

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

- UX -

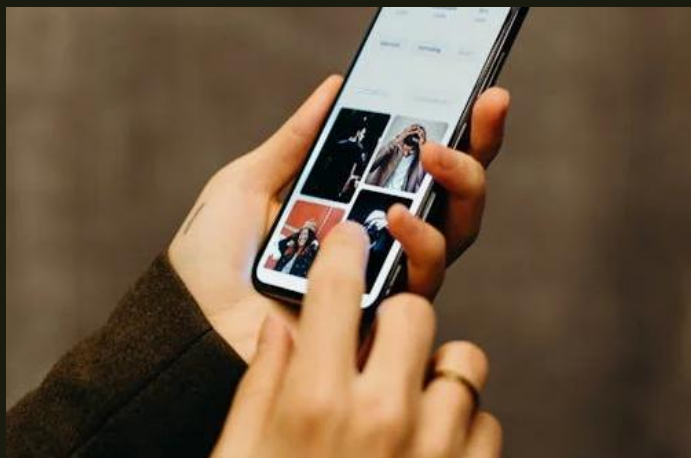
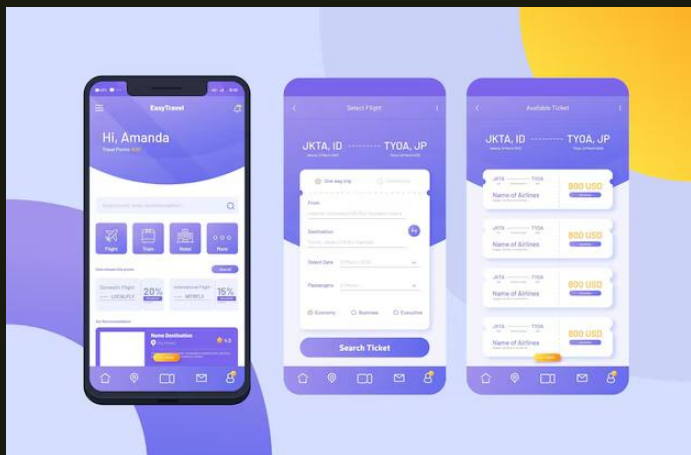
Aula 2 - A importância do UX para o sucesso de produtos e serviços.

Prof. Édison Kazuo Igarashi

edison.igarashi@fatec.sp.gov.br

Fatec de Itapira – “Ogari de Castro Pacheco”

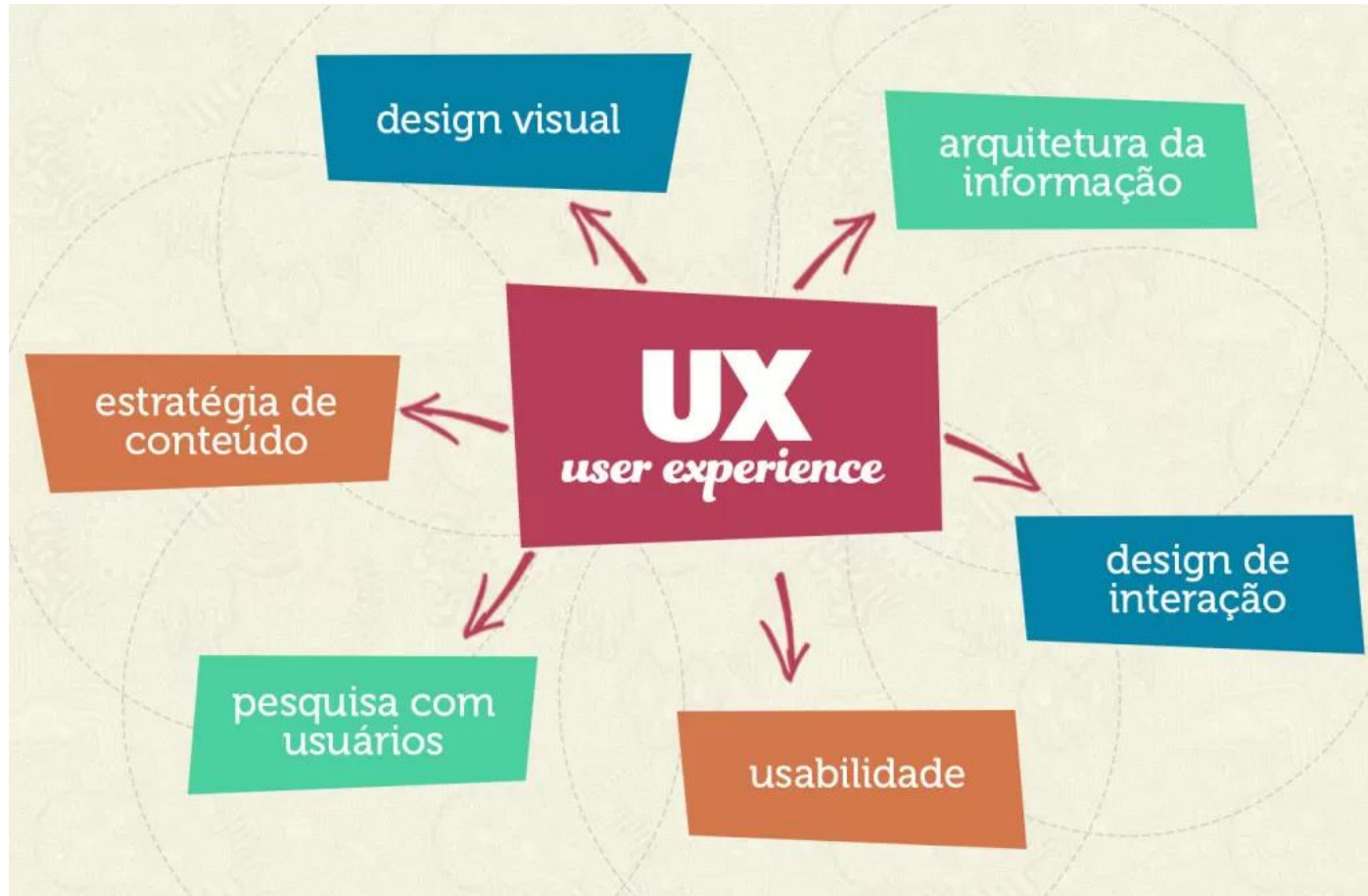
DSM – Desenvolvimento de Software Multiplataforma

