



TESTE

17/07/2024 A 07/03/2025



Contratar Cartão de Crédito

Objetivo: Personalizar a jornada de contratação de Cartão de Crédito de acordo com o perfil do cliente (correntista ou não-correntista)



Detalhamento



Objetivo

Analisar a jornada de **contratação de cartões de crédito** no WhatsApp do Banco do Brasil, testando jornadas diferenciadas para correntista e não-correntista, além de sua assertividade em relação ao cenário anterior.

Ganho esperado

- Melhoria na nota de avaliação total da jornada
- Aumentar o engajamento de ambos os perfis (correntista e não-correntista).

Metodologia

- Alteração na jornada
- Análise de conversas antes e depois da alteração (respectivamente 12 a 17/07/24 e 19 a 24/07/24).
- Avaliação de notas e inputs mais comuns utilizados na jornada.
- Curadoria de resultados posteriores

Informações coletadas.

- Inputs e assertividade do bot.
- Notas médias atribuídas pelos usuários às interações.



Cenários – Alteração de jornada

etapa 1

antigo

Escolha aqui 🏷️
Novo Ourocard Não tenho cartão de crédito do BB e quero pedir um agora 🏷️
Segunda Via De um cartão que eu já tenho
Mudar cartão Fazer upgrade ou pedir uma nova bandeira
Ourocard-e Criar um cartão virtual de um Ourocard que já tenho

novo

Escolha aqui 🏷️
Primeiro Ourocard Ainda não tenho cartão de crédito BB
Segunda Via De um cartão que eu já tenho
Mudar cartão Fazer upgrade ou pedir uma nova bandeira
Ourocard-e Criar um cartão virtual de um Ourocard que já tenho

etapa 2

antigo

Novo Ourocard
Não tenho cartão de crédito do BB e quero pedir um agora! 🏷️

Assistente BB: Tudo pronto pra ter um Ourocard pra chamar de seu? 🏷️

Se você quer outro cartão do BB, escolha o cartão ideal pra você aqui 🏷️

[Ver cartões](#)

É tão fácil e rápido quanto assistir a esse vídeo 🏷️

[Tudo do link com um tamanho relativamente grande...
www.bb.com.br
<https://www.bb.com.br/watch?v=UXhy5QNBguJ&list=...>](https://www.bb.com.br/watch?v=UXhy5QNBguJ&list=...)

Agora, se você não tem conta no BB, baixe o App e vá em: **Produtos para você > Digite o seu CPF > Cartão de crédito**

Você faz tudo pelo celular 🏷️

[Quero App BB](#)

novo

Primeiro Ourocard
Ainda não tenho cartão de crédito BB

cliente

Assistente BB: Você pode pedir um cartão de crédito pelo App BB

Clica aqui 🏷️

[Pedir cartão](#)

cliente potencial

Assistente BB: Você pode pedir um cartão de crédito abrindo uma conta no BB

Dá pra fazer aqui pelo celular 🏷️

[App BB](#)



Detalhamento e Resultados

Volumetria geral antes e depois da alteração

Período analisado: 12/07/2024 a 17/07/2024.

Total de interações: 7.650.

Período analisado: 19/07/2024 a 24/07/2024.

Total de interações: 5.310.

Principais inputs e evolução das notas médias

- Contratar – de 3,9 para 3,6
- Segunda via – manteve em 4,0
- Mudar cartão – de 3,8 para 4,1
- Ourocard-e – de 4,4 para 4,1



Detalhamento e Resultados

Curadoria para identificar ajustes

Poucas oportunidades de melhorias identificadas

Adequação de texto

Alteração para que **clientes não identificados** como correntistas, recebam uma mensagem mais genérica com orientações que sirvam tanto para clientes como para clientes em potencial.



Cenários – Adequação de texto

Etapa 2

Primeiro Ourocard
Ainda não tenho cartão de crédito BB

9. 41 AM



Cliente



Assistente BB: Você pode pedir um cartão de crédito pelo App BB

Clica aqui

9:41

[Pedir cartão](#)

Cliente potencial



Assistente BB: Que bom ter você por aqui

9:41

Você pode pedir seu cartão de crédito ao abrir sua conta BB

9:41

[App BB](#)

Mas se você já é nosso cliente, clica aqui no botão abaixo que te ajudo a pedir seu cartão novo pelo App BB

9:41

[Pedir cartão](#)



Detalhamento e Resultados

Curadoria final

Cenário não-correntista: de 50 conversas analisadas, 76% foram bem-sucedidas, com apenas 4 notas 1 ou 2.

Cenário correntista: de 50 conversas analisadas, 59,6% foram bem-sucedidas, com apenas 4 notas 1 ou 2.

Oportunidades

Apenas o cenário de correntista apresenta maiores oportunidades de ajuste, principalmente no **melhor encaminhamento** das intenções no bot. Os direcionamentos errados foram em sua maioria nos assuntos de **aumento de limite e rastreo de cartão**.



Conclusões



Principais observações

- **Links ou app** apresentaram falhas na execução de ações.
- Usuários tratados como não-correntistas erroneamente.
- **Intenções mal interpretadas.** Cliente querendo falar sobre outro assunto mas sendo direcionado para contratação.

Comportamento dos usuários

- **Abandonos frequentes** em jornadas longas ou complexas.
- **Volta ao fluxo** para resolver demandas não atendidas.



Conclusões



Impacto do experimento

- Melhoria no direcionamento para não correntistas.
- Identificação de oportunidades de treinamento da IA.

Pontos de atenção

- **Abandono** em fluxos com loopings.
- Avaliar **problemas técnicos** nos links ou no app.
- **Precisão nos direcionamentos** de intenções sobre limite e rastreio de cartão.
- **Identificar corretamente** quem não é correntista.



Considerações Finais



Aprendizados

- **Passo a passos** com uso do > não funcionam bem, causam confusão.
- Mesmo com taxas de sucesso razoáveis, uma parte **das interações resulta em insatisfação** observada em notas baixas.

Próximos passos

- **Treinamento adicional** do chatbot para melhorar a detecção de intenções.
- Garantir a funcionalidade de links e do aplicativo Ourocard.