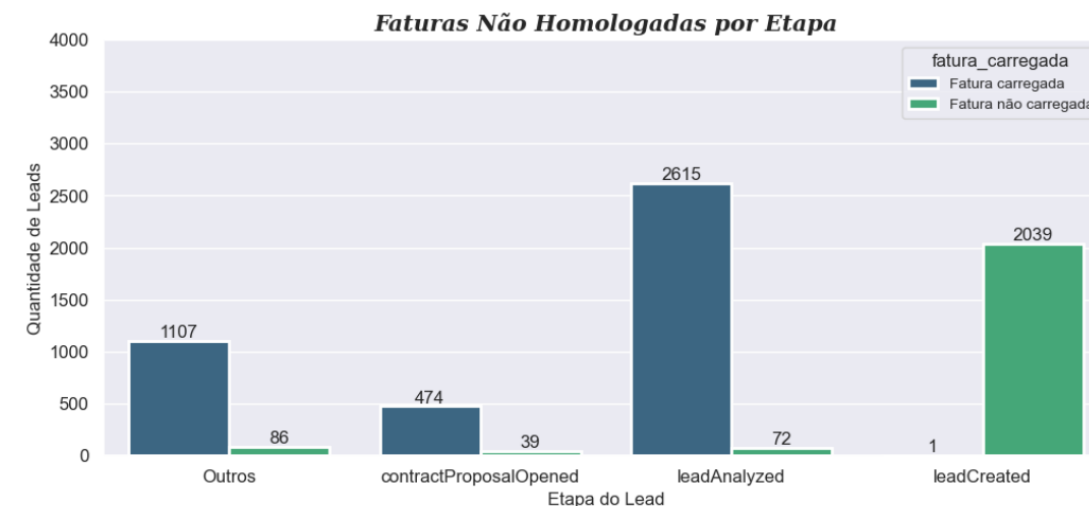
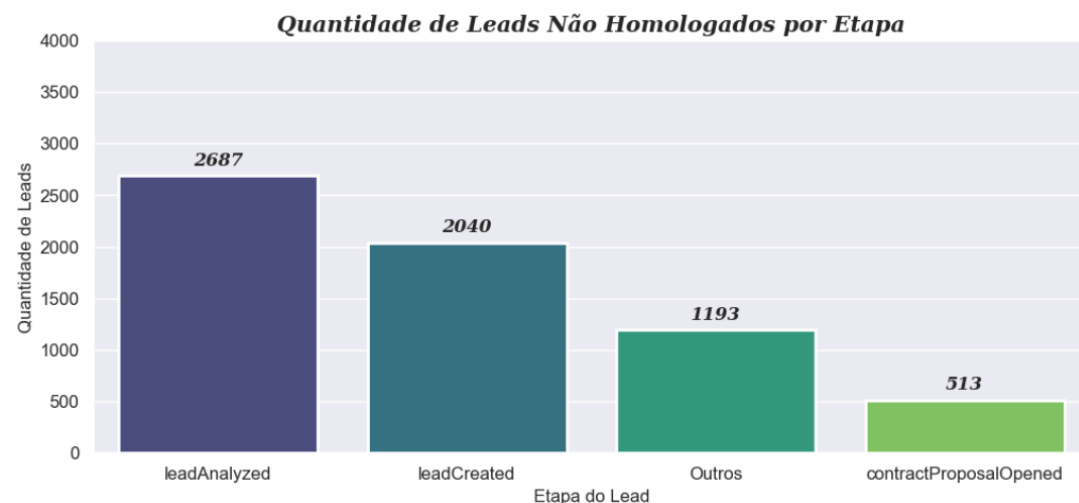


