPRA DE TICKETS

Os quiosques de venda de ingresso são frequentemente colocados perto das entradas de locais que requerem entrada paga, reduzindo os tempos de espera, limitando as interações face a face e permitindo que a equipe regular atenda a tarefas de nível mais elevado.
Estes tipos são ideais para pontos de ônibus, cinemas, parques, estádios esportivos e de concertos, museus, estacionamentos, entre outros.

Fonte: WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023
KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022
INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

EMPRESAS QUE SÃO REFERÊNCIA PELO USO DE TOTENS

McDonald's:
- Agilidade no atendimento.
- Facilidade de pedir itens mesmo em meio a filas longas.
- Redução do tempo de espera.

D'Avó:
- Agilidade no atendimento.
- Ideal para compras de poucos itens.
- Redução do tempo de espera.

Renner:
- Agilidade no atendimento.
- Possibilidade de pagamento de faturas e outras ações sem enfrentar filas demoradas.
- Facilita a realização de tarefas que levariam minutos.

Grupo Muffato:
- Uso de totens mais caros para proporcionar a melhor experiência aos clientes.
- Foco na qualidade do atendimento e na aderência dos clientes à utilização dos totens.

Grupo Pereira:
- Ênfase na disponibilidade de equipamentos de autoatendimento durante o horário de funcionamento das lojas.
- Padronização do processo de compra e venda, reduzindo custos e filas.

Rede Mambo:
- Uso de equipamentos mais caros para oferecer o melhor atendimento possível.
- Valorização da experiência do cliente e do atendimento de alta qualidade.

Rede São Marchê:
- Utilização de totens de autoatendimento no restaurante do supermercado.
- Uso de totens mais vendidos no Brasil para proporcionar uma experiência ágil e vantajosa.

Pão de Açúcar:
- Introdução de caixas de autoatendimento para pagamentos de compras.
- Facilitação do processo de pagamento, especialmente para compras com carrinhos de supermercado.

Clínica ACDB:
- Uso de totens para autoatendimento e direcionamento de pacientes.
- Utilização de totens para retirada de senhas e facilitação de processos no ambiente de saúde.

BENEFÍCIOS

DOS TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

BENEFÍCIOS PARA OS CLIENTES X BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

O uso de totens de autoatendimento é uma solução que beneficia tanto a empresa quanto seus clientes. É um negócio que não apenas economizará tempo e proporcionará conveniência aos clientes, mas também melhorara a estrutura operacional da organização.

LEGENDA

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

1. CONVENIÊNCIA E TEMPO

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Redução do Tempo de Espera:
Os quiosques de autoatendimento permitem que os clientes realizem transações de forma rápida e eficiente, reduzindo significativamente o tempo de espera em filas. Isso resulta em uma experiência mais positiva e satisfatória para o cliente.

75% dos clientes optam pelo autoatendimento pela economia de tempo.

CASE

MC DONALDS

Antes da implementação dos quiosques, os clientes do McDonald's frequentemente enfrentavam longas filas nos horários de pico, resultando em tempos de espera significativos. Isso não apenas afetava a satisfação do cliente, mas também aumentava a pressão sobre os funcionários do balcão.
O McDonald's introduziu os totens de autoatendimento, permitindo que os clientes façam seus pedidos e efetuem pagamentos de forma rápida e eficiente. Além disso, as estratégias para upsell tem resultado em aumento das venda,e a possibilidade de integração com programas de fidelidade e recompensas, vem incentivando os clientes a se envolverem com a marca e aprimorando sua experiência geral.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

2. ECONOMIA

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

Redução de custos trabalhistas:
Essa tecnologia reduz a necessidade de contratar funcionários adicionais para realizar tarefas repetitivas, diminuindo assim os custos trabalhistas para as empresas. Ao automatizar tarefas anteriormente realizadas por funcionários, as empresas podem alocar sua mão de obra para atividades mais valorizadas.

30% é redução nos custos trabalhistas que a utilização de tecnologia de autoatendimento pode alcançar.

CASE

CIDADE DE SÃO FRANCISCO

A cidade de São Francisco usa quiosques de autoatendimento para diversas finalidades.
Uma delas é o DMV NOW (Department of Motor Vehicles) que permite que os residentes renovem sua carteira de motorista, paguem suas multas e taxas do carro.
Os quiosques têm sido muito populares entre os residentes e ajudaram a reduzir a carga de trabalho da equipe da cidade.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

3. ACESSIBILIDADE

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Acessibilidade e experiência seamless:
Uma das vantagens significativas da tecnologia de autoatendimento é a sua acessibilidade que permite que qualquer cliente interaja com a empresa independente de barreiras como idioma e deficiências.
Além disso, o serviço entrega conveniência por estar em diversão localizações e está disponível todos os dias e horários ampliando o tempo de atendimento da companhia.

24/7 permite que os clientes interajam com as empresas sem serem limitados pelos horários de funcionamento.

CASE

JAWS FOR KIOSK

O JAWS for Kiosk é um sistema que pode ser plugado em diversos totens com o intuito de oferecer a mesma usabilidade para atender a todos os clientes, incluindo aqueles com deficiência visual ou visão reduzida.
O produto está disponível e está implantado em milhares de lugares. Ele possibilita a saída de áudio de todo o texto da tela, permitindo que usuários cegos ou com visão reduzida tenham maior independência ao realizar seus pedidos, inserir informações em um consultório médico, votar em uma eleição e muito mais.
O sistema não requer uma conexão com a Internet e inclui um dicionário que permite aos administradores personalizar como o sistema pronuncia palavras ou abreviaturas específicas.

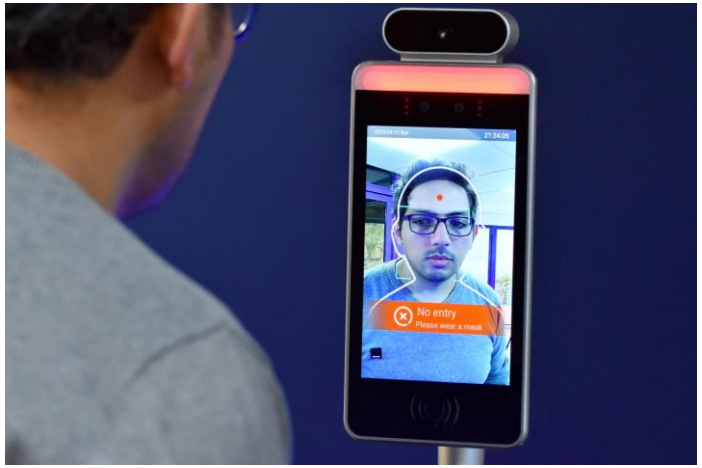
Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

4. CAPTAÇÃO DE DADOS

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

Capturando dados valiosos do cliente por meio da tecnologia de autoatendimento:
Quando os clientes utilizam um sistema de autoatendimento em lojas de varejo, o sistema coleta preferências, comportamentos e dados demográficos desses clientes. Esses padrões podem ser rastreados, fornecer insights sobre produtos populares, hábitos de compra e tendências sazonais. Esses dados ajudam as empresas a compreender melhor seus clientes e personalizar suas ofertas para atender às suas necessidades.



75% das organizações utilizarão o gerenciamento de identidade e acesso do cliente (CIAM) para coletar dados de interações de autoatendimento

CASE

COVID-19 - QUIOSQUE DE TEMPERATURA

Com a propagação da COVID em 2019 começaram a bombar os totens de temperatura. Um quiosque de temperatura escaneia o usuário com uma câmera infravermelha e registra sua temperatura. Se o usuário apresentar uma temperatura elevada, o quiosque o alertará. Alguns scanners de temperatura podem ser conectados ao controle de acesso à porta, permitindo bloquear a entrada para quem apresentar uma temperatura elevada.
Outra característica de alguns quiosques de temperatura é a capacidade de validar o status de vacinação de seus funcionários e visitantes. Os quiosques de temperatura da LamasaTech fazem isso ao pedir que o usuário apresente seu comprovante de vacinação ao entrar no prédio.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

5. PRECISÃO

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

Redução de erros humanos e aumento da precisão:
O autoatendimento minimiza o risco de erros humanos nos processos de atendimento. Por exemplo, sistemas de pedidos automatizados eliminam a possibilidade de má comunicação entre os clientes e a equipe de atendimento, garantindo pedidos precisos e livres de erros.

CASE

INTERNAL REVENUE SERVICE KIOSK - IRS

O IRS nos Estados Unidos usa quiosques de autoatendimento para permitir que os contribuintes preparem e arquivem suas declarações de imposto de renda eletronicamente. Os quiosques estão disponíveis nos escritórios do IRS e em muitas bibliotecas públicas. Eles têm sido muito populares entre os contribuintes e ajudaram a reduzir o número de erros nas declarações de imposto de renda.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

6. AUTONOMIA

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Empoderamento e autonomia para os clientes: Está associado à capacitar os clientes a assumir o controle de suas transações. Isto é, o fato dos clientes poderem realizar sozinhos diversas tarefas no autoatendimento, aprimoram a sua experiência geral e promovem um senso de empoderamento e conveniência.

CASE

ADMINISTRAÇÃO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - SSA

A SSA nos Estados Unidos usa totens de autoatendimento para dar autonomia aos cidadãos. Neles, podem solicitar benefícios, verificar o status dos recebimentos e obter informações sobre os programas da SSA. Os quiosques estão disponíveis nos escritórios da SSA e em muitas bibliotecas públicas.

O fato de não depender da assistência da equipe da previdência para acessar o sistema e obter informações, gera ao cliente sensação de controle e empoderamento.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

OS BENEFÍCIOS DE UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

7. SUSTENTABILIDADE

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

Alinhamento com práticas ecológicas e responsabilidade social corporativa:
Alinhados com práticas sustentáveis, os totens de autoatendimento se qualificam pela sua eficiência energética e ajudam as organizações a reduzir sua pegada de carbono.
O totem também contribui para a redução do desperdício de papel ao eliminar a necessidade de versões impressas, minimizando o impacto ambiental.

CASE

CANMAX - HARDWARE DE BAIXO CONSUMO

Nos totens da Cammax, o software inteligente desempenha um grande papel na redução do consumo de energia do quiosque. As máquinas são programadas para entrar no modo de espera após um período de inatividade, o que reduz significativamente o gasto de energia, e, da mesma forma, se um quiosque não estiver em uso (após o horário de expediente, por exemplo), ele pode ser desligado e programado para reiniciar automaticamente em determinado horário, garantindo baixo consumo de energia que otimiza o desempenho e a eficiência a longo prazo dos quiosques.

Fonte: WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023

MENSURAÇÃO DO SUCESSO EM ATENDIMENTO POR TOTENS

Métricas de vendas

Representatividade de vendas em loja:
Comparar as vendas realizadas nos totens com as vendas no ponto de venda (PDV).

Receita total:
Medir a receita gerada por meio de totens.

Volume de clientes:
Observar o número de clientes que utilizam os totens.

Ticket médio do totem:
Avaliar o valor médio das compras realizadas nos totens.

Conversão de vendas e avaliação da compra:
Medir quantos clientes efetivamente concluíram compras nos totens e avaliar sua experiência de compra.

