



# TESTE

28/10/2024 A 06/03/2025



## Perfil do Investidor - Flows

Objetivo: Através do Flows, melhorar a experiência dos clientes BB que desejam fazer seu Perfil do Investidor pelo chatbot do WhatsApp



# Detalhamento



## Objetivo do Projeto

Criar uma jornada para definir o perfil de investidor dos clientes BB via WhatsApp utilizando a ferramenta **Flows**.

## Metodologia

Teste A/B iniciado em 28/10/2024:

- **Cenário A (com Flows):** Formulário em tela separada, várias questões por página e opções de múltiplas escolhas.
- **Cenário B (sem Flows):** Questionário com diálogo corrido (uma pergunta por vez) dentro da própria conversa.

## Decisões ao longo do projeto

- Jornada mantida em Teste A/B para captar variações sazonais e diferentes públicos.
- Após análise inicial, ficou decidido em 02/12/2024 que o Teste A/B permaneceria funcionando por mais tempo para captar novos dados
- Nova coleta de dados ocorreu em 18/02/2025.
- Em 06/03/2025, todos os clientes foram direcionados para o **Cenário A (com Flows)** devido à maior eficiência e satisfação.



# Documentação anterior



## Flows no Perfil de Investidor

teste A/B  
desde 28/10/2024

### público

702 clientes (duas semanas)

#### principais carteiras



- 37% atendimento cartões
- 21% nuvem pessoa física
- 8% sem carteira
- 7% varejo II
- 6% prospecção
- 5% varejo I

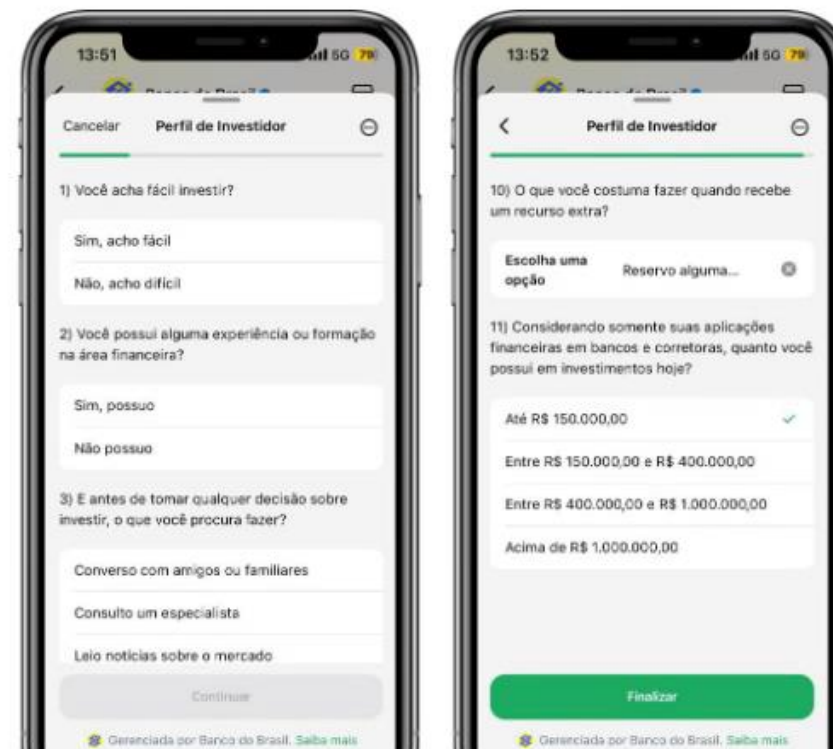
### resultados

jornada tradicional X com formulário

2'15"	tempo de execução	1'30"
4,61	nota de avaliação	4,62
72%	engajamento	54%
265	perfis definidos	197
134	moderado	105
93	conservador	65
29	arrojado	18
9	agressivo	9

### próximos testes

-  autenticação com validação de agência e conta
-  substituição do navegador nas confirmações com senha



The image displays two smartphone screens side-by-side, showing the 'Perfil de Investidor' (Investor Profile) flow. The left screen shows questions 1 and 2, and the right screen shows questions 10 and 11. The flow is part of a test A/B since 28/10/2024.

