



JORNADA DO ASSOCIADO CDL

GABRIEL MACIEL E WARLEY LEMES

Conteúdo

Sobre o projeto

O objetivo do projeto é busca por um olhar externo acerca da usabilidade do Portal (site) da CDL

01



Tópicos de Interesse

Experiência do cliente no acesso ao site, que já está posto

02



Entender a jornada para compreender o que é oferecido pelo site e como o associado consegue atingir uma solução

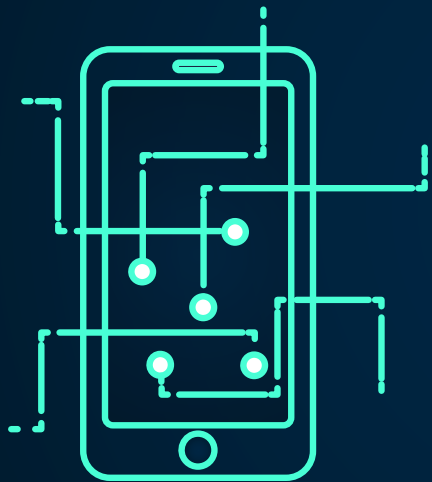
Sugerir melhorias na usabilidade.



Sobre

A CDL/BH é uma entidade de classe sem fins econômicos, filiação política, partidária ou religiosa que há mais de 60 anos promove soluções para o comércio varejista e os setores de serviços de Belo Horizonte, e também contribui para o desenvolvimento social e econômico de nossa comunidade.

Atualmente, a Entidade é a porta-voz de mais de 13 mil associados, distribuídos em diversos segmentos, entre eles: instituições financeiras / bancos, telecomunicações, eletrodomésticos, instituições de ensino, hipermercados e supermercados, construção / imobiliário, serviços e varejo.



Quem são os usuários?

Os usuários a utilizarem o site da CDL são empresários ou gestores do comércio de Belo Horizonte que visam buscar soluções que atendam às demandas comuns do setor e também da gestão empresarial. São comerciantes de pequeno e médio porte que necessitam de serviços essenciais básicos como: serviços de proteção ao crédito, assessoria jurídica e benefícios a funcionários.

Identificando-os



Atualmente você trabalha formalmente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Qual a o seu cargo dentro da empresa?

- ☐ Sócio/administrador
- ☐ Diretor
- ☐ Gerente
- ☐ Analista
- ☐ Assistente
- ☐ Auxiliar
- ☐ Operacional

Qual a área de atuação da empresa?

- ☐ Comércio varejista
- ☐ Comércio atacadista
- ☐ Indústria
- ☐ Outro

Qual o porte da empresa em que trabalha?

- ☐ Microempreendedor Individual (faturamento até 81 mil/ano)
- ☐ Microempresa (faturamento até 360 mil/ano)
- ☐ Empresa de Pequeno Porte (faturamento até 4,8 Mi/ano)
- ☐ Outro

Personas



As personas nada mais é que a representação fictícia do seu cliente. Pode-se dizer que a persona é o personagem ideal para se conectar ao seu negócio. Nada mais é que modelar a figura de uma pessoa lhe atribuindo uma história e características pessoais, tais como: nome, idade, motivações, objetivos, desafios e preocupações.

Quem são?



As personas para essa jornada são:
Catarina Santos, Constantino Silva e
Fernanda Leme.

Catarina Santos



Idade
40

Região de moradia
Belo horizonte

Gênero
Feminino

Ocupação / cargo
Proprietário

Se declara como
Heterossexual

Ramo de atividade
Cosméticos

Escolaridade
Ensino Médio

Filhos
1 filho

Renda mensal
5.000,00

Mora
Cônjuge

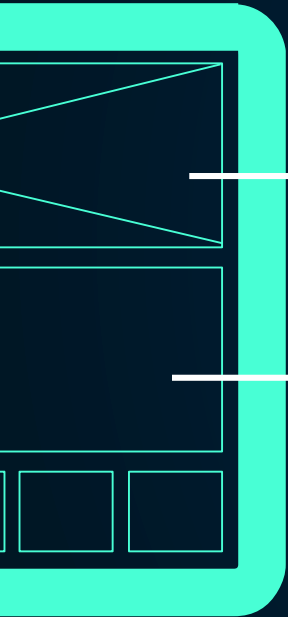
Catarina Santos



Para falar com Catarina Santos use o tom de voz descontraído, pois é um cliente que é decisor no processo de compra. Para interagir com Catarina Santos você pode usar esses canais de comunicação abaixo por onde ela consome conteúdo. Mas sempre busque saber quais outros canais são usados e quais suas reais preferências.