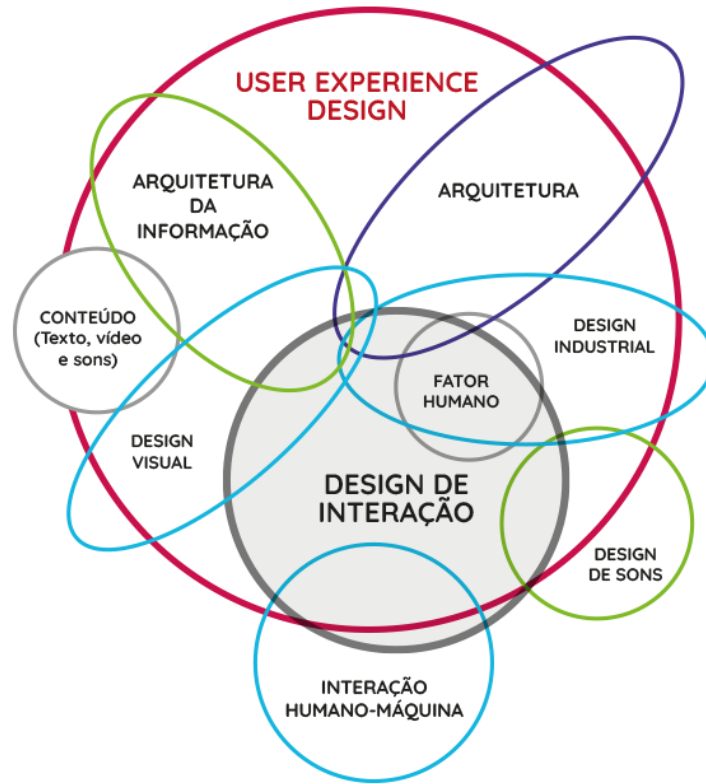


A IMPORTÂNCIA DO UX
PARA O SUCESSO
DE PRODUTOS E
SERVIÇOS

O que é o UX?

- UX (User Experience) ou Experiência do Usuário é a forma como uma pessoa se sente ao interagir com um produto ou serviço.
- Envolve a usabilidade, acessibilidade, desejabilidade e o valor que o usuário percebe.
- Não se limita a produtos digitais, aplica-se a qualquer interação.





Por que o UX é importante?

- Aumenta a satisfação do cliente.
- Melhora a fidelização e o engajamento.
- Reduz custos de suporte e retrabalho.
- Aumenta a taxa de conversão e vendas.
- Fortalece a reputação da marca.

