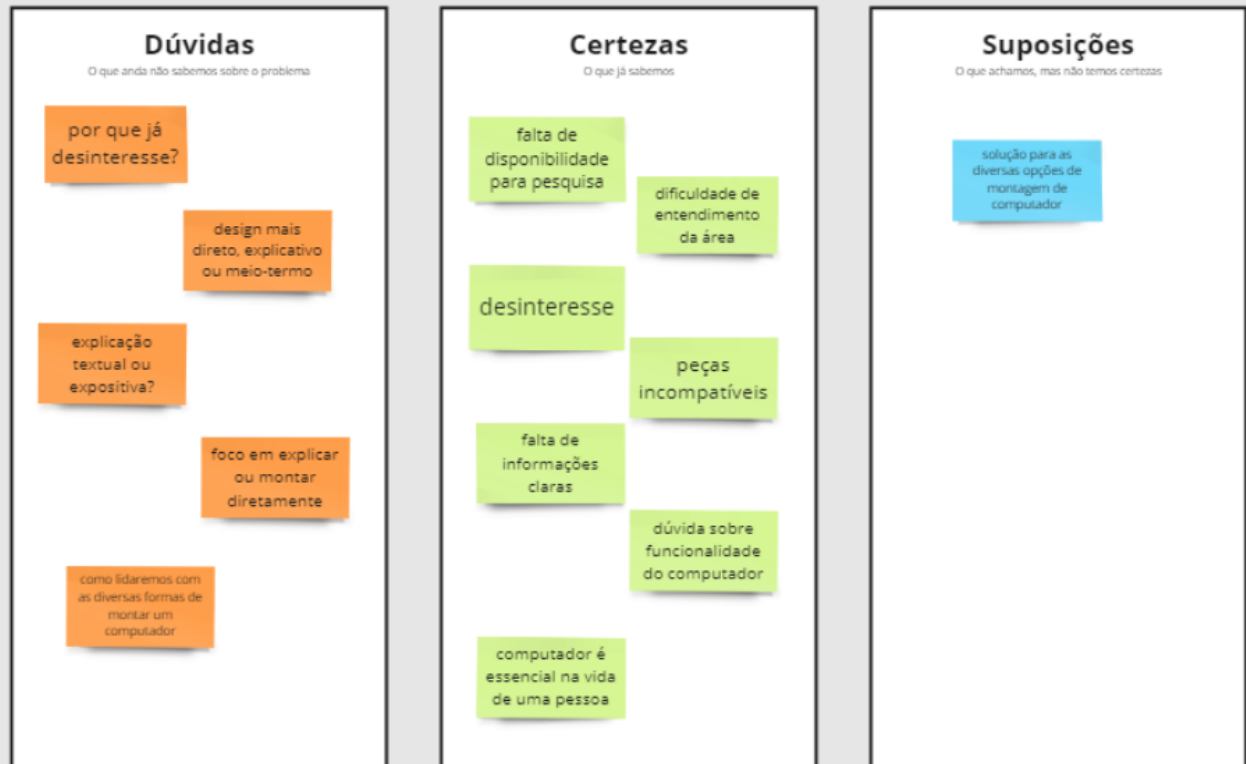
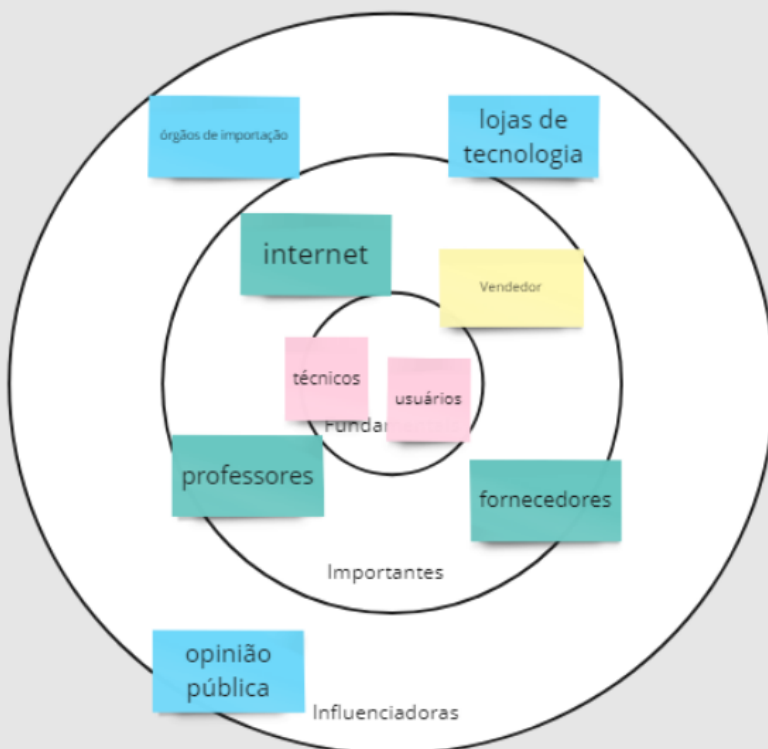


Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Resposta

Pergunta

Voce já montou um computador ?

Resposta

Sim = 5

nao = 6

Pergunta

Prefere montar o proprio ou terceirizado

Resposta

Proprio = 3

Terceirizado = 8

Pergunta

tem tempo/vontade de aprender?

Resposta

sim = 4

nao = 7

Pergunta

Você prefere o site direto ou que explique detalhadamente o que fazer

Resposta

Direto = 6

Detalhado = 5

Pergunta

O quanto vc sabe de PC

Resposta

7,54 média

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

A maioria dos participantes que não participam da área de tecnologia e não interesse disseram que não despertam vontade em aprender e preferem terceirizar a montagem do computador.

Aspectos que importaram mais para os participantes

Se o computador seria montado por eles mesmos ou indicariam uma empresa ou pessoa terceirizada

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

- Desinteresse na área;
- Dificil acesso à informações claras;
- Falta de tempo;

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

- Acessibilidade de informações;
- Desmistificação das ideias errôneas dessa área;
- Explicação mais clara na montagem do PC;



PERSONA



NOME Diego Silva

IDADE 18 anos

HOBBY Jogar no PC

TRABALHO Jovem-aprendiz em uma empresa de tecnologia

PERSONALIDADE

Se interessa bastante em jogos de computador, gosta de aprender coisas novas e sempre está disposto à enfrentar novos desafios.

SONHOS

Montar seu primeiro computador capaz de suportar a maioria dos jogos atuais em uma boa qualidade.

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Ele utiliza o computador de sua mãe, em casa, que foi feito apenas para trabalhos leves. Utiliza para jogos, porém não é capaz de rodar os de seu interesse e, quando isso acontece, é em uma qualidade inferior, atrapalhando a experiência do jogo.



