

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÃO DE CDC

ESTUDO DE CURADORIA

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

OBJETIVO

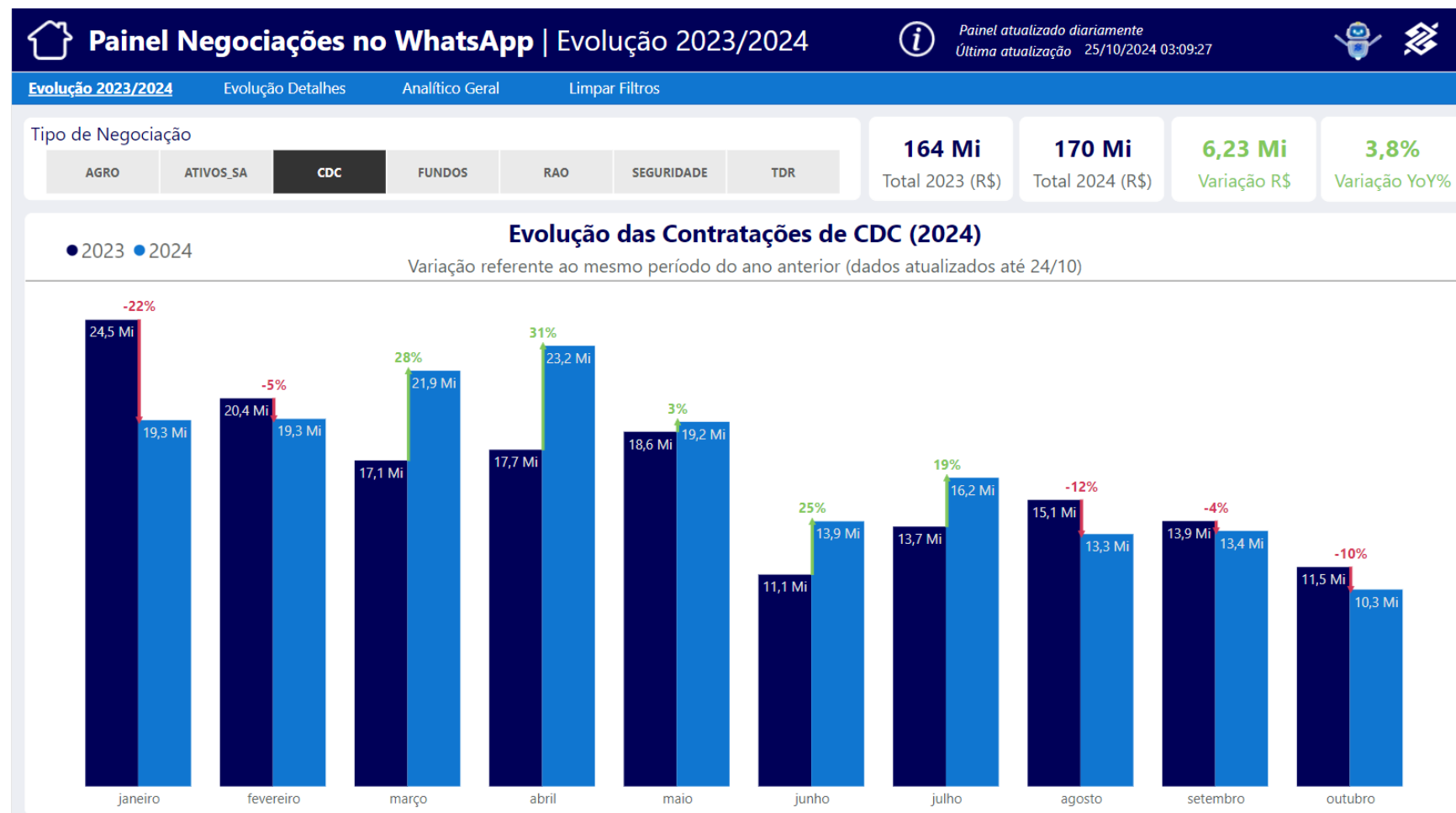
Verificar o motivo da queda de contratações de CDC no Bot a partir de Julho de 2024 e em comparação ao mesmo período do ano passado (2023).

