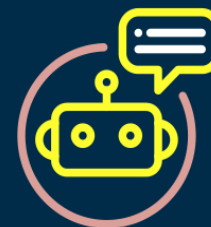

Relatório Diagnóstico
Mensagens Ativas
WhatsApp BB

CAD - Dined

Novembro/2023



Apresentação

O relatório pretende identificar quais variáveis das mensagens ativas possuem mais impacto nas notas e na quantidade de avaliações das conversas iniciadas por ativos.

Assim, apresentaremos informações sobre o desempenho de mensagens ativas considerando o número de avaliações em relação ao montante encaminhado e a nota dessas avaliações.

Realizaremos análises qualitativas e, por fim, pretendemos estabelecer diretrizes para a elaboração de um guia de melhores práticas relativas a confecção de mensagens ativas.





Metodologia – Mensagens Ativas Analisadas

Para a realização do estudo levantamos a quantidade mensagens ativas encaminhadas e as avaliações decorrentes das conversas iniciadas por essas mensagens (Relativas ao mês de outubro de 2023).

Após esse levantamento, estabelecemos um indicador do percentual de avaliações em relação ao total de mensagens encaminhadas, possibilitando ranquear as mensagens (**Mais alto 7%** ativoOpenFinancePedidoAtendimento e **Mais baixo 0,1%** ativoappinvestimento).

Por fim, selecionamos 11 das mensagens com maior percentual de engajamento e 11 com menor para a realização da análise.

Ativo	Qtd Enviada	Qtd Avaliações	Nota*	Percentual	Tipo
ativoOpenFinancePedidoAtendimento	2.053	143	4,734	7,0%	positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_despacho	5.028	318	4,935	6,3%	positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_analise	20.504	1.280	4,907	6,2%	positivo
ativo_compra_negada_cvv_2	22.359	1.084	4,794	4,8%	positivo
ativo_compensa_cheque	191.247	7.269	4,856	3,8%	positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_formalizacao	14.299	506	4,939	3,5%	positivo
ativoopfoutrasifs	35.824	1.183	4,620	3,3%	positivo
ativobemvindosegresidencial	1.414	45	4,622	3,2%	positivo
ativo_compra_negada_validade_2	137.995	4.379	4,734	3,2%	positivo
ativo_compensa_varios_cheques	42.166	1.227	4,887	2,9%	positivo
AtivoSegurancaCompraCartao	42.222	1.177	4,442	2,8%	positivo
ativoapolicesegpravida	791.181	1.119	4,458	0,1%	negativo
ativo_conta_digital_pendencia	76.544	103	3,068	0,1%	negativo
ativoinvestimentoencendotitulosprivados	755	1	2,000	0,1%	negativo
ativocarteirabaixarapp	417.064	505	4,265	0,1%	negativo
ativoinfanciaevida	908.134	873	4,425	0,1%	negativo
ativompeweek2023pf	3.390.486	2.852	4,214	0,1%	negativo
ativoautorizacaosicor	13.638	11	3,550	0,1%	negativo
ativooopensumaw23	70.222	54	4,150	0,1%	negativo
ativoooutubrorosaseg2023	341.838	232	4,310	0,1%	negativo
ativocontadigitald20	115.438	66	3,478	0,1%	negativo
ativoappinvestimentos	1.546.166	879	4,213	0,1%	negativo

Na tabela acima é possível notar que algumas mensagens ativas classificadas como negativas apresentam média acima 4,20, isso acontece por que possuem um percentual de avaliações baixo (**Percentual** = a relação entre a quantidade de avaliações / quantidade enviada de mensagens ativas.)



Metodologia - Variáveis analisadas

Após análise dos componentes e tipos de mensagens ativas, elencamos 5 variáveis para a realização do estudo. O Objetivo dessa análise é identificar concentrações nos dois polos opostos e, assim, estabelecer alguns norteadores de melhores práticas para a elaboração de mensagens Ativas.

