

Teste A/B - Redução de etapas antes do transbordo vindo do Anything Else

O objetivo do teste era diminuir o atrito dos usuários que caíam **na resposta de Anything else e depois solicitam transbordo**





A regra padrão de acionamento é que no terceiro acesso o bot indique o atendimento humano. Testamos a redução dessa quantidade para 2 acessos antes de indicar o transbordo

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

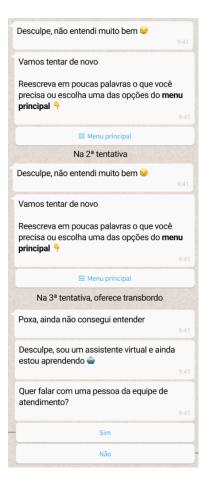
Período de comparação

22/01 a 28/01 (primeira etapa antes da alteração) 29/01 a 04/02 (pós alteração)

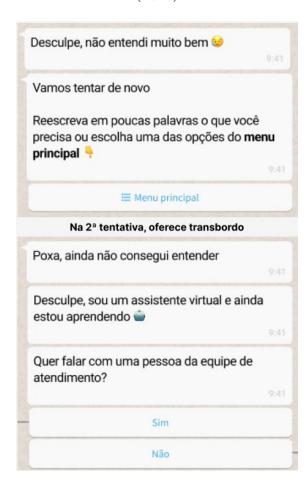




CENÁRIO 1 (Antigo)



CENÁRIO 2







CENÁRIO 1 (Antigo)

| Dia | qtd_transbordo | qtd_anything | %_Transbordo |
|------------|----------------|--------------|--------------|
| 2024-01-22 | 2.002 | 23.381 | 8,6% |
| 2024-01-23 | 1.882 | 22.559 | 8,3% |
| 2024-01-24 | 1.861 | 23.023 | 8,1% |
| 2024-01-25 | 1.745 | 21.762 | 8,0% |
| 2024-01-26 | 1.728 | 21.153 | 8,2% |

CENÁRIO 2 (Novo)

| Dia | qtd_transbordo | qtd_anything | %_Transbordo |
|------------|----------------|--------------|--------------|
| 2024-01-29 | 2.175 | 22.392 | 9,7% |
| 2024-01-30 | 2.454 | 23.727 | 10,3% |
| 2024-01-31 | 2.569 | 24.792 | 10,4% |
| 2024-02-01 | 2.537 | 25.043 | 10,1% |
| 2024-02-02 | 4.778 | 35.306 | 13,5% |





Entendemos que o teste ocorreu conforme esperado, porém os resultados não foram positivos

Ocorreu um aumento considerável no transbordo, portanto resolvemos voltar como era antes