

Teste A/B - Alteração no Anything else

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





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

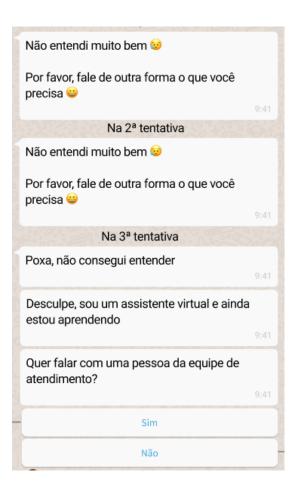
Período de comparação

1^a fase de 06/12 a 10/12 2^a fase de 13/12 a 17/12

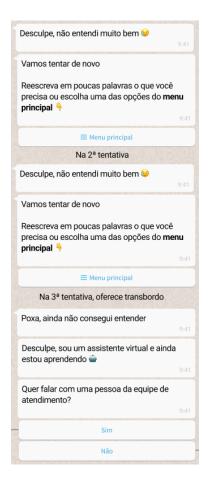




CENÁRIO 1 (Antigo)



CENÁRIO 2 (Novo)



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	0
Shopping BB Compra de Gift Cards, Cashback em lojas e muito mais	0
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	





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	+ 1	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%
ver Mais 2 menu		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%





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 "sujando" 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