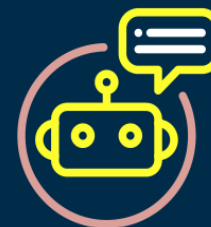

Relatório Diagnóstico
Mensagens Ativas
WhatsApp BB

CAD - UAC
Abril/2024



Apresentação

O relatório pretende identificar quais variáveis das mensagens ativas possuem mais impacto nas notas e na quantidade de avaliações das conversas iniciadas por ativos.

Assim, apresentaremos informações sobre o desempenho de mensagens ativas considerando o número de avaliações em relação ao montante encaminhado e a nota dessas avaliações .

Realizaremos análises qualitativas e, por fim, pretendemos estabelecer diretrizes para a elaboração de um guia de melhores práticas relativas a confecção de mensagens ativas.





Metodologia – Mensagens Ativas Analisadas

Para a realização do estudo levantamos a quantidade mensagens ativas encaminhadas e as avaliações decorrentes das conversas iniciadas por essas mensagens (Relativas ao primeiro trimestre de 2024).

Após esse levantamento, estabelecemos um indicador do percentual de avaliações em relação ao total de mensagens encaminhadas, possibilitando ranquear as mensagens (Mais alto 10, 2% ativoOpenFinancePedidoAtendimento e Mais baixo 0,1% ativoappinvestimento).

Por fim, selecionamos 17 das mensagens com maior percentual de engajamento e 17 com menor para a realização da análise.

Ativos	Qtd_Envio	Nota	Qtd_Avaliações	Index	Tipo
ativoOpenFinancePedidoAtendimento	4923	4,696	500	10,2%	Positivo
ativotdcadinsucesso	29235	4,78073425	2969	10,2%	Positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_despacho	12534	4,95051546	970	7,7%	Positivo
ativoboletocdcqualificado	133	4,6	10	7,5%	Positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_analise	43125	4,91713571	3198	7,4%	Positivo
ativo_compra_negada_cw_2	54999	4,79420045	3552	6,5%	Positivo
ativobemvindosegresidencial	3028	4,63870968	155	5,1%	Positivo
ativoopfoutrasifs	167581	4,63965885	7973	4,8%	Positivo
ativo_compra_negada_validade_2	519003	4,66082187	24067	4,6%	Positivo
ativonivercliентeexperimentacao	934783	4,87881419	40310	4,3%	Positivo
ativoonboardingsegcredprotegido	1333	4,94736842	57	4,3%	Positivo
ativo_compensa_cheque	535037	4,84387467	22309	4,2%	Positivo
ativotdcadinverro	3683	4,44295302	149	4,0%	Positivo
ativo_jornada_parceiro_agro_formalizacao	30988	4,92565359	1224	3,9%	Positivo
ativocheckinagencias	8281	4,66153846	325	3,9%	Positivo
ativoextratofaturacartaocrb	473256	4,20269824	18160	3,8%	Positivo
ativoinducaoconsignadonozap3	532569	4,42149056	19590	3,7%	Positivo
ativotdhabilitarsucesso	13850	4,742	500	3,6%	Positivo
ativouraemprestimo	17723	3,74174174	664	3,7%	Negativo
ativotrnlobvaiconsulta	78866	3,57791699	2554	3,2%	Negativo
ativorecusouapi	63351	4,30578512	121	0,2%	Negativo
ativoinvestimentoencendotitulosprivados	7954	4,5	12	0,2%	Negativo
ativo_conta_digital_pendencia	186232	3,28861789	246	0,1%	Negativo
Ativosegurancacarnavalcelular	64915	4,6125	80	0,1%	Negativo
ativocomunicadobacenlcalci	1014335	4,54425942	1141	0,1%	Negativo
ativocontadigitald20	304044	3,65836299	281	0,1%	Negativo
ativoappinvestimentos	3368326	4,28576723	2698	0,1%	Negativo
ativomulhersalesforce	532660	4,55681818	352	0,1%	Negativo
ativoofertaleapfone	500379	4,11894273	227	0,0%	Negativo
ativooptincrb	4415	3,95867769	121	2,7%	Negativo
ativoleadcreditopf	8230	3,7961165	206	2,5%	Negativo
ativopfdesenrolacrb	188159	3,82555556	3600	1,9%	Negativo
ativoleadcartaopf	7523	3,71428571	126	1,7%	Negativo
ativoboletocdcgeral	7005	3,75	112	1,6%	Negativo
ativointestacaoindeferido	19146	3,08250825	303	1,6%	Negativo

*Na tabela ao lado é possível notar que algumas mensagens ativas classificadas como negativas apresentam média acima 4,20, isso acontece por que possuem um percentual de avaliações baixo (Percentual = a relação entre a quantidade de avaliações / quantidade enviada de mensagens ativas.)