Métricas de tempo

Tempo médio de checkout:
Avaliar o tempo médio que os clientes levam para concluir suas compras nos totens, comparando-o ao tempo no PDV.

Performance do equipamento:
Medir a disponibilidade dos totens durante o horário de funcionamento, bem como o tempo médio entre falhas.

Facilidade de aprendizagem operacional:
Avaliar se os funcionários conseguem utilizar os totens e auxiliar os clientes com facilidade.

Customer Effort Score (CES):
Medir o esforço necessário para os clientes resolverem seus problemas ou necessidades nos totens.

Métricas de satisfação

Pesquisas de satisfação:
Aplicar pesquisas de satisfação para entender o quão satisfeitos os clientes estão com a experiência geral de uso dos totens.

- **CSAT (Customer Satisfaction Score)**
- **NPS (Net Promoter Score)**

Pesquisas de qualidade pós-utilização:
Realizar pesquisas posteriores para avaliar a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente após algum tempo da utilização.

Impressões de tópicos pesquisados:
Registrar os tópicos mais pesquisados nos totens informativos.

Adesão dos clientes:
Verificar se os clientes adotaram os totens como meio de atendimento.

Segurança e suporte

Redução de chamados:
Avaliar a quantidade de chamados de suporte abertos pelos clientes em relação à utilização dos totens.

Segurança dos dados:
Garantir que os dados dos clientes estejam seguros e protegidos, evitando vazamento de informações.

JORNADA

DOS USUÁRIOS DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

JORNADA DOS USUÁRIOS DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Jornada simples

1. Chegada ao local de atendimento

O usuário chega ao local de atendimento buscando resolver um problema ou atender a uma necessidade específica. Após avaliar suas necessidades, ele determina se a utilização de um totem de autoatendimento é a opção mais adequada.

2. Interagindo com o totem

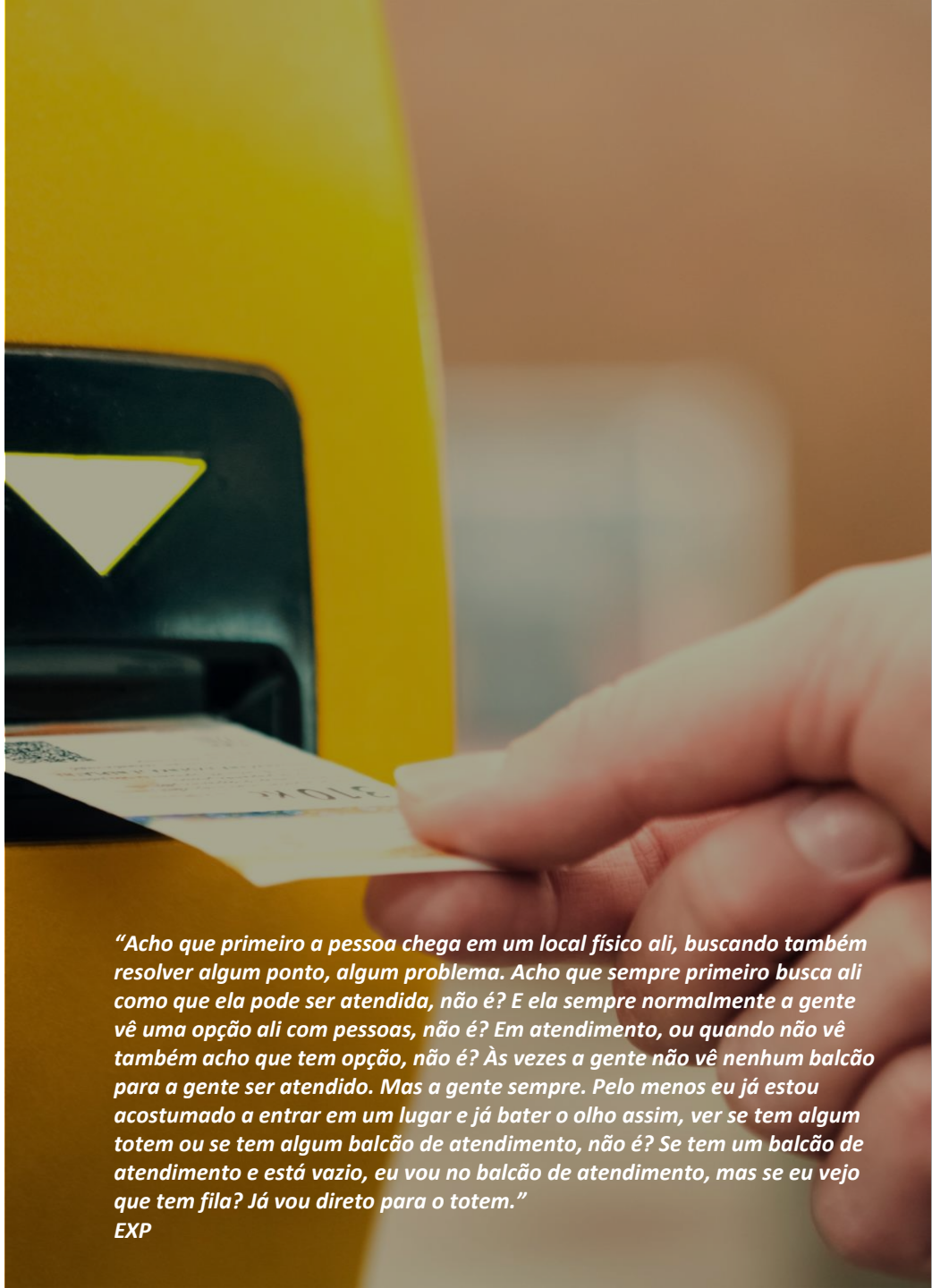
Se o usuário optar por usar o totem, ele se dirige ao dispositivo e inicia a interação. O usuário escolhe o tipo de serviço ou ação desejada, como pagamento, pedido personalizado ou seleção de produtos.

3. Utilizando o totem

Os usuários utilizam os totens para atender às suas necessidades, e a jornada pode variar conforme o tipo de serviço ou produto em questão. Os usuários esperam que os totens atendam às suas necessidades de forma eficaz, abrangendo uma ampla gama de soluções.

4. Feedback e avaliação

Alguns usuários podem fornecer feedback ou avaliação do serviço oferecido pelo totem. A satisfação do usuário pode ser medida com base na eficiência, agilidade e facilidade de uso do totem.



"Acho que primeiro a pessoa chega em um local físico ali, buscando também resolver algum ponto, algum problema. Acho que sempre primeiro busca ali como que ela pode ser atendida, não é? E ela sempre normalmente a gente vê uma opção ali com pessoas, não é? Em atendimento, ou quando não vê também acho que tem opção, não é? Às vezes a gente não vê nenhum balcão para a gente ser atendido. Mas a gente sempre. Pelo menos eu já estou acostumado a entrar em um lugar e já bater o olho assim, ver se tem algum totem ou se tem algum balcão de atendimento, não é? Se tem um balcão de atendimento e está vazio, eu vou no balcão de atendimento, mas se eu vejo que tem fila? Já vou direto para o totem."
EXP

Nota: Esta é uma jornada de usuário geral que abrange vários cenários de uso de totens de autoatendimento. Os detalhes específicos podem variar com base no contexto e nas necessidades individuais de cada usuário e setor.

A JORNADA DOS USUÁRIOS DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO VARIA DE ACORDO COM O CENÁRIO E AS NECESSIDADES ESPECÍFICAS

Variações na jornada:

- Diferentes graus de complexidade na jornada, desde simples transações até jornadas mais complexas.
- Exemplos de jornadas variadas: pagamento de contas, solicitações de serviços governamentais ou compras em supermercados.

Otimização da jornada:

- Importância da otimização da jornada para atender às necessidades dos usuários.
- Redução do tempo de atendimento como fator crítico, especialmente em locais movimentados.

Consultoria especializada:

- Ter uma consultoria especializada na definição da jornada ideal para o cliente.
- A importância de tornar a jornada clara, ágil e composta por no máximo três a cinco etapas.

Direcionamento em situações complexas:

- Necessidade de encaminhar usuários para outras ações.
- Garantir transições suaves a fim de evitar a frustração de usuários.

Diferentes percepções do uso de totens:

- A decisão de usar um totem depende do público-alvo, da urgência e da conveniência.
- Para muitos usuários, o totem é uma solução que oferece rapidez e agilidade, economizando tempo em comparação com abordagens convencionais.
- A otimização do tempo e a facilidade de uso são pontos chave para atrair usuários.
- É fundamental que a interação com os totens seja intuitiva e eficiente, de modo a proporcionar uma experiência positiva aos usuários, independentemente do objetivo específico da jornada.

EXPECTATIVAS PARA O FUTURO PELO OLHAR DOS EXPERTS E STAKEHOLDERS

Crescimento contínuo
De acordo com os entrevistados, há uma expectativa de crescimento contínuo no uso de totens de autoatendimento. Um dos entrevistados, observou que, embora a solução nunca se torne completamente autônoma, é esperado que represente uma parcela significativa das vendas no futuro.

Ampliação de setores de uso
A ampliação do uso de totens não se limita apenas ao varejo. Os entrevistados preveem que eles se tornarão cada vez mais comuns em outras áreas, como no transporte e na indústria. A conveniência oferecida por esses dispositivos e o aprimoramento da experiência do cliente contribuem para sua expansão em diferentes setores.

Inteligência Artificial (IA)
A IA está destinada a desempenhar um papel significativo nos totens de autoatendimento. Os entrevistados destacaram a importância da incorporação de IA para fornecer experiências mais personalizadas e amigáveis. Eles imaginam um futuro em que a IA dentro dos totens possa compreender as necessidades do cliente e fornecer soluções mais personalizadas.

Humanização do atendimento
A IA tem o potencial de personalizar a interação com os clientes, proporcionando uma experiência mais próxima ao atendimento humano, por meio da incorporação de novas funcionalidades, como a utilização da voz gerada por IA, por exemplo.

Atendimento acessível
Os totens são considerados uma solução acessível, especialmente em locais onde uma parte significativa da população não possui smartphones. Os entrevistados enfatizaram a importância de garantir que esses dispositivos permaneçam disponíveis para atender a todas as classes sociais.

Geração tecnológica
Os entrevistados veem a crescente adoção de tecnologias impulsionada pela familiaridade crescente das gerações mais jovens com a tecnologia. Isso sugere que os totens serão mais aceitos à medida que as gerações mais jovens se tornarem consumidores mais ativos.

TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS EM ALTA:

- Equipamento por touch
- Pagamento via NFC/ cartões NFC
- Telas grandes (agrega valor de marca)
- Alta performance em processamento

PLANEJAMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO

IMPORTÂNCIA DA DEFINIÇÃO DE IDENTIDADE DE MARCA

É de suma importância a identidade de marca nos totens para criar uma **comunicação coerente**, **reforçar a confiança**, **manter a qualidade do serviço** e atender às expectativas dos clientes.

Além disso, a **personalização e a adaptação ao contexto** são cruciais para garantir que os totens cumpram seu propósito de forma eficaz.

