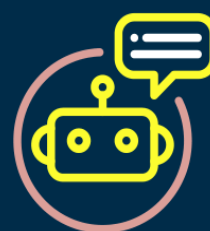


Estudo Nível de utilização BOT

CAD - Dined
Dezembro/2023





Objetivo do Estudo

Este estudo tem como objetivo classificar os usuários em um rank de pontuação de acordo com utilização do Bot durante o ano.

Essa informação poderá dimensionar a definição de construções de estratégias para utilização do canal, de acordo com as pontuações encontradas.

Ao realizarmos este estudo, pretendemos melhorar o entendimento do comportamento dos usuários. Com isso, identificar pontos de melhorias que maximizam sua utilização.



Metodologia do Estudo:

1) Critérios de pontuação: Utilizamos uma base de Jan-2023 a Nov-2023, para determinar o nível de utilização do canal WhatsApp pelos clientes elencamos quatro (4) indicadores: Frequência, Liberação de Dispositivo (login), Utilização de TRN's (Transações no Bot) e utilização de transações do tipo financeira e criamos um sistema de pontuação conforme abaixo:

1.1 Frequência = (até 1.0 ponto)

Calculamos a frequência de utilização do canal WhatsApp, estabelecendo a régua baixo. Assim, caso o cliente utilize canal em mais de 75% do período analisado, receberá a um (1) ponto.

- 0 a 15% = 0.2
- 15 a 30% = 0.4
- 30 a 50% = 0.6
- 50 a 75% = 0.8
- Mais de 75% = 1.0

1.2 Liberação de Dispositivo (Login) = (até 1.0 ponto)

Caso o cliente realize a liberação do dispositivo, receberá um (1) ponto.

1.3 Usou TRN's (Transações) = (até 1.0 ponto)

Caso o cliente utilizei alguma TRN (Transação) do Bot, ele receberá a seguinte pontuação:

- 1 tema = 0.5
- Mais de um tema = 1.0

1.4 Usou TRN's financeiras = (até 1.0 ponto)

Caso o cliente utilizei alguma TRN (Transação) financeira do Bot, receberá um (1) ponto.

Níveis:

- 0.2 a 1.0 = Nível 1
- 1.1 a 2.0 = Nível 2
- 2.1 a 3.0 = Nível 3
- 3.1 a 4.0 = Nível 4

2) Calibragem/Adequação do Modelo: Após a determinação dos parametros acima, realizamos uma classificação inicial e chegamos ao seguinte resultado:

+	-----+	-----+	-----+
	nivel	qtde	perc
+	-----+	-----+	-----+
	Nível 1	25.652.704	90.07
	Nível 2	327.595	1.15
	Nível 3	2.410.220	8.46
	Nível 4	91.472	0.32
+	-----+	-----+	-----+

Figura 1 – Resultado da classificação



2.1 Levantamento do maior Volume de Clientes - Nível 1

Este é o nível onde está concentrado o maior público. Não são frequentes **76,04%** fazem uso do bot no máximo em 4 meses, não consumiram nenhuma transação.

Aqui percebemos também que 100% dos clientes neste nível não logaram.

Aparentemente usaram para simples consulta ou, apenas, conhecer a ferramenta.

nível	pt_freq	pt_login	pt_trn	pt_fin	pt_total	qtde	perc
Nível 1	0.2	0	0.0	0	0.2	10.818.925	42.17
Nível 1	0.4	0	0.0	0	0.4	8.687.625	33.87
Nível 1	0.6	0	0.0	0	0.6	3.957.297	15.43
Nível 1	0.8	0	0.0	0	0.8	1.879.997	7.33
Nível 1	1.0	0	0.0	0	1.0	308.860	1.2

Figura 2 – Comportamento clientes nível 1

2.2 Nível 2

Nesta faixa os usuários não utilizaram o bot mais do que 4 meses.

100% dos casos são **usuários logados** e consumiram apenas um tipo de transação, no caso **login** uma transação.

nível	pt_freq	pt_login	pt_trn	pt_fin	pt_total	qtde	perc
Nível 2	0.4	1	0.5	0	1.9	250.996	76.62
Nível 2	0.2	1	0.5	0	1.7	76.599	23.38

Figura 3 – Comportamento clientes Nível 2

2.3 Clientes Nível 3

Neste nível destacamos os seguintes comportamentos:

- **100%** dos casos são usuários que fizeram login;
- **100%** consumiram transações (não financeiras);
- **83,64%** usaram o bot mais do que 4 meses no ano;
- **0,07%** realizaram transações financeiras no bot.



nivel	pt_freq	pt_login	pt_trn	pt_fin	pt_total	qtde	perc
Nível 3	0.8	1	1.0	0	2.8	568.049	23.57
Nível 3	0.6	1	1.0	0	2.6	461.954	19.17
Nível 3	0.8	1	0.5	0	2.3	342.565	14.21
Nível 3	0.4	1	1.0	0	2.4	331.205	13.74
Nível 3	0.6	1	0.5	0	2.1	297.768	12.35
Nível 3	1.0	1	1.0	0	3.0	233.676	9.7
Nível 3	1.0	1	0.5	0	2.5	111.948	4.64
Nível 3	0.2	1	1.0	0	2.2	61.482	2.55
Nível 3	0.4	1	0.5	1	2.9	1.385	0.06
Nível 3	0.2	1	0.5	1	2.7	188	0.01

