



# TESTE

06/05/2023 A 12/05/2023



## Teste A/B – Feedback – Lista

Testar a hipótese de que o uso de lista irá melhorar a nota e aumentar o volume de feedbacks, por esclarecer o que significa cada nota.




# Cenários



## CENÁRIO A

Cenário A



Muito bom falar com você por aqui 😊


E para eu melhorar cada vez mais, me diz uma coisa:

De 1 a 5, qual nota você acha que meu atendimento merece?

9. 41 AM

## CENÁRIO B

Cenário B



Muito bom falar com você por aqui 😊

E para eu melhorar cada vez mais, me diz uma coisa:

Como você avalia o meu atendimento?

- 5 - Muito satisfeito
- 4 - Satisfeito
- 3 - Neutro
- 2 - Insatisfeito
- 1 - Muito insatisfeito

9. 41 AM



# Detalhamento



Implementado nas jornadas:

Cartão - Consultar fechamento fatura

Cartão - Consultar limite disponível

Período 03/06 a 09/06



# Resultados



jornada	Cenario	Visualizacoes	Respostas	Engajamento	1	2	3	4	5	Nota Final
TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura	A	640	146	22,81%	6	0	0	10	130	4,767
TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura	B	633	194	30,65%	13	11	8	47	115	4,237
TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel	A	9986	1971	19,74%	89	16	46	147	1673	4,674
TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel	B	10044	2749	27,37%	143	71	150	662	1723	4,364



# Conclusões



No período testado, o cenário B teve maior engajamento e menor nota média

Fica o entendimento que o maior número de opções eleva as notas intermediárias e o usuário fica mais propenso a dar uma nota menor caso não tenha ficado totalmente feliz com a jornada

Porém a quantidade de avaliações subiu consideravelmente, isso se dá pela definição do que corresponde cada nota