



TESTE

17/11/2024 A 13/12/2024



Payments – Fatura do Cartão

Objetivo: Entender o impacto do Payments na coleta de Fatura do Cartão
pelo WhatsApp



Detalhamento



Objetivo: Avaliar o desempenho do chatbot do WhatsApp do Banco do Brasil utilizando o método Payments para obtenção do código Pix para pagamento de faturas.

O que é o Payments do WhatsApp? Payments é uma funcionalidade do WhatsApp que permite transações financeiras, como pagamentos e transferências, diretamente através do aplicativo. Desenvolvido pela Meta, ele facilita a movimentação financeira de forma rápida e segura, integrando-se a plataformas bancárias.

Período de Teste: 27/11/2024 a 13/12/2024

Cenários Analisados:

- **Cenário 1:** Fatura Fechada

Teste A: Uso do método tradicional para obtenção do QR Code Pix.

Teste B: Uso do método Payments, aplicado a um grupo de usuários selecionados, para obtenção do QR Code Pix.

- **Cenário 2:** Fatura Aberta

Teste A: Uso do método tradicional para obtenção do QR Code Pix.

Teste B: Uso do método Payments, aplicado de forma limitada a um conjunto de clientes, para obtenção do QR Code Pix.



Detalhamento e Resultados

Resultados do Cenário 1 – Fatura Fechada

Teste A (Sem Payments): Utilizou-se o método tradicional, onde os usuários acessam o QR Code Pix através do chatbot sem a integração do Payments. Este processo foi mantido para a maioria dos usuários durante o período de teste

Nota Média: 4,72

Principais Comandos Pós-Interação:

- O gatilho *op_encerramento_conversa* foi acionada em 82,97% dos diálogos. Esta tag inclui o encaminhamento para o feedback do chatbot, que é acionado após latência de 90 segundos depois do encerramento de um atendimento.
- 4,32% dos usuários usaram a opção de copiar e colar o código Pix para pagamento.

Input Posterior	Qtde.	%
op_encerramento_conversa	1057	82,97%
pixcopiaecolapagarfaturaviapix	55	4,32%
codigo de barras da fatura	11	0,86%
agora nao	11	0,86%
ok	8	0,63%
2	7	0,55%
barcode_error	6	0,47%
oi	5	0,39%
consultar a fatura do cartao	5	0,39%
1	5	0,39%

Nota	Qtde.
1	10
2	6
3	3
4	35
5	302
Total Geral	356
Nota Média	4,72

Teste B (Com Payments): Implementação do método Payments para obtenção de QR Codes, disponível para um grupo restrito de usuários, permitindo um processo mais automatizado e integrado.

Nota Média: 4,75

Principais Comandos Pós-Interação:

- Houve uma leve diminuição nas opções de encerramento de conversa (78,58%).
- A opção de copiar e colar o código Pix aumentou ligeiramente para 4,84%.

Input Posterior	Qtde.	%
op_encerramento_conversa	910	78,58%
pixcopiaecolapagarfaturaviapix	56	4,84%
ok	17	1,47%
oi	10	0,86%
pagar fatura	9	0,78%
1	6	0,52%
2	5	0,43%
pix	5	0,43%
obrigada	5	0,43%
consultar codigo pix copia e cola da fatura	4	0,35%
agora nao	4	0,35%

Nota	Qtde.
1	8
2	5
3	2
4	28
5	274
Total Geral	317
Nota Média	4,75



Detalhamento

Resultados do Cenário 2 – Fatura Aberta

Teste A (Sem Payments): Método tradicional empregado, os usuários acessaram o QR Code Pix sem o uso do Payments. Este cenário foi executado para avaliar a eficiência do método atual.

Nota Média: 4,39

Principais Comandos Pós-Interação:

- 77,02% dos usuários receberam o gatilho *op_encerramento_conversa*, que inclui o encaminhamento para a solicitação de feedback do chatbot, enviada após a latência de 90 segundos depois do encerramento de um atendimento.
- Outros comandos, como consultar fatura ou pedir código de barras, tiveram menor utilização, cada um com cerca de 1,09%.

Teste B (Com Payments): Aplicação do método Payments, fornecendo QR Codes via WhatsApp para um grupo selecionado. Objetivou-se verificar melhorias no fluxo de pagamentos.

Nota Média: 4,53

Principais Comandos Pós-Interação:

- Houve uma redução no uso da opção de encerramento de conversa (73,51%).
- Acesso a informações da fatura e consulta de códigos aumentaram marginalmente.



Input Posterior	Qtde.	%
op_encerramento_conversa	915	77,02%
oi	13	1,09%
codigo de barras da fatura	13	1,09%
consultar a fatura do cartao	13	1,09%
2	11	0,93%
fatura	11	0,93%
1	9	0,76%
pagar fatura	7	0,59%
falar com atendente	7	0,59%
mes passado	7	0,59%

Nota	Qtde.
1	29
2	6
3	10
4	17
5	220
Total Geral	282
Nota Média	4,39

Input Posterior	Qtde.	%
op_encerramento_conversa	791	73,51%
consultar a fatura do cartao	21	1,95%
oi	15	1,39%
codigo de barras da fatura	14	1,30%
2	11	1,02%
ok	11	1,02%
pagar fatura	7	0,65%
mes passado	7	0,65%
fatura	7	0,65%
1	6	0,56%

Nota	Qtde.
1	17
2	3
3	7
4	14
5	182
Total Geral	223
Nota Média	4,53



Cenários



COBRANÇA QRCodePix_ CARTAO07933...

Fatura

Quantidade: 1

Pagar com



Total **R\$ 1.333,32**

Aqui está o código Pix da sua fatura

9:41

 Copiar Código Pix

💰 Valor da fatura: R\$ 1.333,32

🕒 Vencimento: 20/12/2024

Ao **pagar** com o **Pix**, seu **limite** **retorna na hora!**

9:41



Conclusões



Análise Geral dos Cenários: A implementação do método Payments mostrou uma **leve melhora nos índices de satisfação dos usuários**. Em ambos os cenários, a **nota média aumentou** quando o método Payments foi integrado, indicando uma experiência de usuário possivelmente mais fluida e eficiente.

Impacto nos Usuários: Os usuários que tiveram acesso ao método Payments relataram uma **experiência mais satisfatória**, conforme refletido nas notas médias superiores nos testes B de ambos os cenários.

Observações Adicionais: Não foram observadas mudanças significativas na curadoria durante a avaliação dos testes, sugerindo que o método Payments pode ser um complemento eficaz sem necessidade de ajustes adicionais significativos.



Considerações Finais



Comparação e Recomendação: Em termos de satisfação do usuário e eficiência, o método Payments mostrou-se uma opção superior. A ligeira melhoria nas notas médias indica que os usuários **gostaram da integração simplificada**, o que sugere que o método Payments deve ser considerado para uma adoção mais ampla.

Benefícios Potenciais: Além de **aumentar a satisfação do usuário**, o método Payments **pode otimizar o tempo e reduzir a necessidade de interações** adicionais para concluir transações financeiras.

Próximos Passos: Considerar a **expansão do uso do método Payments para todas as transações de fatura** e avaliar a possibilidade de **integrar esta funcionalidade para outros serviços** disponíveis no chatbot do Banco do Brasil.