**Left Screen (Question 1 and 2):**

- Question 1: "Você acha fácil investir?" (Do you find it easy to invest?). Options: "Sim, acho fácil" (Yes, I find it easy) and "Não, acho difícil" (No, I find it difficult).
- Question 2: "Você possui alguma experiência ou formação na área financeira?" (Do you have any experience or training in the financial area?). Options: "Sim, possuo" (Yes, I have) and "Não possuo" (No, I don't have).

**Right Screen (Question 10 and 11):**

- Question 10: "O que você costuma fazer quando recebe um recurso extra?" (What do you usually do when you receive extra resources?). Options: "Escolha uma opção" (Choose an option) and "Reservo alguma..." (I reserve some...).
- Question 11: "Considerando somente suas aplicações financeiras em bancos e corretoras, quanto você possui em investimentos hoje?" (Considering only your financial investments in banks and brokers, how much do you have in investments today?). Options: "Até R\$ 150.000,00", "Entre R\$ 150.000,00 e R\$ 400.000,00", "Entre R\$ 400.000,00 e R\$ 1.000.000,00", and "Acima de R\$ 1.000.000,00".

Documentação criada no dia 21/11/2024



# Resultados



## Dados Comparativos (Teste A/B)

### Cenário A (com Flows)

Nota Média: **4,54** (894 respostas).

Maior concentração em notas 5 e 4.

Tempo Médio: **1'30''**

### Cenário B (sem Flows)

Nota Média: **4,53** (944 respostas).

Boa performance geral, mas com ligeira **desvantagem em eficiência no tempo de preenchimento**.

Tempo médio: **2'15''**

## Mudanças Implementadas

- A partir de 06/03/2025, 100% dos clientes foram redirecionados para o **Cenário A (com Flows)**.
- Ajuste baseado na eficiência de tempo e na ligeira melhora da nota média.

## Quantidade de Clientes por Jornada

**Cenário A:** 50,3% (2577 clientes iniciaram; 1610 completaram).

**Cenário B:** 49,7% (2547 clientes iniciaram; 1669 completaram).



# Cenários

## Cenário A – Com Formulário Flows

Perfil de Investidor

Escolha a opção que mais se aproxima das suas características

1) Você acha fácil investir?

Escolha uma opção

Sim, acho fácil

2) Você possui alguma experiência ou formação na área financeira?

Escolha uma opção

Sim, possuo

3) E antes de tomar qualquer decisão sobre investir, o que você procura fazer?

Escolha uma opção

Sim, possuo

Continuar

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Perfil de Investidor

4) Agora, em qual grupo de investimentos você possui mais familiaridade e aplicou frequentemente a maior parte dos recursos nos últimos 12 meses?

Escolha uma opção

(Grupo 1) Poupança, CDB, LCI,...

5) E no momento de investir, o que você mais valoriza?

Escolha uma opção

Equilíbrio entre segurança e...

6) Caso seus investimentos variassem entre retornos

Continuar

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Perfil de Investidor

7) Qual é o seu principal objetivo ao investir?

Escolha uma opção

Economizar para aposentadoria

8) De acordo com seus objetivos e situação financeira, quando pretende utilizar os recursos investidos?

Escolha uma opção

A maior parte não será utilizada...

9) Qual é a sua renda mensal atualmente?

Escolha uma opção

Continuar

Gerenciada pela empresa. Saiba mais

Perfil de Investidor

10) O que você costuma fazer quando recebe um recurso extra?

Escolha uma opção

Acerto minha vida financeira

11) Considerando somente suas aplicações financeiras em bancos e corretoras, quanto você possui em investimentos hoje?

