



# TESTE

22/04/2023 A 28/04/2023



## Teste A/B – Desbloqueio de Senha

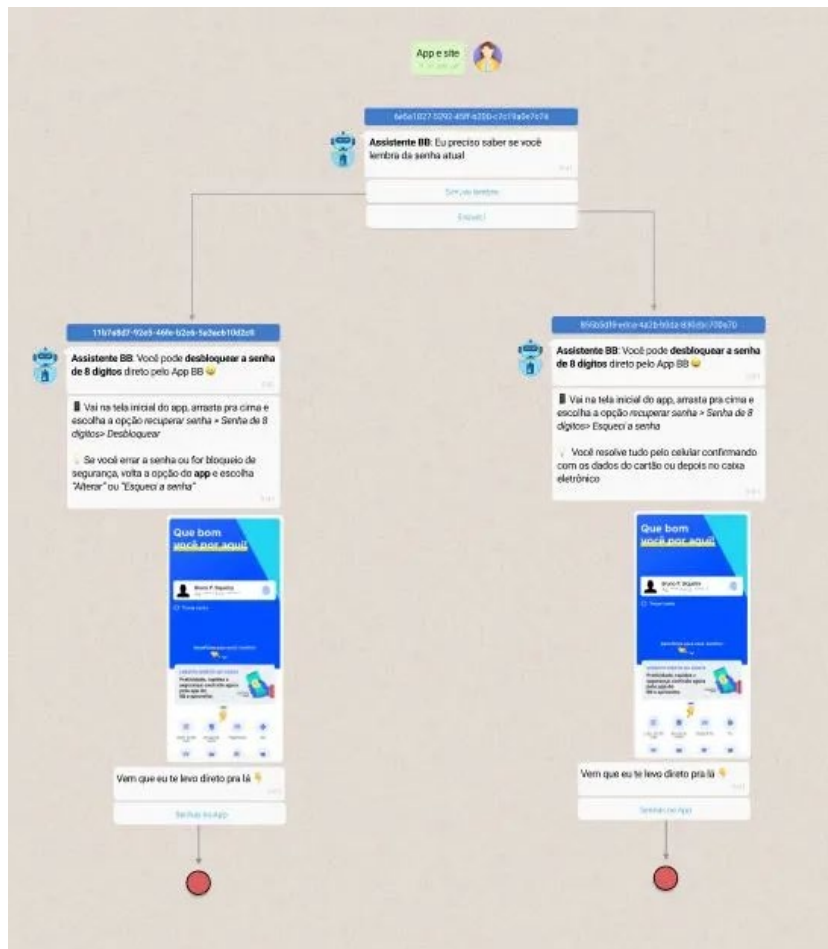
Testar a hipótese que informar para o usuário o telefone do SAC de imediato irá melhorar a nota de feedbacks no assunto ao invés de apresentar a solução apenas quando relatam problema para desbloquear a senha de oito.