# Proposta de Plano de ação

Analista responsável: **Roberto Bezerra de Melo Junior**

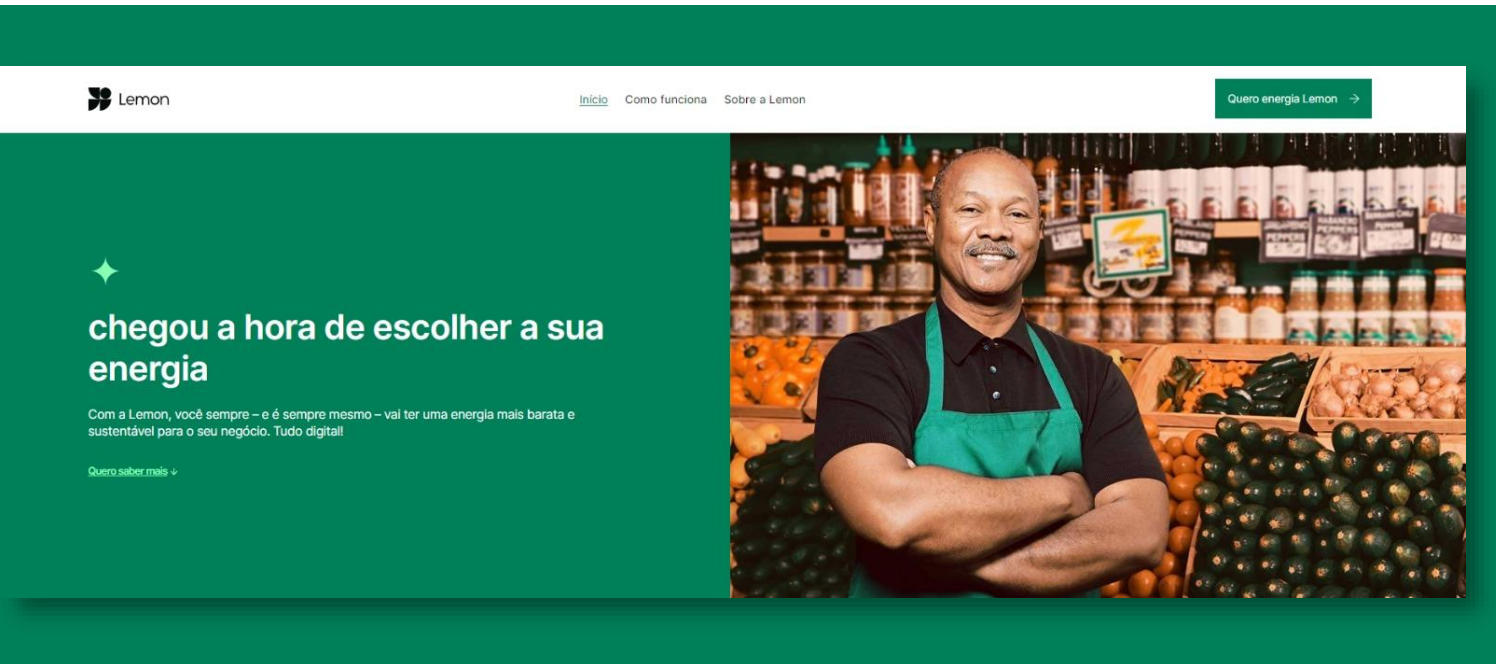
**Fevereiro | 2023**

- Faturas não carregadas, em grande parte, "morrem" já na primeira etapa, que é a de criação de Lead, enquanto os Leads que tem fatura carregada, em sua imensa maioria, progridem até a etapa de análise do Lead. Ou seja, **quanto maior a quantidade de Faturas Carregadas mais longe no funil os Leads irão**.
- Pensando nisso foram levantadas algumas sugestões de melhoria para **diminuir a quantidade de faturas não carregadas e melhorar a experiência do usuário** no cadastro de seus dados.