Metodologia - Variáveis analisadas

Após análise dos componentes e tipos de mensagens ativas, elencamos 5 variáveis para a realização do estudo. O Objetivo dessa análise é identificar concentrações nos dois polos opostos e, assim, estabelecer alguns norteadores de melhores práticas para a elaboração de mensagens Ativas.

Variáveis:

- 1) Somente deeplink**
- 2) Presença ou não de botões**
- 3) Presença ou não de botão do tipo “AGORA NÃO”**
- 4) Complementam um processo de atendimento**

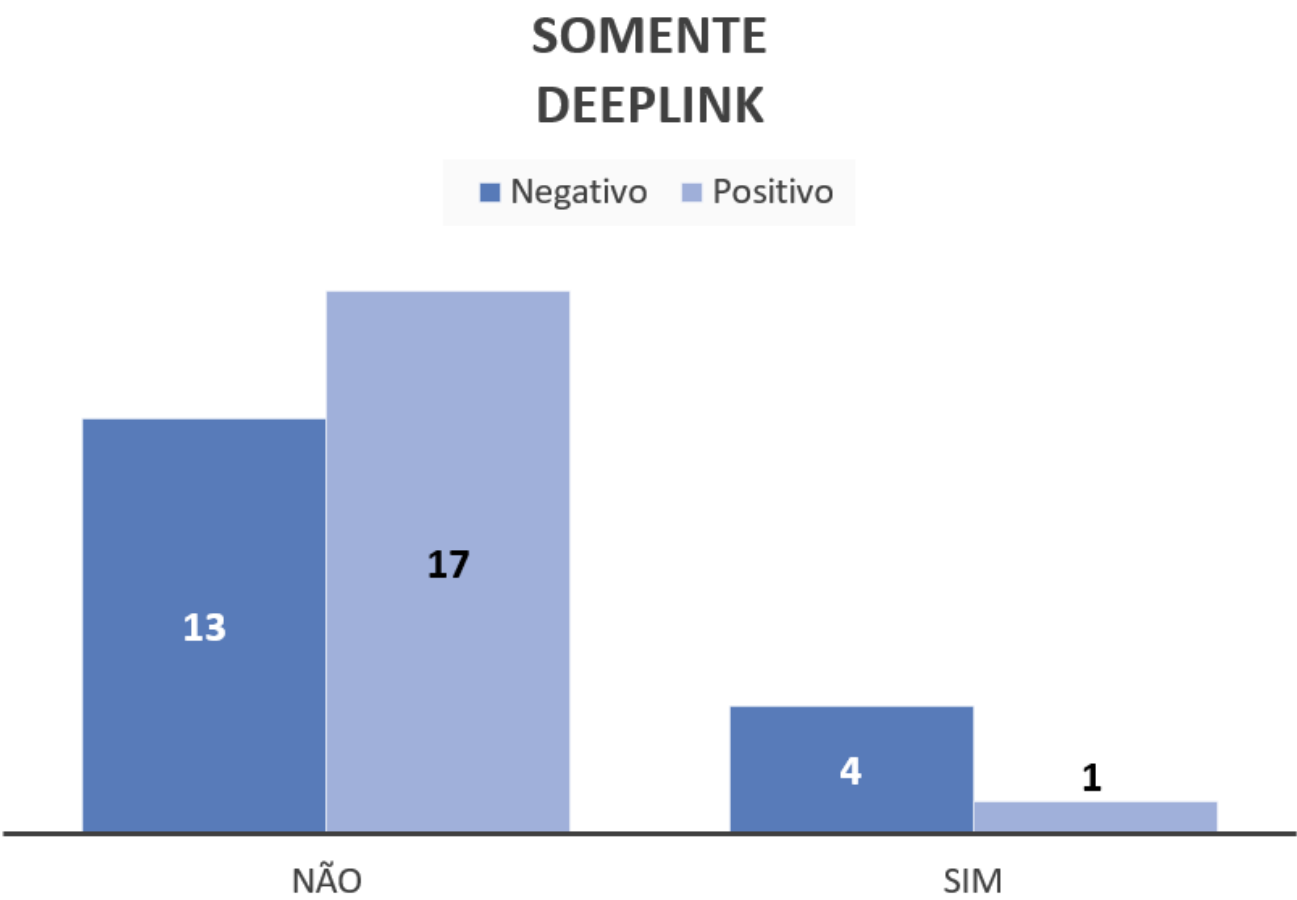


1) Somente deeplink:

A maioria das mensagens do Bot que possuem apenas deeplink são avaliadas negativamente.