Evidências verificadas no Painel de Negociações no Whatsapp

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Painel de Negociações no WhatsApp

Fonte de 25/10/2024






QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Análise 1 - Macro

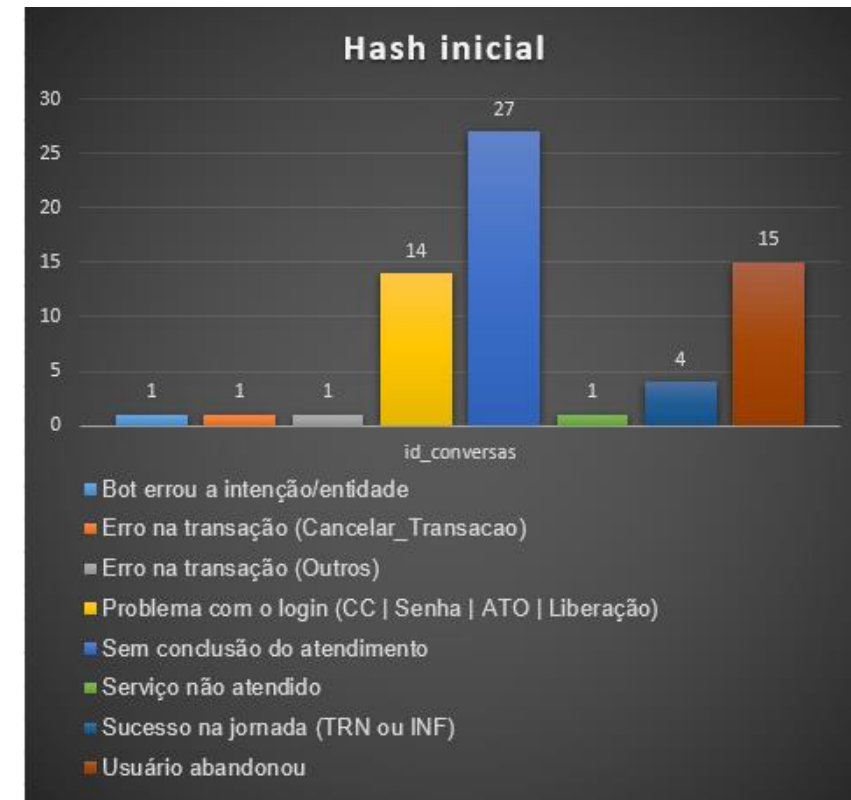


Analisar a jornada dos clientes que acessam o **início da jornada** de contratação de CDC verificando o destino e se há algum impedimento.

 Coleta de dados: Painel Banana
 Hash: 5809ffdf-d670-4523-9b55-b17c53a6e2e1
 Data: 03/10/2024 e 10/10/2024

De 65 conversas extraídas em 03/10/2024 e 10/10/2024, obtivemos:

41,54%	27	Sem conclusão do atendimento por falta de limite
23,08%	15	Usuário abandonou (falta de senha, sem interação, etc.)
21,54%	14	Problema com o login (CC Senha ATO Liberação)
6,15%	4	Sucesso na jornada (TRN ou INF)
1,54%	1	Erro na transação (Cancelar_Transacao)
1,54%	1	Erro na transação (Outros)
1,54%	1	Serviço não atendido






QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC


Análise 2 – CDC Automático



Analisar a jornada dos clientes que simulam o CDC BB Crédito Automático que representa o maior volume de contratações.

Verificamos uma **inconsistência na jornada** ao escolher a data de pagamento da primeira parcela.

 **Coleta de dados:** Painel Banana, hash da escolha da data do pagamento da primeira parcela
 Hash: 12756311-1e43-4967-83b2-48a1de0be5d9
 Data: 01/08/2024 a 31/08/2024 e 13/10/2024 e 14/10/2024

 O diálogo do bot informa que o cliente precisa escolher a data da primeira parcela entre início (data de hoje+30) e fim (data de hoje+90). Datas retornadas da TRN.

Porém, quando o cliente escolhe uma data com mais de 60 dias, retorna **mensagem de data inválida** pois as condições cadastradas no sistema são diferentes

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Análise 2 - Hipótese

A inconsistência de data iniciou-se em 03/08/2024.

De 3167 id_conversas extraídas entre 03/08/24 e 31/08/24 que passaram no slot da escolha da data:

-27,3%: 866 Ocorreram mensagem de data inválida e perguntou novamente

→ 376 Estavam dentro do prazo e receberam mensagem de data inválida (11,8% de 3.167)

Bot	19/10/2024 06:18
Escolha uma data, entre os dias 20/11/2024 e 19/01/2025, para o débito da primeira parcela Entendo melhor nesse formato: DD/MM/AAAA Ah! A data do primeiro débito determina em que dia do mês mês vence as próximas parcelas	
Bot	19/10/2024 06:18
Qual data você quer?	
Usuário	19/10/2024 06:19
18/01/2025	
Bot	19/10/2024 06:19
Ops Essa não me parece uma data válida	
Bot	19/10/2024 06:19
Escolha uma data, entre os dias 20/11/2024 e 19/01/2025, para o débito da primeira parcela Entendo melhor nesse formato: DD/MM/AAAA Ah! A data do primeiro débito determina em que dia do mês mês vence as próximas parcelas	
Bot	19/10/2024 06:19
Qual data você quer?	