O Design teve impacto comprovado nas seguintes áreas:

Qualidade do Produto



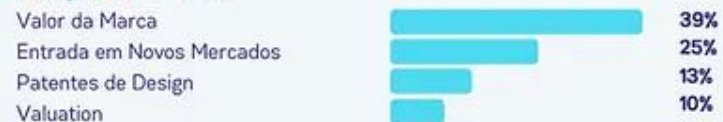
Eficiência Operacional



Rentabilidade



Posição de Mercado



UX e o sucesso de produtos

- Um bom UX torna o produto mais fácil e agradável de usar.
- Ajuda a identificar e resolver problemas antes do lançamento.
- Diferencia o produto da concorrência.
- Aumenta a probabilidade de recomendação.



ZARA

< MEN



INTRODUCING THE FALL/WINTER 2021 COLLECTION

SEARCH

LOG IN HELP CART (0)

KIDS >



EXEMPLOS DE UX DE SUCESSO

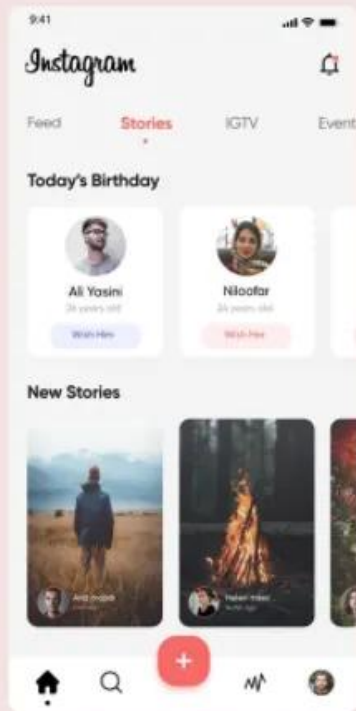


Instagram Redesign Concept

Hossein Majidinejad • Follow

Save

♥ Like





Search the web using Google!

Google Search

I'm feeling lucky

Special Searches

[Stanford Search](#)

[Linux Search](#)

[Help!](#)

[About Google!](#)

[Company Info](#)

[Google! Logos](#)

Get Google!

updates monthly:

your e-mail

Subscribe

[Archive](#)

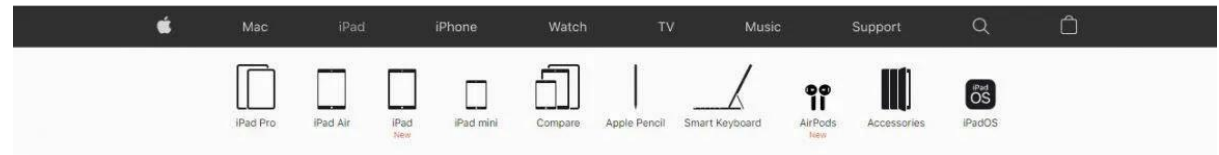
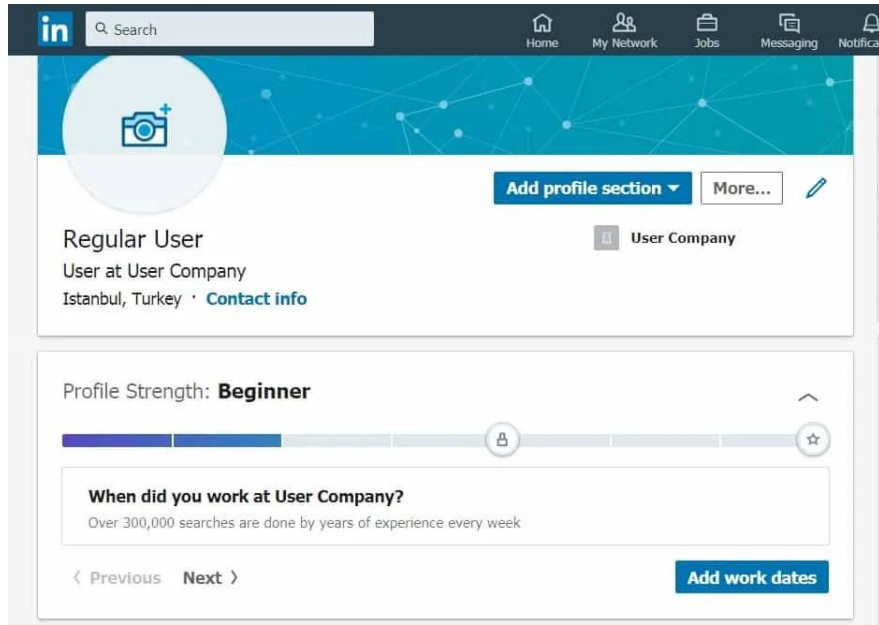
Copyright ©1998 Google Inc.