OBJETIVOS CHAVE

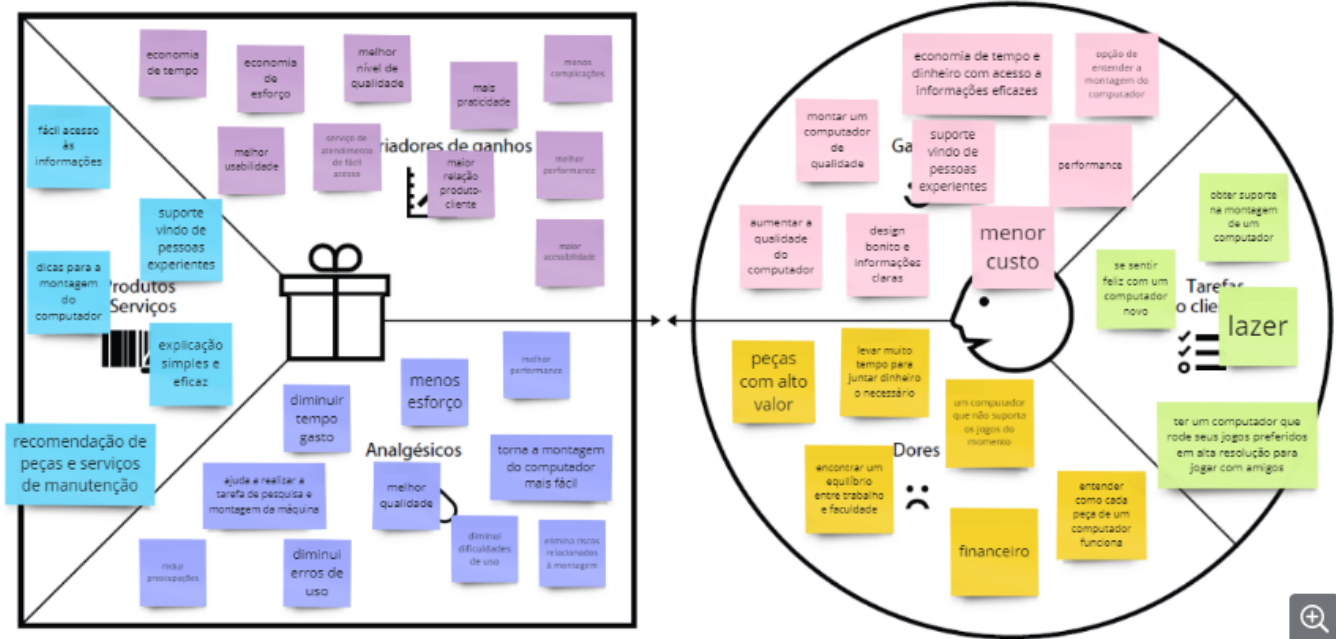
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Saber a melhor opção de computador da forma mais intuitiva possível. E caso o cliente busque fazer a montagem por conta própria, o site irá proporcionar interatividade para que a localização das peças e o jeito de encaixá-las esteja bem claro, por meio de imagens e vídeos. Também existe a possibilidade do cliente entrar no site em busca de consultas para tirar dúvidas, então existirá um serviço de videoaulas.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Com paciência para ensiná-lo. Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? Proatividade, interesse nas mesmas áreas que ele;

PROPOSTA DE VALOR



PERSONA



NOME Lucca Dias

IDADE 28

HOBBY Leitura

TRABALHO Psicólogo

PERSONALIDADE

Não se interessa por tecnologia, básico, compreensivo e impaciente.

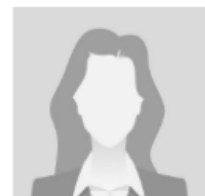
SONHOS

Ter seu próprio escritório de psicologia e morar fora do país.

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Um notebook com anotações sobre todos os seus clientes e programas que utiliza para organização de seus horários.



