

Apresentação

Quem sou eu?



Livia Raele, Livs ;)

Moro no interior de SP, falo "porrrrrta"

Graduada em DG

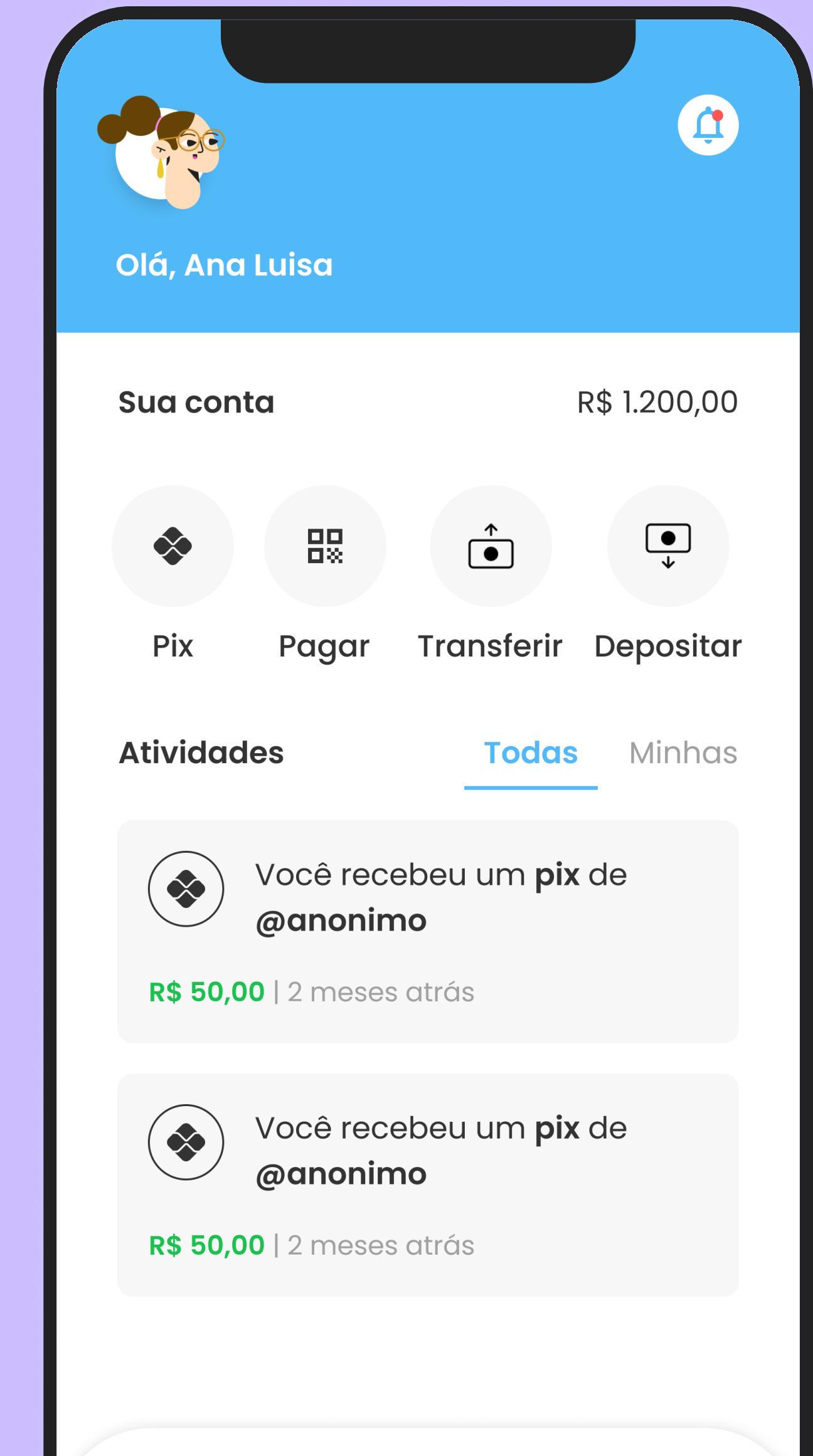
Iniciei minha jornada como UX Designer
em 2020