[Gmail](#) [Images](#)





Google Search

I'm Feeling Lucky




Welcome to the
new generation of iPad.

 MORE LIKE
Gorillaz




Gorillaz
RADIO

Tame Impala, Gorillaz,
Radiohead, The White S...



Alternative 00s


Sia, Mother Mother,
Radiohead, The White S...



Indie


The White
Vampire W

Uniquely yours




On Repeat

Songs you love right now



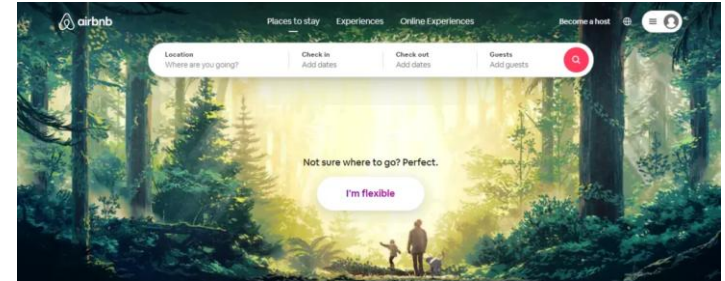
Time Capsule

We made you a
personalized playlist wit...



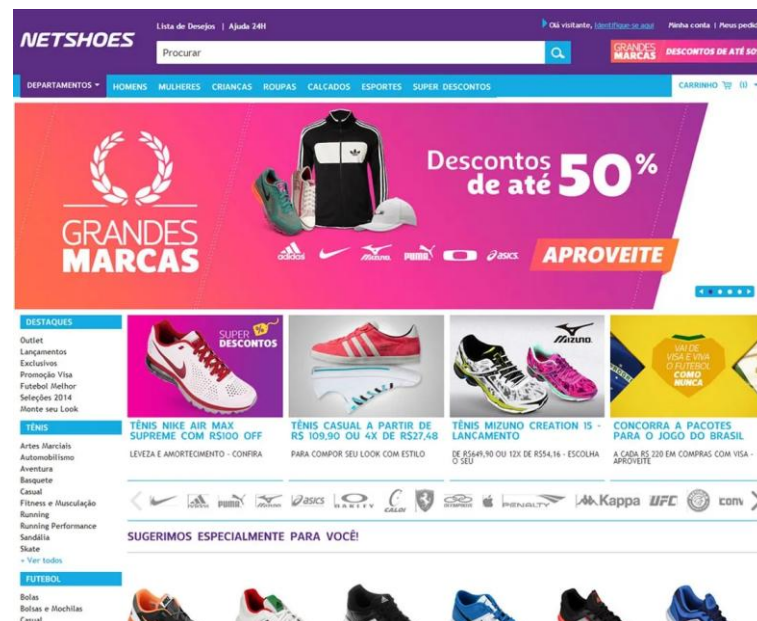
**Repeat
Rewind**

Your past t



UX e o sucesso de serviços

- Um bom UX torna a experiência do cliente mais fluida e eficiente.
- Ajuda a construir relacionamentos de longo prazo.
- Aumenta a satisfação e a lealdade do cliente.
- Melhora a reputação do serviço.



EXEMPLOS



Av. Jabaquara, 1546 - Metrô Saúde - São Paulo - CEP 04046-200 | Entregas | Atendimento | Meus Pedidos | Minha Lista | Meu Perfil

Sugestões ou Reclamações (Fale com Sidney Oliveira) | Televendas: (11) 5591-1466 | Olá, Visitante. [Crie ou acesse seu Perfil aqui](#)

[Medicamentos](#) | [Genéricos](#) | [Saúde](#) | [Beleza](#) | [Dermocosméticos](#) | [Cuidados Diários](#) | [Infantil](#) | [Promoções](#) | [Links](#)

Fabricantes

Digite o nome, marca ou fórmula do produto desejado



Minha Cesta
Cesta vazia



**Produto
exclusivo!**

Emagreça mais rápido e com saúde.

Sbell acelera o metabolismo, facilitando a
queima de gordura.

R\$ 59,90



Aumente — — sua renda!