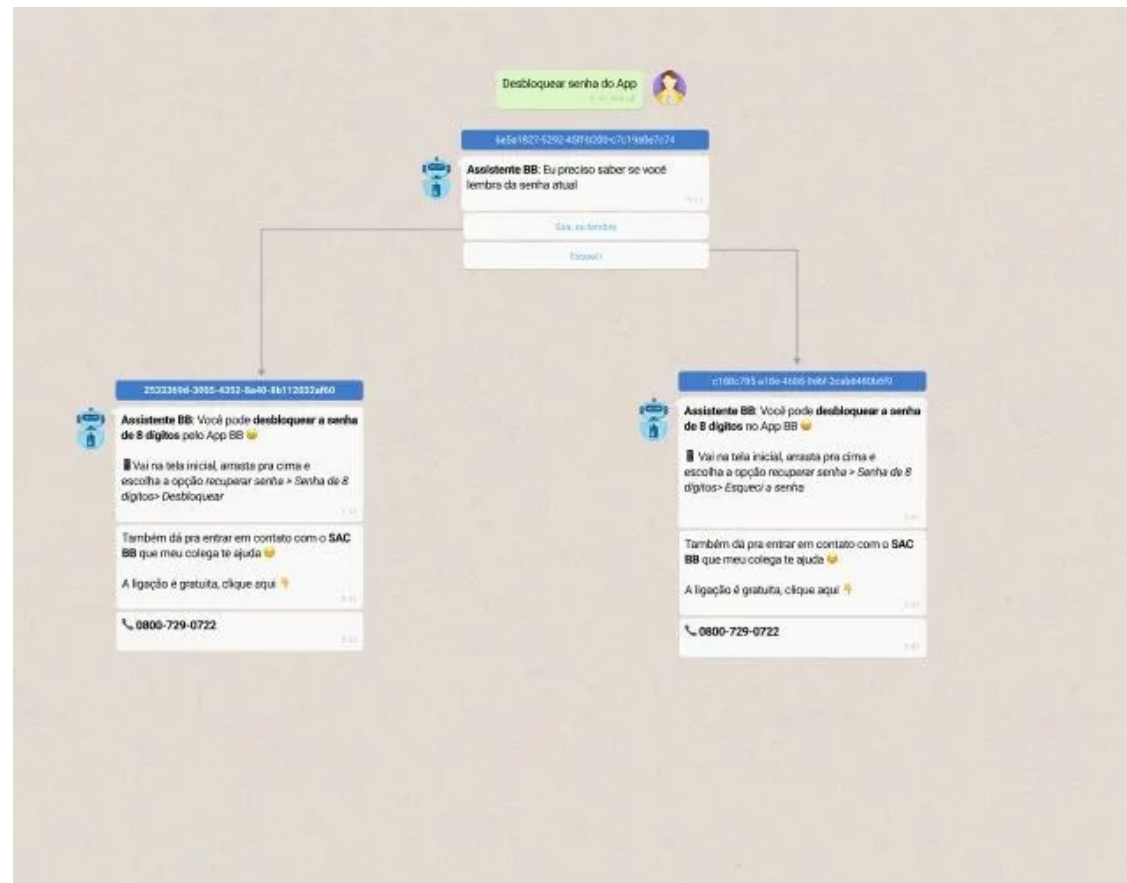
# Cenários



## CENÁRIO A



## CENÁRIO B





# Detalhamento



Implementado nas jornadas para correntista:

Desbloquear senha de 8 – usuário que lembra a senha

Desbloquear senha de 8 – usuário que não tem conhecimento da senha anterior

A jornada atual para desbloquear senha direciona para o App, há recurso visual na mensagem e botão direto para o app BB. Caso o usuário informe alguma dificuldade para realizar o procedimento, recebe resposta direcionando para o SAC, conforme rotina 2237.

Na experimentação, prevalece a opção do app (sem apelo visual) incluindo o telefone para ligar no SAC e gerar nova senha.

Ponto de atenção: Aumento de ligações no SAC e atendimento por célula não especializada.

Período de 16/05/2023 a 16/06/2023



# Detalhamento



Alterações do teste A/B:

As alterações contemplam:

- Aumento da base de usuários que receberão a resposta objeto do teste (orientação para ligar para o SAC.), de 50% para 80%;
- Todos que receberem a resposta objeto do teste receberão o feedback no formato Ótimo, Neutro, Ruim;
- Período de teste: de 24 à 30 de julho (primeira etapa)

