

Teste A/B – Consultar telefones das Centrais

Comparar as notas de avaliação da resposta atual (A) com as melhorias implementas com a sugestão de resposta (B) e verificar se houve impacto positivo ou negativo nos nós tagueados com consultar telefone centrais





Com base na pesquisa realizada na tarefa 1147148, os clientes não estão gostando da mensagem passada pelo nó: f27f85d7-8620-4022-8264-f3ef8c494893 consultar telefones das Centrais

Exemplos de inputs do usuário que caem nesse fluxo:

- Qual o telefone de vocês?
- Telefone pra contato
- Tem algum número de telefone que eu posso falar com atendente?
- Telefones do banco do Brasil





Resposta Atual



Proposta

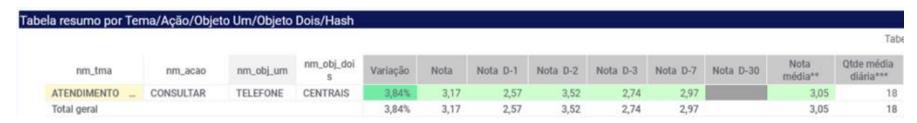


Hash: f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e





Nota Média últimos 30 dias: 3,05



Hash: 303a7300-c5b6-4990-a9fd-d75440c4cd6f

Obtido pelo link:

https://bam.bb.com.br/spotfire/wp/analysis?file=/%5BP%C3%BAblica%5D/VITEC/PTT/Plataforma%20Gest%C3%A3o/Painel%20de%20Feedbacks%20-%20Novo%20Tagueamento

Metodologia:

Teste realizado durante 7 dias, transferindo 50% dos usuários para o novo fluxo, para verificar se houve um impacto positivo na nota

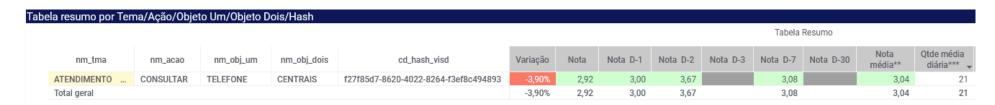






3,04

Resposta atual: Nota média últimos 30 dias:



Análise: Nota se manteve igual com leve piora dentro da margem de erro



4,14

Nova resposta: Média dos últimos 3 dias da hash com a resposta nova (29/12/2023):

Tabela resumo por Tema/Ação/Objeto Um/Objeto Dois/Hash														
										Tabela Resumo				
	nm_tma	nm_ac n ao m	n m	cd_hash_visd	Variação	Nota	Nota D-1	Nota D-2	Nota D-3	Nota D-7	Nota D-30	Nota média**	Qtde média diária*** →	Qde D
	TAG AUSENTE	(Vazi	-	f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e	0,00%	4,14						4,14	0	7
	Total geral				0,00%	4,14						4,14	0	7

Hash: f0fc1128-5d04-4b59-ba56-0eff635b8c6e

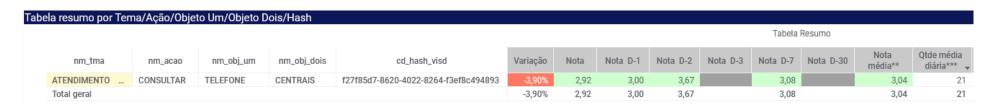






3,42

Nova resposta: Média da hash com a resposta nova atualizada (10/01/2024):



Análise: A nota dos clientes que foram pro novo fluxo refletiram numa melhora da nota geral ficando com a média de 3,42





A partir dos resultados obtidos, vamos atualizar o fluxo para a nova resposta.