- ❖ redes sociais
- ❖ telejornal
- ❖ sites em internet

Análise SUS (System Usability Scale)



HEADER

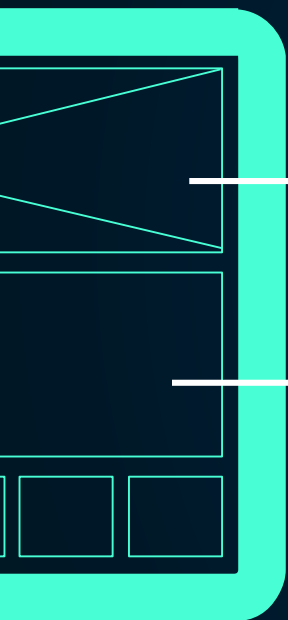
O método foi criado por John Brooke em 1986, e pode ser usado para avaliar produtos, serviços, hardware, software, websites, aplicações — e qualquer outro tipo de interface.

De acordo com a métrica estabelecida por John Brooke, a análise retornou um resultado positivo para o novo site, tendo uma média de 72,4 pontos em uma nota máxima de 100.

SLIDER

Consiste basicamente em 10 perguntas onde o usuário irá responder em uma escala linear de 1 a 5 onde
1 Discordo completamente e
5 Concordo completamente.

Avaliação Heurística



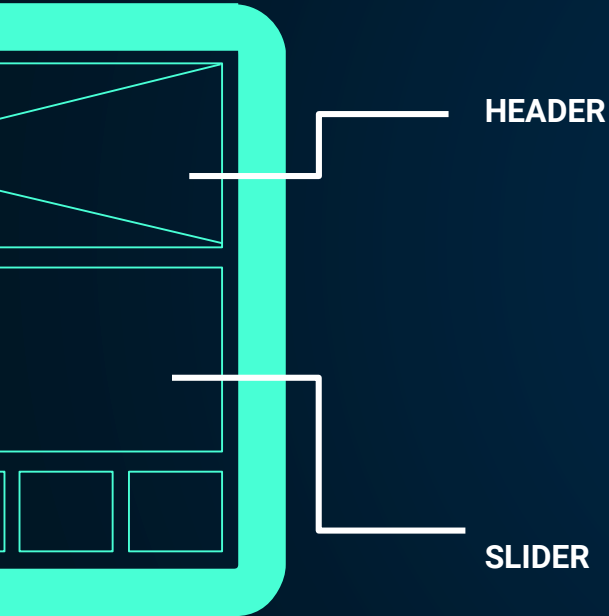
HEADER

SLIDER

A avaliação heurística de Nielsen é um método desenvolvido em 1990 por Jakob Nielsen com o intuito de realizar-se uma inspeção em uma interface

de usuário com o propósito de encontrar possíveis problemas de usabilidade.

Avaliação Heurística



Descrição do Problema #01

Na tela para preencher os dados de login, após preencher os dados e clicar em 'entrar', o carregamento é lento e a tela com os dados demora a sumir, o que causa a impressão que a página não está sendo carregada.

Heurística(s) Violada(s)

Visibilidade do status do sistema
Os usuários são mantidos informados a respeito do que está acontecendo no sistema?

É fornecido um feedback apropriado?