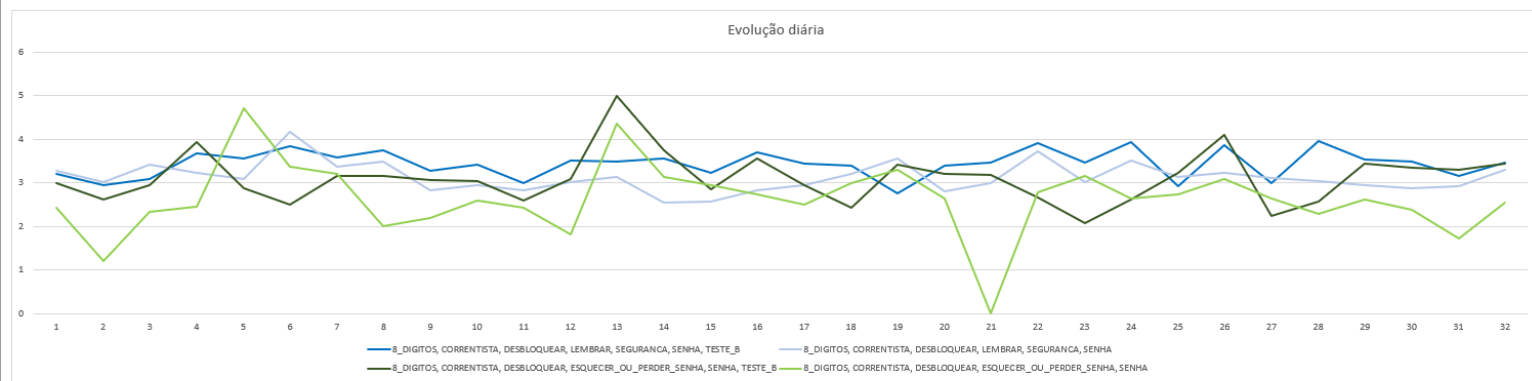


# Resultados



Tagueamento	Data																																	
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Média	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, LEMBRAR, SEGURANCA, SENHA, TESTE_B	3,21	2,96	3,08	3,67	3,57	3,85	3,59	3,74	3,28	3,42	3	3,51	3,5	3,55	3,24	3,69	3,44	3,39	2,75	3,39	3,47	3,91	3,47	3,93	2,92	3,86	3	3,95	3,54	3,5	3,16	3,46	3,44	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, LEMBRAR, SEGURANCA, SENHA	3,27	3,03	3,43	3,24	3,1	4,17	3,38	3,48	2,83	2,94	2,82	3,02	3,14	2,55	2,57	2,83	2,96	3,21	3,55	2,81	3	3,72	3,02	3,52	3,14	3,22	3,12	3,05	2,94	2,88	2,92	3,3	3,13	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, ESQUECER_OU_PERDER_SENHA, SENHA, TESTE_B	3	2,62	2,95	3,93	2,88	2,5	3,15	3,15	3,06	3,04	2,6	3,1	5	3,74	2,85	3,55	2,94	2,42	3,43	3,2	3,19	2,67	2,08	2,63	3,24	4,11	2,25	2,58	3,45	3,36	3,29	3,44	3,11	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, ESQUECER_OU_PERDER_SENHA, SENHA	2,43	1,22	2,33	2,45	4,71	3,38	3,2	2	2,2	2,59	2,42	1,82	4,36	3,13	2,96	2,73	2,5	3	3,3	2,64	0	2,79	3,16	2,64	2,73	3,1	2,64	2,29	2,61	2,38	1,73	2,56	2,63	

Tagueamento	Qtde. de Avaliações																																	
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Média	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, LEMBRAR, SEGURANCA, SENHA, TESTE_B	14	51	39	30	21	13	29	27	36	79	29	49	44	103	96	42	43	31	42	40	43	43	43	15	37	21	8	37	37	38	31	26	1237	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, LEMBRAR, SEGURANCA, SENHA	73	38	42	29	21	12	34	31	35	84	34	66	44	106	86	53	24	29	20	21	39	36	57	33	43	23	17	22	18	26	26	23	1245	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, ESQUECER_OU_PERDER_SENHA, SENHA, TESTE_B	4	13	21	15	8	6	13	13	16	23	5	20	8	39	31	20	16	12	14	5	16	12	12	8	17	9	4	12	11	11	14	9	437	
8_DIGITOS, CORRENTISTA, DESBLOQUEAR, ESQUECER_OU_PERDER_SENHA, SENHA	37	28	15	11	7	8	15	10	10	17	12	17	11	32	24	22	22	27	30	33	0	14	19	33	30	29	25	7	18	13	11	9	596	



07 à 14 de julho	
cenario	Nota média
ESQUECEU_A	2,93
ESQUECEU_B	3,66
LEMBRA_A	3,26
LEMBRA_B	3,86

(07 à 14 de julho) apresenta as avaliações dos usuários na proporção de 50%.

07 à 14 de agosto	
cenario	Nota média
ESQUECEU_A	2,71
ESQUECEU_B	3,27
LEMBRA_A	2,73
LEMBRA_B	3,57

(07 à 14 de agosto) apresenta as avaliações na proporção de 80%.



# Conclusões



Usuários que lembram da senha costumam avaliar mais, atribuindo notas maiores que usuários que não possuem a senha anterior.

A decisão sobre manter o conteúdo do teste no bot deverá seguir para discussão das áreas envolvidas, pois o direcionamento integral para o SAC tende a elevar o número de ligações. Também poderão ser discutidas ações para acionar transbordo para célula específica no SAC mantendo o atendimento pelo WhatsApp sem necessidade de ligação.

Novo teste:

Pode-se observar que usuários que receberam a indicação para ligar para o SAC avaliaram melhor (cenário B).