Figura 4 - comportamento clientes Nível 3

2.4 Clientes Nível 4

Neste nível temos:

- **100%** são usuários logados;
- **91,07%** utilizaram o bot mais de 6 meses no ano;
- **100%** consumiram transações sendo **95,07%** mais de um tipo;
- **100% consumiram transações financeiras.**

nivel	pt_freq	pt_login	pt_trn	pt_fin	pt_total	qtde	perc
Nível 4	0.8	1	1.0	1	3.8	35.364	38.66
Nível 4	1.0	1	1.0	1	4.0	26.454	28.92
Nível 4	0.6	1	1.0	1	3.6	16.976	18.56
Nível 4	0.4	1	1.0	1	3.4	7.499	8.2
Nível 4	0.8	1	0.5	1	3.3	2.171	2.37
Nível 4	0.6	1	0.5	1	3.1	1.455	1.59
Nível 4	1.0	1	0.5	1	3.5	887	0.97
Nível 4	0.2	1	1.0	1	3.2	666	0.73

Figura 5 - comportamento clientes Nível 4

3) Insights/Esclarecimentos: Após este levantamento destacamos alguns *insights*, referente ao comportamento dos usuários:

- **Nível 1:** Um comportamento mais de consulta ou conhecimento da ferramenta, **maior concentração dos usuários**;
- **Nível 2:** **100%** dos casos são **usuários logados**, baixa frequência, consumiram apenas 1 tipo de transação;
- **Nível 3:** são usuários frequentes e que consomem transações, mas apenas **0,07%** utilizam o bot para transações financeiras;



- **Níveis 4:** usuários frequentes, **95,07%** consumiram mais de um tipo de transação e, principalmente, **100%** utilizaram o bot para transações financeiras;

4) Resultado (Tabelas): O resultado desse estudo foi salvo na SANDBOX sbx_d1k033c (Ambiente de Big-Data). Tabelas:

Pontuação

- "sbx_d1k033c.base_pts_trn_fin"
- "sbx_d1k033c.base_trn_temas"
- "sbx_d1k033c.base_pts_trns"
- "sbx_d1k033c.base_pts_logados"
- "sbx_d1k033c.base_pts_freq"

Resultado

- "sbx_d1k033c.base_nivel_cli"

Sumarização dos dados levantados

nivel	pt_freq	pt_login	pt_trn	pt_fin	pt_total	qtde	perc
Nível 1	0.2	0	0.0	0	0.2	10.818.925	37.99
Nível 1	0.4	0	0.0	0	0.4	8.687.625	30.5
Nível 1	0.6	0	0.0	0	0.6	3.957.297	13.89
Nível 1	0.8	0	0.0	0	0.8	1.879.997	6.6
Nível 3	0.8	1	1.0	0	2.8	568.049	1.99
Nível 3	0.6	1	1.0	0	2.6	461.954	1.62
Nível 3	0.8	1	0.5	0	2.3	342.565	1.2
Nível 3	0.4	1	1.0	0	2.4	331.205	1.16
Nível 1	1.0	0	0.0	0	1.0	308.860	1.08
Nível 3	0.6	1	0.5	0	2.1	297.768	1.05
Nível 2	0.4	1	0.5	0	1.9	250.996	0.88
Nível 3	1.0	1	1.0	0	3.0	233.676	0.82
Nível 3	1.0	1	0.5	0	2.5	111.948	0.39
Nível 2	0.2	1	0.5	0	1.7	76.599	0.27
Nível 3	0.2	1	1.0	0	2.2	61.482	0.22
Nível 4	0.8	1	1.0	1	3.8	35.364	0.12
Nível 4	1.0	1	1.0	1	4.0	26.454	0.09
Nível 4	0.6	1	1.0	1	3.6	16.976	0.06
Nível 4	0.4	1	1.0	1	3.4	7.499	0.03
Nível 4	0.8	1	0.5	1	3.3	2.171	0.01
Nível 4	0.6	1	0.5	1	3.1	1.455	0.01
Nível 4	0.2	1	1.0	1	3.2	666	0.0
Nível 3	0.4	1	0.5	1	2.9	1.385	0.0
Nível 3	0.2	1	0.5	1	2.7	188	0.0
Nível 4	1.0	1	0.5	1	3.5	887	0.0

Figura 6 - Sumarização resultado



Conclusão

Percebemos que em **99,67%** dos clientes **não** utilizaram o bot para **transações financeiras**, **9,93%** dos usuários conseguiram fazer o **login**, sendo este o **requisito mínimo para transacionar** com o bot, ou seja, precisamos identificar o que está afastando **90,07% dos usuários** da autenticação, para depois, pensar em estratégias que possam aumentar a utilização financeira neste canal

+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+
pt_login qtde perc	pt_fin qtde perc
+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+
0 25.652.704 90.07	0 28.388.946 99.67
1 2.829.287 9.93	1 93.045 0.33
+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+

+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+
pt_trn qtde perc	pt_freq qtde perc
+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+
0.0 25.652.704 90.07	0.2 10.957.860 38.47
1.0 1.743.325 6.12	0.4 9.278.710 32.58
0.5 1.085.962 3.81	0.6 4.735.450 16.63
+-----+-----+-----+	0.8 2.828.146 9.93
	1.0 681.825 2.39
+-----+-----+-----+	+-----+-----+-----+

Figura 7 – Representação em percentual da faixa de pontos