Variáveis:

- 1) Somente deeplink**
- 2) Presença ou não de botões**
- 3) Presença ou não de botão do tipo “AGORA NÃO”**
- 4) Complementam um processo de atendimento**
- 5) Possuem fluxo**



1) Somente deeplink:

A maioria das mensagens do Bot que possuem apenas deeplink são avaliadas negativamente.

Podemos levantar algumas hipóteses, como insegurança ao ser redirecionado, preferência por informações mais claras e objetivas ou que agreguem algum valor, serviço ou atendimento.

Os ativos que não possuem apenas o deeplink possuem mais avaliações positivas.

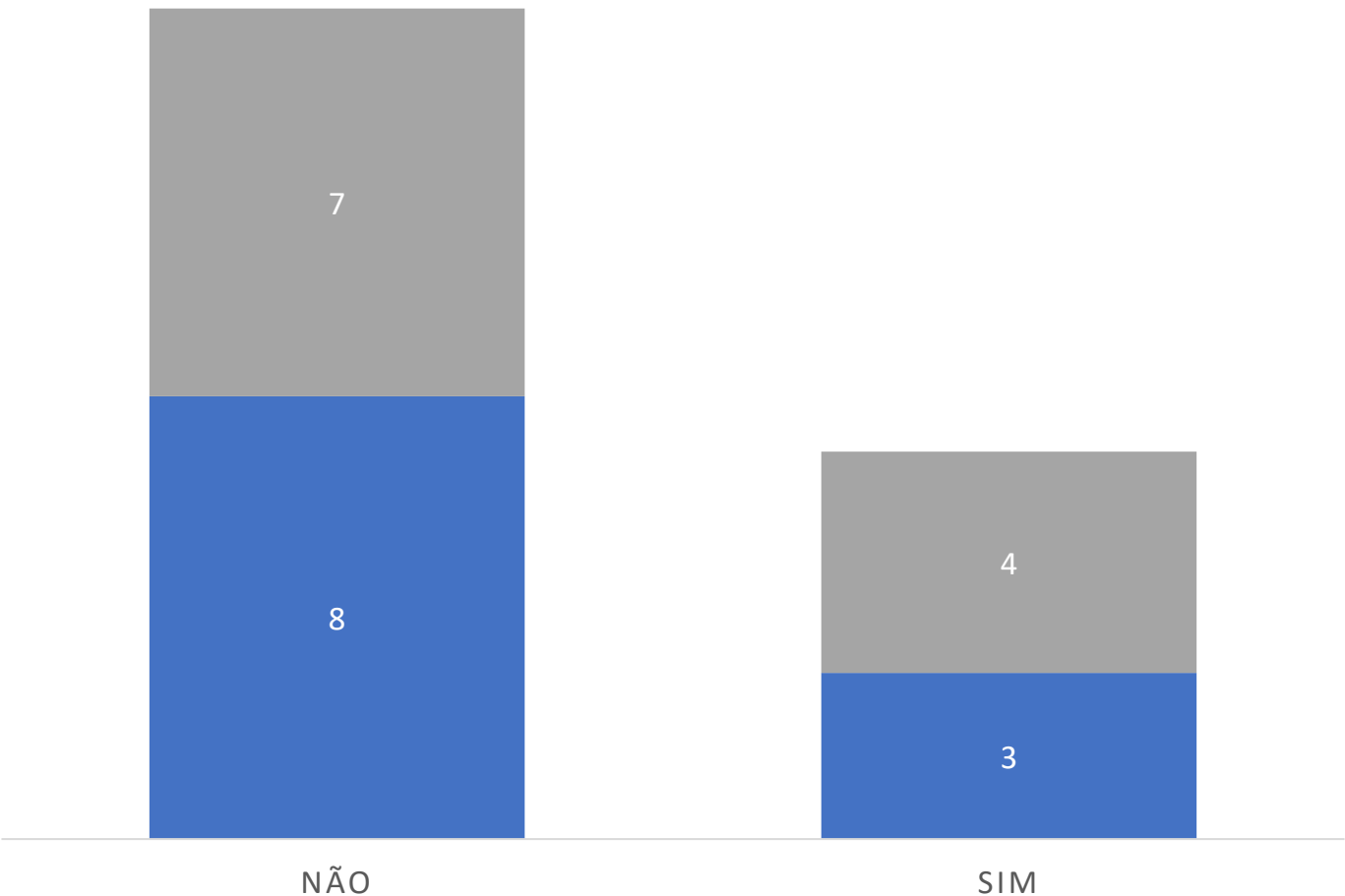
Sugestões de melhoria:

