



TESTE

22/04/2023 A 28/04/2023



Teste A/B – Feedback – Lista Suspensa

Testar a hipótese de que o uso de lista suspensa irá melhorar a nota e aumentar o volume de feedbacks, por facilitar a usabilidade e 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 se sente com o meu atendimento?

9. 41 AM

 [Avalie aqui](#)

X Avalie aqui

5 - Muito satisfeito ☒

4 - Satisfeito ☐

3 - Neutro ☐

2 - Insatisfeito ☐

1 - Muito insatisfeito ☐

Toque para selecionar um item



Detalhamento



Implementado nas jornadas:

Cartão - Consultar fechamento fatura

Cartão - Consultar limite disponível

No período de 22/04/2023 a 28/04/2023



Resultados



| jornada | cenario | visualizacoes | respostas | engajamento | nota_1 | nota_2 | nota_3 | nota_4 | nota_5 | nota_final |
|---|---------|---------------|-----------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|
| TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura | A | 989 | 213 | 21,54% | 9 | 3 | 2 | 16 | 183 | 4,69 |
| TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura | B | 917 | 178 | 19,41% | 8 | 5 | 4 | 41 | 120 | 4,46 |
| TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel | A | 9449 | 2017 | 21,35% | 82 | 15 | 49 | 141 | 1730 | 4,70 |
| TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel | B | 9446 | 1659 | 17,56% | 100 | 54 | 89 | 450 | 966 | 4,28 |



Conclusões



No período testado, o cenário A teve maior engajamento e maior nota média, o que nega a hipótese de que o uso de lista suspensa aumentaria o volume e a nota dos feedbacks.