Localização

Pontual: em um único lugar na interface

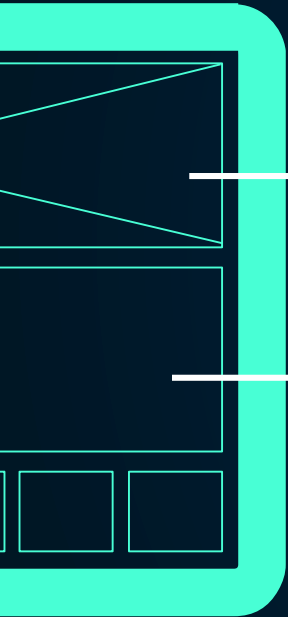
Janela de login do associado
<<https://www.cdlbh.com.br>>
“ACESSE SUA CONTA”

Classificação da gravidade do problema

Nota 2

Problema Pequeno

Avaliação Heurística



HEADER

SLIDER

Descrição do Problema #02

Na tela inicial, onde fica passando as principais publicações em forma de looping, poderia existir um botão em forma de seta para poder navegar entre as publicações sem correr o risco de clicar para abrir a publicação em si.

Heurística(s) Violada(s)

Prevenção de erros
É fácil cometer erros? Onde e por quê?

Localização

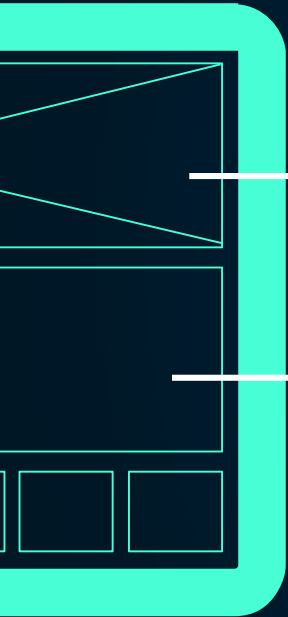
Casual: em dois ou mais lugares na interface
Página inicial e área do associado

Classificação da gravidade do problema

Nota 1

Problema cosmético

Avaliação Heurística



HEADER

SLIDER

Descrição do Problema #03

Na página da área do associando ao clicar em “Adquirir mais produtos” o botão “Alterar meu plano” não executa nenhuma ação.

Heurística(s) Violada(s)

Ajudar os usuários a reconhecer e corrigir erros
As mensagens de erro são úteis?

Localização

Pontual: em um único lugar na

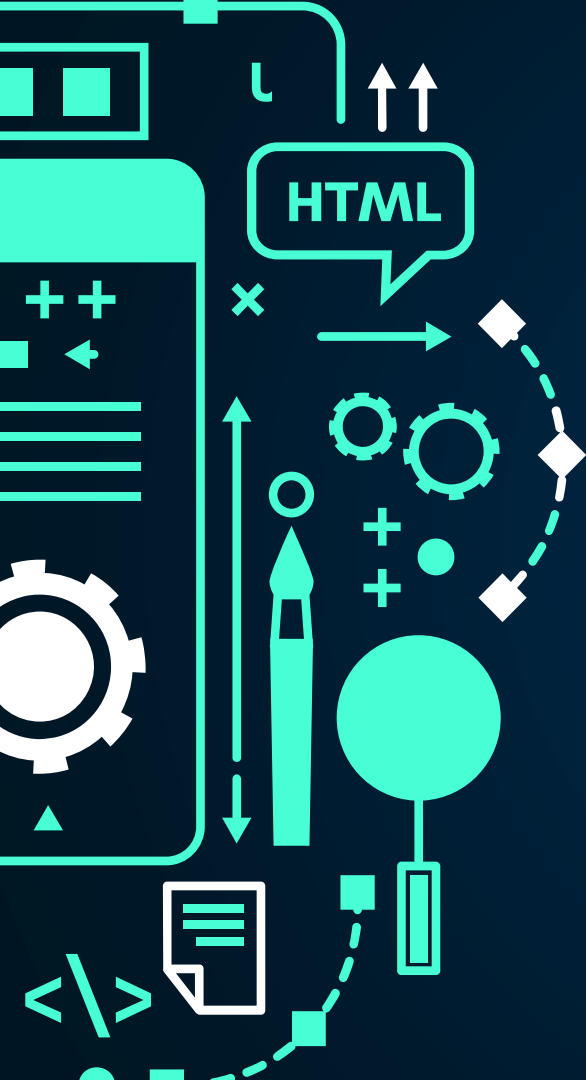
interface.