OBJETIVOS CHAVE

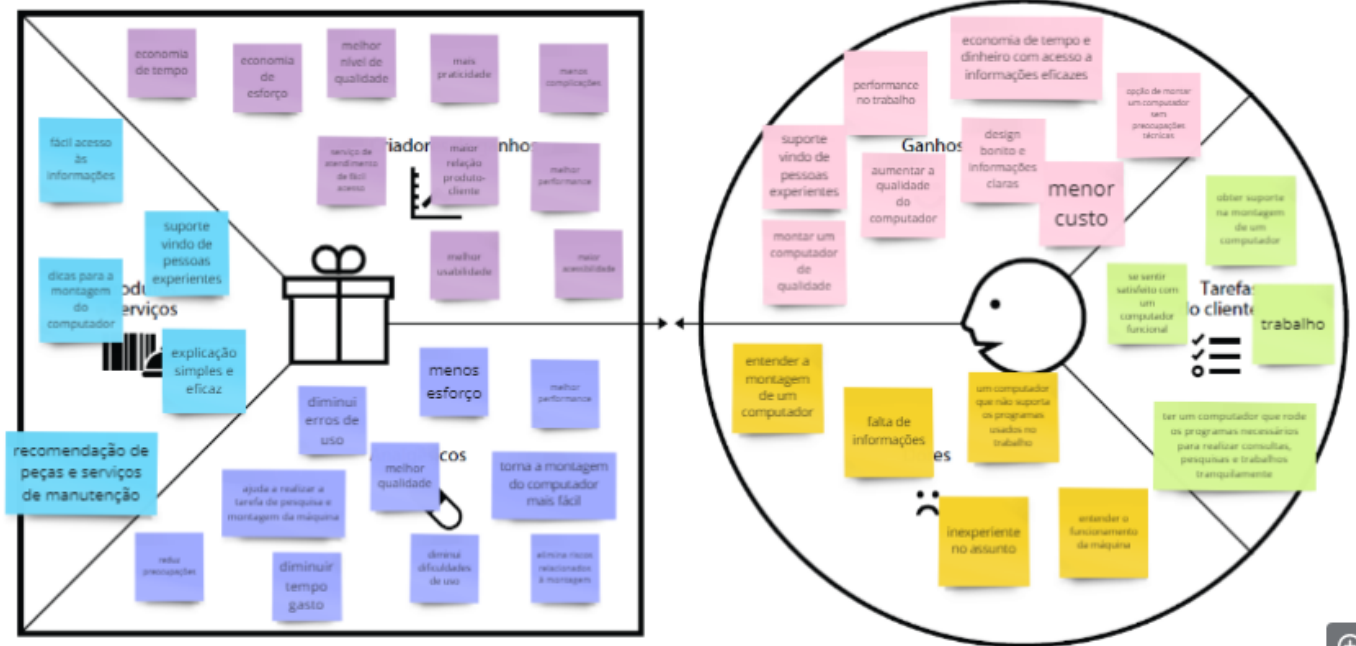
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Usar o site para montar um computador para trabalho, sem precisar entender sua montagem e terceirizando esse serviço, pois não tem tempo e nem disposição para aprender essa área.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Entender sua rotina de trabalho e fornecer o suporte necessário. Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? Compreensão, altruísmo e otimismo.

PROPOSTA DE VALOR



PERSONA



NOME Renata Flores

IDADE 34

HOBBY Design

TRABALHO Modelagem 3D

PERSONALIDADE

Proativa, confiante, workaholic.

SONHOS

Trabalhar em grandes empresas de sua área; evoluir na carreira.

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Um computador para seu trabalho, usando-o em casa por ser home office.



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Comprar um computador capaz de suportar o processamento de suas modelagens 3d do trabalho. Ela precisa desse serviço para auxiliá-la na montagem e na explicação de quais peças são mais recomendadas.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

