



TESTE

12/12/2023 A 18/12/2023



Teste A/B – Feedback 1 a 5 no Assistente Virtual BB com Sticker

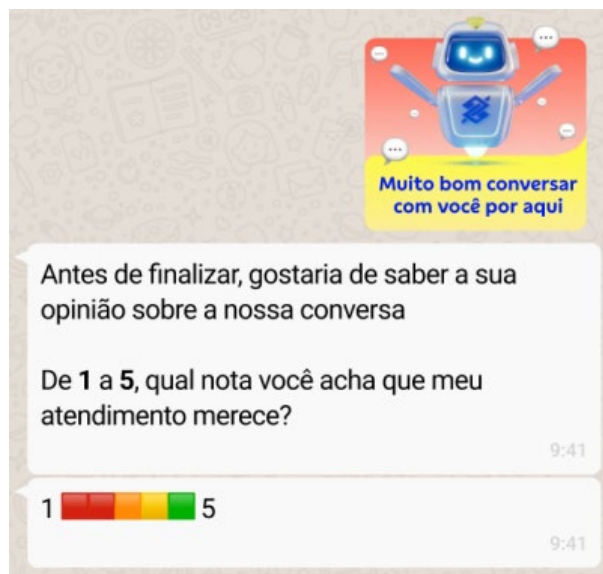
Testar a hipótese de que a utilização de figurinhas e emojis no feedback aumenta o engajamento e a nota do canal



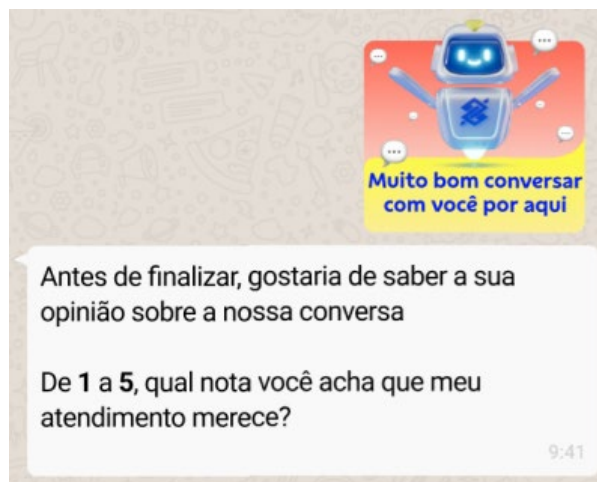
Cenários



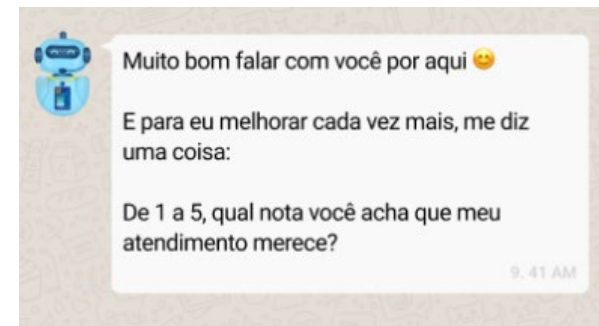
CENÁRIO A
(Figurinha e emojis)



CENÁRIO B
(Figurinha sem emoji)



CENÁRIO C
(Padrão)





Detalhamento



Testes de Experimentação

1º) Experimento realizado durante uma semana, aproximadamente, com os usuários que acessaram as jornadas de **Consultar Limite Único**, **Alterar Senha de 8 Dígitos** e **Alterar Limite Pix**.

Período 20/05 a 02/06

CENÁRIO A
(Figurinha e emojis)



20%

CENÁRIO B
(Figurinha sem emoji)



20%

CENÁRIO C
(Padrão)



65%

Hashs Avaliadas:

Transação

Consultar limite único

UUID/Hash: 87c06e0f-5348-4f29-a008-c4bf7db71923

Informacional

Alterar senha de 8 dígitos

UUID/Hash: 6fdc2f81-3dc4-4f44-8537-6b3a7817d2ac

Alterar limite pix

UUID/Hash: 6fafee91-b8ee-429b-b47f-0f2e06469678

Período 28/12/23 a 04/01/2024



CENÁRIO A
(Figurinha e emojis)

100%



Detalhamento



Testes de Experimentação

2º) Experimento realizado em novas jornadas (Consentimento Open Finance e Saldo de Conta Corrente).