Apesar do baixo número de observações. A análise indica que a presença de apenas deeplink não é tão favorável para uma avaliação positiva.

Benchmark – como o mercado atua.

SOMENTE DEEPLINK

■ Positivo ■ Negativo

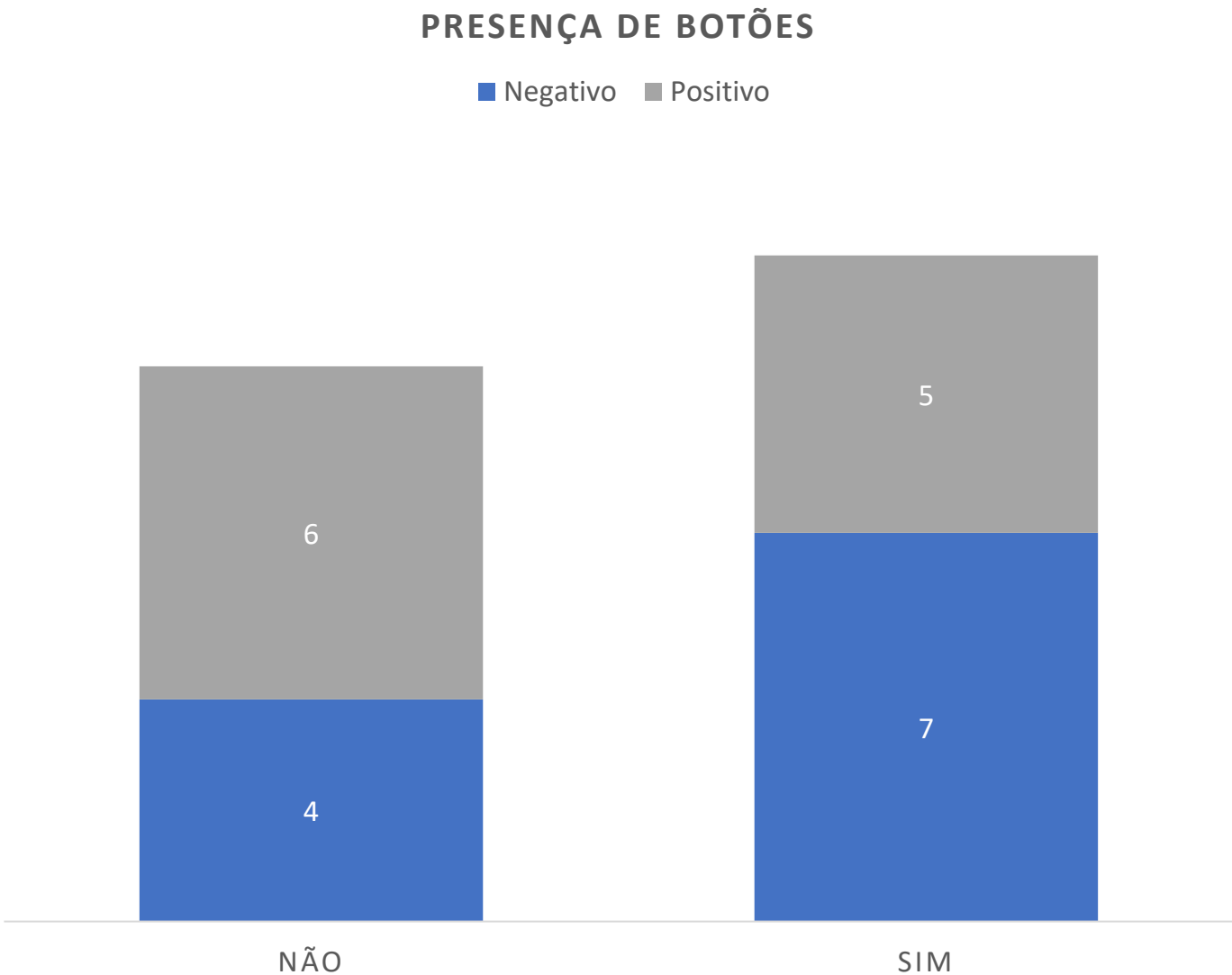




2) Presença ou não de botões:

Apesar da maioria das mensagens que possuem botões serem avaliadas negativamente, a diferença para as avaliadas positivamente é muito pequena, indicando que, possivelmente, esse fator não seja determinante para o sucesso de um ativo.

Sugestões de melhoria: Para as mensagens que possuem botões, considere revisar a interface do botão para garantir