Contexto

Callin Wallet

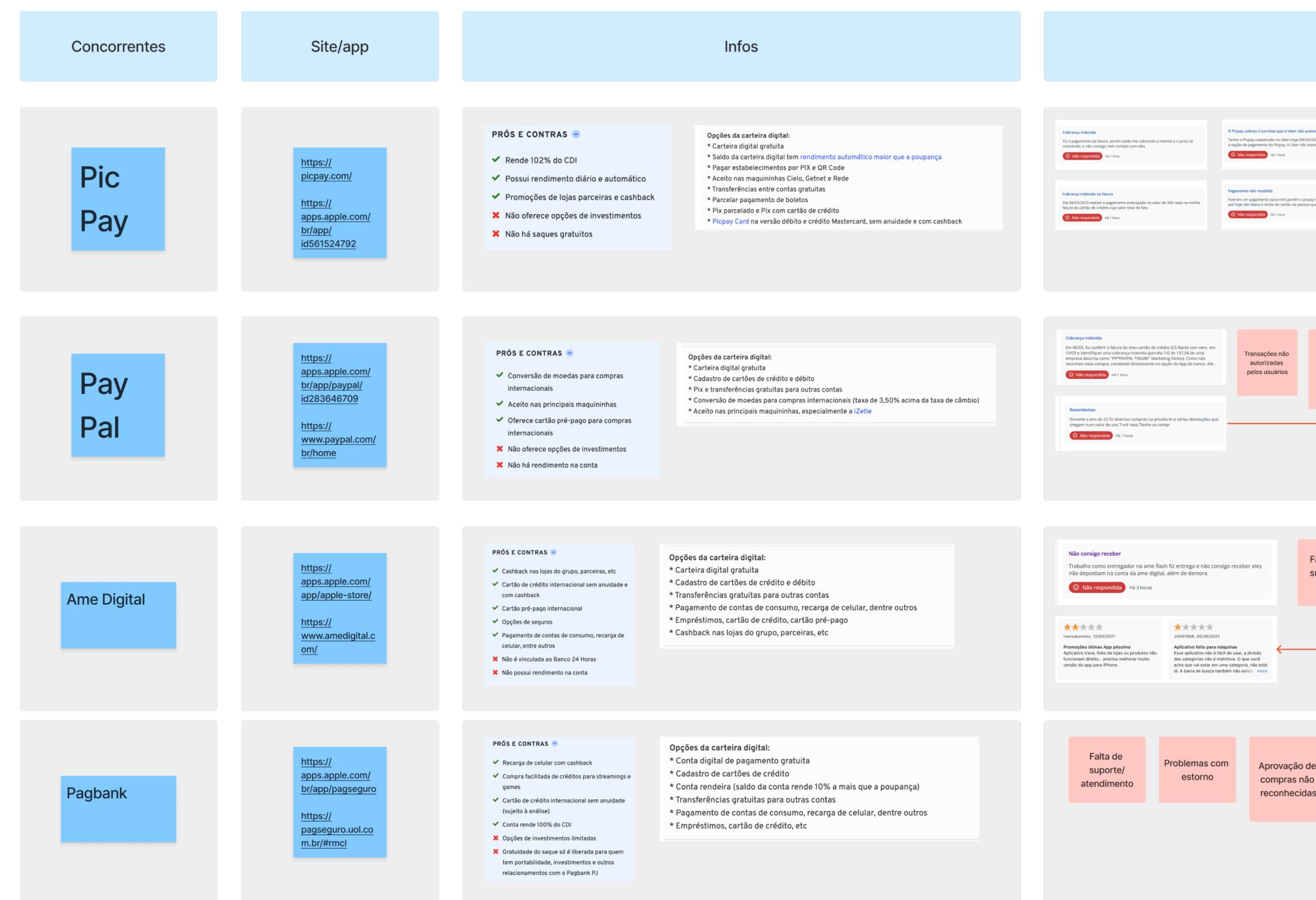
- Estudo de caso baseado em um briefing disponível no site: <https://tifolio.com.br/>
- É um aplicativo de carteira digital
- Através dele é possível realizar pagamentos ou fazer transferências bancárias, por QR Code ou PIX
- Destinado ao público jovem adulto que mantém uma rotina muito agitada, a simplificarem seus métodos de pagamento online



Problema

What's the problem?