"Eu acredito que ele tem que se comunicar da mesma forma que ele se comunica com seu público, através do mesmo tom de voz, a mesma linguagem visual. Por quê? Porque aí a pessoa, ela, o próprio totem, é uma forma dela, da marca, se divulgar."
EXP

"O primeiro de tudo é a confiança. Acredito que aquele totem é daquela empresa e tem a mesma qualidade que aquela empresa. Então é confiança, credibilidade, a qualidade do serviço."
EXP

OS DESAFIOS DA FASE DE IDEAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DIGITAL COMO UM TOTEM

Quais erros são comuns?

DESAFIOS PRINCIPAIS

Compreensão da persona

Um dos desafios cruciais é entender a persona do cliente e criar uma jornada de acordo com as necessidades dela. Isso envolve olhar para o público-alvo e as dores específicas, ao invés de criar com base em perspectivas internas da empresa.

Definição de objetivos claros

O totem precisa ter um propósito claro. É essencial determinar por que ele está lá, seja para corrigir um problema do cliente, aumentar a conversão, entregar produtos, ou outros motivos. Identificar o propósito é fundamental para o sucesso.

Tamanho e localização

Determinar a altura e a localização ideais do totem para a acessibilidade de uma ampla variedade de pessoas é um desafio importante. A altura do totem deve acomodar tanto pessoas mais altas quanto mais baixas, proporcionando conforto na interação.

Interface intuitiva

Criar interfaces sem entender os problemas reais que as pessoas enfrentam pode ser um erro. Portanto, o desafio é garantir que a interface seja intuitiva e resolva os problemas do usuário de forma eficaz. Feedback constante dos usuários é crucial nesse processo.

ERROS COMUNS

- Criar um totem sem compreender o problema real que as pessoas enfrentam.
- Não simplificar a jornada do usuário, tornando-a confusa ou complicada.
- Não levar em consideração a altura e a acessibilidade do totem para um público diversificado.
- Falhar em considerar a disponibilidade e o retorno sobre o investimento na implementação do totem.
- Não coletar informações suficientes sobre as personas, levando a lacunas na concepção da solução.

“Então você precisa primeiro entender qual que é o problema que realmente que a pessoa está tendo para existir aquele totem. É... e quando você descobrir esse problema, aí sim você faz um protótipo e sempre conversando com essa pessoa [...]”
EXP/STK

“Outro também o desafio é onde vai colocar, onde se vai ficar perto de casa, se você vai ficar dentro da loja, qual, qual vai ser a disponibilidade ali do totem.”
EXP/STK

“O erro mais comum que tem dentro de uma idealização de um projeto, é pensar de fora para dentro, não de dentro para fora”
EXP/STK

COMO É FEITA A ESCOLHA DO TIPO DE EQUIPAMENTO (TOTEM) IDEAL?

A escolha do totem ideal depende de uma série de fatores, incluindo as necessidades específicas do cliente, o setor de atuação, o público-alvo, a tecnologia disponível, a experiência do usuário e o orçamento.

A personalização e o aconselhamento de especialistas desempenham um papel importante na tomada de decisão para garantir que o totem atenda às necessidades do cliente de forma eficaz.

"Acredito que o montante de informação que tu precisa passar, o nosso público-alvo também. Se é um público um pouco mais velho, um pouco mais novo, enfim. Comumente são tablets. Então acho que o totem por si ali ele já tem que ser uma informação um pouco mais enxuta. Normalmente ele é mais enxuto, mas sempre tem que ver essa acessibilidade. Ver o quanto de informação vai ali. Tentar fragmentar, se a gente tem um caminho muito longo, tenta dar uma fragmentar esse caminho. Sempre tentando deixar a tela muito fluída, que essa é uma, eu considero uma coisa importante para os totens, é eles serem rápidos, ser fluidos, assim, em enfim, qual o propósito dele."
EXP/STK

- Levantamento de necessidades e requisitos do cliente
- Considerações de setor e uso
- Personalização com base na necessidade do cliente
- Custo-benefício e compatibilidade tecnológica
- Foco na experiência do usuário
- Conhecimento e experiência dos especialistas
- Casos especiais requerem soluções específicas

NO DESENVOLVIMENTO, É IMPORTANTE UNIR O SOFTWARE AO HARDWARE DO TOTEM DE MANEIRA EFICIENTE. ISSO SIGNIFICA FAZER COM QUE O PROGRAMA (SOFTWARE) E AS PARTES FÍSICAS DO TOTEM (HARDWARE) TRABALHEM BEM JUNTOS.

PROBLEMAS E SOLUÇÕES POSSÍVEIS
[hardware]

PROBLEMAS:

Mau uso
Segundo os especialistas, cerca de 90% dos problemas de hardware estão relacionados ao mau uso. Isso inclui tanto o uso incorreto por parte dos clientes quanto vandalização por funcionários. Exemplos específicos mencionados incluem arrancar cabos, quebrar equipamentos ou dar chutes.

Problemas de infraestrutura
A qualidade da infraestrutura, especialmente em relação à energia elétrica, foi apontada como um problema relevante. Oscilações na energia elétrica podem causar mau funcionamento e agravar problemas de hardware.

Problemas de conexão/integração
Desconexão entre o hardware e outros componentes, pode causar problemas. Isso inclui telas que podem ter respostas lentas devido a problemas de hardware mais antigos.

Resolução e acessibilidade
A resolução inadequada de hardware mais antigo foi mencionada como um problema, pois pode afetar a qualidade da interface e a acessibilidade para todos os clientes.

SOLUÇÕES:

Manutenção preventiva
É crucial manter o quadro de energia e o projeto elétrico conforme os padrões da ABNT, realizando manutenção preventiva regular com eletricistas e contatando a concessionária quando necessário.

Orientações dos fornecedores
Seguir as orientações dos fabricantes é fundamental, evitando a conexão de motores elétricos no mesmo disjuntor e o uso de resistências potentes no mesmo equipamento para evitar interferências.

Suporte técnico
Ter suporte técnico disponível, incluindo parcerias com empresas especializadas em hardware e disponibilidade de peças de reposição quando necessário.

PROBLEMAS E SOLUÇÕES POSSÍVEIS
[software]

PROBLEMAS:

Mensuração falha da jornada do cliente
Um problema central no desenvolvimento de software é a mensuração inadequada das necessidades do cliente, resultando em dificuldades para atender às expectativas do mercado.

Estabilidade de conectividade
A estabilidade de conectividade é mencionada como um grande problema, particularmente quando o software deve operar na nuvem e depende da qualidade da conexão à Internet do cliente.

Problemas de integração
Problemas de integração podem surgir, impedindo a comunicação eficaz entre o software e os sistemas internos da loja

Problemas de atualização
Manter o software atualizado é vital, mas a dependência da conectividade à Internet pode levar a problemas quando a rede não está disponível.

Lentidão e desconexão
Problemas de lentidão e desconexão com o sistema interno da empresa podem ocorrer, impactando a eficiência operacional.

SOLUÇÕES:

Planejamento adequado
A medição correta das necessidades do cliente e a avaliação da estabilidade da infraestrutura são essenciais para garantir a eficácia do software.

Infraestrutura melhorada
Aprimorar a infraestrutura, como expandir a largura de banda da Internet e estabilizar a rede elétrica, resolve problemas de conectividade e estabilidade.

Colaboração com parceiros
Quando a solução envolve software de terceiros, a colaboração com parceiros é essencial para resolver problemas de integração e erros de software.

PROBLEMAS E SOLUÇÕES POSSÍVEIS
[conectividade]

PROBLEMAS:

Mensuração falha da jornada do cliente
Um problema crucial é a mensuração inadequada das necessidades do cliente, que pode resultar na falta de estabilidade de conectividade. Por exemplo, quando o cliente migra para a nuvem, mas não considera a capacidade insuficiente de sua rede de internet local para suportar a nova infraestrutura

Problemas de conectividade
Problemas gerais de conectividade são comuns, incluindo a falta de Wi-Fi, quedas de sinal 4G, falta de disponibilidade de internet e sinal fraco.

Integração comprometida
Problemas de conectividade podem levar à falta de integração entre o totem e outros sistemas, como a cozinha.

SOLUÇÕES:

Investimento na infraestrutura
Investir em uma infraestrutura de rede mais robusta, como contratar um pacote de internet com maior velocidade ou instalar um link dedicado, pode resolver problemas de conectividade

Colaboração com fornecedores de conectividade
Problemas de conectividade podem ser tratados em colaboração com fornecedores de serviços de internet e conectividade

COMO COSTUMA SER A ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA TOTENS?

A assistência técnica para totens é altamente personalizável e regulamentada por contratos específicos. A clareza e detalhes nos contratos são fundamentais para determinar as responsabilidades e as expectativas de ambas as partes envolvidas.

- A assistência técnica para totens parece ser altamente dependente dos termos contratuais entre a fornecedora de totem e a empresa cliente. Cada contrato pode variar em termos de cobertura e responsabilidades.
- Geralmente, problemas de fabricação são da responsabilidade da fornecedora de totem, enquanto problemas relacionados a mau uso ou vandalismo recaem sobre a empresa cliente.
- A conectividade e problemas relacionados a aplicativos específicos podem ser considerados responsabilidades do cliente, juntamente com os desenvolvedores desses aplicativos.
- O tempo de resposta para solução de problemas varia de acordo com o nível de criticidade do cliente e o contrato estabelecido.

TOTENS: PREÇO E CUSTO BENEFÍCIO

CONSIDERAÇÕES SOBRE O CUSTO:

O custo de um totem pode variar significativamente, dependendo de vários fatores, como recursos, tamanho da tela e tipo de utilização. É importante considerar essas variações ao planejar a compra de um totem para garantir que atenda às necessidades específicas de um projeto.

"Depende muito porque, como meu portfólio, ele é variado. Eu tenho totens a partir da média de cinco mil até cinquenta mil reais, entendeu? Depende de cada tipo de utilização e recurso, totens de mídia, por exemplo, mesas interativas, tem mesas interativas que eu já fiz e já aprovei para algumas cooperativas,[...] , que é uma cooperativa de crédito, um banco, de quase cem mil reais. Média hoje de do mercado de varejo, os totens eles estão entre doze e dezoito mil reais. Ah, então essa é a média aí, variando em telas de vinte e dois até trinta e duas polegadas."
STK

O QUE É UM BOM CUSTO BENEFÍCIO?

Um bom custo-benefício para um totem de autoatendimento envolve um equilíbrio entre o custo inicial, a qualidade do hardware e da experiência do cliente, a eficácia em atender às necessidades do negócio e a capacidade de recuperar o investimento a curto prazo. A manutenção de alta qualidade e o suporte técnico também são fundamentais para garantir a satisfação do cliente e a longevidade do totem.

- Retorno de investimento a curto prazo
- Manutenção e suporte premium
- Qualidade de hardware e experiência do cliente
- Utilização efetiva e adaptação ao negócio
- Retorno de longo prazo

CASOS DE SUCESSO E FRACASSO EM RELAÇÃO A LOCALIDADE DOS TOTENS

Casos de sucesso sugerem que a localização estratégica e a integração adequada dos totens são fatores-chave para o seu sucesso.