que seja intuitiva e fácil de usar. Além disso, certifique-se de que os botões estão levando a resultados úteis e relevantes





3) Presença ou não de botão do tipo “AGORA NÃO”

Todas as mensagens do Bot analisadas que possuem o botão “agora não” são avaliadas positivamente. Isso pode indicar que os usuários acham útil ter a opção de adiar uma ação ou decisão.

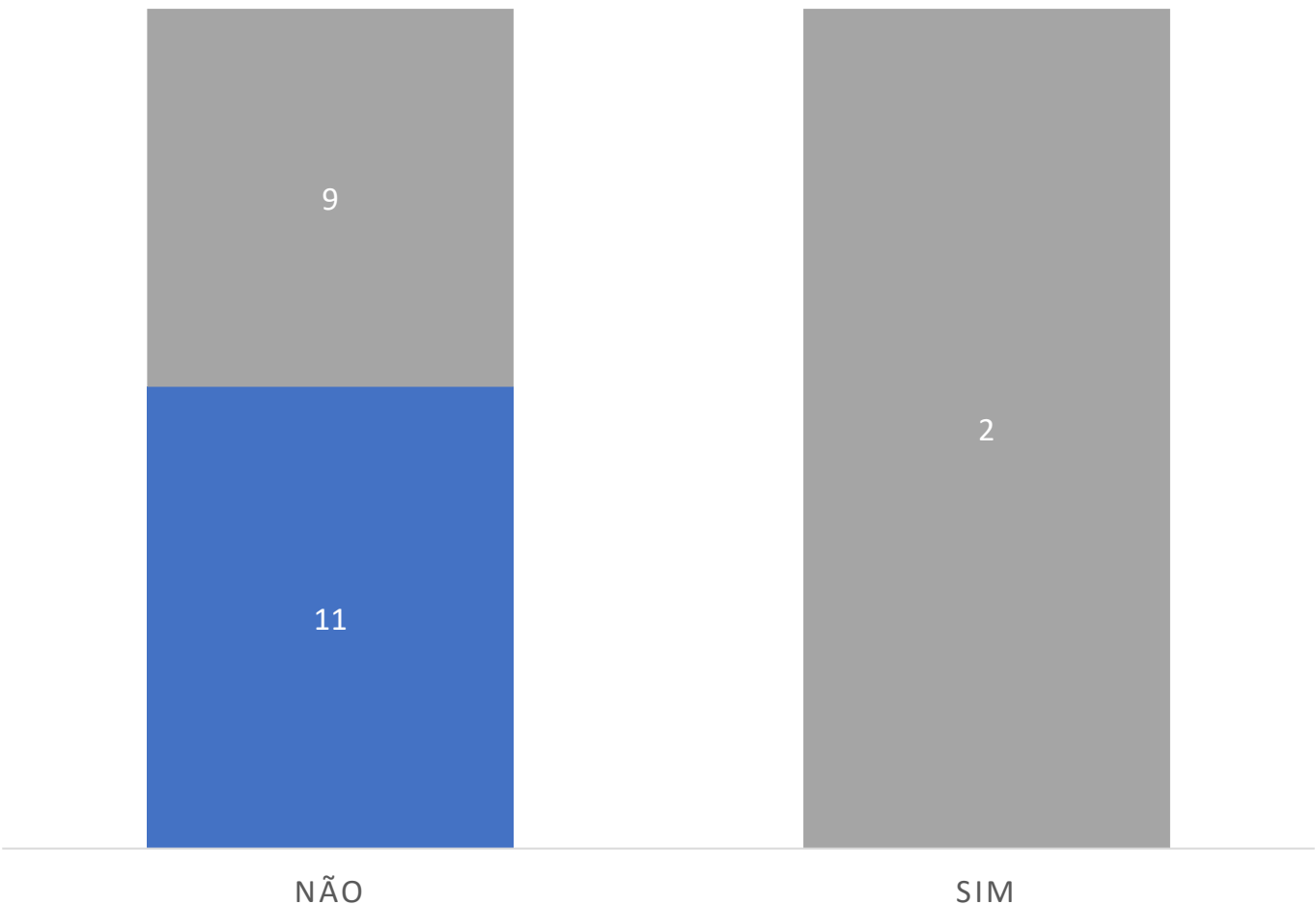
As mensagens que não possuem botões “AGORA NÃO” têm uma distribuição mais equilibrada de avaliações positivas e negativas. Isso pode indicar que a eficácia dessas mensagens depende mais do conteúdo específico do que da mensagem

