

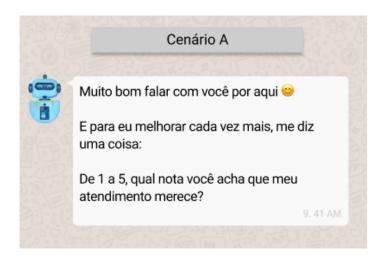
Teste A/B – Feedback – Lista

Testar a hipótese de que o uso de lista irá melhorar a nota e aumentar o volume de feedbacks, por esclarecer o que significa cada nota.

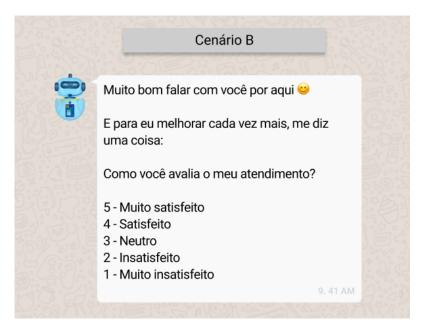




CENÁRIO A



CENÁRIO B





Detalhamento



Implementado nas jornadas:

Cartão - Consultar fechamento fatura

Cartão - Consultar limite disponível

Período 03/06 a 09/06





jornada	Cenario	Visualizacoes	Respostas	Engajamento	1	2	3	4	5	Nota Final
TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura	Α	640	146	22,81%	6	0	0	10	130	4,767
TRN_transacao_consultar_fechamento_fatura	В	633	194	30,65%	13	11	8	47	115	4,237
TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel	Α	9986	1971	19,74%	89	16	46	147	1673	4,674
TRN_transacao_conta_cartao_consulta_limite_disponivel	В	10044	2749	27,37%	143	71	150	662	1723	4,364





No período testado, o cenário B teve maior engajamento e menor nota média

Fica o entendimento que o maior número de opções eleva as notas intermediárias e o usuário fica mais propenso a dar uma nota menor caso não tenha ficado totalmente feliz com a jornada

Porém a quantidade de avaliações subiu consideravelmente, isso se dá pela definição do que corresponde cada nota