A localização eficaz dos totens desempenha um papel fundamental no sucesso. O McDonald's se destacou ao direcionar os clientes para os totens logo na entrada da loja, agilizando o processo.

Além disso, casos históricos, como os totens de ônibus em Canoas, demonstram o potencial dos totens para fornecer informações úteis.

Em ambientes menores, como a cafeteria The Coffee em Florianópolis, os totens foram bem integrados ao espaço e proporcionaram uma experiência fluida para os clientes.

Fatores que levam ao fracasso

A localização inadequada dos totens pode levar a casos de fracasso. Isso inclui a falta de funcionalidades como busca em totens de shopping, obstruções físicas que dificultam a visibilidade dos totens e desalinhamento entre a localização do totem e o negócio real. É crucial que os totens sejam posicionados estrategicamente e ofereçam informações claras e relevantes para os clientes, a fim de evitar experiências negativas.

HÁ UMA VISÃO OTIMISTA SOBRE OS TOTENS COMO UM INVESTIMENTO PARA AS EMPRESAS.

RÁPIDA ADOÇÃO, CRESCIMENTO DA DEMANDA E RECOMENDAÇÃO DOS CLIENTES SÃO FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O SUCESSO DO INVESTIMENTO.

"Foi um, foi um bom investimento. Não saberia dizer se hoje todos eles já se pagam. É uma conta que eu não conheço, mas eu sei que hoje é muito bem vista pelo investimento, realmente pela adoção rápida, de já ser uma representativa em loja razoavelmente alta e está ainda em crescimento. Então, realmente foi uma peça fundamental na estratégia de digitalização e a gente percebe também que as pessoas, depois que usam totem uma vez e têm uma experiência boa, elas começam a usar e, e recomendar muito mais. Então fica esse ciclo de crescimento do, de um produto de, de sucesso."
STK

USO DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

MOTIVOS PARA UTILIZAR TOTENS

Na voz dos consumidores

Fatores decisivos para utilizar totem de autoatendimento:

Agilidade: preferem os totens quando desejam economizar tempo.

Fila: preferem os totens quando a fila do atendente humano estiver longa.

Objetividade: preferem os totens quando os serviços oferecidos são simples e diretos.

Intuitividade: preferem os totens quando são fáceis de usar.

Dificuldades técnicas: podem optar por um atendente humano se o totem estiver com problemas técnicos.

Acessibilidade: consideram importante que os totens sejam acessíveis a todos os tipos de pessoas, independentemente de suas habilidades ou limitações.

Motivos pelos quais optam por não utilizar um totem de autoatendimento:

Necessidade de atendimento personalizado: podem optar por um atendente humano se precisarem de um atendimento personalizado ou que envolva informações ou serviços complexos.

Experiências passadas: podem optar por um atendente humano se tiveram uma experiência negativa com um totem no passado.

Falta de confiança: optam por um atendente humano se não sentirem confiança em usar um totem.

Ranking de fatores para utilizar totens

1 º ECONOMIA DE TEMPO

Este fator é considerado o mais importante pelos entrevistados, pois os totens são vistos como uma forma de economizar tempo. Os totens são percebidos como mais rápidos, evitam filas e permitem que os clientes realizem os serviços de forma autônoma.

2 º PRATICIDADE

Este fator é considerado importante, pois são fáceis de usar e permitem que os clientes realizem os serviços de forma rápida e objetiva. Os entrevistados mencionaram que os totens são intuitivos, não exigem contato humano e são acessíveis a pessoas de todas as idades.

3 º ACESSIBILIDADE

Os totens devem ser acessíveis a pessoas de todas as idades e condições físicas. Os entrevistados mencionaram que os totens devem ser fáceis de ver e usar, e devem ter opções de acessibilidade para pessoas com deficiência.

PRIMEIRA VEZ UTILIZANDO TOTENS

pelo olhar de colaboradores e consumidores

Conhecemos as experiências das pessoas com totens...

...nos locais de fast-food

A maioria dos consumidores mencionaram que a primeira vez que usaram totens foi em restaurantes de fast-food, especialmente no McDonald's. Essas primeiras experiências foram em grande parte positivas, com destaque para a rapidez e eficiência do processo de pedido e pagamento. No entanto, alguns entrevistados também compartilharam experiências negativas, relatando travamentos no sistema e a necessidade de recorrer ao atendimento tradicional devido a problemas técnicos.

...nos supermercados e lojas de varejo

Outros entrevistados mencionaram suas primeiras experiências com totens em supermercados e lojas de varejo, como o Carrefour, Renner e o Leroy Merlin. Essas experiências também foram geralmente positivas, com elogios à facilidade de uso e à capacidade de acelerar o processo de compra. No entanto, alguns observaram que em lojas menores, as primeiras tentativas de implementação dos totens podem apresentar desafios, como problemas técnicos e a falta de funcionários disponíveis para auxiliar.

... em hospitais e bancos

Alguns entrevistados destacaram o uso de totens em hospitais para agendamentos e retirada de medicamentos. A experiência foi altamente positiva, pois permitiu evitar longas filas, especialmente para pessoas mais velhas. Além disso, os totens em bancos também foram mencionados, com a ressalva de que as agências do Banco do Brasil costumam ter caixas eletrônicos com uma variedade de funções, embora a complexidade possa ser desafiadora para alguns usuários.

Necessidade de assistência humana!

Destaque para a importância da presença de funcionários para ajudar aqueles que não estão familiarizados com a tecnologia de totens.

A assistência humana pode ser crucial para garantir uma transição suave para o uso de totens, especialmente em locais onde a cultura de autoatendimento ainda está se desenvolvendo.

MOMENTOS QUE MAIS UTILIZAM TOTENS

Os totens de autoatendimento são utilizados diversos momentos, incluindo:

- **Consulta de informações**: totens são frequentemente utilizados para consultar informações sobre produtos, serviços, horários de funcionamento, localização de lojas, etc.
- **Compra de produtos ou serviços:** totens podem ser utilizados para realizar compras de produtos ou serviços, como ingressos de cinema, bilhetes de transporte público, etc.
- **Pagamento:** totens podem ser utilizados para realizar pagamentos, como pagamentos de contas, recarga de celular, etc.

Quando preferem ajuda de um funcionário!

Em caso de filas: quando há filas de pessoas esperando para utilizar o totem, os entrevistados preferem ser atendidos por um funcionário.

Em caso de dúvidas: quando têm dúvidas sobre como utilizar o totem, preferem ser atendidos por um funcionário.

Em caso de serviços complexos: quando precisam realizar serviços complexos, preferem ser atendidos por um funcionário.

Utilizados com mais frequência nos seguintes estabelecimentos:
Hospitais
Bancos
Estacionamentos
Mercados

Outros estabelecimentos mencionados foram:
Redes de fast-food
Clínicas de exame
Metrô
Trem
Aeroporto
Correios

Foram citados diferentes tipos de uso para os totens, como **consulta de informações, compra de produtos ou serviços e pagamento.** No entanto, **a frequência de uso parece ser maior para estabelecimentos que oferecem serviços que podem ser realizados de forma rápida e fácil, como pagamento de contas, recarga de celular ou consulta de saldo**.

PONTOS NEGATIVOS AO USAR UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

- **Dificuldade de uso**: os totens podem ser difíceis de usar para pessoas que não estão familiarizadas com tecnologia.
- **Falta de suporte:** em caso de dúvidas ou problemas, os clientes podem não ter suporte de um funcionário humano.
- **Complexidade e sobrecarga de informações:** alguns entrevistados mencionaram que totens com muitas opções e informações podem ser confusos, especialmente para usuários menos familiarizados com a tecnologia.
- **Rapport e estratégias de vendas**: foi destacado que a tecnologia de totens não é capaz de criar o rapport ou a conexão humana que pode influenciar as decisões de compra, como a interação com atendentes humanos que sugerem produtos adicionais.

"Tem um MC Donalds ali aonde eu moro que só funciona o autoatendimento e não fica ninguém no caixa e muita das vezes quando eu tenho alguma dúvida eu vou direto ao atendimento presencial e eles informam vai direto ao autoatendimento ou muita das vezes fala não tem ninguém para atender aqui só no autoatendimento então eu acho que muita das vezes acaba meio que forçando ali no autoatendimento de qualquer maneira sendo que a gente possa ter uma dúvida ou algo do tipo" - ***Consumidor***

Em algumas situações, as empresas estão promovendo a adoção de totens de autoatendimento, mesmo quando os clientes podem necessitar de assistência pessoal.

"Em alguns momentos o autoatendimento acaba complicando também, eu já vi algumas divulgações sobre o autoatendimento, sobre o atendimento robótico e muita das vezes as empresas sugerem que você vai ao autoatendimento do que você fale diretamente com atendimento humanizado e é muito óbvio que quando você sabe o que quer, quando já tem um posicionamento a gente vai no autoatendimento, porém quando a gente não tem a gente recorre ao atendimento humanizado e muitas empresas hoje em dia elas estão cortando o atendimento humanizado, então elas ficam só no atendimento automático e não resolve meu problema" – ***Consumidor***

De forma geral, os consumidores não sentem falta de nada quando usam totens de autoatendimento nos locais habituais, exceto a quantidade de totens. Acreditam que, se houver um número suficiente de totens, todos poderão ser atendidos de forma conveniente e rápida para realizar transações.

Um exemplo disso foi quando um entrevistado quase perdeu um voo devido à grande quantidade de pessoas na fila do totem do aeroporto. Isso indica que, em situações de alto volume de usuários, a disponibilidade suficiente de totens pode ser um fator crucial para a satisfação dos clientes.

TOTENS E AS MPEs

PALAVRAS-CHAVE NO CONTEXTO DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

segundo micro e pequenos empreendedores

Esses conceitos estão interligados e se complementam...

MODERNIDADE

os totens de autoatendimento são uma tecnologia moderna que representa a evolução do atendimento ao cliente.

TECNOLOGIA

os totens de autoatendimento são baseados em tecnologia, o que os torna mais eficientes e precisos do que o atendimento tradicional.

PRATICIDADE

são práticos para o cliente, pois permitem que ele realize suas tarefas sem a necessidade de esperar na fila ou interagir com um funcionário.

AGILIDADE

são ágeis, pois permitem que o cliente conclua suas tarefas rapidamente.

AUTOMAÇÃO

os totens de autoatendimento automatizam o atendimento ao cliente, o que libera os funcionários para realizar outras tarefas.

Ranking das soluções:

CONSUMIDORES

- **1º lugar:** Agendamento de horário
- **2º lugar:** Emissão de nota fiscal
- **3º lugar:** Pagamento de boletos
- **4º lugar:** Gestão financeira
- **5º lugar:** Promoção de produtos e serviços

COLABORADORES

- **1º lugar:** Emissão de guia MEI
- **2º lugar:** Emissão de DAS
- **3º lugar:** Cadastro de usuário
- **4º lugar:** Guia do parcelamento
- **5º lugar:** Declaração anual
- **6º lugar:** Inscrição e agenda de cursos
- **7º lugar:** Localização dos escritórios do SEBRAE

Eles propuseram a instalação de totens em locais estratégicos, com soluções digitais relevantes e informações sobre serviços em:

Shoppings:
Grande circulação de pessoas.
Acessibilidade e praticidade.
Potencial para atingir diversos públicos.

