



TESTE

26/03/2024 A 03/04/2024



Teste A/B – Feedback 1 a 5 no Assistente Virtual BB com Estrelas

Testar a hipótese de que a utilização de estrelas e lista pedido de Feedback (1-5) no feedback aumenta o engajamento e a nota do canal



Cenários



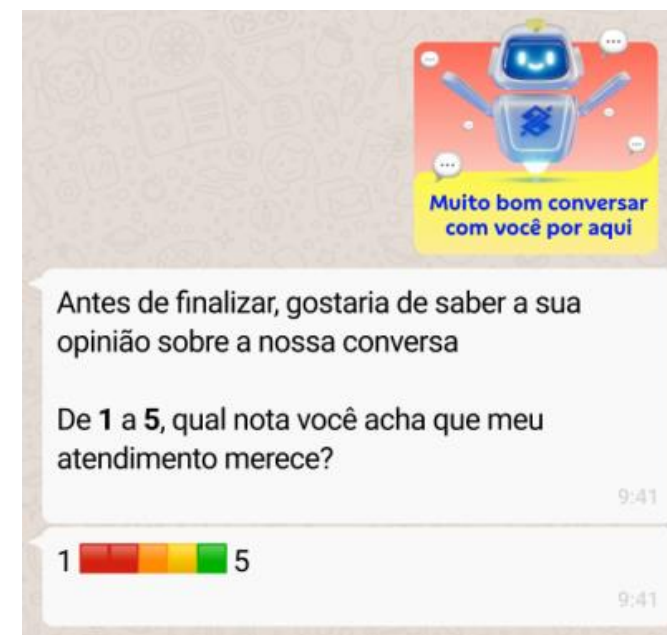
CENÁRIO A



CENÁRIO B (Figurinha sem emoji)



CENÁRIO C (Padrão)





Detalhamento



Testes de Experimentação

1º) Experimento realizado durante uma semana, aproximadamente, com os usuários que acessaram as jornadas de Consentimento Open Finance, Consultar saldo da conta

Período 26/02/2024 a 03/03/2024

CENÁRIO A



30%

CENÁRIO B



30%

CENÁRIO C
(Padrão)



40%

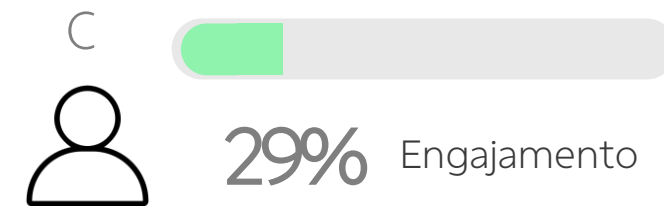
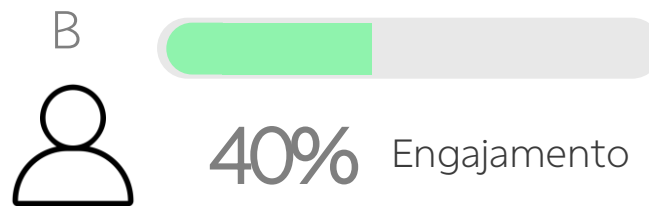
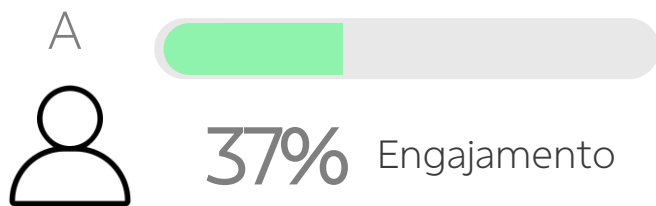
Hashs Avaliadas

TRN_transacao_consentimento_open_finance_Whatsapp_sucesso_erro
UUID/Hash: 35d95b89-1628-4814-9f43-1639a79aeeed

TRN_transacao_saldo_de_conta_corrente_WhatsApp
UUID/Hash: d7eaca04-639c-11ea-bff3-005056924583



Resultados



Nota	Qtd			Nota	Qtd	%		Nota	Qtd	%
5	3305	80,7%		5	3015	74,3%		5	4138	80,9%
4	354	8,6%		4	545	13,4%		4	457	8,9%
3	150	3,7%		3	205	5,1%		3	178	3,5%
2	64	1,6%		2	82	2,0%		2	57	1,1%
1	222	5,4%		1	211	5,2%		1	282	5,5%
Nota Média	4,58			Nota Média	4,50			Nota Média	4,59	
Qtd Total	4095			Qtd Total	4058			Qtd Total	5112	
Engajamento	37%			Engajamento	40%			Engajamento	29%	



Conclusões



No período testado, o cenário A foi o que obteve o melhor engajamento e o cenário B com a menor nota

Ficou destacado que quando nós facilitamos e demonstramos mais opções de notas, os usuários tendem a dar mais notas intermediárias, assim reduzindo a o valor absoluto da nota de feedback