Escolha uma opção

Até R\$ 150.000,00

Finalizar

Gerenciada pela empresa. Saiba mais



## Cenário B – Direto no diálogo

Pergunta 1 de 11

Você acha fácil investir?

Acho fácil

Acho difícil

Pergunta 2 de 11

Você possui alguma experiência ou formação na área financeira?

Sim

Não

Pergunta 3 de 11

Antes de tomar qualquer decisão sobre investir, o que você procura?

Seleção uma opção

Amigos e familiares

Especialista

Noticias

Amigos e familiares

Pergunta 4 de 11

Em qual grupo de investimentos você possui mais familiaridade e aplicou frequentemente a maior parte dos seus recursos, nos últimos 12 meses?

Aqui vai o texto do botão

Grupo 1

Grupo 2

Grupo 3

Nenhum

Grupo 1

Pergunta 5 de 11

No momento de investir, o que você mais valoriza?

Seleção uma opção

Retorno

Equilíbrio

Segurança

Equilíbrio

Pergunta 6 de 11

Caso seus investimentos variassem entre retornos positivos e negativos, o que você faria?

Seleção uma opção

Análise de risco

Resgate

Análise de oportunidade

Análise de oportunidade

Pergunta 7 de 11

Qual é o seu objetivo ao investir?

Seleção uma opção

Aposentadoria

Realizar um sonho

Aumentar meus recursos

Realizar um sonho

Pergunta 8 de 11

De acordo com seu perfil e situação financeira, quando pretende utilizar os recursos investidos?

Seleção uma opção

Acima de 3 anos

Entre 1 e 3 anos

Em até 1 ano

Tudo em até 1 ano

Em até 1 ano

Pergunta 9 de 11

Qual é a sua renda mensal atualmente?

Seleção uma opção

Até 4 mil

Entre 4 e 10 mil

Acima de 10 mil

Até 4 mil

Pergunta 10 de 11

O que você costuma fazer quando recebe um recurso extra?

Seleção uma opção

Organiza as finanças

Gasta com experiências

Reserva uma parte

Faz aplicações mais arriscadas

Reserva uma parte

Pergunta 11 de 11

Considerando somente suas aplicações financeiras em bancos e corretoras, quanto você possui em investimentos hoje?

Seleção uma opção

Até 150 mil

Entre 150 e 400 mil

Entre 400 mil e 1 milhão

Acima de 1 milhão

Até 150 mil



# Conclusões



## Pontos Positivos Identificados

- **Alta satisfação:** Notas 5 atribuídas pela maioria dos clientes.
- **Boa taxa de sucesso:** A maior parte dos clientes concluiu o questionário e definiu o perfil com sucesso.
- **Fluxo bem-sucedido:** Após definir o perfil, a maioria dos clientes continuou navegando em recomendações e realizando simulações.

## Pontos de Atenção

- **Abandonos sem padrão claro:** Não foi possível mapear as razões específicas para desistências.
- **Erros pontuais:** Falhas em simulações de investimento (**CANCELAR\_TRANSACAO**) após a definição do perfil.

## Destaque

### Tempo de preenchimento

O formulário no Flows (**Cenário A**) apresentou menor tempo de preenchimento, contribuindo para maior eficiência na experiência do cliente.



# Considerações Finais



## Reflexões sobre o Projeto

A implementação do **Cenário A (com Flows)** se mostrou acertada, alinhando eficiência no tempo de preenchimento e satisfação dos clientes.

O teste A/B foi essencial para embasar a decisão com dados concretos e para validar a eficácia do uso do Flows na jornada.

## Impacto da Mudança

A centralização no Flows trouxe um fluxo mais estruturado e consistente, beneficiando tanto a experiência do cliente quanto os processos internos.

Mesmo com erros pontuais e abandonos sem padrão claro, os resultados não foram comprometidos, o que reforça a robustez da solução.

## Perspectiva Futura

O sucesso do uso do Flows abre espaço para explorar sua aplicação em outras jornadas e processos relacionados ao cliente BB.