As mensagens que NÃO possuem apenas deeplink (ou seja, realizam um fluxo de atendimento ou possuem outros fluxos) são avaliadas mais positivamente.

Podemos levantar algumas hipóteses, como insegurança ao ser redirecionado, preferência por informações mais claras e objetivas ou que agreguem algum valor, serviço ou atendimento.



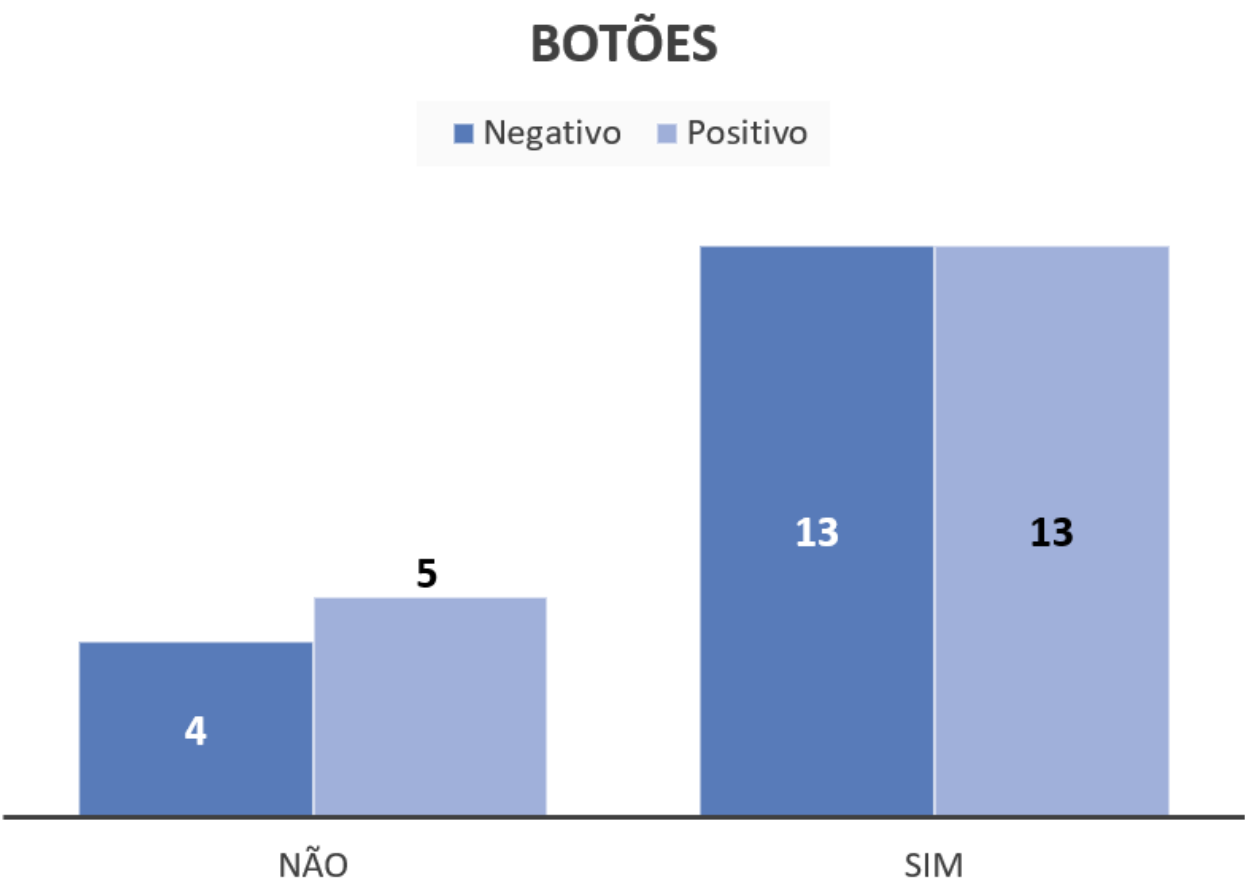


2) Presença ou não de botões impactando as avaliações:

As mensagens com botões parecem ter uma distribuição equilibrada de avaliações positivas e negativas, indicando que, possivelmente, esse fator não seja determinante para o sucesso de um template.