Poupa Tempo:
Facilidade de acesso.
Horários estendidos em comparação aos horários comerciais.

Transporte Público (Metrô, Rodoviárias):
Atendimento rápido para resolver questões específicas.
Alcance de um público diversificado.

Instituições Financeiras:
Parcerias estratégicas para ampliar a capilaridade.
Facilitação de processos relacionados a negócios.

Universidades:
Potencial para atingir um público jovem em formação.
Estímulo ao empreendedorismo na fase acadêmica.

Eventos:
Participação em feiras e eventos empresariais.
Possibilidade de itinerância para atender a demandas específicas.

Preocupações na utilização dos totens para serviços dos negócios

Segurança

- Preocupações com a segurança física e de dados, incluindo o receio de vandalismo e roubo de informações pessoais.
- Preferência por atendimento humano devido à necessidade de interação social e desconfiança na facilidade de uso dos totens.

Protocolo de Atendimento:

- Busca por assertividade no atendimento e acesso transparente aos resultados das interações.
- Dificuldade em adotar totens devido à complexidade percebida ou desconhecimento do processo.

Como diminuir as preocupações de uso?

Divulgação:
Estratégias claras e objetivas de divulgação, abrangendo canais online e offline para informar sobre benefícios e vantagens.

Segurança:
Garantia de segurança física e de dados por meio de instalações seguras, vigilância, materiais duráveis e medidas de proteção digital.

Acessibilidade e facilidade de uso:
Totens acessíveis a pessoas com deficiência, com orientação personalizada e design intuitivo.
Enfatizar a importância da facilidade de uso, utilizando linguagem clara e oferecendo suporte quando necessário.

Recomendações específicas:

- Destacar benefícios como praticidade, economia e segurança.
- Fornecer passo a passo com imagens e vídeos.
- Manter a opção de atendimento humano para usuários que necessitem de assistência.

TOTENS E O SEBRAE

A EXPERIÊNCIA COM ANTIGOS TOTENS NO SEBRAE

Pontos positivos e negativos

[para colaboradores]

No passado os totens foram usados para fins específicos, como a emissão de dados e serviços do MEI, consulta a materiais como o "Comece Certo".

No entanto, houve problemas recorrentes com o funcionamento dos totens, incluindo problemas técnicos, como falhas na impressora, conexão com a base de dados e alarmes disparando aleatoriamente.

Além disso, a usabilidade dos totens foi citada como um desafio, pois alguns clientes tinham dificuldades em utilizar o equipamento devido à falta de familiaridade com o sistema e a interface.

Pontos Positivos:

- Os totens foram úteis para a emissão de dados do MEI e consulta a materiais específicos.
- Eles permitiram algum grau de autoatendimento, economizando tempo para a equipe do Sebrae.
- Os totens foram considerados úteis em ambientes de alto tráfego, como rodoviárias, onde as pessoas poderiam aproveitar os serviços de forma rápida e eficiente

Pontos Negativos:

- Problemas recorrentes de funcionamento, incluindo falhas técnicas e alarmes irritantes, prejudicaram a experiência.
- A usabilidade dos totens era desafiadora para alguns clientes, e eles muitas vezes precisavam da assistência da equipe.
- A falta de serviços completos nos totens limitou sua utilidade e eficácia.
- Relatam a falta de conhecimento por parte de alguns colaboradores sobre a existência dos totens no Sebrae, sugerindo que a divulgação e a conscientização sobre a solução podem ter sido deficientes.

AÇÕES PARA ESTIMULAR OS CLIENTES AO USO

UMA ESTRATÉGIA DE MARKETING PERSPICAZ

Promover os totens por meio de uma campanha de marketing é uma estratégia inteligente. Fornecer informações claras sobre os benefícios, como a rapidez e a conveniência de uso, é essencial. Os clientes devem entender por que deveriam optar pelo totem em vez de outros canais de atendimento.

DESTAQUE FORA DO ESCRITÓRIO

A sugestão de colocar totens em locais estratégicos, como fora do escritório, pode aumentar a visibilidade e atrair mais atenção e potenciais clientes.

VALOR PARA OS CLIENTES

A chave para incentivar os clientes a usar os totens é destacar o valor que eles oferecem. Isso inclui destacar a economia de tempo, a eliminação de filas e a resolução eficiente de problemas. Os clientes precisam perceber que usar o totem é uma opção mais vantajosa do que alternativas.

OPINIÃO SOBRE O SEBRAE-SP OFERECER ATENDIMENTO ATRAVÉS DE TOTENS

As opiniões variam de acordo com a utilidade percebida dos totens e a eficácia e a relação custo-benefício. Algumas pessoas veem potencial nos totens para melhorar o atendimento e a acessibilidade, enquanto outras questionam a necessidade e o retorno sobre o investimento.

Opiniões Positivas:

1. A ideia é interessante, prática e acessível.
2. Acreditam que a disponibilidade de totens pode facilitar o acesso a informações e serviços do Sebrae.
3. Alguns sugeriram que os totens poderiam ser estrategicamente localizados, como em shoppings, para alcançar um público mais amplo.
4. Há a ideia de que os totens poderiam ser utilizados para tirar dúvidas e fornecer informações, o que seria benéfico para pessoas com menos familiaridade com a internet.
5. Alguns entrevistados mencionaram a importância de espalhar os totens pela cidade, especialmente nas áreas periféricas, inclusive para atender empreendedores informais.

Opiniões Negativas:

1. Alguns entrevistados questionaram a necessidade de totens, especialmente em cidades onde o atendimento presencial já é eficiente.
2. Houve preocupação em relação ao retorno sobre o investimento.
3. Foi levantada a importância de entender a finalidade dos totens e se eles realmente contribuiriam para os objetivos do Sebrae.
4. Alguns sugeriram a realização de testes e pesquisas para avaliar a eficácia dos totens antes de um investimento significativo.

DESAFIOS PRINCIPAIS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Os principais desafios para a implementação bem-sucedida de totens de autoatendimento no contexto do SEBRAE incluem superar a resistência do público, educar os clientes, manter atendimento humano disponível, equilibrar custos e complexidade, definir claramente os problemas a serem resolvidos, posicionar estrategicamente os totens e fornecer apoio e instrução contínuos aos clientes.

Esses desafios exigem uma abordagem cuidadosa e orientada para o cliente durante o processo de implementação.

Necessidade de testes constantes e atualizações: Importância de monitorar constantemente o desempenho dos totens e adotar atualizações ágeis para atender às novas demandas do mercado.

Modelo de conversão final: Determinar a natureza da conversão final, visto que nem todos os produtos/serviços podem ser totalmente vendidos por meio de totens.

Aceitação por parte dos usuários: Conquistar a aceitação dos usuários, especialmente aqueles que não estão familiarizados com tecnologias e soluções de autoatendimento.

Custo-benefício e eficiência operacional: Avaliar se os benefícios na melhoria da experiência do cliente e na eficiência operacional justificam os custos associados à implementação.

Integração de tecnologias e ferramentas: O desafio de integrar tecnologias e ferramentas que podem não ser inicialmente compatíveis com os totens, exigindo soluções personalizadas.

Privacidade e LGPD Lidar com questões de privacidade, segurança de dados em conformidade com regulamentações, como a LGPD (Lei Geral De Proteção De Dados).

Custo de desenvolvimento e implementação: O alto custo de desenvolvimento e implantação de totens pode ser um desafio, especialmente para empresas com orçamentos limitados.

Educação dos clientes e adaptação tecnológica: Implementar estratégias de educação dos clientes e adaptar a tecnologia às necessidades do público-alvo.

GANHOS PARA O SEBRAE-SP

A implementação de totens de atendimento digital pode trazer diversos benefícios para o Sebrae-SP, incluindo melhoria na eficiência, redução de custos, aumento na produtividade, coleta de dados para análise e avaliação de impacto, padronização de serviços, maior agilidade no atendimento e reforço da marca em ambientes digitais.

PRINCIPAIS GANHOS

1. Otimização do atendimento, tornando-o mais rápido, eficiente, e reduz erros humanos.
2. Redução de custos, potencialmente diminuindo a necessidade de pessoal.
3. Rompe a barreira geográfica e posicionar a marca em localizações estratégicas
4. Agilidade no atendimento, permitindo atender mais pessoas em menos tempo.
5. Padronização de serviços para uma melhor experiência do cliente.
6. Melhora a imagem da marca
7. Coleta de dados e análise para identificar áreas de melhoria.
8. Aumento da produtividade ao lidar com alto volume de consultas.
9. Métricas e avaliação de impacto para medir o sucesso das iniciativas.
10. Facilitação da conexão com parceiros de negócios

A implementação de totens precisa ser estratégica

A instalação de totens nos pontos de atendimento presenciais do Sebrae-SP parece ser uma estratégia viável, mas **deve ser considerada com base nas necessidades específicas dos clientes e nas circunstâncias de cada local**.

Pode ser uma maneira eficaz de economizar custos, melhorar a eficiência e fornecer informações de forma mais ágil, desde que seja implementada de forma estratégica.

PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE TOTEM DE ATENDIMENTO NO SEBRAE-SP

Pontos positivos

Variedade de opções iniciais:
Destaca-se a presença de diversas opções na primeira etapa da jornada.

Sugestão de hierarquia de informações:
Recomenda-se a criação de uma hierarquia de informações, agrupando elementos relacionados para facilitar a compreensão.

Priorização de informações:
Propõe-se a priorização de informações com base nas necessidades específicas do usuário, possibilitando uma experiência mais intuitiva.

Divisão lógica em blocos:
Destaca-se a proposta de dividir a tela em blocos, facilitando a navegação e evitando uma aparência visualmente poluída.

Priorização e marketing:
Enfatiza-se a importância de priorizar informações e incluir estratégias de marketing na interface para tornar o totem mais atraente.

Pontos negativos

Possível confusão inicial:
Há preocupação de que a abundância de opções na primeira tela possa inicialmente confundir os usuários, exigindo mais tempo para localização.

Complexidade de nomenclatura:
Sugere-se simplificar nomes complexos, como "facilities", para melhor compreensão do público-alvo.

Poluição visual na tela inicial:
Existe a preocupação de que a inclusão de todas as funcionalidades na tela inicial possa resultar em uma interface poluída e confusa.

Sugestão de reorganização:
Recomenda-se uma revisão das opções exibidas na tela inicial, possivelmente reorganizando ou reduzindo o número para melhorar a usabilidade.

Sugestões de revisão na jornada

Menu inicial simplificado:
Sugere-se imprimir um menu mais simples, separando claramente as opções destinadas a empresas. Isso pode envolver uma categorização inicial entre serviços para MEI, emissão de nota fiscal, crédito, etc., E serviços voltados para empresas estabelecidas.

Agrupamento por pilares:
Explora-se a ideia de organizar as opções por pilares, como treinamento, eventos, e atendimento, para proporcionar uma estrutura mais lógica e intuitiva.

