

Momento de Vida - Viagem

Objetivo: Apresentar uma saudação personalizada com dicas e benefícios específicos para o público "Momento de Vida – Viagem"



Detalhamento

CAD Ø

Objetivo

Realizar um experimento filtrando o público com o "Momento de Vida: Viagem" no Fast Data, apresentando uma saudação personalizada com dicas e benefícios específicos para viajantes.

Ganho esperado

- Personalização do conteúdo para aumentar a interação.
- Avaliação do impacto no percentual de cliques e validação da estratégia.

Metodologia

- ➤ Implementação de um experimento por duas semanas (23/12/24 a 15/01/25).
- Divisão de público em dois grupos:
 - 50% dos usuários receberam a abordagem padrão.
 - 50% dos usuários receberam a saudação personalizada com dicas e benefícios.

Informações coletadas

- > Dados de interações (quantidade e engajamento).
- Percentual de cliques (impacto da saudação).
- Notas médias atribuídas pelos usuários às interações.



Detalhamento e Resultados

Volumetria geral

Período analisado: 23/12/24 a 15/01/25.

Total de interações: 2.681.

Total de usuários: 2.008.

Curadoria dos dados

Muitos clientes interagem inicialmente, mas **abandonam** (time-out) o atendimento **após a saudação**.

Volume semanal observado: 200-300 id_conversa passando pelo nó "apresentação".



Detalhamento e Resultados

Bolha 1 - "Viajar"

Hash: a35cdcfa-4697-4370-8743-fbdc30db4270.

Total geral: 263 interações.

Nota média: 3,54.

Bolha 2 – "Bora viajar pelo Brasil"

Hash: 588a5c13-e3ed-4fcf-a9b0-81b61db332c2.

Total geral: 91 interações.

Nota média: 4,05.

Bolha 3 – "Bora pro mundão"

Hash: 2583c2c2-10d1-4537-bad1-76d62788539e.

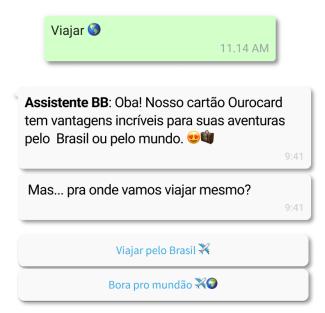
Total geral: 136 interações.

Nota média: 3,26.

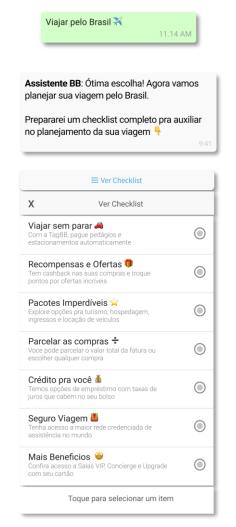


CAD Ø ®

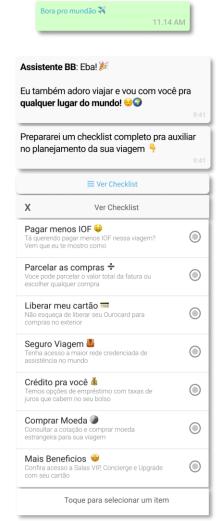
Inicial



Viajar pelo Brasil



Bora pro mundão







Principais observações

- A bolha "Bora viajar pelo Brasil" obteve a maior nota média (4,05), indicando maior aceitação entre os usuários.
- A bolha "Viajar" apresentou o maior volume de interações (263), mas com nota média intermediária (3,54).
- A bolha "Bora pro mundão" teve o menor desempenho geral (nota média 3,26 e apenas 136 interações).

Comportamento dos usuários

- Apesar da interação inicial, muitos usuários abandonaram o atendimento antes de avançar para novas jornadas.
- Parte dos usuários continuou para outras jornadas, indicando potencial para retenção com estratégias adicionais.





Impacto do experimento

- A personalização de bolhas mostrou **potencial de engajamento**, com notas acima de 3 em todas as variações.
- A bolha "Bora viajar pelo Brasil" destacou-se como preferida, com maior aprovação pelos usuários.

Pontos de atenção

- > Alto índice de abandono após a saudação.
- Necessidade de explorar formas de retenção após a saudação inicial (ex.: guiar usuários para jornadas específicas).





Aprendizados

- Mensagens personalizadas podem melhorar a experiência do usuário, mas precisam ser complementadas por estratégias que incentivem a continuidade da jornada.
- > A segmentação por "Momento de Vida: Viagem" é promissora, mas requer ajustes na forma de interação.

Próximos passos

- > Refinar as saudações com base nos aprendizados (foco em "Bora viajar pelo Brasil").
- > Desenvolver novos gatilhos para manter o usuário engajado após a saudação.
- > Expandir o experimento para outros momentos de vida.

Ganho esperado

- ➤ Maior engajamento nas jornadas do WhatsApp.
- > Melhoria contínua na experiência do usuário, alinhando conteúdo às necessidades específicas.