

02

## Análise do HelpScout

### Transcrição

Além das análises que realizamos tanto pelo Google Analytics quanto Hotjar, existem ainda outras possibilidades importantes quando pensamos em conversão. Precisamos conquistar a confiança do usuário a medida que ele navega pelo site, de forma que apresentemos um conteúdo interessante ao ponto de conseguirmos um cadastro de plano, assinatura de newsletter e assim por diante.

No site do MusicDot, buscaremos entender o que o usuário sente falta no aspecto informacional, e então sanarmos essas dúvidas e aumentar a conversão. Uma das maneiras possíveis seria analisar buscas feitas dentro do site, mas o MusicDot não possui uma caixa de busca.

A ferramenta **HelpScout** possibilita que o usuário faça buscas simples por meio de uma caixa de diálogo, além de oferecer a possibilidade de conversar com um membro da equipe do MusicDot. Essa ferramenta foi inserida temporariamente no site, trata-se de algo pago e que não pode ser mantido, mas conseguimos coletar informações preciosas que nos servirão de base para solucionar problemas de informação.

Encontramos algumas palavras-chave, como "pagamento", "certificado", "aulas de canto" e frases mais complexas como "ao se matricular, terei acesso a todos os cursos?", essas são buscas populares, em que o HelpScout conseguiu encontrar similaridades com algum artigo ou dado dentro do site MusicDot. Teremos ainda as buscas falhas, em que o HelpScout não conseguiu encontrar similaridades no site, como busca por nome de cantores e músicas, "cancelamento" e nome de instrumentos que a plataforma não oferece aulas.

Algumas informações solicitadas pelo usuário já estão disponíveis no site, mas há uma dificuldade em encontrá-las ou compreendê-las. Contudo, há de fato perguntas que não foram respondidas, como a flexibilidade no método de pagamento e políticas de cancelamento. Ainda existe a questão da faixa etária, algumas pessoas perguntaram se há uma idade mínima para realizar os cursos, esta informação também não se encontra no site. Encontraremos ainda muitas dúvidas sobre certificado, metodologia e falta de informações sobre o "Alura Língua", que apresentado como bônus em um dos planos de assinatura.