Página área do associado

Classificação da gravidade do problema

Nota 2

Problema pequeno









[Início](#) [Soluções e Serviços](#) [Blog](#) [Contato](#) [Institucional](#) [Trabalhe conosco](#)

Pague muito mais barato


< por planos de saúde empresariais >






Condições especiais em planos de saúde

Faça a adesão com as melhores operadoras de saúde e odontologia




Benefícios e descontos para o seu negócio

Com a CDL Parcerias, você encontra diversas soluções para sua empresa




Para auxiliar em seus negócios

Tenha acesso a melhor linha de crédito com o BDMG




Reduza seus custos com telefone móvel

Com o CDL Móvel, você encontra planos a partir de 29,99 por mês



Soluções financeiras para os seus negócios

Com o Sicoob Divired, você terá acesso as menores taxas do mercado




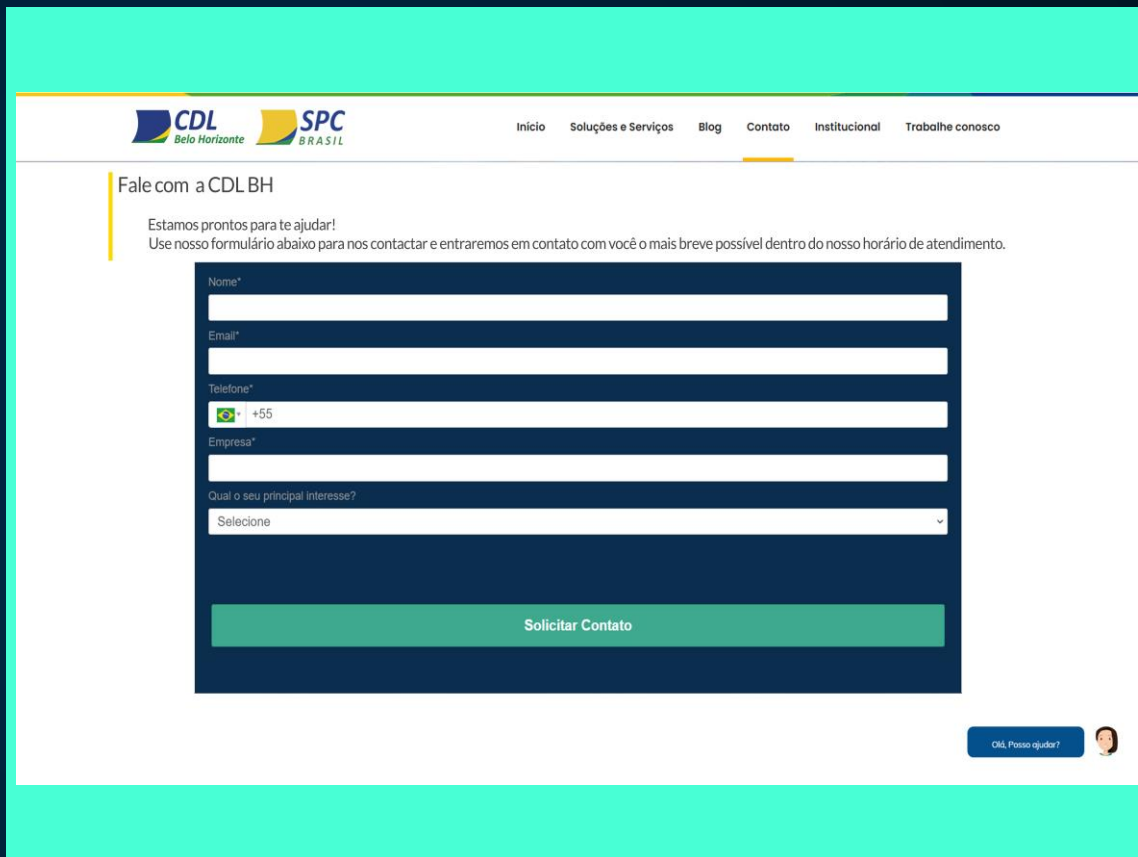
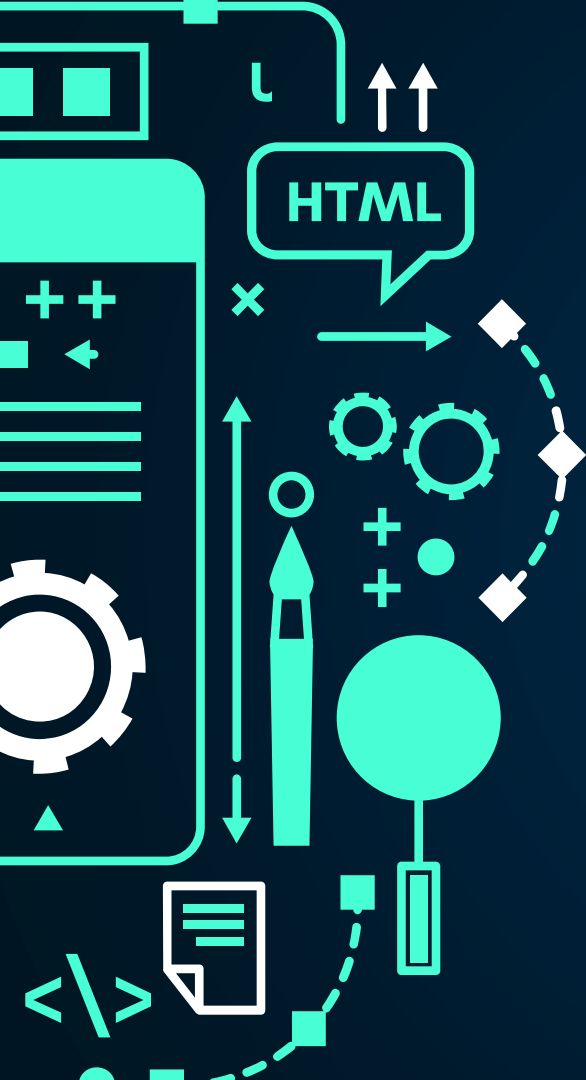
Economia de energia

