



Em parceria com a Secretaria de
Tecnologia de Belo Horizonte,
apresentamos:

Análise dos resultados do Chatbot – Cai na Folia BH



**Conversas
no ritmo
das pessoas**

Os foliões em sua maioria seguiram o Fluxo padrão construído, com o objetivo principal de encontrar informações dos blocos disponíveis

Objetivo dos usuários ao acessarem o chatbot

Foram mapeadas **52,9 Mil ações totais** entre usuários e o BOT, das quais destacamos a distribuição Categórica:

- **84,5%** das ações se enquadram na categoria **Flow**
- **4,7%** na categoria **Pesquisa - Bairro**
- **3,4%** na categoria **Pesquisa - Dia**

Dentro da categoria Fluxo, temos 112 ações de usuário mapeadas nos seguintes objetivos:

Interação chatbot	ações de navegação e conversa com o bot
Programação bloco	ações destinadas a buscar informações de agenda de blocos
Localização bloco	ações envolvendo a busca da localização de blocos e bairros
Informação bloco	ações envolvendo a busca de informações gerais de blocos
Serviços bot	ações interagindo com os serviços do bot, como criar agendamentos, enviar fotos, compartilhar com amigos, ouvir playlists...
Lista transmissão	ações interagindo com listas de transmissão

Excluindo as ações com objetivo de navegar pelos menus do chat, os objetivos mais comuns foram **Programação Bloco e Informação Bloco**, reforçando o intuito do usuário de **se informar melhor sobre os blocos disponíveis**

A presença de 4 ações de Fallback entre as 10 mais clicadas na categoria Flow revela uma oportunidade crítica de revisão no fluxo, visando melhorar a compreensão do bot e a experiência do usuário

Os serviços do BOT se consolidaram em 4º lugar como ação mais clicada no Flow, indicando interesse/curiosidade do usuário em desfrutar das funcionalidades disponíveis para além das informações de bloco. Pode-se explorar isso, incluindo por exemplo um canal de denúncia dentro do chatbot

Os usuários trocaram o maior volume de mensagens durante o Pré Carnaval, indicando que os foliões usaram a ferramenta para programarem seu carnaval

Padrões de uso do chatbot

Conseguimos identificar os seguintes padrões de uso do chatbot:

- Usuários enviaram **em média 8 mensagens por dia** ao bot
- A maior parte dos usuários trocou um **total de 11-20 mensagens**
- A taxa de **retenção média diária foi de 56%**
- Usuários enquanto interagindo com o bot demoraram em média **36 segundos para enviar uma mensagem**
- Em média os usuários **demoraram 20h** (72.000 seg) após inatividade no chat para **retornar ao bot**
- **35% dos usuários** tiveram o primeiro contato com o bot por meio de **anúncios realizados**
- **663 call-backs** do bot, representando **63,25% do total**, foram **eficazes** em **trazer o usuário de volta** ao chat

Em relação ao período de uso:

- O **pico de usuários** ativos do chatbot foi no **Dia 02 Carnaval – Sábado 10/02/2018**
- O **período com maior número de mensagens** foi durante o **Pré Carnaval**, marcando também o **segundo maior pico de usuários** ativos
- Os usuários **interagiram** com o bot majoritariamente na **parte da tarde**

As estratégias de reengajamento (call-back) e aquisição (anúncios) tiveram bom resultado.

Portanto, observa-se a oportunidade de aumentar investimentos em anúncios segmentados e testar novos gatilhos de call-back para aumentar o engajamento

Usuários que engajam tendem a interagir com ritmo constante e respostas rápidas, indicando bom design de conversação e interesse. Logo, pode-se aproveitar esse "ritmo quente" para propagar mais conteúdos que a prefeitura deseja comunicar ao folião

OBRIGADO