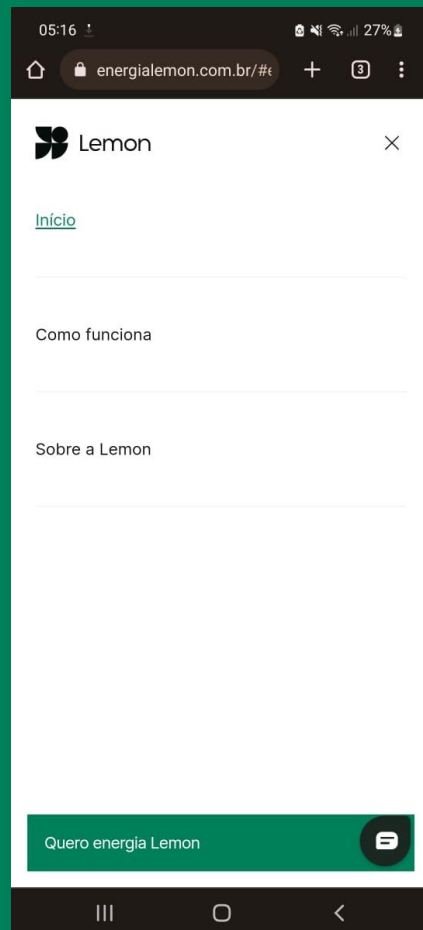


1. Na página inicial há uma **grande distância** entre o botão de acesso **“Quero energia Lemon”** e o **centro da tela**;
2. A página inicial, quando **acessada pelo celular**, é necessário dar 2 clicks para acessar a primeira interação de cadastro;
3. Não há clareza de **quantas etapas são de cadastro e quantas faltam**, pois a informação está pouco visível e em um ponto fora dos pontos focais de visão;
4. Unir os passos 4, 5 e 6 seria possível, além disso deixar claro que é um cadastro rápido e simples, **quanto mais etapas mais parece ser burocrático**;
5. Todas as informações das **6 etapas de cadastro estão presentes na conta detalhada** do cliente.

## 1. Distância entre o botão de acesso “Quero energia Lemon” e o centro da tela



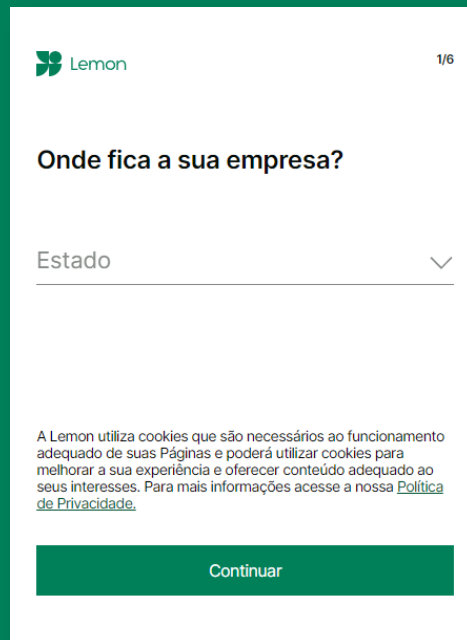
- Tendo em vista que, quanto **mais próximo do centro da tela e do centro das informações** maior é a probabilidade do usuário ver a informação. Substitui o botão : "Quero saber mais" pelo "Quero energia Lemon" **pode aumentar a probabilidade do usuário acessar essa etapa** e conhecer mais sobre o produto.



- De maneira análoga ao problema anterior, quando o acesso é feito **pelo celular existe mais dificuldade em achar a informação**, aumentado o tempo gasto pelo usuário e aumentando o número de clicks necessários para achar a informação em 100%;
- Além disso, a informação está **na parte inferior da tela, indicando pouca importância** e novamente saindo da visão central do usuário;
- Como sugestão, fica a mesma do problema 1: **Substituir o botão "Quero saber mais" pelo "Quero energia Lemon"**;
- O conceito por trás da sugestão é o mesmo do problema 1: **Quanto mais fácil para o usuário maior a probabilidade dele acessar a informação.**


### 3. Quantidade de etapas de cadastro

- Em nenhum momento fica claro que é um **cadastro para o usuário**;
- A informação de quantas etapas faltam está pouco clara, e além disso **a quantidade de etapas acaba por dar um indicativo de um processo burocrático**, podendo afastar o cliente por achar que é um longo cadastro;
- A etapa mais problemática quanto isso é a etapa 3, pois no zoom 100%, que é o modo que a maioria dos usuários utilizam, **é preciso descer a tela para poder acessar o botão que passa para a próxima etapa**;
- Dar a opção de fazer pelo **Whatsapp com um Chatbot** **pode ser uma boa opção**.



