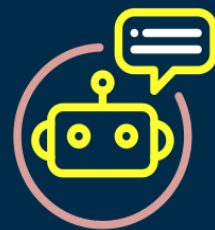


---

# Relatório Diagnóstico – Ativo 445 ativo\_check\_in\_agencia

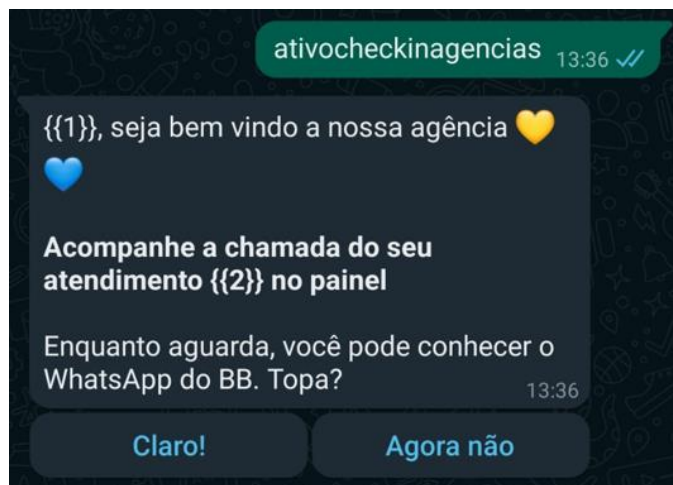
CAD - UAC  
Janeiro/2024





## Objetivo do Estudo

Levantar o desempenho do Ativo COD 445 - ativo\_check\_in\_agencia (Template abaixo) através de dados quantitativos como: Disparos, Engajamento, Assunto e Nota de Avaliação.

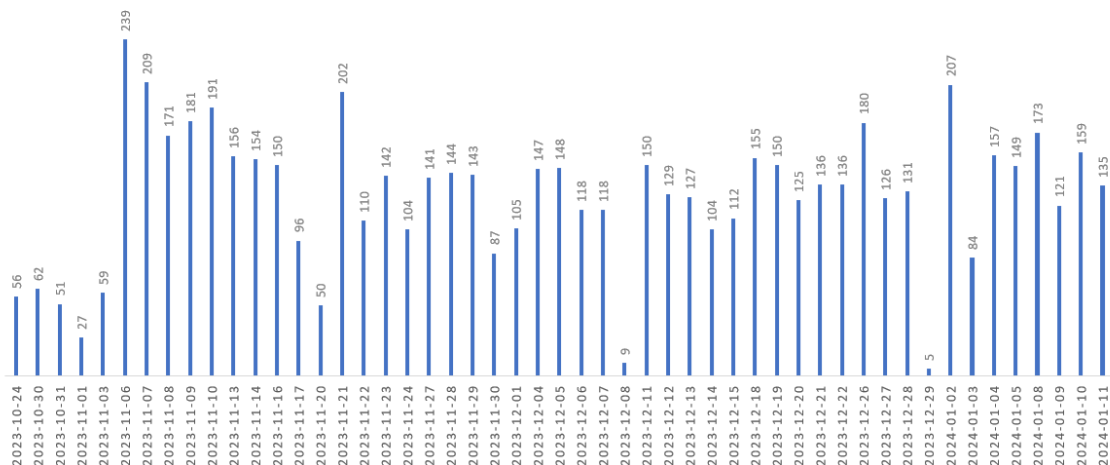




## 1) Disparos

Este gráfico apresenta a quantidade disparos de mensagens via WhatsApp feitos aos clientes assim que eles entram na agência. O objetivo deste estudo é engajar os clientes a utilizarem o WhatsApp como meio de comunicação.

QUANTIDADE DE DISPAROS POR DIA



O total geral de disparos de mensagens via WhatsApp durante o período de 24 de outubro de 2023 a 11 de janeiro de 2024 foi de **6.521**.

**Picos de disparos:** Os dias com maior número de disparos foram 6 e 7 de novembro de 2023, e 2 de janeiro de 2024. Isso pode indicar uma maior atividade ou um evento específico que ocorreu nesses dias.

**Dias com menos disparos:** Os dias com menor número de disparos foram 1º de novembro, 8 de dezembro e 29 de dezembro de 2023. Isso pode ser devido a feriados ou fins de semana, quando a atividade da agência é menor.

**Tendências:** Uma análise mais aprofundada pode revelar tendências semanais ou mensais nos disparos de mensagens. Por exemplo, se os disparos tendem a aumentar ou diminuir em determinados dias da semana ou épocas do mês.

## 2) Engajamento

Aqui apresentamos uma análise das reações dos clientes ao receberem a mensagem via WhatsApp (conforme figura 1). O objetivo desta análise é identificar as reações mais comuns para eventuais correções de curadoria.