As mensagens sem botões têm mais avaliações positivas do que negativas.

* Como a diferença é muito pequena podemos supor que a presença de botões NÃO está necessariamente correlacionada com avaliações positivas



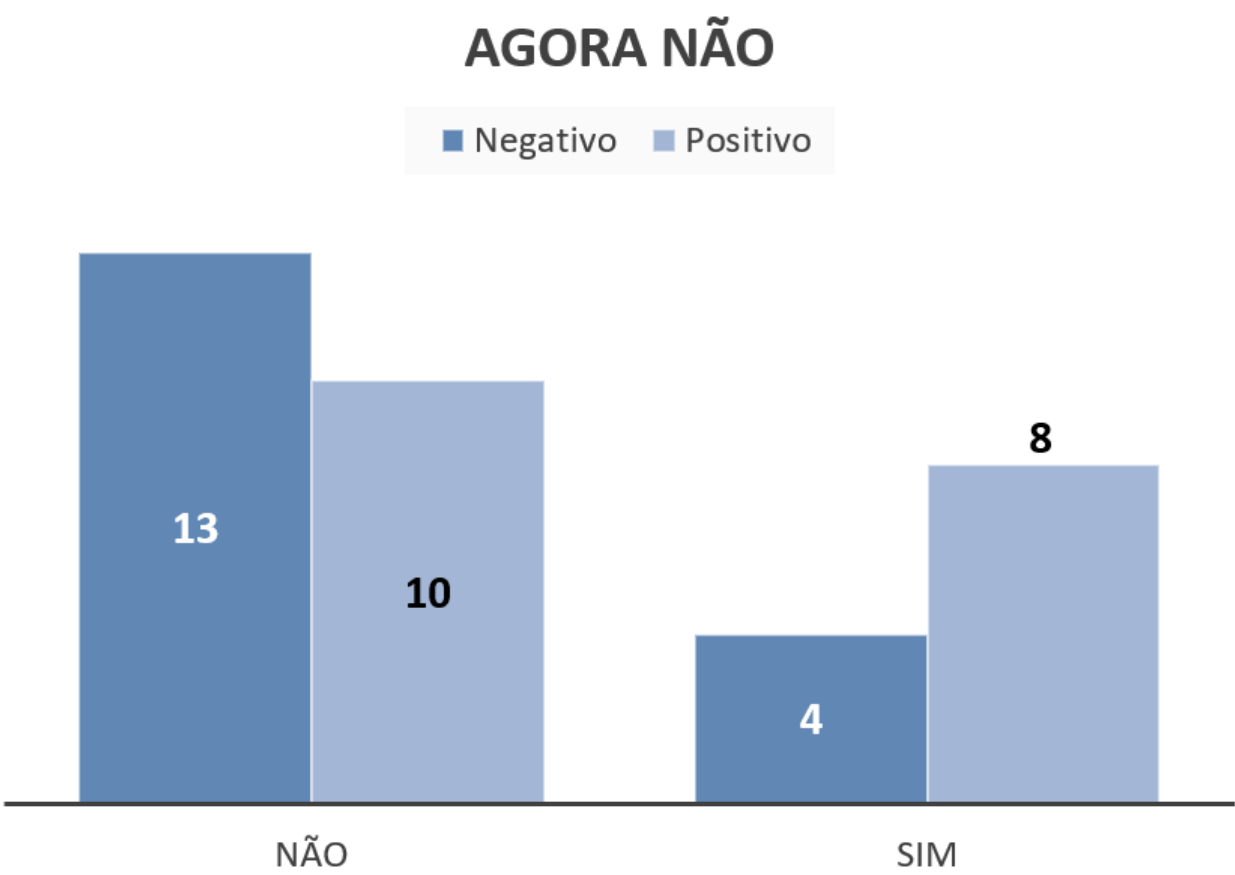


3) Presença ou não de botão do tipo “AGORA NÃO”

Quando o botão “Agora Não” está presente há mais avaliações positivas do que negativas.