Sugestões de melhoria: Para as mensagens que não possuem o botão “agora não”, considere se a adição do botão poderia melhorar a experiência do usuário.

Por exemplo, se os usuários frequentemente precisam interromper ou adiar uma ação, a adição do botão “agora não” pode ser benéfica.

PRESENÇA DE BOTÃO AGORA NÃO

■ Negativo ■ Positivo





4) Complementam um processo de atendimento

A maioria das mensagens do Bot que oferecem um serviço ou atendimento são avaliadas positivamente. Isso pode indicar que os usuários acham útil quando o Bot é capaz de levar a uma conclusão ou resultado.

São aqueles em que o cliente está realizando a contratação de um produto/serviço (Ex: ativo_jornada_parceiro_agro_despacho) ou está consumindo um produto/serviço do Banco que necessita de uma ação do mesmo (ativo_compensa_cheque, ativo_compra_negada_cvv_2) ou iniciou um processo do Banco em outro canal e está concluindo pelo Bot (ativoOpenFinancePedidoAtendimento).

Sugestões de melhoria:

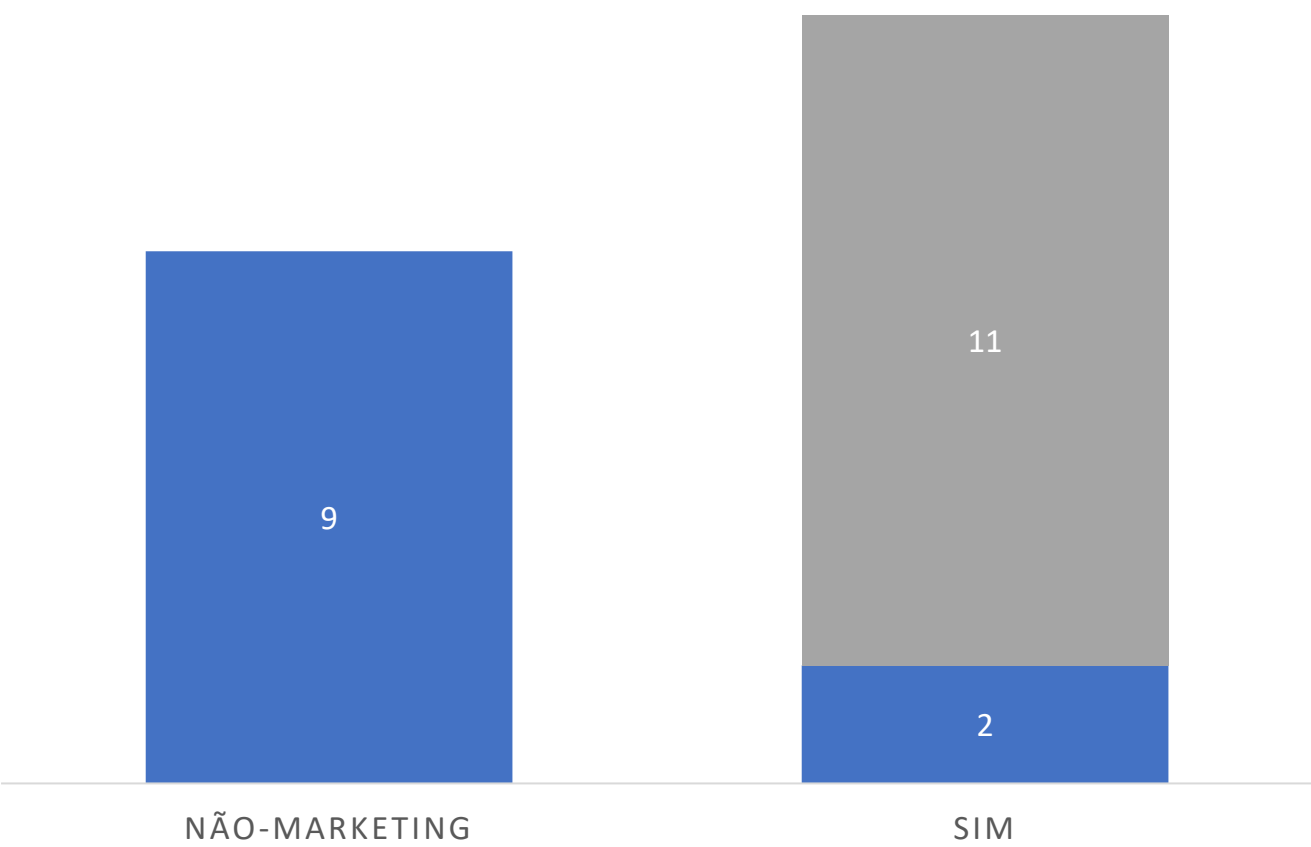
Para as mensagens que não oferecem atendimento (ou seja, são mensagens de marketing), pondere se a inclusão de um fluxo de atendimento poderia melhorar a experiência e engajamento do usuário.

Por exemplo, se os usuários frequentemente precisam de mais informações após receber uma mensagem de marketing, a adição de um fluxo de atendimento pode ser benéfica.

Considere a possibilidade de personalizar as mensagens do com base nas preferências ou no comportamento do usuário.

