
Maria

Olá, sr(a) . Bom dia!

Em atenção ao seu relato informamos que a compra de bagagem é realizado através do site ou da nossa central mais como informou que por esses canais não conseguiu, então o senhor só conseguirá realizar a compra no aeroporto.

Pedimos desculpas pelos inconvenientes causados.

Atenciosamente

Maria

Atendimento ao Cliente

Precisa de ajuda? Contate-nos.

Acompanhe o status do seu caso na nossa Central de ajuda

miro



Ana Carolina

Sobre

- 27 anos
- Empresária
- Solteira
- Trabalha home office

Características

- Comunicativa
- Curiosa
- Inovadora
- Ama viajar

Objetivos

- Conhecer todo os países do mundo
- Prospectar clientes na Europa

Matriz CSD

Certezas

É necessário que os meios de compra sejam eficazes e funcionais

É necessário que os dispositivos sejam extremamente intuitivos

Devemos manter atualizações e segurança de todos os dados dos bagagistas

Suposições

Usuários não contestar as informações

Alguns usuários não pagar o valor cheio da bagagem

Dúvidas

Usuários perceberão a diferença entre o site e o aplicativo?

Usuários perceberão que o sistema online realmente funciona?

Problema

Não é possível comprar bagagens pela internet ou telefone

Porque apresenta erro ao tentar finalizar a compra

Porque existe provável falta de comunicação com o servidor

Porque foi solicitado que desabassem as operações

Porque o servidor e banco de dados entrariam em manutenção

Porque estão tentando modernizar o servidor que gerencia as compras



Ana Carolina

Sobre

- 27 anos
- Empresária
- Solteira
- Trabalha home office

Características

- Comunicativa
- Curiosa
- Inovadora
- Ama viajar

Objetivos

- Conhecer todo os países do mundo
- Prospectar clientes na Europa

Problema

Não é possível comprar bagagens
pela internet ou telefone

Porque apresenta erro ao tentar
finalizar a compra

Porque existe provável falta de
comunicação com o servidor

Porque foi solicitado que
desativassem as operações

Porque o servidor e banco de
dados entrariam em manutenção

Porque estão tentando modernizar
o servidor que gerencia as compras

Matriz CSD

Certezas

É necessário que os meios de compras sejam fáceis e funcionais

É necessário que os atendentes sejam extremamente treinados

Existirão muitas reclamações a respeito da falha na venda da bagagem

Suposições

Usuários irão contestar as informações

Alguns usuários irão pagar o valor cheio da bagagem

Dúvidas

Usuários processarão a empresa pelas dificuldades?

Usuários acreditarão que o sistema estava mesmo em manutenção?



Thiago Atala

Sobre

- 32 anos
- Chef
- Mora sozinho
- Sufista
- Mora na frente da praia

Características

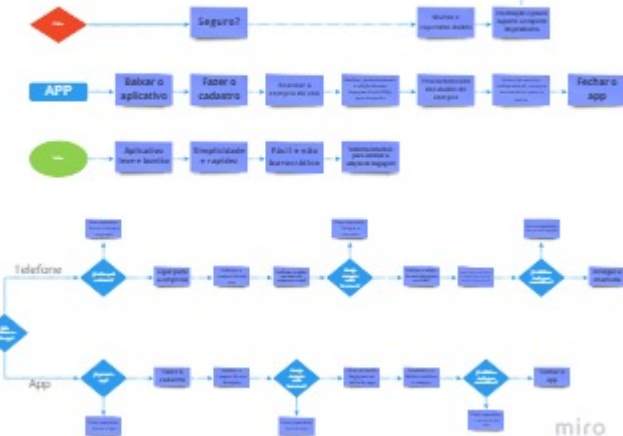
- Extrovertido
- Comunicativo
- Criativo
- Inovador
- Ama viajar, conhecer outras culturas e ideias

Objetivos

- Conhecer todos os continentes
- Quitar o financiamento do seu apartamento
- Receber uma estrela Michelin no seu restaurante



Início



miro



Thiago Atala

Sobre

- 32 anos
- Chef
- Mora sozinho
- Surfista
- Mora na frente da praia

Características

- Extrovertido
- Comunicativo
- Criativo
- Inovador
- Ama viajar, conhecer outras culturas e ideias

Objetivos

- Conhecer todo os continentes
- Quitar o financiamento do seu apartamento
- Receber uma estrela Michelin no seu restaurante

Sente e pensa?

Preciso
conhecer
novas
culturas

Quero
adicionar
diferenciais ao
meu
restaurante

Promoções
de prancha
de surf

Ingredientes
e receitas
inovadoras

Como
você é tão
disposto?

Esse prato
está
sensacional

Escuta?

Vê?

Críticas
gastrônicas

Treina
para
surf

Compra seus
próprios
ingredientes
pela manhã

Estuda e se
atualiza
diariamente

Diz e faz?