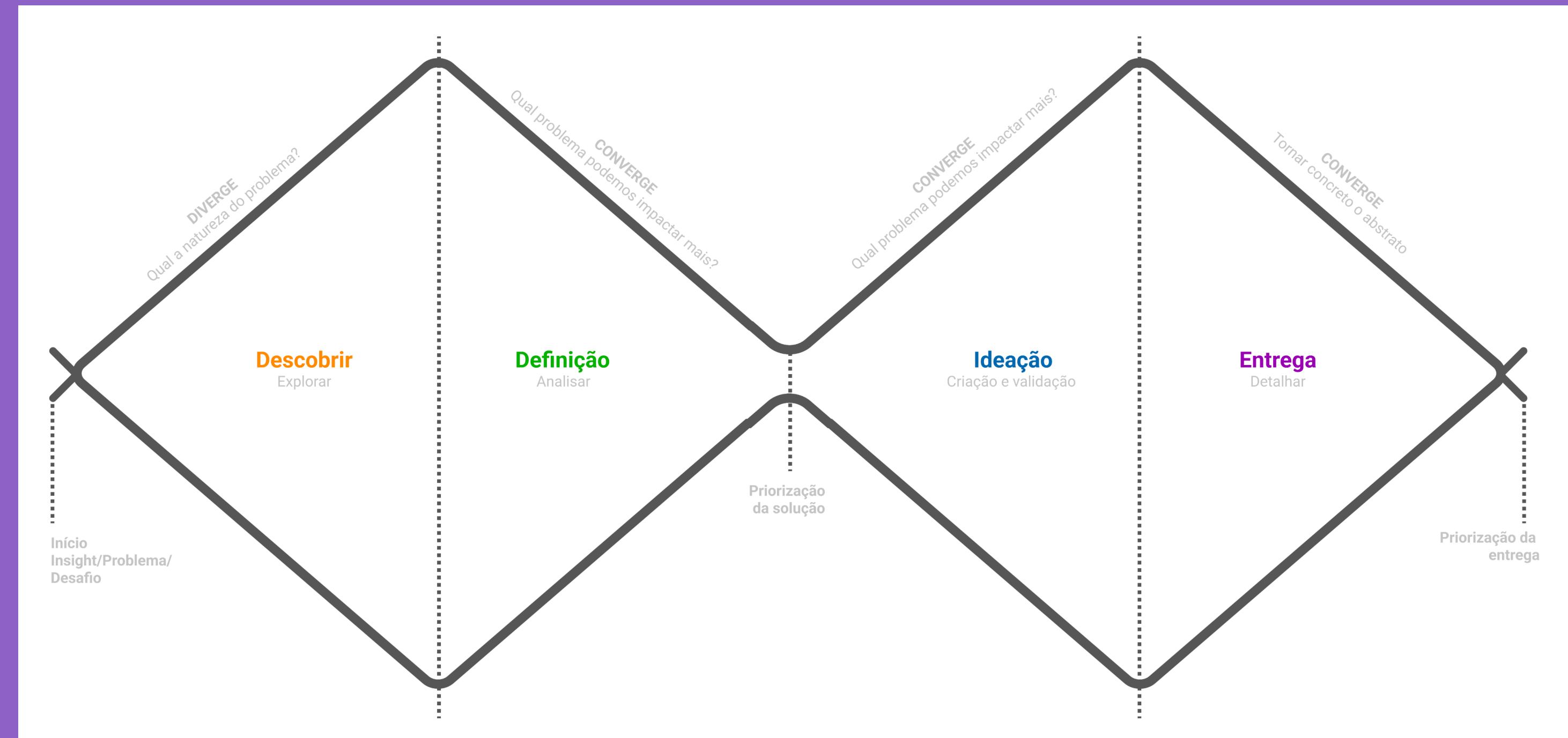
- Cenário: Pandemia COVID-19
- Foi feito uma desk research
- A maior parte dos desafios encontrados foram:
 - Problemas de usabilidade e intuitividade
 - Falta de um bom onboarding (necessidade de trazer mais clareza nas consequências das ações dos usuários)
 - Muitos aplicativos para gerenciar ao mesmo tempo/Perda de tempo desnecessária
 - Problemas com suporte/atendimento ao cliente



Processo

- Pesquisa secundária, CSD, Pesquisa quantitativa e qualitativa (Survey)
- Persona, Job Story, Customer journey
- User Flow, Wireframes, Benchmark/Moodboard, Style Guide
- Design de alta fidelidade, Protótipo interativo