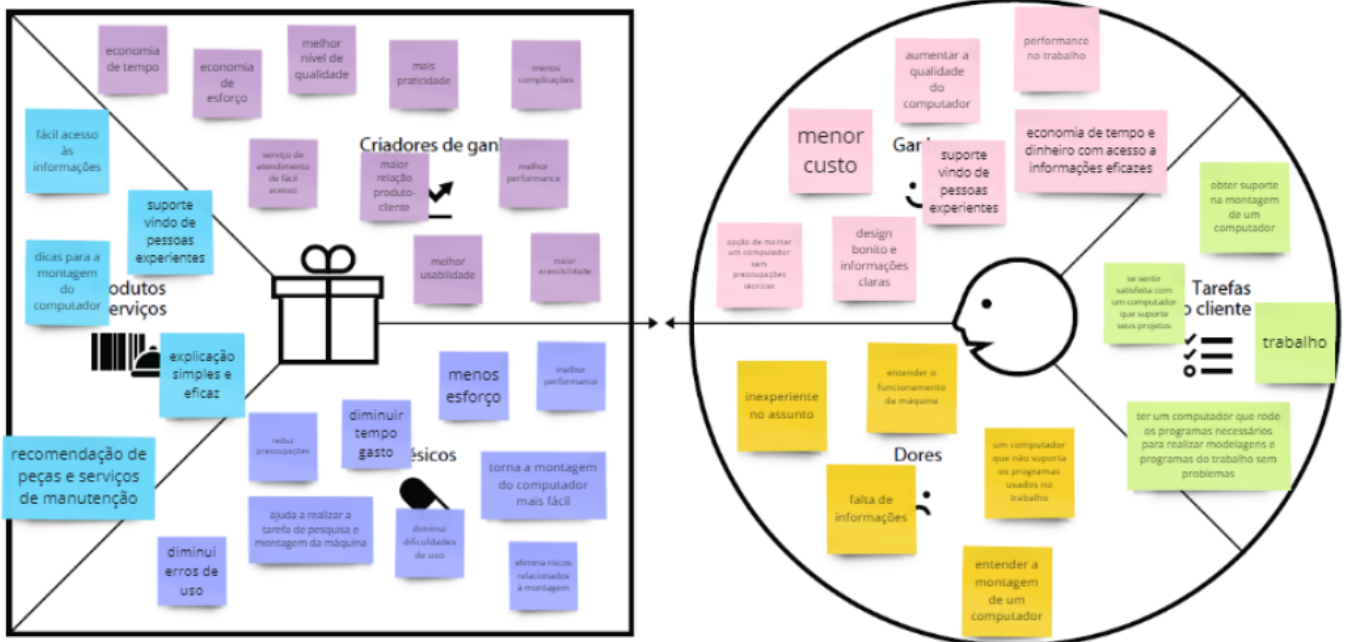
Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Sendo didático, objetivo, exclusividade e fornecendo detalhes

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Atenção e altruísmo.