Quando o botão “Agora Não” não está as avaliações tendem a ser mais negativas do que positivas.

* Isso sugere que a presença do botão “Agora Não” pode estar afetando positivamente a percepção dos usuários sobre o chatbot.





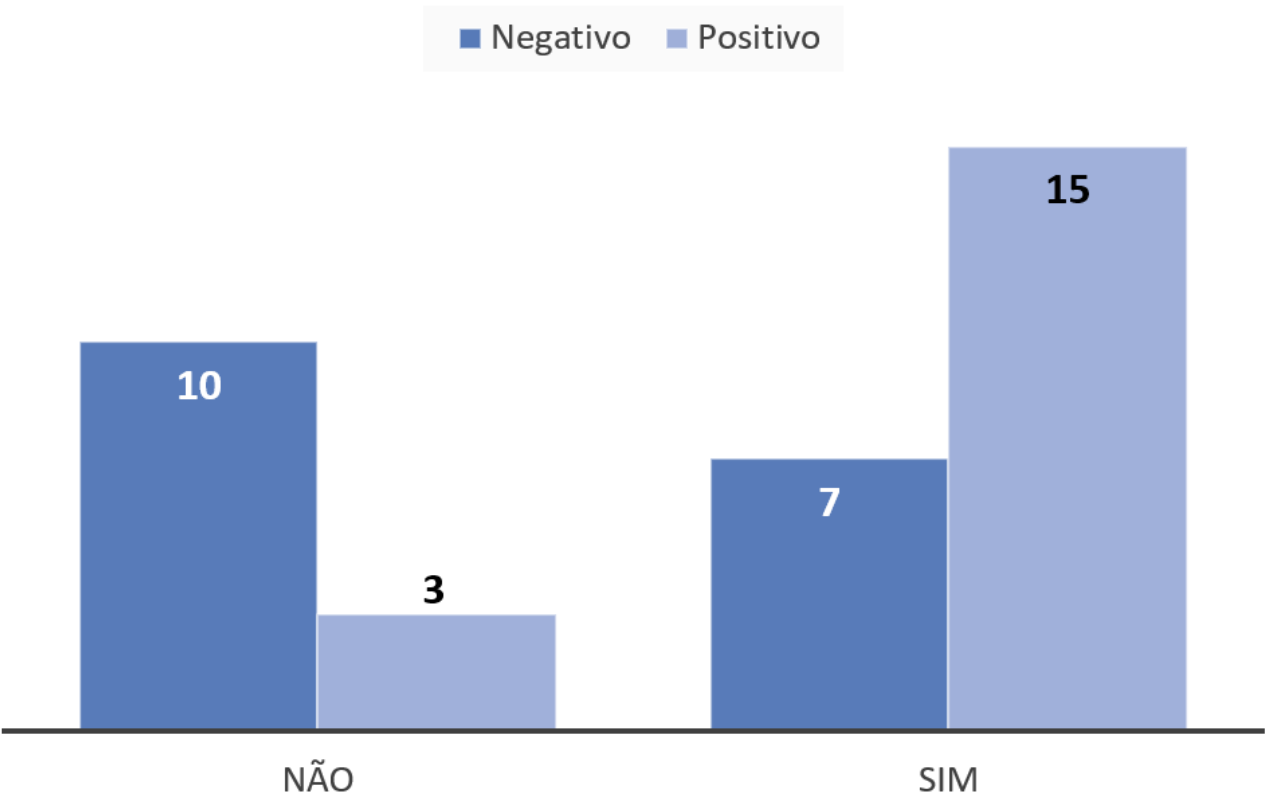
3) Ativos que complementam um processo de atendimento:

O chatbot parece ter um desempenho melhor quando completa o atendimento.

Quando o chatbot não completa o atendimento, a maioria das avaliações é negativa.

* É importante esclarecer que o processo de atendimento se refere especificamente à assistência ao cliente, e não inclui atividades de marketing ou solicitações de doação, por exemplo.