Serviços que são complexos ou burocráticos
Para serviços complexos ou burocráticos, como a abertura de empresas, os usuários podem preferir atendimento humano para orientação e suporte. O totem deve direcionar os usuários para agendamento presencial em seu local de preferência.

Avaliação do público-alvo:
Recomenda-se uma avaliação mais detalhada do perfil do público que utiliza os serviços do Sebrae, considerando se são predominantemente MEI ou empresas estabelecidas.

Divulgação adequada:
Em relação à opção "divulgue aqui", discute-se a necessidade de esclarecer onde exatamente essa divulgação será visível, garantindo que seja eficaz para o anunciante.

Revisão periódica da jornada:
Propõe-se a implementação de uma revisão periódica da jornada com base no feedback dos usuários, garantindo ajustes contínuos para melhorar a experiência.

Soluções "Divulgue Aqui!", "Para Sua Escola!" e "Inovação!“:
A recomendação majoritária é adiar o lançamento das soluções adicionais para um segundo momento, concentrando-se inicialmente nas atividades centrais relacionadas ao MEI.

Sugestões para a interface do totem do Sebrae

Títulos claros e descrições adicionais:
Cada opção no totem deve ter um título claro e, além disso, uma breve descrição para proporcionar uma compreensão mais profunda do conteúdo. Isso ajudará os usuários a tomar decisões informadas sobre qual opção escolher.

Uso de ícones intuitivos:
Utilização de ícones intuitivos que representem visualmente cada categoria. Os ícones devem ser escolhidos de maneira a facilitar a identificação e compreensão, contribuindo para uma experiência mais amigável.

Inspiração em totens simples e diretos:
A interface pode se inspirar em totens de aeroportos, mantendo um design mais simples e direto, com ênfase em botões claros e concisos. Isso proporciona uma experiência fácil de usar e rápida para os usuários.

Adaptação à localização:
Caso o totem esteja localizado em áreas de alto tráfego, como aeroportos, a simplicidade visual pode ser priorizada. No entanto, se estiver em ambientes mais voltados para negócios, a inclusão de imagens e até vídeos pode ser considerada para um maior apelo visual.

OPINIÃO DOS CONSUMIDORES SOBRE AS SOLUÇÕES DIGITAIS DO TOTEM SEBRAE

Em geral, os consumidores gostaram das soluções apresentadas para o totem de autoatendimento do Sebrae. Eles destacaram os seguintes pontos positivos:

Simplicidade: As soluções foram consideradas simples e fáceis de entender, mesmo para pessoas com pouco conhecimento técnico.

Abrangência: As soluções abrangem uma ampla gama de necessidades das micro e pequenas empresas (MPEs).

Utilidade: As soluções foram consideradas úteis para os negócios, pois podem ajudar a simplificar processos e reduzir custos.

No entanto, alguns consumidores também fizeram algumas sugestões para melhorar as soluções:

Mais informações: sugeriram que as soluções incluíssem mais informações, como detalhes sobre os serviços oferecidos e como eles funcionam.

Maior personalização: sugeriram que as soluções fossem mais personalizadas, de acordo com o perfil do usuário.

Mais alertas: sugeriram cadastro de meios de contato para que fossem enviados alertas, para lembrar as MPEs de prazos e obrigações.

As sugestões dos consumidores destacam a necessidade de aprimorar a experiência no totem, enfatizando a busca por uma interação mais personalizada e informativa.

A atenção para captar potenciais usuários é crucial, sendo sugerida a inclusão de um chat interativo e a oferta de informações detalhadas sobre eventos.

A personalização das opções de acordo com a região foi ressaltada como um elemento importante.

Adicionalmente, a ampliação dos serviços do Sebrae e parcerias com instituições financeiras foram mencionadas como estratégias essenciais para atender às diversas necessidades dos microempreendedores.

EQUIPAMENTO IDEAL PARA O TOTEM DO SEBRAE

Evo - Equipamento de Bancada ou Pedestal:

Características:
- Tela de 23,8 polegadas.
- Design atraente.
- Adequado para instalação em bancada ou pedestal.
- Intuitivo e eficiente para a interação do usuário.

Observações:
- A escolha do Evo oferece uma tela suficientemente grande para uma experiência visual agradável.
- Seu design versátil permite instalação em diferentes ambientes, proporcionando flexibilidade na colocação do totem.

Quick Serve 32:

Características:
- Tela grande de 32 polegadas.
- Design intuitivo.
- Possibilidade de apresentação de anúncios publicitários.
- Múltiplas janelas para otimizar o espaço e promover diversos serviços.

Observações:
- O Quick Serve 32 destaca-se pela tela maior, o que pode ser especialmente útil para promover serviços e informações adicionais de forma visualmente impactante.
- A capacidade de apresentar publicidade pode ser explorada para parcerias e divulgação de serviços relevantes.

Ambas as opções mencionadas são equipadas com telas verticais, garantindo uma aderência intuitiva, semelhante à utilização de dispositivos móveis. A escolha entre essas opções dependerá das preferências específicas do SEBRAE em relação ao tamanho da tela, design e funcionalidades adicionais desejadas.

Além disso, é sugerido que o SEBRAE passe por um processo de avaliação técnica em conjunto com a equipe técnica para garantir a compatibilidade com o aplicativo e a infraestrutura necessária para a implementação do totem.

QUAIS SOLUÇÕES AS MPES MAIS UTILIZARIAM?

Acompanhamento de processos
Os totens também podem ser utilizados pelas MPEs para acompanhar o andamento de processos, como a emissão de alvarás e licenças, a inscrição em programas de incentivo governamentais e a participação em capacitações. Os totens podem fornecer informações sobre o status dos processos, ajudando as MPEs a evitar atrasos e imprevistos.

Consulta de informações
As MPEs também podem utilizar os totens para consultar informações sobre diversos temas, como legislação, mercado, gestão e empreendedorismo. Os totens podem fornecer informações atualizadas e relevantes para as MPEs, ajudando-as a tomar melhores decisões para seus negócios.

Emissão de boletos
A emissão de boletos é um serviço essencial para as MPEs, pois é por meio dele que elas pagam suas obrigações tributárias e trabalhistas. Os totens de autoatendimento podem facilitar esse processo, pois permitem que as MPEs emitam boletos de forma rápida e fácil, sem a necessidade de se deslocarem até uma unidade do Sebrae ou de outro órgão governamental.

Serviços e soluções que o Sebrae-SP poderia oferecer para as MPEs através de totens de autoatendimento

- Nota fiscal
- Precificação de produtos
- Declaração anual
- Agenda de cursos
- Indicação de cursos e parceiros
- Cadastro e atualização
- Agendamento de consultoria
- Acesso ao aplicativo do sebrae
- Quiz sobre empreendedorismo
- Indicação de serviços de parceiros
- Mapa de localização
- Propagandas selecionadas
- Ajuda no uso do totem

RISCOS AO IMPLEMENTAR TOTENS NO SEBRAE-SP E MEDIDAS DE MITIGAÇÃO

Segurança da informação

Risco: Possibilidade de comprometimento da segurança da informação, uma vez que o totem captura dados dos clientes.

Mitigação: Implementar rigorosas medidas de segurança, criptografia de dados, e seguir as melhores práticas de proteção da privacidade do usuário.

Experiência do usuário

Risco: Má experiência do usuário se o totem não for bem projetado, causando confusão ou insatisfação.

Mitigação: Mapear e projetar a jornada do usuário de forma simplificada, com interface intuitiva. Realizar testes de usabilidade e coletar feedback contínuo para ajustes.

Adaptação do público

Risco: Público, incluindo colaboradores internos, podem não se adaptar ao uso do totem.

Mitigação: Oferecer treinamento eficaz para usuários, incluindo os colaboradores. Monitorar o uso do totem, fornecer suporte contínuo e conduzir pesquisas de satisfação para identificar possíveis problemas.

Conteúdo na tela

Risco: Dificuldade em determinar o conteúdo ideal para exibir na tela do totem.

Mitigação: Realizar pesquisas para entender as necessidades e preferências do público-alvo. Adaptar o conteúdo com base na finalidade e localização do totem. Testar diferentes abordagens e analisar o feedback dos usuários.

Necessidades dos usuários

Risco: Totem não atender a todas as necessidades dos usuários, resultando em frustração.

Mitigação: Identificar previamente as diversas necessidades dos usuários, oferecendo uma gama abrangente de opções e serviços no totem. Manter um processo contínuo de revisão e atualização com base no feedback dos usuários.

LOCALIDADES MAIS ADEQUADAS PARA TOTENS DO SEBRAE-SP

Escritórios regionais
Essenciais para direcionar pessoas que buscam relação com o SEBRAE em diferentes regiões.

Pontos com grande circulação:
Locais estratégicos com alto tráfego de pessoas, como escolas técnicas, shoppings, centros comerciais, universidades, parques e teatros.

Pontos de atendimento físico:
Integração com os pontos físicos já existentes, como balcões de atendimento e eventos voltados para negócios.

Locais com atendimento balconista:
Espaços onde os usuários normalmente interagem com atendentes, possibilitando uma abordagem complementar.

Transporte público (metrô e terminais de ônibus):
Eficiente em locais com grande fluxo de pessoas, oferecendo oportunidade para interação durante a espera.

Pontos com empresas e negócios:
Ruas movimentadas, como Av Paulista e Faria Lima, onde há concentração de empresas, atraindo um público mais inclinado ao empreendedorismo.

Aeroportos:
Estratégico para capturar a atenção de viajantes, proporcionando informações sobre empreendedorismo durante períodos de espera.

Feiras e eventos de empreendedorismo:
Participação em eventos específicos relacionados a negócios, inovação e empreendedorismo para atingir um público-alvo interessado.

Pontos municipais
Espaços onde os usuários têm acesso a serviços municipais, proporcionando uma oportunidade adicional para oferecer serviços do Sebrae.

Entradas de locais de atendimento:
Estratégia para facilitar o primeiro contato do usuário com o totem, sem precisar passar por outras etapas de atendimento.

PARCERIAS PARA TOTENS SEBRAE

Startups:

Destacou-se a importância de explorar parcerias com startups, considerando a diversidade de ideias inovadoras que essas empresas costumam oferecer e que sejam relevantes para as micro empresas. A visão é de que o Sebrae poderia potencializar o desenvolvimento dessas iniciativas pelas startups e fomentar o uso pelas MPEs.

Serviços do Sistema S:

Os consumidores expressaram interesse em parcerias com instituições do Sistema S, como SESC, SENAI, e SENAC, destacando a importância de agregar e estender as soluções.

Órgãos públicos relacionados:

Sugestões envolveram parcerias com órgãos públicos, como DETRAN, Poupatempo, e outros serviços de atendimento ao cidadão. Essas parcerias poderiam facilitar o acesso a informações relevantes para os microempreendedores.

Interesse em parceria dos EXP e STKs

A maioria dos entrevistados vê **com bons olhos a possibilidade de parcerias e serviços adicionais nos totens do Sebrae-SP**, desde que essas iniciativas sejam cuidadosamente planejadas, considerando a **relevância para o público-alvo e os riscos potenciais**.

