



# TESTE

23/11/2023 A 30/11/2023



## Teste A/B – NPS

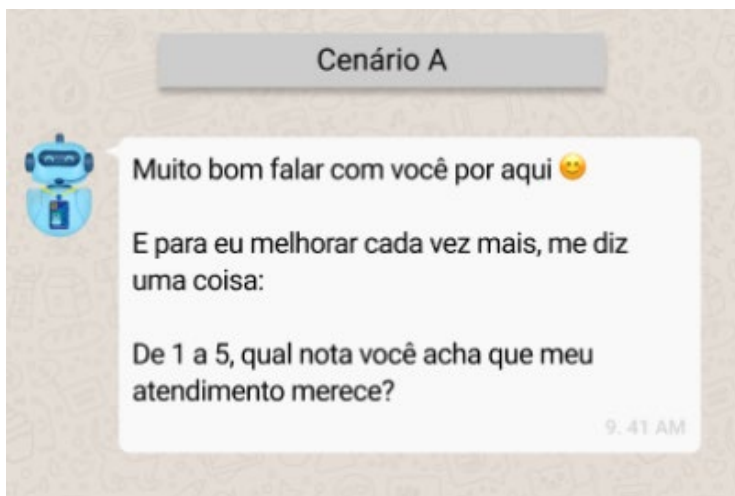
Testar a hipótese da utilização do NPS no lugar da pesquisa de satisfação do usuário (1-5) PARA QUE consiga avaliar se é possível passarmos a utilizá-lo como métrica do canal



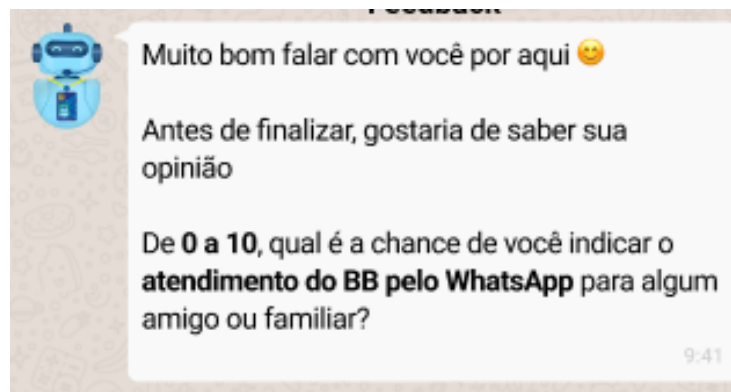
# Cenários



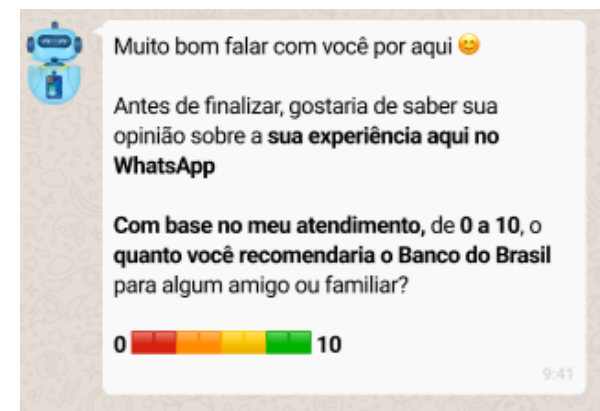
Cenário A  
(Padrão)



Cenário B  
(NPS 1)



Cenário C  
(NPS 2)



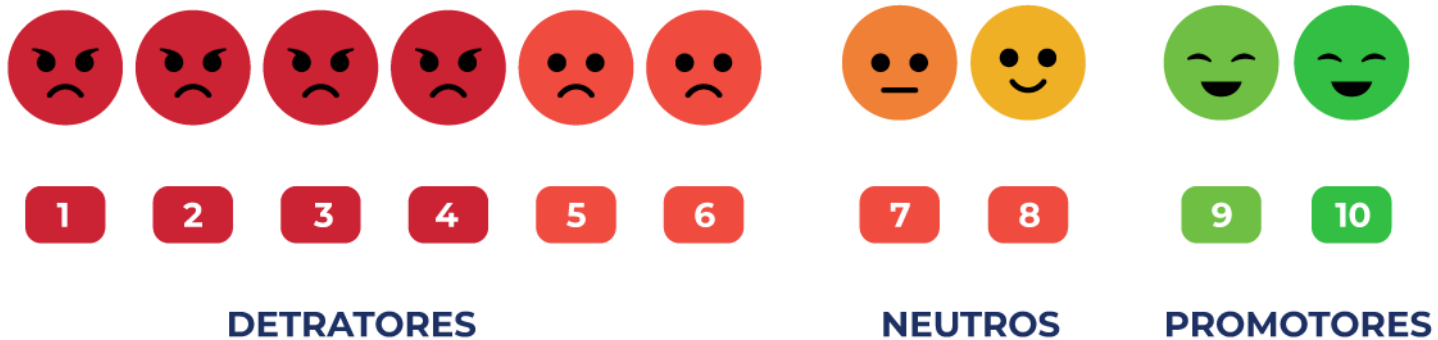


# Detalhamento



Implementado em 5% de todas as jornadas do BOT

Para fim de comparação, tivemos o pareamento de notas de 1 a 10 para o modelo de 1 a 5



