



TESTE

06/12/2023 A 17/12/2023



Teste A/B – Alteração no Anything else

O objetivo do teste era melhorar a experiência dos usuários que caíam na resposta de Anything else



Introdução



Esse nó de Anything else é pra onde o usuário vai quando o Assistente Virtual não identifica nenhuma resposta em potencial à partir do input que o cliente deu. No terceiro acesso ao nó o bot sugere o transbordo para o atendimento humano

Período de comparação

1ª fase de 06/12 a 10/12

2ª fase de 13/12 a 17/12



Cenários



CENÁRIO 1 (Antigo)

Não entendi muito bem 😞

Por favor, fale de outra forma o que você precisa 😊

9:41

Na 2ª tentativa

Não entendi muito bem 😞

Por favor, fale de outra forma o que você precisa 😊

9:41

Na 3ª tentativa

Poxa, não consegui entender

9:41

Desculpe, sou um assistente virtual e ainda estou aprendendo

9:41

Quer falar com uma pessoa da equipe de atendimento?

9:41

Sim

Não

CENÁRIO 2 (Novo)

Desculpe, não entendi muito bem 😞

9:41

Vamos tentar de novo

Reescreva em poucas palavras o que você precisa ou escolha uma das opções do **menu principal** 📌

9:41

[Menu principal](#)

Na 2ª tentativa

Desculpe, não entendi muito bem 😞

9:41

Vamos tentar de novo

Reescreva em poucas palavras o que você precisa ou escolha uma das opções do **menu principal** 📌

9:41

[Menu principal](#)

Na 3ª tentativa, oferece transbordo

Poxa, ainda não consegui entender

9:41

Desculpe, sou um assistente virtual e ainda estou aprendendo 🤖

9:41

Quer falar com uma pessoa da equipe de atendimento?

9:41

Sim

Não

Lista do botão "Menu Principal"

[Menu principal](#)

X Menu principal

Empréstimo
Contratar crédito no Whatsapp

Cartões
Consulta e alteração de limite, vencimento, fatura, pagamento, rastreio

Shopping BB
Compra de Gift Cards, Cashback em lojas e muito mais

Pix
Cadastrar e Consultar Chave, Enviar, Receber e Extrato

Extratos
Consulta de Extratos

Saldos
Consulta de Saldos

Dívidas
Renegociação e 2ª via de boleto

Investimentos
Aplique seu dinheiro com o BB

Open Finance
Trazer meus dados

Seu negócio ou empresa
Falar sobre sua empresa ou negócio

Toque para selecionar um item



Resultados



CENÁRIO 1 (Antigo)

06/12 A 10/12	
ACESSO PRIMEIRA VEZ ANYTHING	54.450
INTERAÇÃO APÓS PRIMERO ANYTHING	20.447
ACESSO SEGUNDA VEZ JORNADA ANYTHING	10.899
ACESSOU NÓ DE TRANSBORDO	2.938
PROPORÇÃO SEGUNDO X TRANSBORDO	26,96%

Input	Qtd	%
Empréstimo	482	2,36%
Fatura	376	1,84%
BARCODE_ERROR	314	1,54%
OP_LOGIN_WA	296	1,45%
#cartaonozap sd c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	265	1,30%
3	252	1,23%
Pix	185	0,90%
Saldo	182	0,89%
Formato de arquivo não suportado pelo BB	141	0,69%
Sim	128	0,63%

Top 10 inputs dos usuários após o primeiro anything else

Input usuário	Qtd	%
Não	510	4,68%
3	197	1,81%
1	152	1,39%
Desculpe, Poderia responder 1 ou 2	144	1,32%
5	137	1,26%
Saber mais	132	1,21%
verMais2menu	102	0,94%
2	70	0,64%
Código	60	0,55%
0	50	0,46%

Top 10 inputs usuários após o segundo anything else

CENÁRIO 2 (Novo)

13/12 A 17/12	
ACESSO PRIMEIRA VEZ ANYTHING ELSE	43.244
INTERAÇÃO APÓS PRIMERO ANYTHING	20.870
ACESSO SEGUNDA VEZ ANYTHING ELSE	7.105
ACESSOU NÓ DE TRANSBORDO	1.707
PROPORÇÃO SEGUNDO X TRANSBORDO	24,03%

Input	Qtd	%
#cartaonozap any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	5.802	27,80%
contratar empréstimo any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	2.500	11,98%
Dívidas any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	1.417	6,79%
Consultas any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	1.264	6,06%
Pix any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	899	4,31%
OP_LOGIN_WA	227	1,09%
Desculpe, Poderia responder 1 ou 2	189	0,91%
Open finance any c0610253-25df-4fa3-8e05-1855ef8c8d05	177	0,85%
BARCODE_ERROR	174	0,83%
#PJ_8d1e1b6a-d612-4a77-81ff-d1d559795188	149	0,71%

Top 10 inputs dos usuários após o primeiro anything else

Input usuário	Qtd	%
Desculpe, Poderia responder 1 ou 2	485	6,83%
Não	352	4,95%
1	98	1,38%
5	86	1,21%
Saber mais	63	0,89%
nao	58	0,82%
2	55	0,77%
3	47	0,66%
TIMEOUT_SLOT	33	0,46%
0	33	0,46%

Top 10 inputs usuários após o segundo anything else



Conclusões



Entendemos que o teste foi um sucesso e atingiu o objetivo proposto.

O input seguinte dos usuários que caíram pela primeira vez no Anything else foi majoritariamente algum input da nova lista, assim validando o objetivo de ajudar o usuário a se localizar após algum input inconclusivo

Outro ponto identificado foi a presença de outros bots nessa jornada, assim “suja” um pouco os números

O teste também foi efetivo para melhorarmos a curadoria desse nó, onde foi possível identificar alguns pontos de ajuste em jornadas que não eram pra entrar