Dor

Ganhos

Não ser
um chef
renomado

Se tornar
desatualizado

Recompensado
com uma
estrela Michelin

Viajar uma vez
por mês para
conhecer nova
culinárias

Início

Assessores
são convidados para
uma reunião para
avaliar

Como
realizar a
reunião?

Telefone

Caso contrário:
Buscar o número
de telefone

Se não
for possível
contatar
por telefone

Ligar para
a empresa

Substituir a
empresa de uma
vez

Se não for possível
contatar a empresa
por telefone

Caso contrário:
Enviar a
mensagem

Se não for possível
contatar a empresa
por telefone

Se não for possível
contatar a empresa
por telefone

Caso contrário:
Buscar o número
de telefone

Desligar a
chamada

App

Se não
for possível
contatar
por app

Fazer o
cadastro

Realizar a
compra de uma
vez

Se não for possível
contatar a empresa
por app

Clicar no botão
de compra no
app

Pressionar os
botões e realizar
a compra

Se não for possível
contatar a empresa
por app

Fechar o
app

Caso contrário:
Buscar o número
de telefone



Calor

Ligar para a central

Seguro e confiável?

Atendente envia um link por e-mail para confirmar os dados do cartão e comprar

Medo de ter que pagar a mais no dia do voo

Atendente também não sabe o que indicar para o cliente

Frustração e pouco suporte a respeito do problema

Ligação

Ligar para a central

Informar os dados e a compra da passagem

Realizar, posteriormente, a adição de uma bagagem de até 23kg, para despacho

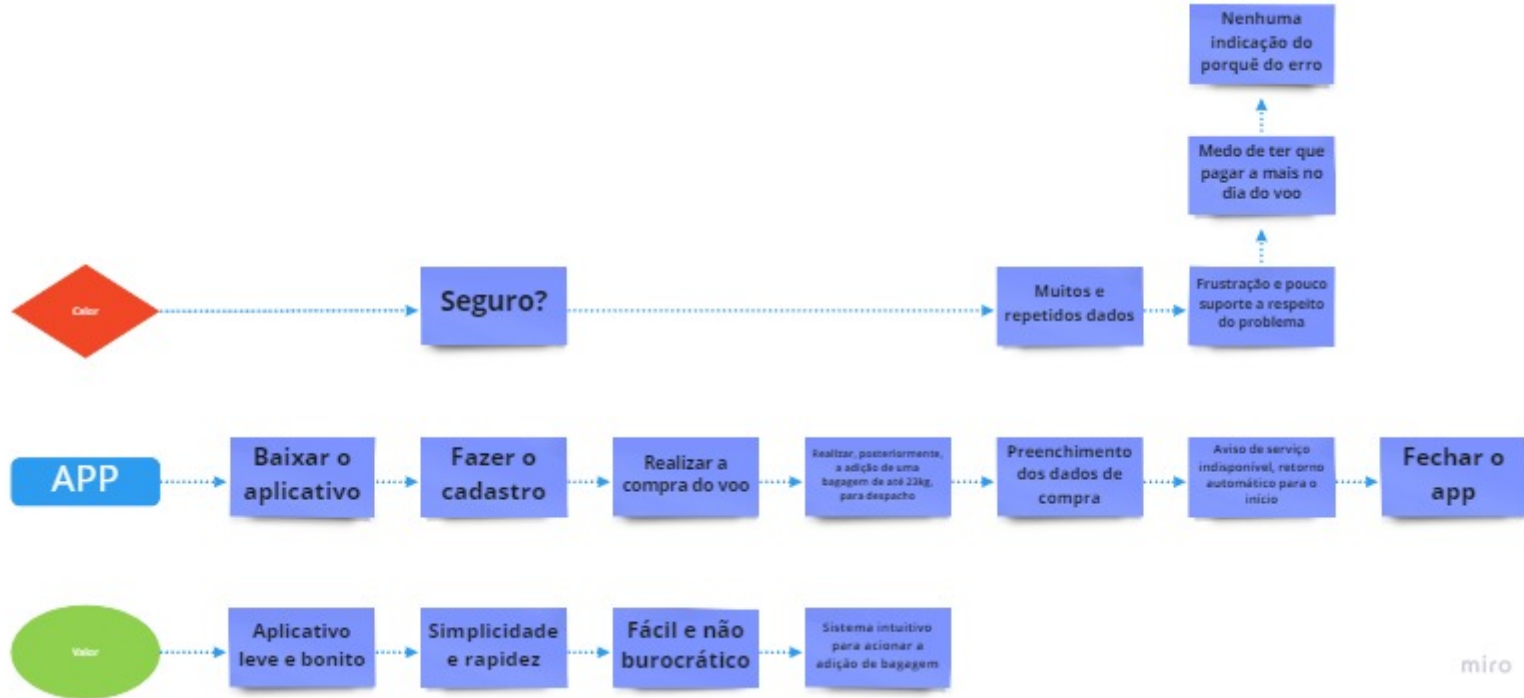
Aviso de serviço indisponível

Desligar a ligação



Valor

Ligação gratuita



Forças

- Preços acessíveis em comparação com o mercado
- Baixas taxas de remarcação/atrasos
- Mais disponibilidades de destinos

