



TESTE

06/12/2023 A 17/12/2023



Teste A/B – Redução de etapas antes do transbordo vindo do Anything Else

O objetivo do teste era diminuir o atrito dos usuários que caíam na resposta de Anything else e depois solicitam transbordo



Introdução



A regra padrão de acionamento é que no terceiro acesso o bot indique o atendimento humano.
Testamos a redução dessa quantidade para 2 acessos antes de indicar o transbordo

Esse nó de Anything else é pra onde o usuário vai quando o Assistente Virtual não identifica nenhuma resposta em potencial à partir do input que o cliente deu. No terceiro acesso ao nó o bot sugere o transbordo para o atendimento humano

Período de comparação

22/01 a 28/01 (primeira etapa antes da alteração)

29/01 a 04/02 (pós alteração)



Cenários



CENÁRIO 1 (Antigo)

Desculpe, não entendi muito bem 😞 9:41

Vamos tentar de novo

Reescreva em poucas palavras o que você precisa ou escolha uma das opções do **menu principal** 📌 9:41

[Menu principal](#)

Na 2ª tentativa

Desculpe, não entendi muito bem 😞 9:41

Vamos tentar de novo

Reescreva em poucas palavras o que você precisa ou escolha uma das opções do **menu principal** 📌 9:41

[Menu principal](#)

Na 3ª tentativa, oferece transbordo

Poxa, ainda não consegui entender 9:41

Desculpe, sou um assistente virtual e ainda estou aprendendo 🤖 9:41

Quer falar com uma pessoa da equipe de atendimento? 9:41

[Sim](#)

[Não](#)

CENÁRIO 2 (Novo)

Desculpe, não entendi muito bem 😞 9:41

Vamos tentar de novo

Reescreva em poucas palavras o que você precisa ou escolha uma das opções do **menu principal** 📌 9:41

[Menu principal](#)

Na 2ª tentativa, oferece transbordo

Poxa, ainda não consegui entender 9:41

Desculpe, sou um assistente virtual e ainda estou aprendendo 🤖 9:41

Quer falar com uma pessoa da equipe de atendimento? 9:41

[Sim](#)

[Não](#)



Resultados



CENÁRIO 1
(Antigo)

Dia	qtd_transbordo	qtd_anything	%_Transbordo
2024-01-22	2.002	23.381	8,6%
2024-01-23	1.882	22.559	8,3%
2024-01-24	1.861	23.023	8,1%
2024-01-25	1.745	21.762	8,0%
2024-01-26	1.728	21.153	8,2%

CENÁRIO 2
(Novo)

Dia	qtd_transbordo	qtd_anything	%_Transbordo
2024-01-29	2.175	22.392	9,7%
2024-01-30	2.454	23.727	10,3%
2024-01-31	2.569	24.792	10,4%
2024-02-01	2.537	25.043	10,1%
2024-02-02	4.778	35.306	13,5%



Conclusões



Entendemos que o teste ocorreu conforme esperado, porém os resultados não foram positivos

Ocorreu um aumento considerável no transbordo, portanto resolvemos voltar como era antes