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Análise 2 - Hipótese

Análise **mais detalhada** se com essa inconsistência houve desistência na continuidade da contratação.

De 34 id_conversas analisadas extraídas em 13/10/2024 e 14/10/2024 que **passaram no slot da escolha da data**:

58%: 20 Ficaram tentando escolher uma data válida e seguiram em frente após acerto de data

22%: 07 Escolheram datas abaixo de 60 dias para a 1º parcela (sem erros)

17%: 06 Desistiram da jornada após tentativas sem sucesso



Inconsistência de data ajustada em 25/10/2024

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Análise 3 - Ativo

Analizamos os disparos efetuados dos principais ativos que induzem ao crédito.

 Data: 01/2024 a 09/2024

RME 265 –
Ativo recebido após
simulação de empréstimo
sem contratação

Ativo ativoinducaconsignadonozap3

Mês	Soma de qtd_interacoes
2024-01	191.489
2024-02	168.588
2024-03	172.492
2024-04	162.941
2024-05	152.251
2024-06	156.651
2024-07	164.025
2024-08	129.696
2024-09	125.526

Variação Jul vs Set -23,5%

RME 474 –
Compartilhar dados para
aumento de limite

Ativo ativoinducaoopfcredito

Mês	Soma de qtd_interacoes
2024-01	891.661
2024-02	823.758
2024-03	798.391
2024-04	927.478
2024-05	895.585
2024-06	1.106.968
2024-07	1.152.794
2024-08	1.058.028
2024-09	998.442

Variação -13,4%

RME 488 –
Renovação de
compartilhamento de
dados

Ativo ativorenovaropfcredito

Mês	Soma de qtd_interacoes
2024-01	2
2024-02	3.309
2024-03	5.514
2024-04	8.503
2024-05	4.565
2024-06	120.232
2024-07	243.566
2024-08	49
2024-09	338.943

Variação 39,2%

RME 545 –
Após contato URA
ofertando crédito

Ativo ativouraemprestimo

Mês	Soma de qtd_interacoes
2024-03	17.718
2024-04	28.224
2024-05	25.552
2024-06	25.055
2024-07	26.256
2024-08	27.319
2024-09	26.091

Variação -0,6%

Análise 3 - Hipótese

O RME 265 (ativoinducaconsignadonozap3) foi implementado em 2022 onde dados apontaram aumento de +309% de quantidades de contratações diárias de CDC e +300% de valor contratado/dia com o início do envio do ativo.

Por este motivo é o principal ativo indutor de crédito no bot.

Verificamos que houve uma queda de disparos do RME 265 em setembro/24 de 23,5% em relação a julho/24 o que pode ter relação com a diminuição de contratações de CDC

Os outros RMEs não têm uma relação direta com a contratação de empréstimos:

Ativo	ativoinducaconsignadonozap3
-------	-----------------------------

Mês	Soma de qtd_interacoes
2024-01	191.489
2024-02	168.588
2024-03	172.492
2024-04	162.941
2024-05	152.251
2024-06	156.651
2024-07	164.025
2024-08	129.696
2024-09	125.526

Variação Jul vs Set	-23,5%
---------------------	--------




Q U E D A N O V O L U M E D E C O N T R A T A Ç Õ E S D E C D C

Conclusão e Sugestão

Hipótese 1

O principal fator da queda de contratações de CDC foi motivado principalmente pela **diminuição de disparos do ativo RME 265**, considerado o principal indutor de crédito no bot influenciando na contratação de empréstimos.

 **Sugestão:** Verificar a possibilidade de **aumentar os disparos do ativo RME 265** para um melhor engajamento do crédito ou criar novo ativo com outras formas de gatilhos ao invés de ser apenas para os clientes que simularam o empréstimo.


Possibilidades: ativo para clientes que possuem limite de crédito do CDC Automático ou ativo para clientes que recebem benefícios no BB.

Q U E D A N O V O L U M E D E C O N T R A T A Ç Õ E S D E C D C

Conclusão e Sugestão

Hipótese 2

Inconsistência de informações na escolha da data do primeiro pagamento para a linha CDC BB Crédito Automático (linha com maior número de contratações) onde **17%** tiveram problemas com a data e abandonaram a jornada após tentativas sem sucesso.

