



TESTE



Teste A/B – Consultar telefones das Centrais

Comparar as notas de avaliação da resposta atual (A) com as melhorias implementadas com a sugestão de resposta (B) e verificar se houve impacto positivo ou negativo nos nós taguados com consultar telefone centrais



Suposição



Com base na pesquisa realizada na tarefa 1147148, os clientes não estão gostando da mensagem passada pelo nó: f27f85d7-8620-4022-8264-f3ef8c494893 consultar telefones das Centrais

Exemplos de inputs do usuário que caem nesse fluxo:

- Qual o telefone de vocês?
- Telefone pra contato
- Tem algum número de telefone que eu posso falar com atendente?
- Telefones do banco do banco do Brasil



Cenários



Resposta Atual



Proposta



Hash: f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e



Detalhamento



Nota Média últimos 30 dias: 3,05

Tabela resumo por Tema/Ação/Objeto Um/Objeto Dois/Hash													Tab
nm_tma	nm_acao	nm_obj_um	nm_obj_dois	Variação	Nota	Nota D-1	Nota D-2	Nota D-3	Nota D-7	Nota D-30	Nota média**	Qtde média diária***	
ATENDIMENTO ...	CONSULTAR	TELEFONE	CENTRAIS	3,84%	3,17	2,57	3,52	2,74	2,97		3,05	18	
Total geral				3,84%	3,17	2,57	3,52	2,74	2,97		3,05	18	

Hash: 303a7300-c5b6-4990-a9fd-d75440c4cd6f

Obtido pelo link:

<https://bam.bb.com.br/spotfire/wp/analysis?file=%5BP%20Bablica%5D/VITEC/PTT/Plataforma%20Gest%C3%A3o/Painel%20de%20Feedbacks%20-%20Novo%20Tagueamento>

Metodologia:

Teste realizado durante 7 dias, transferindo 50% dos usuários para o novo fluxo, para verificar se houve um impacto positivo na nota



Resultados



3,04

Resposta atual: Nota média últimos 30 dias:

Tabela resumo por Tema/Ação/Objeto Um/Objeto Dois/Hash

					Tabela Resumo								
nm_tma	nm_acao	nm_obj_um	nm_obj_dois	cd_hash_visd	Variação	Nota	Nota D-1	Nota D-2	Nota D-3	Nota D-7	Nota D-30	Nota média**	Qtde média diária***
ATENDIMENTO ...	CONSULTAR	TELEFONE	CENTRAIS	f27f85d7-8620-4022-8264-f3ef8c494893	-3,90%	2,92	3,00	3,67		3,08		3,04	21
Total geral					-3,90%	2,92	3,00	3,67		3,08		3,04	21

Análise: Nota se manteve igual com leve piora dentro da margem de erro



4,14

Nova resposta: Média dos últimos 3 dias da hash com a resposta nova (29/12/2023):

Tabela resumo por Tema/Ação/Objeto Um/Objeto Dois/Hash

Tabela Resumo														
nm_tma	nm_ac ao	n m ...	n m...	cd_hash_visd	Variação	Nota	Nota D-1	Nota D-2	Nota D-3	Nota D-7	Nota D-30	Nota média**	Qtde média diária***	Qde D
TAG AUSENTE	(Vazi...	-	-	f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e	0,00%	4,14						4,14	0	7
Total geral					0,00%	4,14						4,14	0	7

Hash: f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e



Resultados



3,42

Nova resposta: Média da hash com a resposta nova atualizada (10/01/2024):

Tabela resumo por Tema/Ação/Objeto Um/Objeto Dois/Hash

					Tabela Resumo								
nm_tma	nm_acao	nm_obj_um	nm_obj_dois	cd_hash_visd	Variação	Nota	Nota D-1	Nota D-2	Nota D-3	Nota D-7	Nota D-30	Nota média**	Qtde média diária***
ATENDIMENTO ...	CONSULTAR	TELEFONE	CENTRAIS	f27f85d7-8620-4022-8264-f3ef8c494893	-3,90%	2,92	3,00	3,67		3,08		3,04	21
Total geral					-3,90%	2,92	3,00	3,67		3,08		3,04	21

Análise: A nota dos clientes que foram pro novo fluxo refletiram numa melhora da nota geral ficando com a média de 3,42



Considerações



A partir dos resultados obtidos, vamos atualizar o fluxo para a nova resposta.