COMPLETAM PROCESSO ATENDIMENTO

■ Negativo ■ Positivo





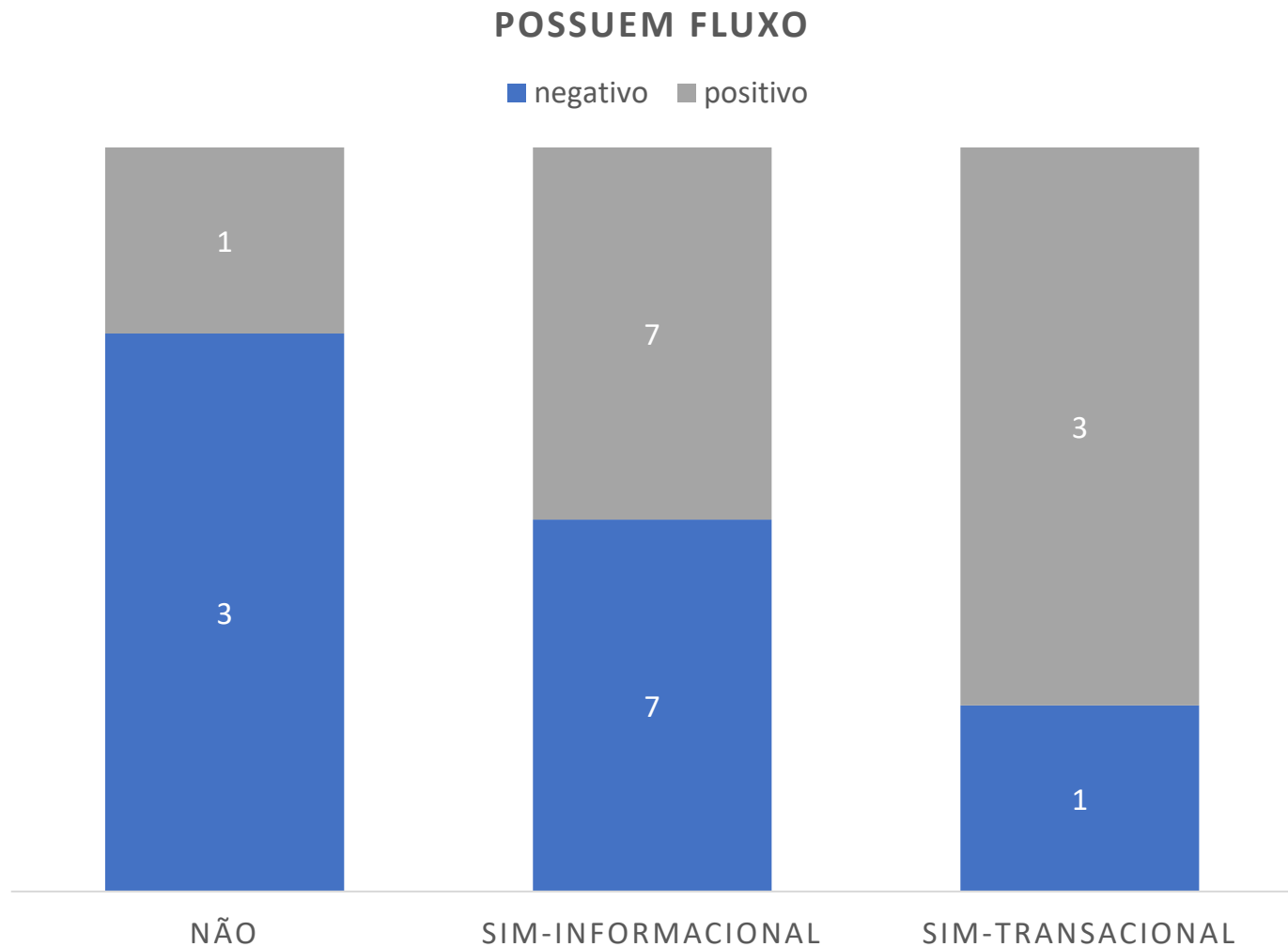
5) Possuem fluxo

O fluxo informacional é o mais utilizado, isso pode sugerir que o conteúdo informacional do BOT BB é maior do que o conteúdo transacional, indicando a necessidade de desenvolvimento de novas transações.

O fluxo transacional tem menos interações, mas a proporção de feedback positivo para negativo é maior (3:1) em comparação com o fluxo informacional (1:1) e sem fluxo (1:3).

Já as mensagens sem fluxo tem a maior proporção de feedback negativo.

