



# TESTE

23/12/2024 A 15/01/2025



## Momento de Vida - Viagem

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



# Detalhamento



## 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 mundo"**

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

Total geral: 136 interações.

Nota média: 3,26.



# Cenários



## Inicial

Viajar 🌐

11.14 AM

**Assistente BB:** Oba! Nosso cartão Ourocard tem vantagens incríveis para suas aventuras pelo Brasil ou pelo mundo. 🧳👉

9:41

Mas... pra onde vamos viajar mesmo?

9:41

Viajar pelo Brasil ✈️

Bora pro mundão 🌐✈️

## Viajar pelo Brasil

Viajar pelo Brasil ✈️

11.14 AM

**Assistente BB:** Ótima escolha! Agora vamos planejar sua viagem pelo Brasil.

Prepararei um checklist completo pra auxiliar no planejamento da sua viagem 📋👉

9:41

☰ Ver Checklist

X

Ver Checklist

Viajar sem parar 🚗

Com a TagBB, pague pedágios e estacionamentos automaticamente



Recompensas e Ofertas 🎁

Tem cashback nas suas compras e troque pontos por ofertas incríveis



Pacotes Imperdíveis ⭐

Explore opções pra turismo, hospedagem, ingressos e locação de veículos



Parcelar as compras ➕

Voce pode parcelar o valor total da fatura ou escolher qualquer compra



Crédito pra você 💰

Temos opções de empréstimo com taxas de juros que cabem no seu bolso



Seguro Viagem 🛡️

Tenha acesso a maior rede credenciada de assistência no mundo



Mais Benefícios 😊

Confira acesso a Salas VIP, Concierge e Upgrade com seu cartão



Toque para selecionar um item

## Bora pro mundão

Bora pro mundão 🌐✈️

11.14 AM

**Assistente BB:** Eba! 🎉

Eu também adoro viajar e vou com você pra qualquer lugar do mundo! 🌐👉

9:41

Prepararei um checklist completo pra auxiliar no planejamento da sua viagem 📋👉

9:41

☰ Ver Checklist

X

Ver Checklist

Pagar menos IOF 🤑

Tá querendo pagar menos IOF nessa viagem? Vem que eu te mostro como



Parcelar as compras ➕

Voce pode parcelar o valor total da fatura ou escolher qualquer compra



Liberar meu cartão 🇧🇷

Não esqueça de liberar seu Ourocard para compras no exterior



Seguro Viagem 🛡️

Tenha acesso a maior rede credenciada de assistência no mundo



Crédito pra você 💰

Temos opções de empréstimo com taxas de juros que cabem no seu bolso



Comprar Moeda 🌐

Consultar a cotação e comprar moeda estrangeira para sua viagem



Mais Benefícios 😊

Confira acesso a Salas VIP, Concierge e Upgrade com seu cartão



Toque para selecionar um item



# Conclusões



## 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 mundo**" 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.



# Conclusões



## 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).



# Considerações Finais



## 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.