



# TESTE

22/07/2024 A 30/07/2024



# Teste A/B – Feedback no Assistente Virtual BB (Ajudou ou Não Ajudou)

Fase 1: Aumentar a quantidade de clientes que avaliam as conversas e estabelecer um indicador de resolutividade das respostas

Fase 2: Replicar o teste com controle do registro de avaliação separado por jornada de origem



# Cenários



Pergunta de avaliação em duas etapas:

## Feedback atual



## Feedback Experimento 1





# Detalhamento



Fase 1:

Nos 9 dias de experimento (22 a 30 de julho de 2024), a nova abordagem de avaliação foi apresentada :





# Detalhamento



Fase 2:

Nos 7 dias subsequentes de testes (10 a 17 de setembro), a nova abordagem foi apresentada:

A  
Nova abordagem



118.198

Pedidos



A T  
respostas de  
transação (AT)



74.347

Pedidos de  
avaliação

A A  
respostas informacionais  
de conversas iniciadas por  
mensagens ativas



18.780

Pedidos de  
avaliação

A E  
respostas informacionais  
iniciadas de maneira  
espontânea



25.071

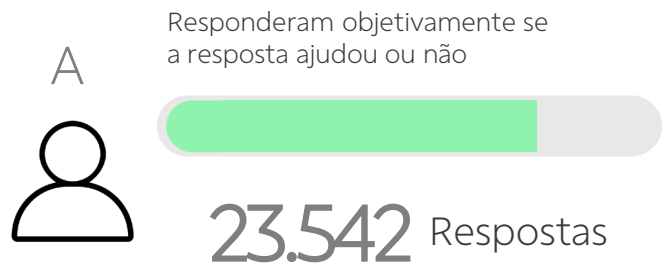
Pedidos de  
avaliação



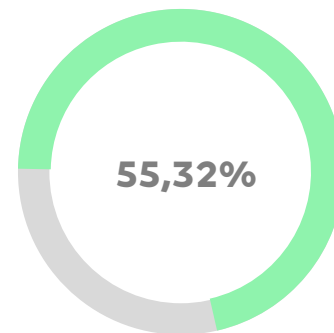
# Resultados



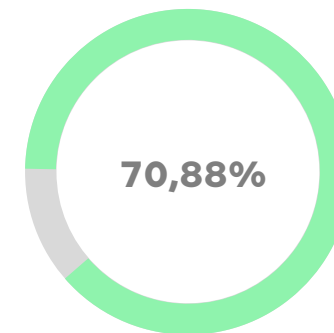
## Fase 1: Grupo de experimento



Respostas positivas



Respostas positivas





# Resultados



## Fase 1: Grupo de Controle



B 1



4,14

Nota média

B 2



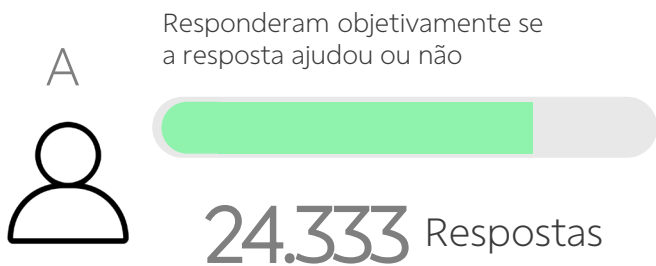
4,39

Nota média



# Resultados

Fase 2: Grupo de experimento



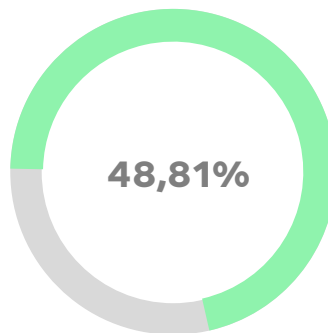
A T



11.675

Respostas

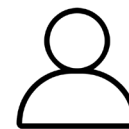
Respostas positivas



4,4

Nota média

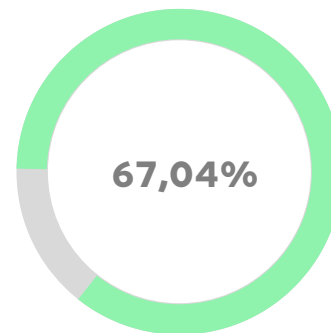
A A



5.543

Respostas

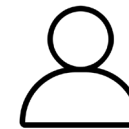
Respostas positivas



4,61

Nota média

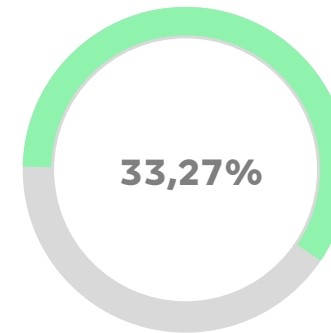
A E



7.115

Respostas

Respostas positivas



4,19

Nota média



# Conclusões



## Fase 1:

Engajamento total muito maior (32,81 contra 6,01%)

Diminuição do engajamento na avaliação por nota (3,36 contra 6,01%)

Percentual elevado de avaliações negativas no público geral (44,68%), discrepante da avaliação por nota

## Fase 2:

As jornadas informacionais tiveram maior nível de engajamento

A nota das respostas de transações foi 4,44 apesar da avaliação por efetividade ter sido pequena (48,81%)

Mesmo com uma avaliação ruim por efetividade (33,27%), a nota das respostas informacionais de interações espontâneas foi 4,19