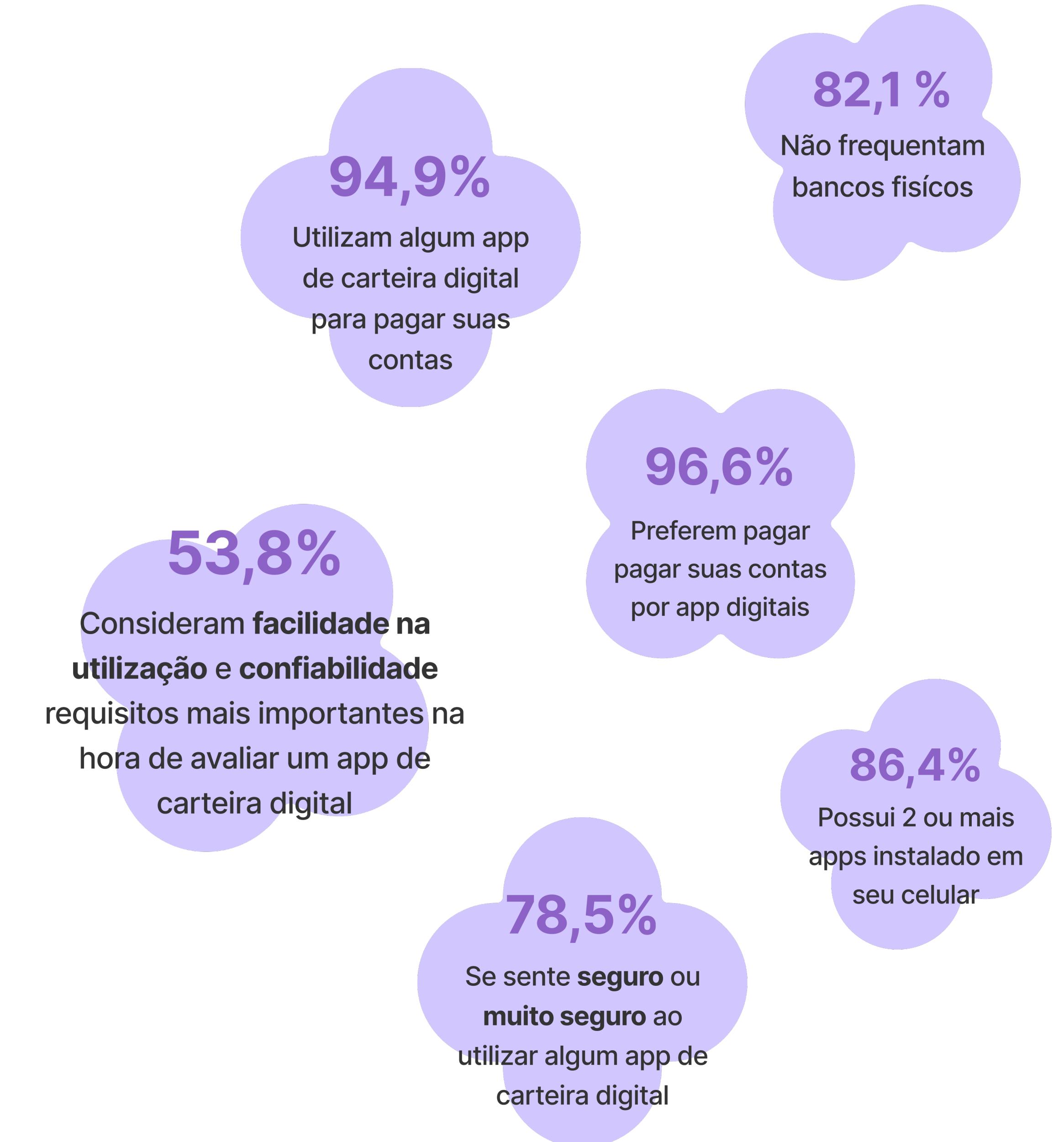
1. Entendendo 2. Definindo 3. Ideando 4. Entregando



Mão na massa

O que foi feito?

- Pesquisa quantitativa com 59 respondentes
- Roteiro de pesquisa, envio e coleta de respostas para tabulação dos dados
- Validação das hipóteses:
 - Não frequentam bancos físicos
 - Utilizam aplicativos para pagar suas contas
 - Se frustram por conta da má experiência dos aplicativos digitais
 - Requisitos mais importantes: facilidade na utilização e confiabilidade



Descreva resumidamente qual a sua experiência utilizando aplicativos de carteiras digitais. O que você acredita que poderia melhorar?

“Bastante aplicativo que **não foca na usabilidade**, aplicativos que **travam** ou não funcionam da maneira que deveriam”

“A experiência tem sido boa! Sinto que economizo muito tempo. Mas ainda acho que **não uso** todo o potencial de serviço/funcionalidade dos aplicativos. Isso se deve, em grande parte, a **experiência de uso** (interface e fluxos de uso).”

“A **experiência do usuário** as vezes é **confusa**, por exemplo o C6 Bank possui um **design pouco intuitivo**”

“A maioria dos aplicativos que utilizei são muito **complexos/burocráticos** de se utilizar e **não deixam claro** as **consequências das minhas ações** – o que, se tratando de dinheiro, causa uma **insegurança tremenda** principalmente no público mais velho.”

Plano de ação

Solução

- Benchmark com outros produtos e serviços
- Criação dos wireframes
- Criação de um guia de estilos
- Protótipo de alta fidelidade
- Foco:
 - Melhorar usabilidade e facilitar a jornada do usuário
 - Interface simples e intuitiva
 - Reduzir ruídos na experiência



Aprendizados

Resultados

- MVP de um produto digital
- O que eu faria diferente?
 - Testes de usabilidade moderados e não moderados (Maze, Hotjar)
 - Refinamento do protótipo com base nos resultados
 - Criação e acompanhamento de métricas para validação da existência da solução



Obrigada! 😊

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/livia-raele/>

Behance: <https://www.behance.net/liviaraele>