- Alta de viagens pós-pandemia
- Vantagem sobre concorrentes
- Aumento do interesse por viagens o advento da globalização e a internet

Oportunidades

S

W

O

T

Fraquezas

- Erros no sistema
- Parcela da equipe mal treinada frente a complicações

- Promoção de Concorrentes
- Volta da bagagem gratuita

Ameaças

Declaração do Problema

----- Compras antecipadas não disponíveis-----

Os clientes não consegue realizar compras de bagagem antecipadamente, o que força ao cliente comprar apenas no aeroporto, obrigando-o a se deslocar até lá ou pagar um valor mais alto horas antes do voo

----- Compras antecipadas funcionais -----

Problem Statement



How Might We?



Crazy Eight



MATRIZ GUT



NOTA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não mudar nada
2	Pouco grave	Pouco urgente	Planejar em longo prazo
3	Grave	O mais rápido possível	Planejar em médio prazo
4	Muito grave	Urgente	Planejar em curto prazo
5	Extremamente grave	Precisa ser resolvido já	Planejar rapidamente

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	GRAU CRÍTICO (GUT)	SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES
Sistema indisponível	5	5	5	125	1
Implementar solução alternativa	4	5	5	100	2
Reclamação dos clientes	3	2	3	18	3

Declaração do Problema

----- Compras antecipadas não disponíveis-----

Os clientes não consegue realizar compras de bagagem antecipadamente, o que força ao cliente comprar apenas no aeroporto, obrigando-o a se deslocar até lá ou pagar um valor mais alto horas antes do voo

----- Compras antecipadas funcionais -----

Problem Statement

Ambiente de
compras
disfuncional

Jornada de
compras
complexas

Prejuizos para
clientes que não
conseguem
comprar
antecipadamente

How Might We?

Treinamento
de atendentes
com ações
bem definidas

Sistema
alternativo
para compras
durante
manutenção

Cadastro de
notas sobre
tentativas de
compras
antecipadas

Crazy Eight

Atendentes
devem
explicar e
detalhar o
problema

Deve existir
uma opção
de reserva
de compra

Sistema
alternativo
de compras

Notas sob a
reserva de
tentativa de
compra

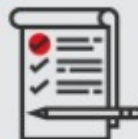
A satisfação
do cliente
deve ser o
foco

Transparência

Chat ou
contato direto
com o
aeroporto/dire
ção

Política de
preços fixas
durante
problemas

MATRIZ GUT

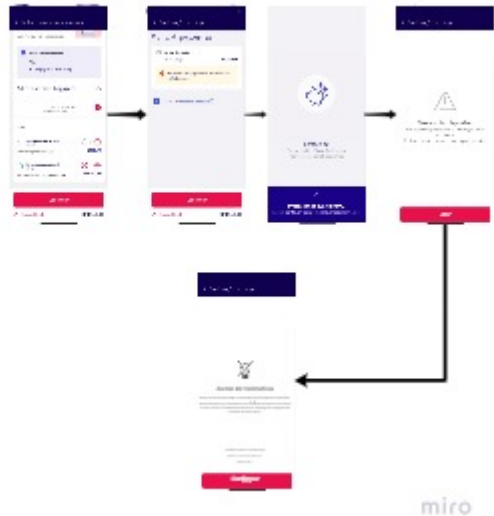
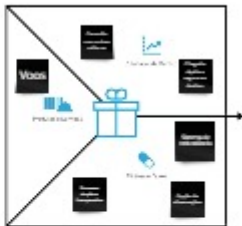
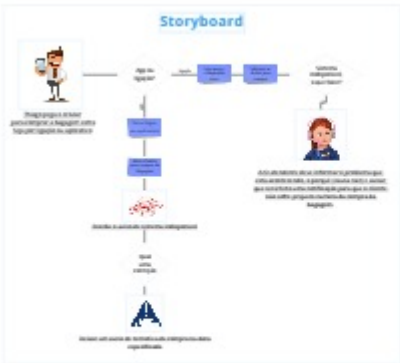


NOTA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
1	Sem gravidade	Pode esperar	Não mudar nada
2	Pouco grave	Pouco urgente	Piorar em longo prazo
3	Grave	O mais rápido possível	Piorar em médio prazo
4	Muito grave	É urgente	Piorar em curto prazo
5	Extremamente grave	Precisa ser resolvido já	Piorar rapidamente

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA
Sistema indisponível	5	5	5
Implementar solução alternativa	4	5	5
Reclamação dos clientes	3	2	3

=

GRAU CRÍTICO (G x U x T)	SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES
125	1
100	2
18	3



Storyboard