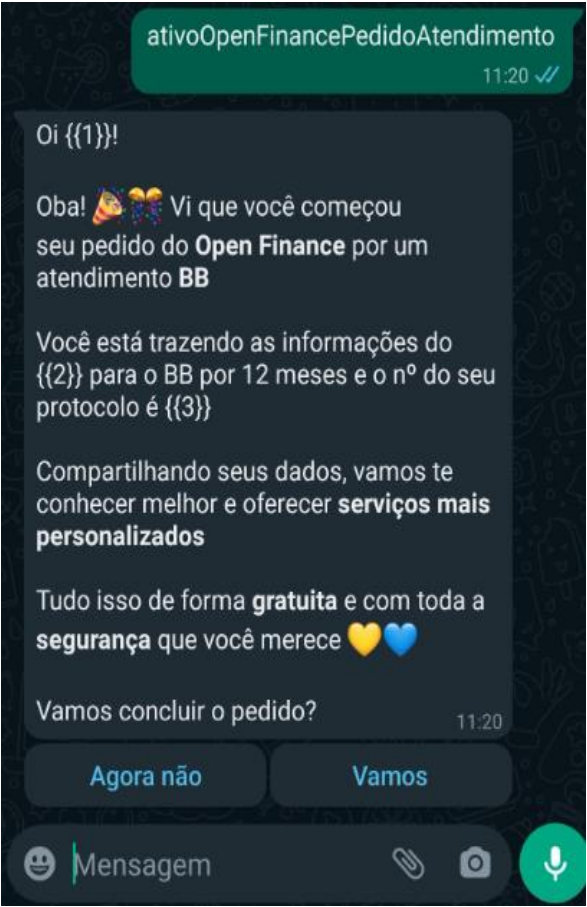
Sugestões de melhoria: Expandir o fluxo transacional: O fluxo transacional tem uma proporção maior de feedback positivo, então pode ser benéfico expandir esse fluxo ou replicar suas características bem-sucedidas em outros fluxos





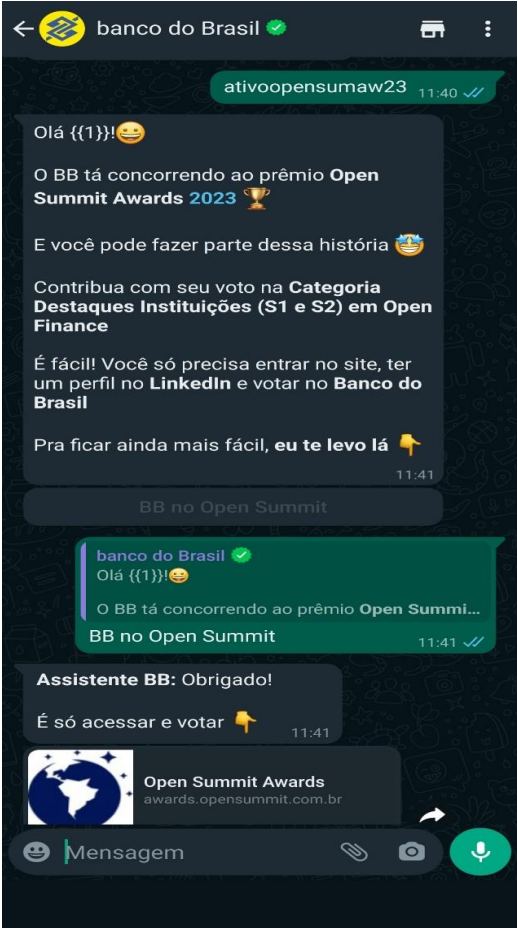
Exemplo de Mensagem “Positiva”.

A Mensagem abaixo que possui botão “Agora Não”, possui um bom percentual de avaliações e ótima nota.



Exemplo de Mensagem “Negativa”

A Mensagem abaixo não complementa o atendimento sendo apenas um fluxo de marketing





Considerações Finais:

Tendo em vista as características analisadas, podemos concluir que um ativo com alto engajamento e boa nota **(positivo)** possui as seguintes características:

- * Complementa um processo de Atendimento
- * Possui fluxo
- * E o botão “Agora Não”, pode influenciar positivamente no engajamento/nota

Já um ativo com baixo engajamento e/ou nota **(negativo)**, possui as seguintes características:

- * Não complementa um processo de Atendimento
- * Não possui fluxo
- * E, geralmente, possui apenas um deeplink