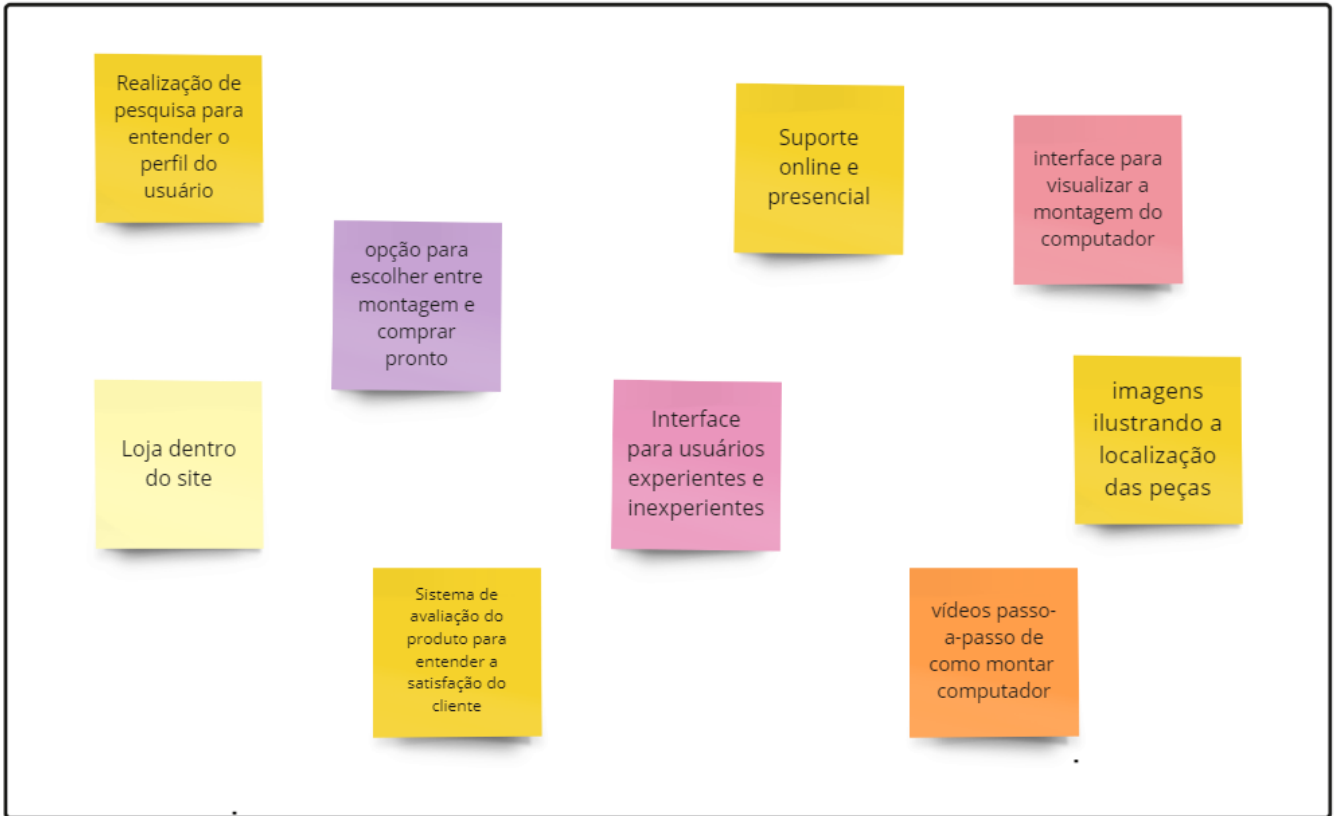
PROPOSTA DE VALOR



Brainstorming / Brainwriting

Diego	Inácio	Eduardo	Enzo	Fernanda	Leonardo
Loja dentro do site	Realização de pesquisa para entender o perfil do usuário	Suporte técnico	Interface para usuários experientes e inexperientes	interface para visualizar a montagem do computador	opção para escolher entre montagem e comprar pronto
Parceria entre lojas de confiança para oferecer produtos com bom preço	Integração de um Quiz no site com perguntas pré-selecionadas	Suporte online e presencial	guia de iniciantes após a compra do PC	área de dúvidas frequentes	formas de cuidado com o computador
	Opção para colocar orçamento e limitar o gasto	Parceria com pessoas experientes para fornecerem suporte presencial	Sistema de avaliação do produto para entender a satisfação do cliente	vídeos passo-a-passo de como montar computador	imagens ilustrando a localização das peças