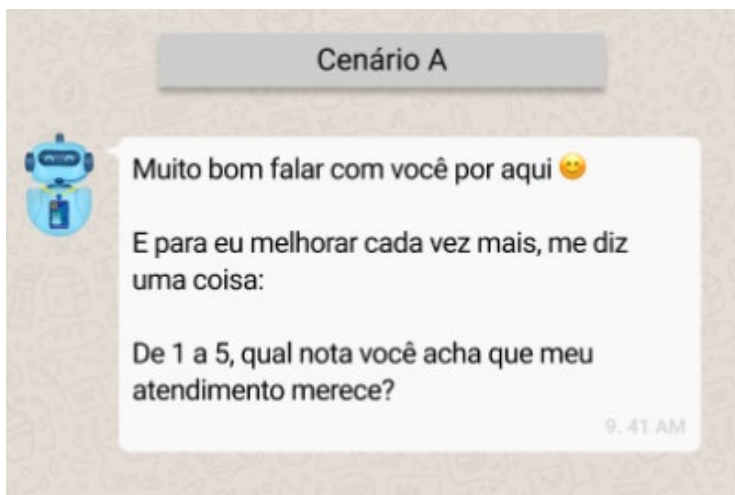
No período de 23/11/2023 a 30/11/2023



# Resultados



Cenário A  
(Padrão)



4,10

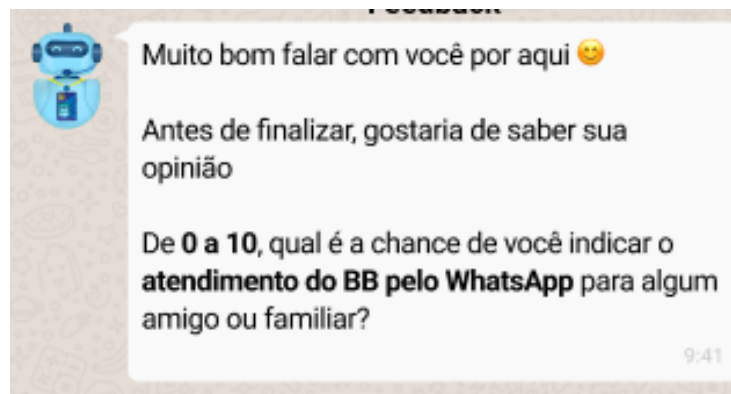
NOTA	4,10
PROMOTORES	64765 69,55%
NEUTROS	7071 7,59%
DETRATORES	21278 22,85%
TOTAL	93114 100,00%

VISUALIZACAO	366994
RESPOSTAS	93119
ENGAJAMENTO	25,37%

NPS	46,70%
-----	--------

Menor Nota, Menor NPS  
e Maior engajamento

Cenário B  
(NPS 1)



4,21

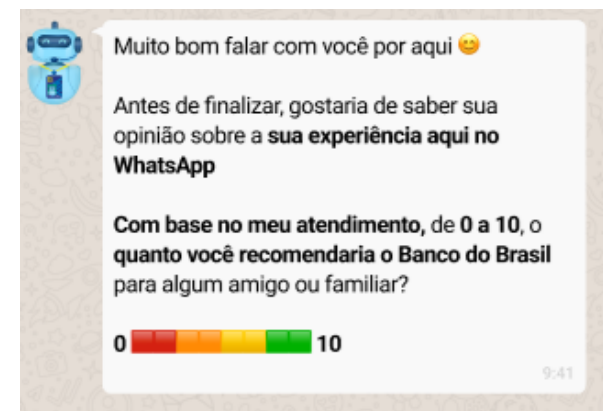
NOTA	4,21
PROMOTORES	1028 70,07%
NEUTROS	138 9,41%
DETRATORES	301 20,52%
TOTAL	1467 100,00%

VISUALIZAÇÕES	13977
RESPOSTAS	1467
ENGAJAMENTO	10,50%

NPS	49,56%
-----	--------

Menor  
engajamento

Cenário C  
(NPS 2)



4,24

NOTA	4,24
PROMOTORES	1609 71,35%
NEUTROS	204 9,05%
DETRATORES	442 19,60%
TOTAL	2255 100,00%

VISUALIZAÇÕES	13921
RESPOSTAS	2255
ENGAJAMENTO	16,20%

NPS	51,75%
-----	--------

Melhor  
Nota



# Resultados



jornada	cenario	visualizacoes	respostas	engajamento	nota_1	nota_2	nota_3	nota_4	nota_5	nota_6	nota_7	nota_8	nota_9	nota_10
Com_Emoji	NPS	13.921	2.255	16,2%	273	25	15	17	77	35	40	164	180	1429
Com_Emoji	feedback	13.921	2.255	16,20%	298	32	112	204	1609					
Sem_Emoji	feedback	13.977	1.467	10,50%	197	26	78	138	1028					
Sem_Emoji	NPS	13.977	1.467	10,50%	175	22	16	10	62	16	42	96	105	923
padrão	feedback	366.994	92.704	25,3%	16186	1692	3269	7059	64498					



# Conclusões



No período testado, o **cenário C** foi o que obteve os melhores números no consolidade

Não foi possível comparar jornadas específicas devido ao escopo do teste

No fim, **aumentar o range para até 10** demonstrou que o usuário tende a dar mais notas intermediárias

O aumento das opções também dificulta a escolha pela usuário, **diminuindo a % de respostas**

Conforme outros experimentos, verificamos que o **engajamento é maior** quando facilitamos a resposta do **usuário**, como quando incluímos a opção de resposta com botões