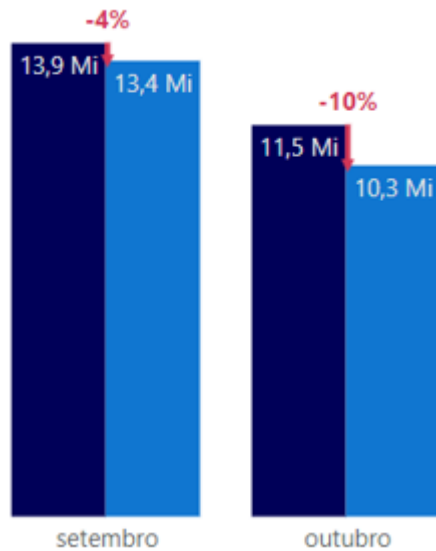
 **Sugestão:** Acompanhar o Painel de Contratações no canal se houve evoluções após a correção da escolha da data de pagamento.

QUEDA NO VOLUME DE CONTRATAÇÕES DE CDC

Painel de Negociações no WhatsApp

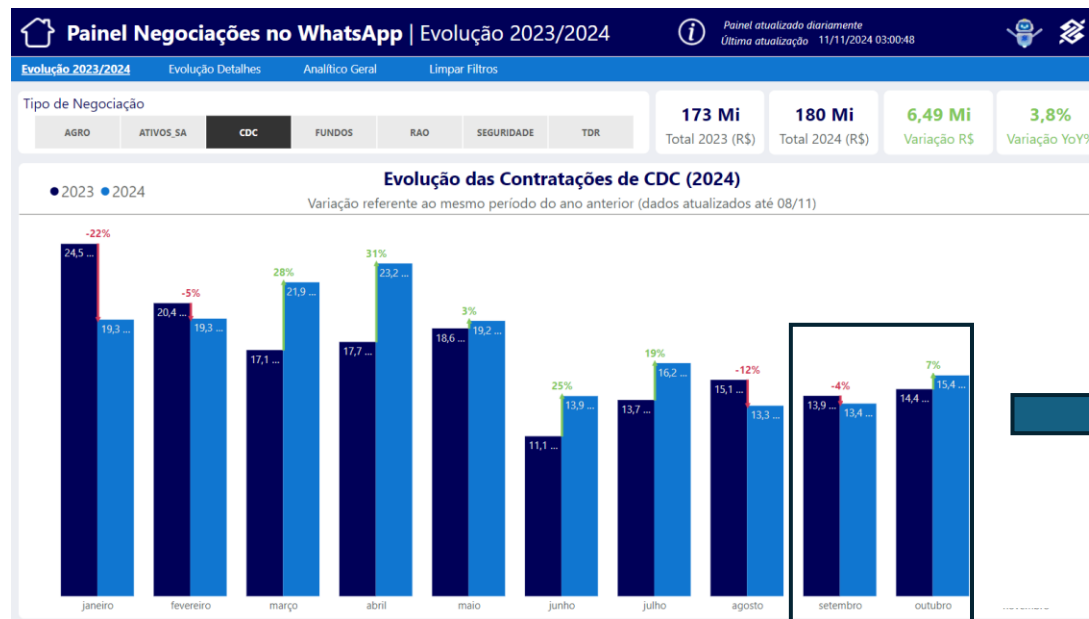
● 2023 ● 2024

Dados do dia
da correção
25/10

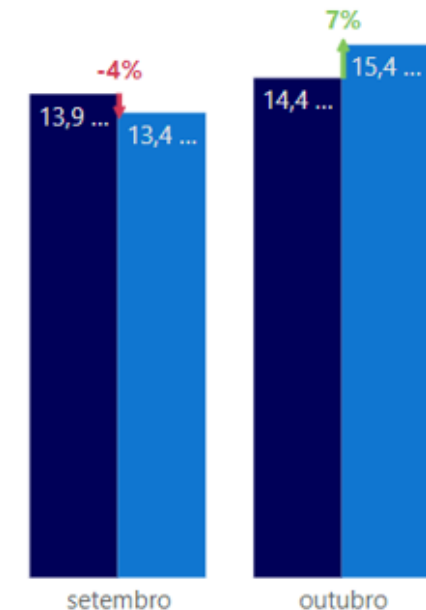


Fonte de 25/10/2024

Dados de novembro após a
correção



Ou seja, de 25/10 a 31/10
(6 dias) houve um
incremento de 5,1Mi de
contratações em CDC,
superando o ano de 2023.



Fonte de 11/11/2024



Marcia LIE T. Ito
11/11/2024