Eles também destacaram a importância de manter o foco no objetivo principal dos totens, que é facilitar o atendimento e a resolução de problemas para empreendedores.

"É importante, o Sebrae tem reconhecimento, não é? Então, eu acho que é um, é um nome, é uma, uma fundação, não é? Que tem bastante valor agregado no nome, de confiabilidade. Eu acho que é super válido."
EXP/STK

PREFERÊNCIA PELO TOTEM NO ESCRITÓRIO SEBRAE

Durante os workshops, os participantes expressaram suas preferências entre o atendimento por meio do totem e o atendimento por uma pessoa física no escritório do Sebrae. As principais razões para optar pelo totem foram:

Agilidade e objetividade:
Muitos participantes destacaram que o totem oferece um atendimento mais rápido e objetivo. Acreditam que, ao utilizar o totem, podem resolver suas dúvidas de maneira eficiente, sem os possíveis "rodeios" que podem ocorrer durante um atendimento com uma pessoa física.

Evitar filas:
A percepção geral foi de que o totem tende a ter menos filas, proporcionando uma experiência mais ágil para os usuários. A ideia de evitar esperas foi mencionada como um fator significativo na escolha pelo totem.

Autossuficiência e Autonomia:
Alguns participantes expressaram confiança em sua capacidade de utilizar o totem de forma autossuficiente. Eles prefeririam buscar informações e solucionar problemas por conta própria, utilizando a interface do totem.

Experiências anteriores:
Aqueles que já tinham experiência com o totem demonstraram maior propensão a escolhê-lo. Para esses participantes, a familiaridade com o sistema contribuiu para a preferência pelo atendimento automatizado.

Eficiência no uso do tempo:
A eficiência no uso do tempo foi mencionada como um fator determinante na escolha pelo totem. Os participantes acreditam que o totem oferece respostas mais rápidas, permitindo-lhes otimizar o tempo dedicado em um atendimento.

Considerações adicionais
Alguns participantes apontaram que, em casos específicos, como quando há muita fila no atendimento presencial, escolheriam o totem como uma alternativa mais ágil.
Alguns também destacaram a possibilidade de recorrer ao atendimento presencial caso o totem não fosse capaz de resolver suas dúvidas ou questões de maneira satisfatória.

CREDIBILIDADE DO TOTEM SEBRAE

A avaliação sobre a segurança e credibilidade do totem do Sebrae foi unânime entre os consumidores entrevistados. Eles concordaram que a associação com o Sebrae proporciona uma sensação de confiança e segurança na utilização do totem. As principais razões mencionadas pelos participantes incluem:

Estrutura do Sebrae:
Acreditam que o Sebrae possui uma estrutura consolidada, capaz de oferecer suporte eficaz aos microempreendedores. Essa confiança está fundamentada na percepção de que o Sebrae tem os recursos necessários para ampliar a assistência conforme as necessidades do público-alvo.

Propósito sem Fins Lucrativos:
Destacaram o caráter sem fins lucrativos do Sebrae como um fator positivo. Acreditam que o intuito da organização é genuinamente ajudar os empreendedores, e isso reflete na qualidade e relevância dos serviços oferecidos por meio do totem.

Credibilidade Nacional:
Observaram que o Sebrae possui uma credibilidade nacional, sendo reconhecido em programas de grande visibilidade. A presença do Sebrae em iniciativas de destaque contribui para a confiança que os consumidores depositam na instituição.

Parcerias Estabelecidas:
Afirmaram que a parceria com o Sebrae agrega credibilidade ao totem. O nome Sebrae é considerado uma referência no estado de São Paulo, transmitindo uma imagem positiva que influencia a confiança do público.

O SEBRAE E O AUTOATENDIMENTO

DEPOIS DE ANALISADOS OS PRINCIPAIS USOS DOS TOTENS E O QUE ESPERAM NOSSOS CONSUMIDORES, RESPONDEMOS… COMO PODEMOS APLICAR O AUTOATENDIMENTO NO MODELO DE NEGÓCIO SEBRAE?

POSSIVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE e como:

PARA REGISTRO
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

SEBRAE

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

O uso do totem para ***check-in*** nas unidades SEBRAE pode servir como coleta de informação e mailing dos visitantes

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRA
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

PARA REGISTRO
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF CHECKOUT

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

- Usar os totens para inscrição de cursos com a chamada: INSCREVA-SE AQUI como ativação de marca em pontos de alto trafego de pedestres, como metro, shopping, etc.
- Da mesma forma pode ser utilizado no cadastramento em eventos e ocasiões especiais dentro das unidades SEBRAE.

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

CONSULTORIA ONLINE

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

- O autoatendimento pode ser usado para fornecer informações sobre programas, cursos e serviços do SEBRAE. Contando com agenda, devidas datas e horários e conteúdos abordados.

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

Para checar a disponibilidade (fluxo de pessoas e ocupação) do Hub do Empreendedor do SEBRAE, da sala de reunião, do uso da impressora, agenda do estúdio multimídia, número de participantes de um evento, etc.

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

INFORMAÇÃO

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO E FORNECEDORES

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

O SEBRAE como um fomentador de oportunidades de emprego (profissionais x vagas) e parcerias entre empresas fornecedoras e demandantes (match de oferta x demanda)..

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

PAGAMENTOS DE CONTAS

Permitir que os alunos paguem os cursos nos totems oferece economia de mão de obra utilizada, por exemplo, apenas para imprimir boleto. Além de possibilitar o pagamento de impostos.

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF-CHECKOUT

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

POSSÍVEIS USOS PARA O TOTEM SEBRAE

Considerando os exemplos anteriormente citados, procuramos entender quais usos tem relação com o universo do SEBRAE:

CONHECER O CLIENTE
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

REGISTRO

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

TIRAR PEDIDOS
QSR - QUICK SERVICE RESTAURANT

ATENDIMENTO MÉDICO

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

- Utilização do totem para agendamento de consultoria, mentoria presencial ou até mesmo online.
- Como opção, um chatbot pode ser disponibilizado para responder as duvidas mais comuns dos empreendedores.

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMISSÃO DE CARTÕES

SELF CHECKOUT

CHECAR O INVENTÁRIO

COMPRA DE TICKETS

INDICAR O CAMINHO

E OUTROS CUSTOMIZÁVEIS

O TOTEM SEBRAE

PARA REGISTRO
KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL

PAGAMENTOS DE CONTAS

EMPREGO

GERENCIAMENTO DE VISITANTES

CONECTAR COM UM ESPECIALISTA

INFORMAÇÃO

PRECISAMOS ESTAR ATENTO PARA NÃO OLHAR PARA ESSAS APLICAÇÕES DE UMA MANEIRA ÓBVIA DENTRO DA NOSSA EMPRESA, DE FORMA QUE O SEU USO SE TORNE RAPIDAMENTE OBSOLETOS.

PARA ISSO VALE ENTENDER: QUAL EXPERIÊNCIA ENTREGAREMOS AO NOSSO CONSUMIDOR? O QUE ELES ESPERAM DO AUTO SERVIÇO DO SEBRAE?

Conclusão

Quando e por que implementar totens de autoatendimento?

A implementação desses totens pode ocorrer em momentos diferentes, a flexibilidade na decisão de implementação permite que as empresas adaptem a tecnologia de acordo com suas prioridades e demandas.

Diferentes fatores:

- **Melhorar a experiência do cliente:** para simplificar a jornada do cliente tornando-a mais satisfatória.
- **Reduzir o tempo de espera**: para diminuir o tempo de espera nas filas para proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente para os clientes.
- **Eficiência operacional**: para otimizar processos e recursos operacionais internos.

Quais as dores sanadas pelos totens de autoatendimento?

Agilidade e rapidez:
A agilidade e a rapidez no atendimento são dores comuns que os totens de autoatendimento visam solucionar. Os clientes desejam uma experiência de compra mais eficiente e uma redução do tempo de espera em filas, o que é particularmente relevante em locais movimentados, como supermercados e restaurantes.

Redução de custos operacionais:
Os totens de autoatendimento possibilitam uma redução nos custos operacionais das empresas, pois requerem menos pessoal para atender os clientes e processar transações. Isso pode levar a uma otimização de recursos e eficiência orçamentária.

Facilitar compras e pagamentos:
Totens são usados para facilitar o processo de compra, eliminando a necessidade de enfrentar filas para pagar por produtos ou serviços.

Orientação e direcionamento:
Totens de autoatendimento também são utilizados para direcionar os clientes em locais grandes, como shoppings ou hospitais. Eles fornecem informações sobre a localização de serviços, lojas ou departamentos específicos, ajudando os clientes a se orientar nas instalações.

Evitar contato humano:
Algumas pessoas preferem evitar o contato humano ao fazer compras ou realizar transações. Os totens de autoatendimento proporcionam uma jornada separada que oferece mais conforto e autonomia para esse grupo de clientes.

Disponibilidade contínua:
Os totens de autoatendimento estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, o que garante a disponibilidade contínua para atender às necessidades dos clientes, independentemente do horário.

O totem ideal

Usabilidade: o totem deve ser fácil de usar e navegar, evitando a necessidade de contato com um atendente humano.

Acessibilidade: o totem deve ser acessível a pessoas de todas as idades e condições físicas, incluindo pessoas com deficiência.

Personalização: o totem deve ser capaz de adaptar-se às necessidades do cliente, oferecendo serviços e informações relevantes.

Segurança: o totem deve ser seguro, protegendo os dados dos clientes.

Além desses elementos gerais, os entrevistados também fizeram algumas sugestões específicas para o totem ideal, como:

- **Um botão "me ajude" para pessoas com dificuldade de usar o totem.**
- **A possibilidade do totem oferecer sugestões de produtos ou serviços ao cliente.**
- **A possibilidade de emitir nota fiscal automaticamente.**

O totem de autoatendimento é um recurso que pode oferecer uma experiência de atendimento mais ágil, prática e acessível aos clientes. Ao considerar os elementos e sugestões apresentados pelos entrevistados, é possível projetar um totem que atenda às necessidades reais e contribua para o sucesso das MPEs.

Recomendações específicas para a implementação de um totem ideal:

1. **O totem deve ser projetado de forma intuitiva e fácil de usar, com menus e comandos claros e concisos.**
2. **Deve ser acessível a pessoas de todas as idades e condições físicas, incluindo pessoas com deficiência.**
3. **Deve ser capaz de adaptar-se às necessidades do cliente, oferecendo serviços e informações relevantes.**
4. **Deve ser seguro, protegendo os dados dos clientes**.

Expectativas para o futuro

Expectativas para 10 anos

Destaque para tendências como a **digitalização e automação contínuas, a importância da segurança da informação e filtragem eficaz**. Além disso, a necessidade de e**quilibrar a inteligência artificial com o contato humano.** No futuro, prevê-se que o **consumidor digital seja mais exigente e conectado a soluções digit**ais, enfrentando desafios relacionados à privacidade, segurança de dados e financeira.

