

Teste A/B no Feedback

Objetivo: Aumentar a quantidade de avaliações e estabelecer um indicador de resolutividade



Detalhamento

CAD Ø ₫

Objetivo

Testar a **inclusão de pergunta** se o atendimento conseguiu ajudar ou não o usuário. Com isso, avaliar eventuais ganhos de sua aplicação no canal.

Ganho esperado

Melhor medição do índice de satisfação no canal

Metodologia

- Fase 1: Teste com nova abordagem de avaliação com divisão de público testado (A1 e A2) e grupo de controle (B1 e B2).
- Fase 2: 7 dias com abordagem similar, separando tipo de jornada avaliada (transacional, ativa e informacional).

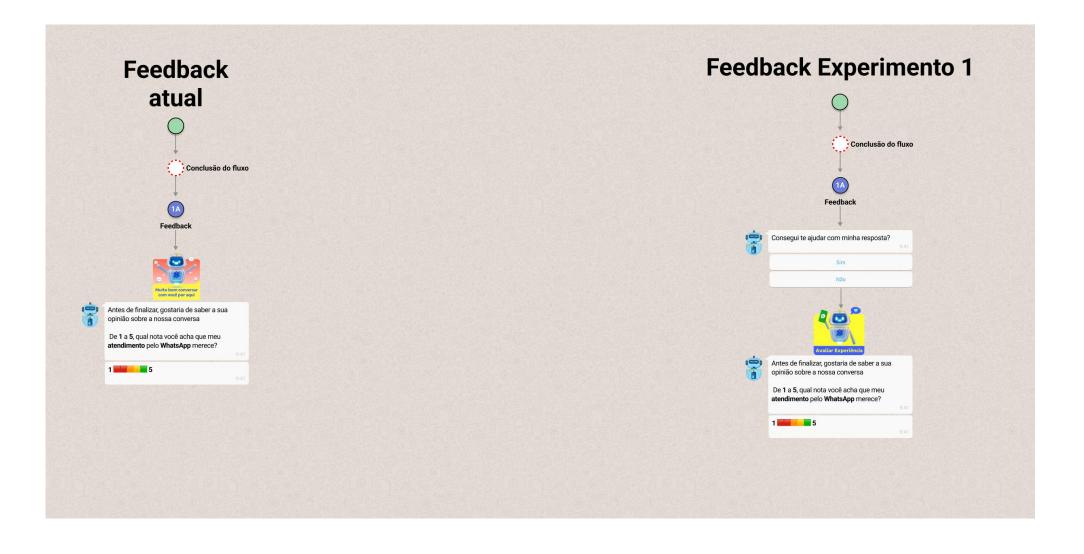
Informações coletadas.

- > Indicadores de resolutividade
- Engajamento
- Avaliação por nota.





Pergunta de avaliação em duas etapas :



BAB

Detalhamento e Resultados

Volumetria geral

> Fase 1

Período analisado: 20/07/2024 a 30/07/2024.

Público A (nova abordagem): 79.960 interações totais divididas em:

A1 (pedidos no primeiro dia corrido, sem distinção de origem)
21.673

A2 (oriundos de consulta de saldo em conta e alteração de limite de pix)
58.287

Público B (grupo controle): 78.418 interações totais divididas em:

B1 (pedidos no primeiro dia corrido, sem distinção de origem)
20.139

B2 (oriundos de consulta de saldo em conta e alteração de limite de pix)
58.279



Detalhamento e Resultados

Volumetria geral

> Fase 2

Período analisado: 10/09/2024 a 17/09/2024.

Público A: 118.198 interações totais, divididas em:

• AT (respostas de transação)

74,347

• AA (respostas informacionais de conversas iniciadas por mensagens ativas)

18.780

AE (respostas informacionais de conversas iniciadas espontaneamente)

25.071



Detalhamento e Resultados

Resultados finais

> Fase 1

Grupo de experimento teve 23.542 respostas se ajudou ou não.

A1: 55,32% respostas positivas e nota média 4,1.

A2: 70,88% respostas positivas e nota média 4,64.

Grupo de controle teve 4.714 avaliações de 1 a 5.

B1: Nota média de 4,14

B2: Nota média de 4,39



Detalhamento e Resultados

Resultados finais

> Fase 2

Grupo de experimento teve 24.333 respostas se ajudou ou não.

AT (Transacional): 48,81% positivas e nota média 4,4.

AA (Ativa): 67,04% positivas e nota média 4,61.

AE (Informacional): 33,27% positivas e nota média 4,19.





Fase 1

- > Engajamento total maior, com respostas saltando de 6,01% para 32,81%.
- Diminuição do engajamento nas notas, caindo de 6,01% para 3,36%.
- > Avaliações negativas na resolutividade elevadas (44,68%), discrepante da avaliação por nota.

Fase 2

- > Jornadas informacionais (AA) tiveram maior engajamento positivo e nota média elevada.
- Nas respostas após transações (AT) houve **discrepância** entre uma nota média alta e resolutividade baixa.
- As respostas informacionais espontâneas (AE) tiveram a **menor nota média e avaliação ruim** de efetividade.





Oportunidades

- > Melhorar engajamento no canal.
- > Analisar feedback negativo para aprimorar serviços.
- > Conseguir mais feedback sobre jornadas problemáticas.

Pontos de atenção

- > Alta porcentagem de avaliações negativas (44,68% no público geral).
- > **Desvio** entre avaliação por efetividade e notas dadas pelos usuários.