## 4 e 5. Unificar os passos e informações na conta do cliente

- Dado que os passos 4, 5 e 6 pedem informações referentes a cadastros de dados pessoais como:
  - **Nome Completo;**
  - **Contatos;**
  - **CPF/CNPJ;**
  - **Informações de conta.**
- É possível **unificar tudo isso em uma etapa única de cadastro e/ou pedir apenas o contato do Whatsapp** para dar a opção de realizar todo o cadastro via Chatbot.

4/6

Quais são os seus dados para contato?

Seu nome


E-mail

Número do seu WhatsApp

Nome fantasia da empresa

☐ Li e concordo com a [Política de Privacidade](#).

**Continuar**



Encontre os dados na parte superior da sua conta impressa ou digital.

Número do Cliente

Possui dez dígitos e geralmente começa com 7


Número da Instalação

Possui dez dígitos e geralmente começa com 3

☐ Pessoa Física / CPF


☐ Pessoa Jurídica / CNPJ

**Enviar**

5/6

Informações da sua conta de energia atual

Consulte uma conta de luz recente para buscar as informações abaixo:



Encontre os dados na parte superior da sua conta impressa ou digital.

Número do Cliente

Possui dez dígitos e geralmente começa com 7

Número da Instalação

- Tendo em vista que todas as informações das 6 etapas de cadastro estão presentes na conta detalhada do cliente, e que a quantidade de faturas carregadas está diretamente ligada com a taxa de conversão, é possível **dar a opção de um cadastro simples e rápido apenas importando sua fatura detalhada**. Como se quer levar o cliente o mais longe possível, **quanto menos cliques e quanto menos tempo gastar, mais longe se vai**.

## Benefícios

- **Não teria problema de informação entre distribuidoras** dado que, segundo a Resolução 1.000, as informações obrigatórias presentes na conta são as mesmas para qualquer distribuidora do Brasil;
- **Aumentaria a quantidade de faturas carregadas**, dados que seria a primeira etapa;
- **Diminuiria o tempo gasto em cadastro** pelo usuário;
- **Aumentaria a quantidade de informações para análise** que teríamos disponível.

## Dificuldades

- **Seria necessário criar uma IA, ou adquirir uma, que através de NLP captasse de maneira rápida as informações** presentes da fatura e mostrasse, no menor tempo possível, as mesmas para o clientes apenas confirmar e prosseguir o cadastro;
- **Necessidade de alterações em toda a estrutura do site**, implicando em elevado gasto de homem/hora;
- **Possível gasto de homem/hora em, no mínimo, 3 áreas**: Regulação, Design e Devs.



## Avaliação de Desempenho

- Como métricas de avaliação de Desempenho seriam utilizadas as seguintes:
  - 1. Tempo gasto para criação do cadastro;**
  - 2. Número de faturas importadas;**
  - 3. Sobrevivência do Lead (o quão longe o Lead está indo em relação a como era antes da mudança);**
  - 4. Taxa de conversão pós implementação;**
  - 5. Avaliação causal usando métodos estatísticos para inferir com precisão o efeito da ação.**

## Acompanhamento de Resultados

- O acompanhamento seria feito de maneira quinzenal por meio de um fórum onde o foco seria avaliar o desempenho das métricas descritas acima onde as principais perguntas seriam:
  - **Quais estão sendo as principais barreiras para implementação?**
  - **As métricas estão atendendo as expectativas?**
- Além do fórum, seria utilizado para acompanhamento das informações um **relatório em Power BI unificado com as 4 primeiras métricas descritas acima** e posteriormente, após ser construído e testado o modelo seria implementada a análise causal.