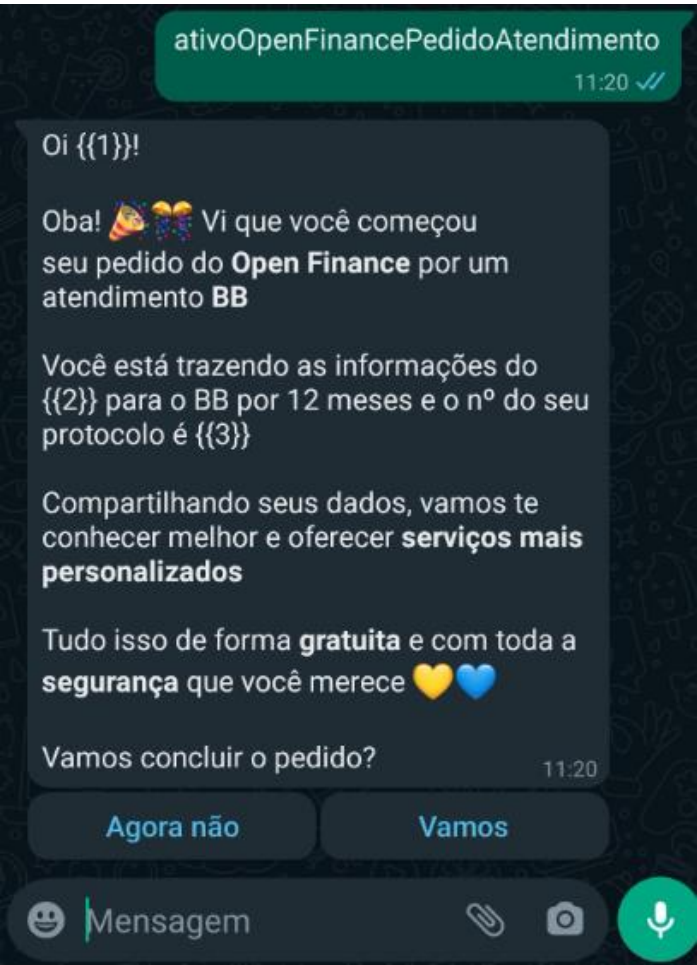
COMPLETA O ATENDIMENTO





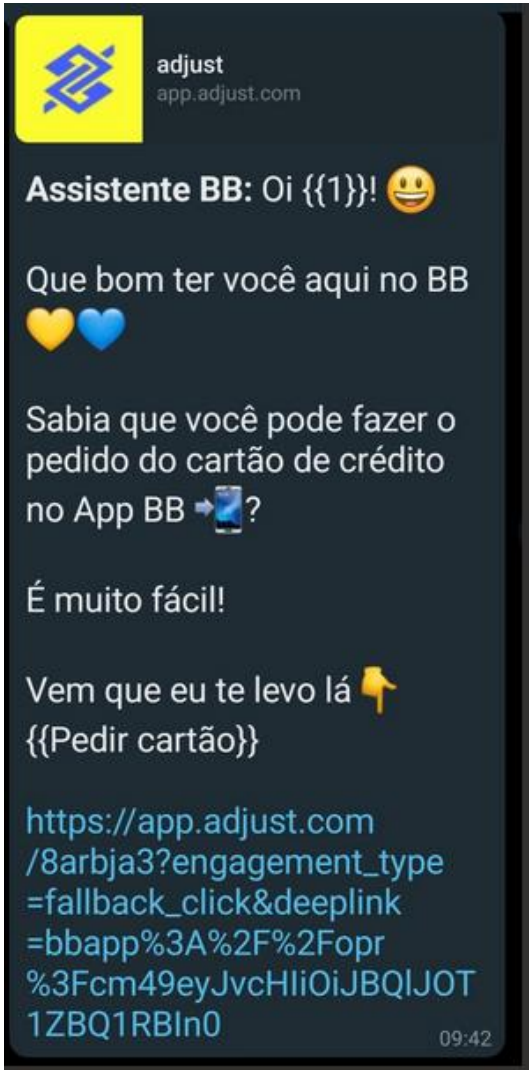
Exemplo de Mensagem “Positiva”.

A Mensagem abaixo que possui botão “Agora Não”, possui um bom percentual de avaliações e ótima nota.



Exemplo de Mensagem “Negativa”.

A Mensagem abaixo apresenta somente deeplink.





Considerações Finais:

Tendo em vista as características analisadas, podemos concluir que um ativo com alto engajamento e boa nota **(positivo)** possui as seguintes características:

- * Complementa um processo de Atendimento.
- * O botão “Agora Não”, pode influenciar positivamente no engajamento/nota.

Já um ativo com baixo engajamento e/ou nota **(negativo)**, possui as seguintes características:

- * Não complementa um processo de Atendimento.
- * Possui somente deeplink.