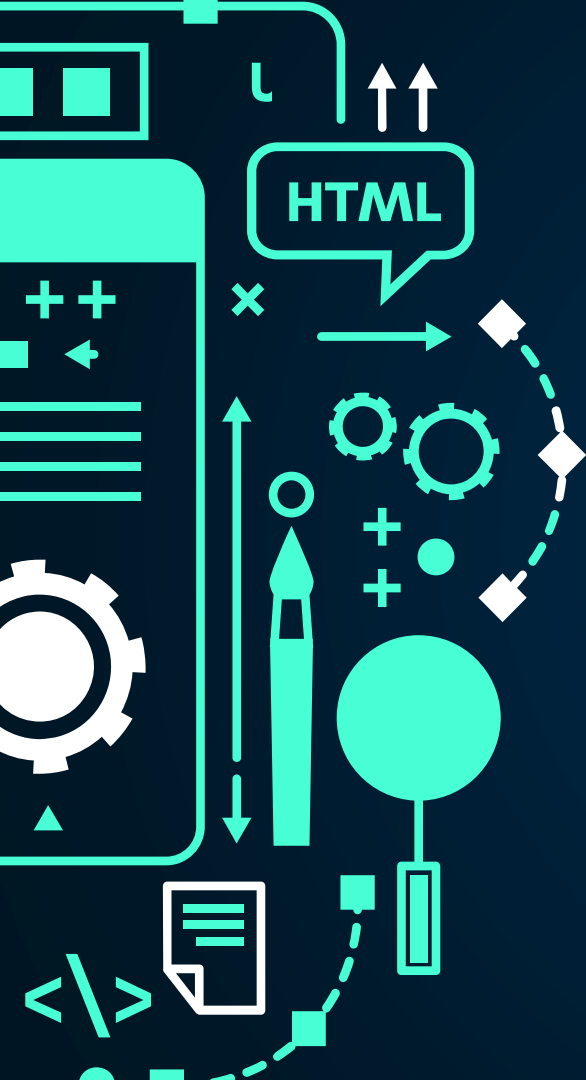
Reduza em até 22% seus investimentos com energia solar

PUBLICAÇÕES EM DESTAQUE

Ok, Posso ajudar?







Obrigado!

Alguém possui alguma pergunta?