



# TESTE

30/04/2024 A 03/06/2024



## Teste A/B – Flows – Teste no login (saldo conta corrente)

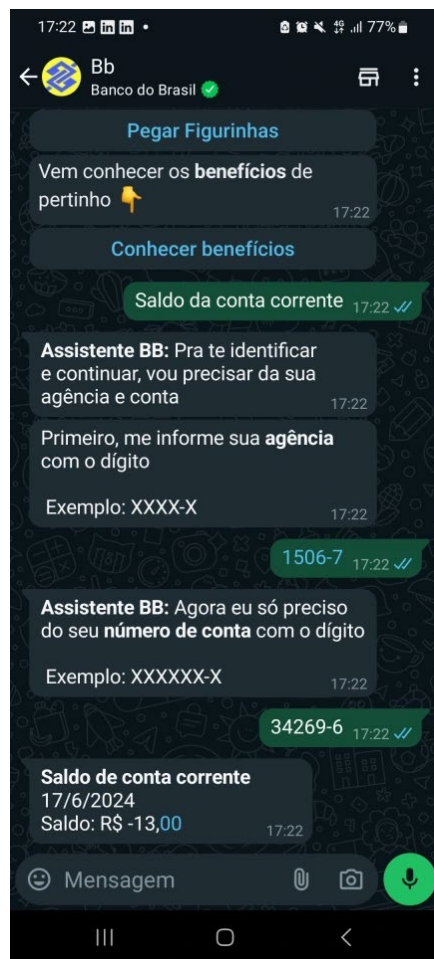
Testar a hipótese de que a utilização do Flows no login melhora a experiência do usuário e aumenta o sucesso de autenticação no canal