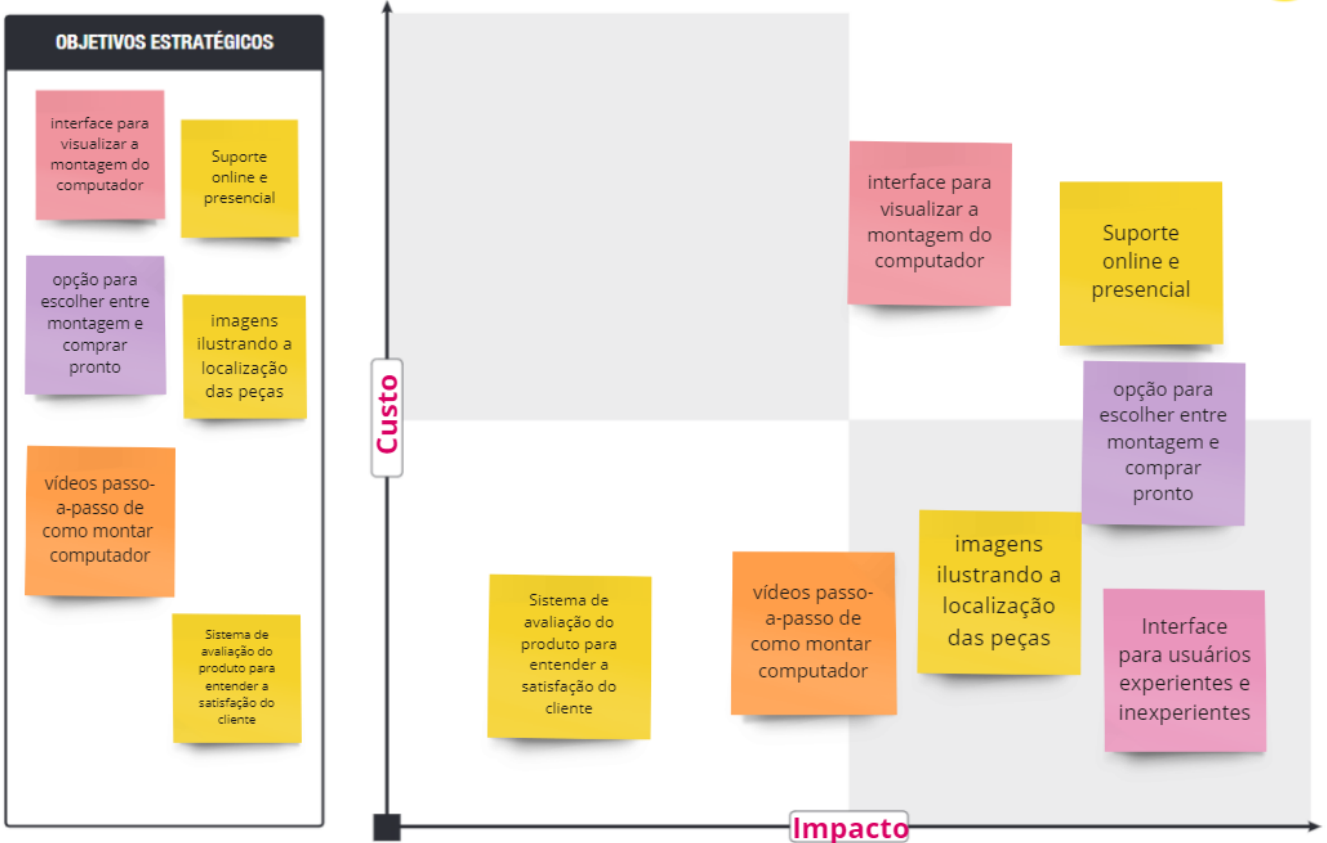
MURAL DE POSSIBILIDADES



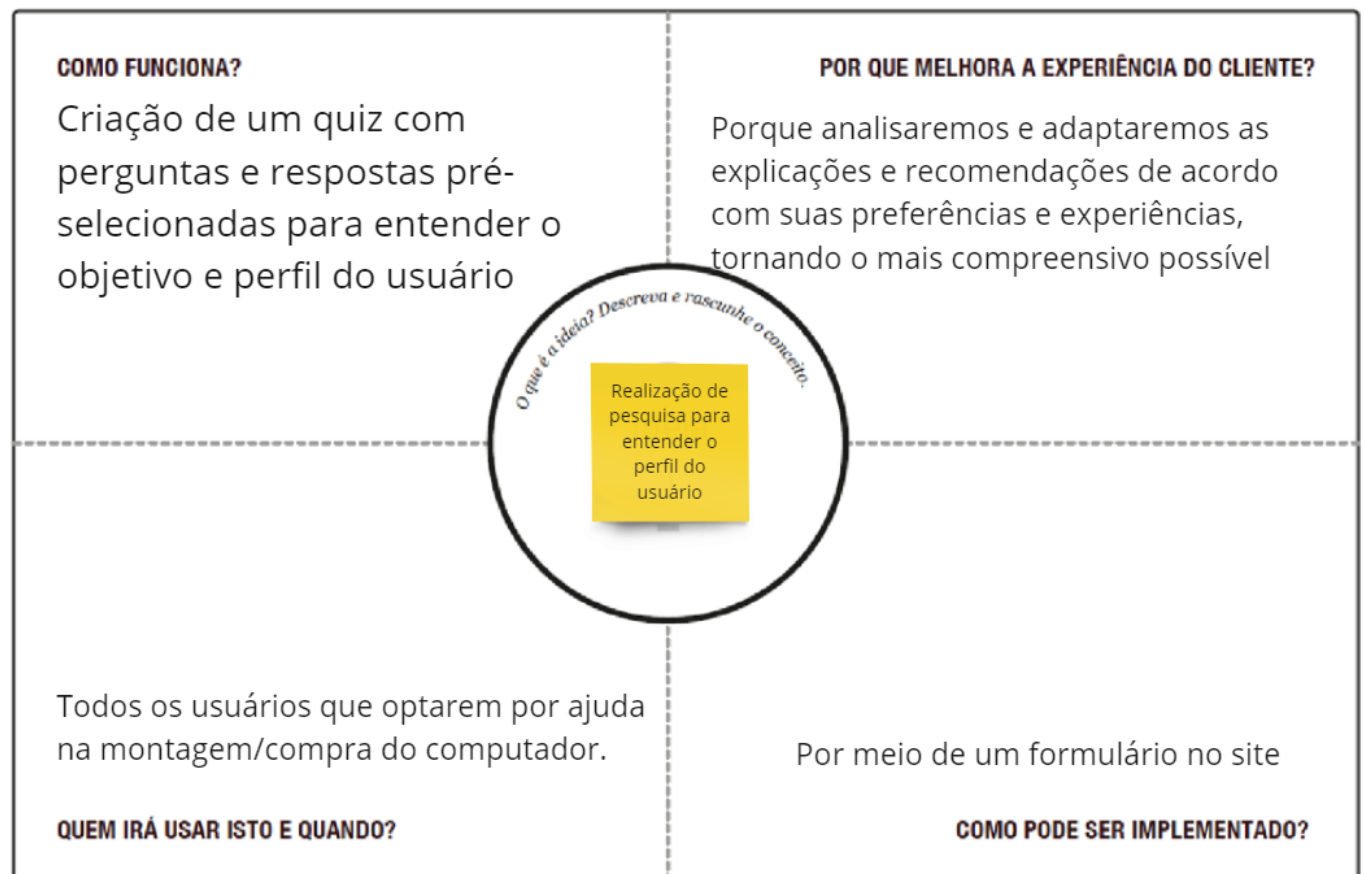
<p>IDEIA 1</p> <p>Realização de pesquisa para entender o perfil do usuário</p>	<p>Implementação de um formulário para compreender os objetivos do usuário</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>IDEIA 2</p> <p>opção para escolher entre montagem e comprar pronto</p>	<p>Opção para a compra de peça por peça para pessoas com mais experiência/disponibilidade/vontade de montar a máquina ou, caso contrário, comprá-lo já montado</p>
<p>IDEIA 3</p> <p>Loja dentro do site</p>	<p>Fornecimento de uma loja com peças e periféricos, para uma maior praticidade e facilidade no momento da compra.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>IDEIA 4</p> <p>Sistema de avaliação do produto para entender a satisfação do cliente</p>	<p>Sistema de avaliação dos serviços para entender as críticas e elogios, visando sempre melhorar a experiência do cliente na utilização do produto</p>
<p>IDEIA 5</p> <p>Interface para usuários experientes e inexperientes</p>	<p>Uma interface mais completa e explicativa para usuários com experiência na área, e uma mais simples e prática para pessoas que não tem interesse em aprender mais sobre.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>IDEIA 6</p> <p>interface para visualizar a montagem do computador</p>	<p>Uma interface para indicar a localização e a forma de montagem de cada peça do computador, caso o usuário opte por montá-lo peça por peça</p>



MAPA DE PRIORIZAÇÃO



MAPA CONCEITUAL



MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

Fornecimento de um suporte técnico com pessoas experientes na área para ajudar durante o processo de montagem e configuração do PC

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

Facilidade no momento de tirar dúvidas, podendo recorrer diretamente a um profissional ao invés de realizar pesquisas e talvez não encontrar respostas, dificultando na montagem.



Usuários que realizaram a compra do computador ou peças no site, quando estiverem com dúvida sobre algo relacionado

QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

Parceria com pessoas experientes em diferentes estados (realização de um processo seletivo) e sistema de ticket para contato dentro do site.

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?