Expectativas para 20 anos

Em comparação com as expectativas para 10 anos no futuro, as previsões para daqui 20 anos enfatizam uma maior ênfase na personalização, no uso da inteligência artificial avançada e no potencial impacto da realidade virtual. Também destaca a importância de considerar a globalização digital e as mudanças na forma como as empresas atendem a um público diversificado em termos de localização e cultura.

No geral, as expectativas para 20 anos refletem uma visão mais avançada e sofisticada da transformação digital e do comportamento do consumidor.

O atendimento ideal do futuro

O atendimento ideal para o consumidor digital do futuro envolverá **inteligências artificiais avançadas**, **resolução rápida de problemas**, **automação de processos e consideração das diferentes preferências geracionais**.

A opinião especializada **de seres humanos, como influenciadores, também pode desempenhar um papel importante**, especialmente em situações de decisão complexa. Portanto, a abordagem ideal deve ser uma **combinação de tecnologia avançada e atendimento humano**, adaptada às **necessidades e preferências dos consumidores**.

"Olha, eu acho que aí sim, a gente vai ter inteligência artificiais que sejam mais, que tenham esse comportamento mais parecido com o nosso, não é? Que consigam dialogar, entender as necessidades ali, que não seja um script pronto, não é? Que ela tenha a inteligência ali mínima de discorrer, não é? Sobre determinados assuntos ou problemas, não é? para auxiliar ali o consumidor. Então eu vejo que nesse sentido, a gente vai ter uma mudança, não é?"

VANTAGENS DOS TOTENS DE AUTOATENDIMENTO PARA EMPRESAS

Satisfação do cliente:
Totens de autoatendimento agilizam a resolução de necessidades dos clientes, proporcionando eficiência e satisfação, ao eliminar filas e espera. Isso aprimora a experiência do cliente e potencialmente impulsiona sua fidelização a marca.

Conversão mais ágil:
Totens possibilitam aos clientes selecionar produtos e concluir pagamentos rapidamente, aumentando a probabilidade de conversão de vendas devido à rapidez no alcance do objetivo.

Economia de recursos:
A implementação de totens de autoatendimento resulta em economia de recursos, beneficiando tanto os clientes com descontos, recompensas e maior autonomia, quanto as empresas com a otimização de processos e redução de custos operacionais.

Inovação e transformação digital:
A adoção de totens representa um salto expressivo em direção à inovação e transformação digital. Isso possibilita à empresa adotar um modelo de lojas inteiramente digitais, onde os clientes podem realizar pedidos e efetuar pagamentos de forma autônoma, dispensando a necessidade de interação humana.

Coleta de dados e tomadas de decisão:
Totens são eficazes para a coleta de informações sobre o comportamento dos clientes, permitindo uma análise detalhada de preferências e tendências. Esses dados capacitam as empresas a aprimorar estratégias de marketing, permitindo uma resposta rápida às demandas do mercado.

Padronização de processos:
Totens de autoatendimento promovem a padronização do atendimento ao cliente, assegurando consistência. Essa uniformidade é fundamental para empresas que buscam proporcionar uma experiência homogênea em todas as suas lojas, permitindo que os clientes saibam o que esperar em cada interação.

Otimização interna:
A integração de totens pode reduzir os custos operacionais ao diminuir a necessidade de mão de obra para atendimento e processamento de transações, otimizando recursos financeiros. Simultaneamente, a automação libera os funcionários para se dedicarem a tarefas estratégicas e interações de maior valor, melhorando a satisfação da equipe e a qualidade do atendimento ao cliente.

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM FOCO: RECOMENDAÇÕES PARA TOTEM SEBRAE

Princípios de acessibilidade para totens de autoatendimento

Interface intuitiva:
Navegação clara e de fácil compreensão.

Altura apropriada:
Acessível para pessoas em cadeiras de rodas e de diferentes alturas.

Texto legível:
Fontes de tamanho adequado e contraste para facilitar a leitura.

Áudio inclusivo:
Recursos de áudio para usuários com deficiência visual.

Espaço para manobras:
Área circundante espaçosa para cadeiras de rodas.

Sinalização clara:
Indicações visuais e táteis para orientação.

Feedback multissensorial:
Confirmação visual, auditiva ou tátil das ações realizadas.

Manutenção regular:
Procedimentos para garantir a operacionalidade contínua das funcionalidades de acessibilidade.

Princípios de usabilidade para totens de autoatendimento

Simplicidade nas opções:
Limitar escolhas para evitar confusão, focando nas tarefas essenciais.

Instruções passo a passo:
Orientações sequenciais para tornar o processo mais fácil de seguir.

Suporte técnico acessível:
Recursos de ajuda integrados para esclarecer dúvidas ou problemas.

Instruções multilíngues:
Suporte para diferentes idiomas, se aplicável ao contexto**.**

Testes de usabilidade:
Avaliações regulares para identificar e corrigir possíveis obstáculos à usabilidade.

Princípios de design de cores para totens de autoatendimento

Contraste adequado:
Garantir um contraste significativo entre o texto e o fundo para facilitar a leitura.

Paleta de cores limitada:
Evitar paleta de cores muito ampla para não sobrecarregar visualmente o usuário.

Significado consistente:
Manter a consistência no uso de cores para indicar funções ou categorias específicas.

Destaque para elementos importantes:
Utilizar cores chamativas para destacar informações cruciais ou botões de ação.

Coerência com identidade visual:
Manter as cores alinhadas com a identidade visual da marca.

RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA TOTEM SEBRAE

Apresentamos recomendações estratégicas para a efetiva implementação e otimização dos totens de autoatendimento do Sebrae

Campanhas de conscientização e educação do público:

Para impulsionar a adoção e aceitação dos totens de autoatendimento, é crucial que o Sebrae elabore campanhas de conscientização eficazes. É importante que essas iniciativas destaquem os benefícios práticos dos totens, enfatizando a economia de tempo, a praticidade e a segurança nas transações.

Para atingir um público amplo, é essencial utilizar uma variedade de canais de comunicação, incluindo redes sociais, publicidade online e materiais impressos disponíveis nos escritórios do Sebrae.

Monitoramento analítico:

Recomendamos a implementação de ferramentas analíticas para coletar e analisar dados relacionados ao uso dos totens. A avaliação do tempo médio de transação, padrões de uso por horário e localização será essencial para identificar áreas de alta demanda. A análise dessas informações permitirá otimizar estrategicamente a colocação e o número de totens em cada local, garantindo uma distribuição eficiente e atendendo às necessidades específicas de cada região.

Exemplo: as organizações podem usar ferramentas de análise de comportamento do usuário como o Google Analytics ou o Mixpanel.

Testes piloto

Recomenda-se que o Sebrae conduza testes piloto em locais estratégicos, proporcionando uma oportunidade para obter feedback direto dos usuários. Assim, o Sebrae poderá avaliar a usabilidade dos totens, identificar possíveis problemas e realizar ajustes conforme necessário.

O feedback obtido permitirá ao Sebrae compreender melhor as necessidades e preferências dos usuários, otimizando assim a funcionalidade dos totens, além de contribuir para os laços de confiança entre os usuários para com o Sebrae.

TOTENS DE AUTOATENDIMENTO SÃO PEÇAS FUNDAMENTAIS NA ESTRATÉGIA DE DIGITALIZAÇÃO DAS GRANDES EMPRESAS.

A DEMANDA POR CANAIS DE ATENDIMENTO DIGITAL É CRESCENTE, ASSIM COMO A EXIGÊNCIA DO CONSUMIDOR, QUE ESTÁ CADA VEZ MAIS CONECTADO.

O TOTEM PODE SER O TRAMPOLIM PARA DIRECIONAR CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES PARA OS OUTROS CANAIS DIGITAIS DO SEBRAE.

PRÓXIMO PASSO É FAZER O ESTUDO DE CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO X REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS E MELHORA NA EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.

É PRECISO COMEÇAR GRANDE? NÃO!

TESTES PILOTO SÃO DE GRANDE VALIA PARA PROJETOS QUE ENVOLVEM ALTO CUSTO INICIAL.

DEVE COMEÇAR POR LOCALIDADES QUE POSSUEM MAIOR MOVIMENTO OU DEMANDA DE SERVIÇOS QUE O TOTEM SOLUCIONARIA.

OBRIGADA

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

WAVETEC, The Benefits of Self-Service Kiosks: A Business Owner's Guide, 2023. Disponível em: https://www.wavetec.com/blog/self-service/why-self-service-what-are-the-benefits/#reduction-of-paper-waste-through-digital-self-service-solutions

WAVETEC, 5 Common Types of Self Service Kiosks in 2023. Disponível em: https://www.wavetec.com/blog/self-service/5-popular-types-of-self-service-kiosks/

LINKEDIN, 5 Ways Self-Service Technology Can Improve Customer Satisfaction, 2022. Disponível em: https://www.linkedin.com/pulse/5-ways-self-service-technology-can-improve-customer-rick-smith

LINKEDIN, 5 Ways Self-Service Technology Can Improve Customer Satisfaction, 2022. Disponível em: https://www.linkedin.com/pulse/5-ways-self-service-technology-can-improve-customer-rick-smith

KIOSK marketplace, The 5 most common types of self-serve kiosks, 2022. Disponível em: https://www.kioskmarketplace.com/blogs/the-5-most-common-types-of-self-serve-kiosks/

INVESTOPEDIA, What Is a Kiosk? Definition in Retail, History, Types, and Risks

https://www.investopedia.com/terms/k/kiosk.asp#:~:text=The%20different%20types%20of%20kiosks,to%20engage%20with%20a%20company

VEJA, Brasil está entre as nações mais digitalizadas do mundo , 2022. Disponível em: https://veja.abril.com.br/tecnologia/brasil-esta-entre-as-nacoes-mais-digitalizadas-do-mundo-mostra-pesquisa

MCKINSEY,, Perspectives on retail and consumer goods. Disponível em: https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/retail/our%20insights/perspectives%20on%20retail%20and%20consumer%20goods%20number%208/perspectives-on-retail-and-consumer-goods_issue-8.pdf

FICHA TÉCNICA

Projeto: Totens de Autoatendimento
Objetivo: Avaliar a viabilidade de implementação de totem de autoatendimento no Sebrae-SP, compreender serviços e soluções com maior relevância e diferencial, compreender a jornada dos usuários de totens e levantar insights de inovação para a possível implementação dos totens na instituição.
Metodologias: Desk Research, Entrevistas em Profundidade e Workshops de Cocriação
Amostra: 1 Desk Research, 04 Experts, 06 Stakeholders, 20 Colaboradores e 28 Consumidores
Período de Coleta de Dados: 19/09/2023 à 16/10/2023
Local: Estado de São Paulo

Unidade de Gestão Estratégica
Gerente: Juliana Gazzotti Schneider
Coordenação: Carolina Fabris Ferreira - Eduardo Borba (Interino)
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Felipe Ferreira de Barros, Giovanna Raminelli, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Poletto e Pedro João Gonçalves.
Fornecedor: Imago Pesquisas

SEBRAE-SP
Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso
CEP: 01504-001 – São Paulo – SP
Homepage: www.sebraesp.com.br
Informações sobre produtos e serviços SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: 3177-4500