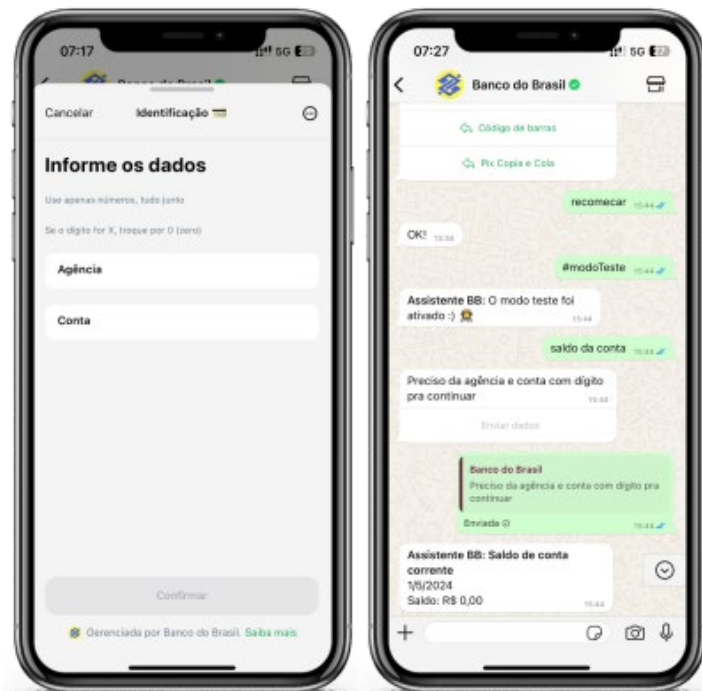
# Cenários



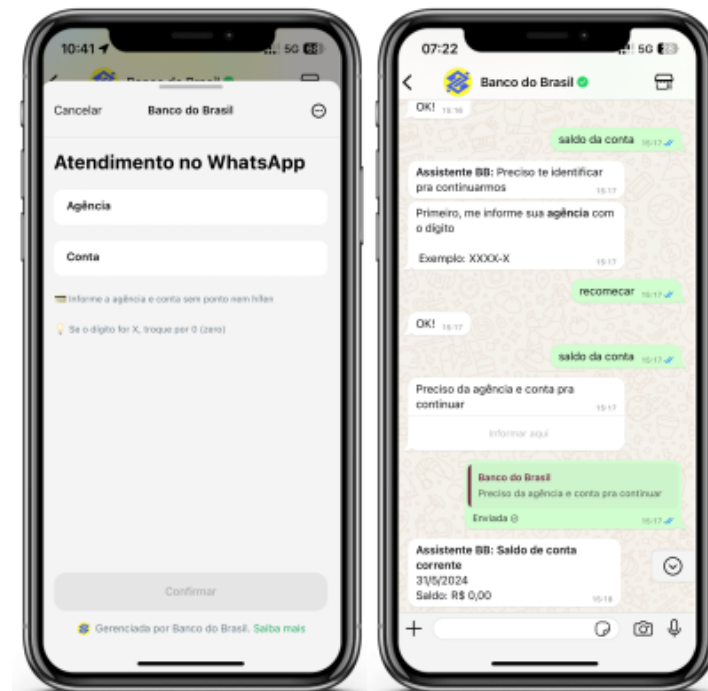
CENÁRIO A  
(Login na conversa)



CENÁRIO B  
(Login no Flows - teste 1)



CENÁRIO C  
(Login no Flows - teste 2)





# Detalhamento



Testes de Experimentação

Experimento realizado em duas fases

1ª fase de 30 de abril a 8 de maio

CENÁRIO A  
(Login na conversa)



50%

CENÁRIO B  
(Login no Flows - teste 1)



50%

2ª fase de 28 de maio a 3 de junho

CENÁRIO A  
(Login na conversa)



50%

CENÁRIO C  
(Login no Flows - teste 2)



50%



# Detalhamento



Como é o fluxo:

O usuário solicita a transação de saldo e é apresentada a bolha de CTA para abrir o flows



Atualmente após preenchimento na tela do Flows **o sistema não valida no próprio formulário**, ele volta para o diálogo e aciona uma transação de validação de agencia e conta.

Quando os dados estão inválidos o bot informa ao usuário o erro e pergunta se o usuário quer tentar novamente. Em resposta positiva, oferece o Flows novamente

Em caso de sucesso, o bot apresenta a transação

Hashs Avaliadas

Login com formulário:

257d0201-f29f-4e59-bce5-a3bba895f569

Login na conversa:

2a150c1e-d53d-4f6c-a083-2a5f1ff5face

Sucesso na TRN\_LOGIN:

3ed839c5-236d-48d1-a7ad-361f11112699



# Resultados



1ª fase de 30 de abril a 8 de maio

## Cenário A (Login na conversa)

Tipo <input type="button" value="v"/>	Soma de qtd_usu
Entrada	5.965
Final	4.839

<b>Sucesso</b>	81,1%
----------------	-------

## Cenário B (Login no Flows - teste 1)

Tipo <input type="button" value="v"/>	Soma de qtd_usu
Entrada	5.924
Final	4.450

<b>Sucesso</b>	75,1%
----------------	-------

2ª fase de 28 de maio a 3 de junho

## Cenário A (Login na conversa)

Tipo <input type="button" value="v"/>	Soma de qtd_usu
Entrada	5.119
Final	4.149

<b>Sucesso</b>	81,1%
----------------	-------

## Cenário C (Login no Flows - teste 2)

Tipo <input type="button" value="v"/>	Soma de qtd_usu
Entrada	5.255
Final	3.855

<b>Sucesso</b>	73,4%
----------------	-------



# Conclusões



Nos períodos testados, em ambos cenários, a jornada conversacional (sem o flows) teve a maior % de sucesso no login

Devido a ser uma nova funcionalidade, acreditamos houve estranhamento e isso gerou o resultado negativo

Um ponto de melhoria que podemos implementar, mas depende de desenvolvimento técnico, é a validação no próprio formulário do Flows. Esse fluxo vai melhorar a experiência do usuário, onde ele vai receber um retorno de sucesso ou erro na própria tela, assim evitando que seja direcionado a vários pontos de contato diferentes durante uma mesma jornada

Outro teste relevante é colocar uma imagem do logo do banco para passar mais credibilidade na jornada

Entendemos que é necessário avançar com os testes e expandir os casos de uso e principalmente explorar os recursos de validação no próprio formulário para melhorar a experiência do usuário