



TESTE

01/11/2024 A 28/02/2025



Evolução Pix - Envio

Objetivo: Melhorar a experiência dos clientes que enviam Pix pelo chatbot
WhatsApp do BB



Detalhamento



Objetivo

Melhorar a experiência do cliente na jornada de envio de Pix pelo WhatsApp do BB.

Contexto

Analizada a interação com botões no momento de confirmação do envio do Pix.

Inserção e posterior substituição dos botões **SIM** e **NÃO** por **CONFIRMAR** e **REFAZER PIX**.

Período de Análise

- **Sem botões:** 01/11/2024 a 30/01/2025.
- **Botões Sim/Não:** 31/01/2025 a 12/02/2025
- **Botões Confirmar/Refazer Pix:** 13/02/2025 a 28/02/2025.

Implementações Técnicas

- Trazer informações da transação para o diálogo (C.1).
- Desenvolvimento do diálogo com Quick Reply (C.2).
- Tratamento de CPF e telefone (A.2).
- Desenho do fluxo de arquitetura de imagens (B.1).



Detalhamento e Resultados



Principais Alterações Implementadas

- Inclusão de botões **SIM** e **NÃO** na confirmação de envio de Pix e depois substituição por botões **CONFIRMAR** e **REFAZER PIX**.
- Melhoria na experiência de correção de dados com o botão **REFAZER PIX**

Impacto no Fluxo

- Taxa de abandono manteve-se estável.
- Redução de erros de reinserção de dados.



Detalhamento e Resultados



Taxa de Abandono (Timeout)

Sem botões:

Quantidade de acessos: **21.945**

Quantidade de abandonos: **635**

Taxa de abandono: **2,9%**

Com botões SIM/NÃO:

Quantidade de acessos: **7.787**

Quantidade de abandonos: **234**

Taxa de abandono: **3%**

Com botões CONFIRMAR/REFAZER PIX:

Quantidade de acessos: **7.355**

Quantidade de abandonos: **150**

Taxa de abandono: **2%**

Comportamento Observado

- Clientes que clicavam em "**REFAZER PIX**" inseriam novamente os dados e completavam a transação.
- **Eliminação de erros**, como digitação do valor do Pix na desambiguação.
- Com a alteração para botões **SIM/NÃO**, a taxa de abandono **aumentou 0,1%**, representando um aumento de 3,4%. Já ao mudar de **SIM/NÃO** para **Confirmar/Refazer Pix**, houve uma **redução de 1%**, equivalente a uma diminuição de 31%.



Detalhamento e Resultados

Notas

Opção "Não ou Refazer Pix"

Tipo de Botão	Total de Interações	Média de Nota
Sem botão	339	4,4
Botão Não	59	4,27
Botão Refazer Pix	69	4,28*

Apesar da ligeira queda nas notas, análises de curadoria revelaram **melhorias significativas na experiência prática dos usuários**, sugerindo que as notas podem não refletir totalmente os avanços.

*Excluindo os dias 16, 17 e 18 de fevereiro.

Ocorreram problemas operacionais no Pix [Erro ao enviar PIX - AUTORIZACAO INVALIDA Issue 1772 (tratado pela #1527 + INC00000041841)] que podem ter contaminado as avaliações, impactando negativamente nas notas.



Detalhamento e Resultados

Notas

Opção "Sim ou Confirmar Pix"

Tipo de Botão	Total de Interações	Média de Nota
Sem botão	14.178	4,54
Botão Sim	2.409	4,5
Botão Confirmar	2.121	4,52*

As notas mantiveram-se estáveis, mas análises de curadoria indicaram que houve **melhora na experiência do usuário**, mostrando que as interações ficaram mais eficientes no uso prático.

*Excluindo os dias 16, 17 e 18 de fevereiro.

Ocorreram problemas operacionais no Pix [Erro ao enviar PIX - AUTORIZACAO INVALIDA Issue 1772 (tratado pela #1527 + INC00000041841)] que podem ter contaminado as avaliações, impactando negativamente nas notas.



Cenários



Sem botões

Assistente BB: Seguem os dados da transferência:

Favorecido: JOAO PAULO BORGONOVE
Chave Pix: 346.448.168-92
Banco: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
Data: 23/10/2024
Valor: R\$ 1,00

Posso confirmar?

15:51

Botões SIM/NÃO



Assistente BB: Seguem os dados da transferência:

Favorecido: JOSE DA SILVA
Chave Pix: 123.456.789-00
Banco: Banco do Brasil S.A
Data: 21/03/2024
Valor: R\$ 20,00

9:41

Sim

Não

Botões Confirmar/Refazer Pix



Assistente BB: Confira os dados do Pix abaixo. Posso confirmar o envio?

Favorecido: JOSE DA SILVA
Chave Pix: 123.456.789-00
Banco: Banco do Brasil S.A
Data: 21/03/2024
Valor: R\$ 20,00

9:41

Confirmar

Refazer Pix



Conclusões



Sucesso das Alterações

- Substituição dos botões trouxe **maior fluidez** à experiência do cliente, já que o comportamento do cliente foi direcionado de forma **mais intuitiva**.
- Conforme observado nas curadorias, quase todos os clientes que clicavam no botão **NÃO** ou que digitavam alguma **resposta de não confirmação** no momento de completar o Pix, precisavam recomeçar a jornada por iniciativa própria, o que tornava a experiência ruim. Com o botão **REFAZER PIX**, esses clientes agora recebem **automaticamente** o início de um novo envio de Pix, facilitando a navegação.

Postos-chave

- Botões **CONFIRMAR** e **REFAZER PIX** alinham-se melhor ao comportamento esperado, uma vez que são termos diretos e de direcionamento.
- Redução de erros e de comportamentos inadequados.
- Taxas de abandono permaneceram estáveis, com leve redução após o uso de **REFAZER PIX**.



Considerações Finais



Próximos Passos

- Continuar monitorando os indicadores de desempenho da jornada de envio de Pix.
- Testar novas formas de interação para otimizar ainda mais a experiência do cliente.

Recomendações

- Explorar o uso de mensagens personalizadas no momento de confirmação.
- Ampliar o uso de Quick Replies para outros serviços no WhatsApp do BB.

A jornada de envio de Pix no WhatsApp foi aprimorada com sucesso, refletindo o compromisso do BB com a inovação e a experiência do cliente.