Período 28/12/23 a 02/01/24

CENÁRIO A
(Figurinha e emojis)



50%

CENÁRIO C
(Padrão)



50%

Hashs Avaliadas:

Transação

Consentimento Open Finance

7453408d-817c-48ba-ad2c-95af333975b9

Saldo de Conta Corrente

d7eaca04-639c-11ea-bff3-005056924583



Resultados



Teste AB Jornadas Consultar Limite Único, Alterar Senha de 8 Dígitos e Alterar Limite Pix

jornada	hash	cenario	visualizacoes	respostas	engajamento	nota_1	nota_2	nota_3	nota_4	nota_5	nota_final
finalizar_a_consulta_do_limite_unico	2afc05c9-db64-4198-be39-b0c5b2e0e625	A	2841	1012	35,62%	45	6	38	104	819	4,63
finalizar_a_consulta_do_limite_unico (28/12 a 04/01)	2afc05c9-db64-4198-be39-b0c5b2e0e625	A	14493	4888	33,73%	269	39	119	488	3973	4,61
finalizar_a_consulta_do_limite_unico	685b6666-ba3f-41dd-bd75-8e52a5b185ae	B	2849	826	28,99%	54	6	15	63	688	4,60
finalizar_a_consulta_do_limite_unico	049937b3-0894-4ee9-accd-d74f7a29a3ab	C	17743	2299	12,96%	118	18	45	162	1956	4,66
alterar_senha_novo_resposta_8_digitos_esqueceu	c5b1930d-b3d3-4441-ba48-be3b76cc545c	A	580	186	32,07%	36	2	13	13	122	3,98
alterar_senha_novo_resposta_8_digitos_esqueceu (28/12 a 04/01)	c5b1930d-b3d3-4441-ba48-be3b76cc545c	A	2385	800	33,54%	124	25	35	81	535	4,10
alterar_senha_novo_resposta_8_digitos_esqueceu	a0e25ff4-8437-437f-8623-c0c97b1660e0	B	616	135	21,92%	29	3	9	14	80	3,84
alterar_senha_novo_resposta_8_digitos_esqueceu	133daa45-c683-464a-afb0-abb9597e9401	C	2583	381	14,75%	90	7	13	26	245	3,86
alterar_limite_pix	bb83c5f9-904e-4fea-84e9-49af9a7563d7	A	821	298	36,30%	92	7	18	36	145	3,45
alterar_limite_pix (28/12 a 04/01)	bb83c5f9-904e-4fea-84e9-49af9a7563d7	A	5063	1447	28,58%	490	42	72	185	658	3,33
alterar_limite_pix	9c4dc711-116e-4cfe-b666-872b9260e727	B	871	250	28,70%	80	9	15	19	127	3,42
alterar_limite_pix	1e4dabfa-c49a-4d22-b5c9-5efb722db975	C	4213	657	15,59%	248	19	39	59	292	3,19

Teste AB Jornadas Consentimento Open Finance e Saldo de Conta Corrente

jornada	hash	cenario	visualizacoes	respostas	engajamento	nota_1	nota_2	nota_3	nota_4	nota_5	nota_final
TRN_transacao_consentimento_open_finance_Whatsapp_sucesso_erro	7453408d-817c-48ba-ad2c-95af333975b9	A	1902	905	47,58%	48	7	27	102	721	4,59
TRN_transacao_consentimento_open_finance_Whatsapp_sucesso_erro	7453408d-817c-48ba-ad2c-95af333975b9	B	2012	802	39,86%	37	5	39	66	655	4,62
TRN_transacao_saldo_de_conta_corrente_WhatsApp	d7eaca04-639c-11ea-bff3-005056924583	A	7650	1730	22,61%	98	18	47	155	1412	4,60
TRN_transacao_saldo_de_conta_corrente_WhatsApp	d7eaca04-639c-11ea-bff3-005056924583	B	7547	1229	16,28%	96	19	30	57	1027	4,55



Conclusões



No período testado (12/12/2023 a 18/12/2023), o cenário A foi o que obteve os melhores números, no consolidado.

No período testado (28/12/2023 a 04/01/2024), o cenário A manteve números superiores de engajamento e aumento da nota média em duas das três jornadas.

Nos testes realizados em novas jornadas, (28/12/23 a 02/01/24), o aumento do engajamento se manteve nas duas que foram testadas, sendo que em uma delas a nota média também foi maior.

Entendemos que é necessário expandir o teste para mais jornadas para comprovar ainda mais a eficácia da alteração, assim podendo ajustar para todas as jornadas do bot.