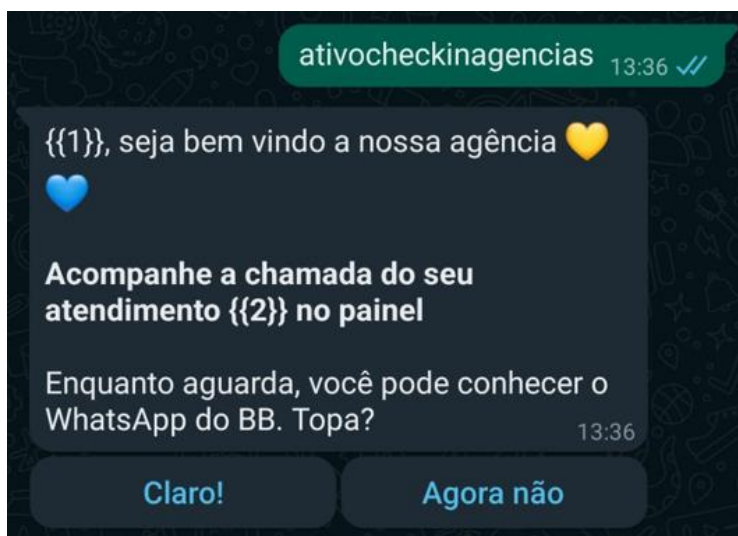


Figura 1

A tabela abaixo mostra a distribuição das reações dos clientes:

Reações/Inputs	Qtde	%
Claro! (Botão)	539	40,01
Agora não (Botão)	509	37,79
Outros	126	22,20
<b>Total Geral</b>	<b>1.174</b>	<b>100</b>

A maior parte dos clientes (**40,01%**) respondeu com botão “Claro!”, indicando uma aceitação positiva para a comunicação via WhatsApp.

Uma parcela significativa dos clientes (**37,79%**) respondeu com botão “Agora não”, sugerindo que pode não ser o momento ideal para eles ou que preferem outros métodos de comunicação.

A categoria “Outros” compreende **22,20%** das respostas, indicando uma variedade de outras Reações/Inputs que podem necessitar de uma análise mais detalhada para verificar se há alguma necessidade de ajuste de curadoria.



### 3) Temas/Assuntos

Destacamos a distribuição das interações por tema dos clientes que receberam o ativo 445.

Temas	Qtd	%
ATENDIMENTO	7.631	76,1%
SAUDACAO	740	7,4%
CARTAO	432	4,3%
CRÉDITO	172	1,7%
SHOPPING_BB	167	1,7%
CHITCHAT	143	1,4%
CONTA	109	1,1%
ENGAJAMENTO	109	1,1%
OPEN_FINANCE	103	1,0%
NEUTRO	96	1,0%
OUTROS	330	3,3%
<b>Total Geral</b>	<b>10.032</b>	<b>100,0%</b>

Como podemos notar na tabela acima, a grande maioria das interações fica concentrada no tema Atendimento. Assim, apresentamos o detalhamento (assuntos) desse tema:

Detalhe Tema - Atendimento	%
ATENDIMENTO>APRESENTAR>CONHECIMENTO_DO_BOT>ATIVO_CHECK_IN	85,2%
ATENDIMENTO>ACEITAR>CONHECIMENTO_DO_BOT>ATIVO_CHECK_IN	7,3%
ATENDIMENTO>NEGAR>CONHECIMENTO_DO_BOT>ATIVO_CHECK_IN	6,8%
ATENDIMENTO>FALAR>GERENTE	0,2%
ATENDIMENTO>SOLICITAR>ATENDIMENTO_HUMANO	0,1%
ATENDIMENTO>RECLAMAR>ESPERA	0,1%
ATENDIMENTO>FALAR>ESPECIALISTA	0,1%
ATENDIMENTO>LOCALIZAR>AGÊNCIA	0,0%
ATENDIMENTO>CONSULTAR>TELEFONE>CENTRAIS	0,0%
ATENDIMENTO>APRESENTAR>SAC	0,0%
ATENDIMENTO>INFORMAR>HORARIO>AGÊNCIA	0,0%
ATENDIMENTO>LOCALIZAR>AGÊNCIA>NOVA_TENTATIVA	0,0%
ATENDIMENTO>CONSULTAR>HORARIO>AGÊNCIA	0,0%
ATENDIMENTO>INFORMAR>PROTOCOLO_ANALISADO	0,0%
ATENDIMENTO>CONSULTAR>CONTATO	0,0%
ATENDIMENTO>RECLAMAR	0,0%
ATENDIMENTO>EMITIR>SENHA>AGÊNCIA	0,0%
<b>Total Geral</b>	<b>100,0%</b>

A tabela acima demonstra que 99,3% das interações do tema Atendimento ficam concentradas nos três (3) primeiros assuntos. Esses assuntos são relativos ao fluxo da mensagem ativa 445.



#### 4) Nota de Avaliação

Além das reações dos clientes às mensagens disparadas, também coletamos feedback direto dos clientes sobre a sua interação com o nosso bot. Aqui estão os resultados:

- **Nota média:** A nota média dada pelos clientes ao bot foi de **4,78**.
- **Quantidade de avaliações:** O bot foi avaliado por **263** clientes.

Assuntos	Nota	Qtd
ATENDIMENTO	4,87	214
BENEFICIOS_BB	3,00	2
CANAIS	5,00	1
CARTAO	4,50	10
CONTA	5,00	4
CRÉDITO	5,00	1
ENGAJAMENTO	5,00	1
GOVERNO	5,00	2
INVESTIMENTO	5,00	2
MINHAS_FINANCAS	5,00	1
SEGURANCA	3,67	3
SERVICOS	4,00	3
SHOPPING_BB	5,00	1
Outros	4,28	18
<b>Total Geral</b>	<b>4,78</b>	<b>263</b>

Na tabela acima, podemos tomar que a maior parte das avaliações fica concentrada no tema Atendimento (tema que contém os nodes do fluxo do ativo).