Seja um consultor(a) **RAHDA**
clique e faça seu pré-cadastro

7 DIAS PARA TROCA
por conta da Ultrafarma

+ 15 MIL PRODUTOS
para sua escolha

1 DIA PARA ENTREGA*
*consulte sua região

SEGURANÇA TOTAL
Compras 100% seguras

Compre em
três passos

1

Localize seu produto
na busca ou menu
e coloque na cesta

2

Confira o valor, o
endereço e escolha
a forma de pagamento

3

Pronto! Seu pedido
foi gerado e você
receberá em casa

Frete grátis* acima de R\$ 29,99

*para cidade de São Paulo e grande São
Paulo, demais regiões consulte as regras

#

Ultra



Frete Grátis
Vitamina c - bio-c 1
grama sem açúcar com



Hipoclos amêndoas
pomada com 40 gramas



Centrum control com 60
comprimidos



Cicatricure creme reduz
rugas e linhas de

leve3
pague2

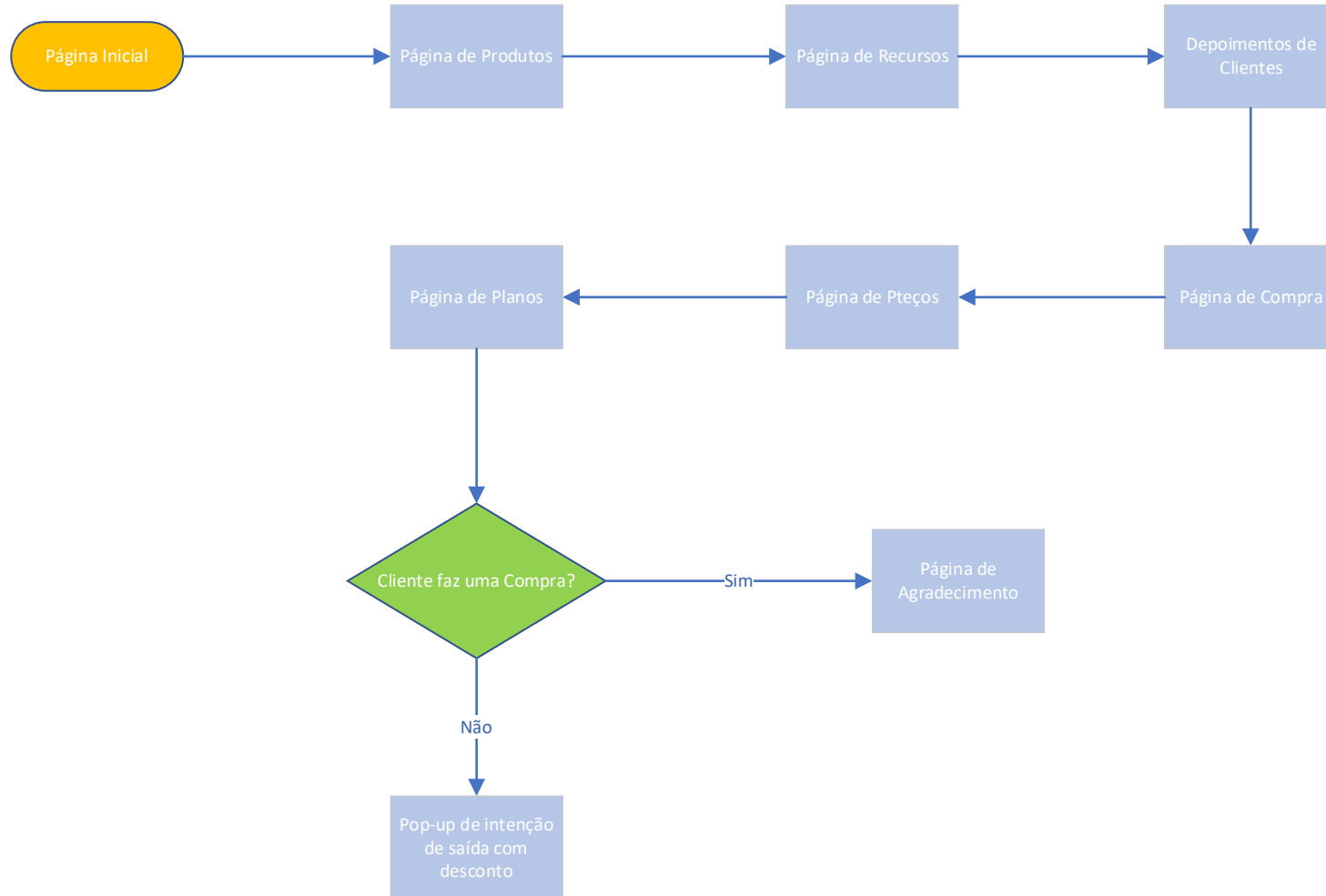
leve4

- Interface intuitiva e fácil de usar.
- Navegação clara e objetiva.
- Conteúdo relevante e útil.
- Design atraente e agradável.
- Acessibilidade para todos os usuários.

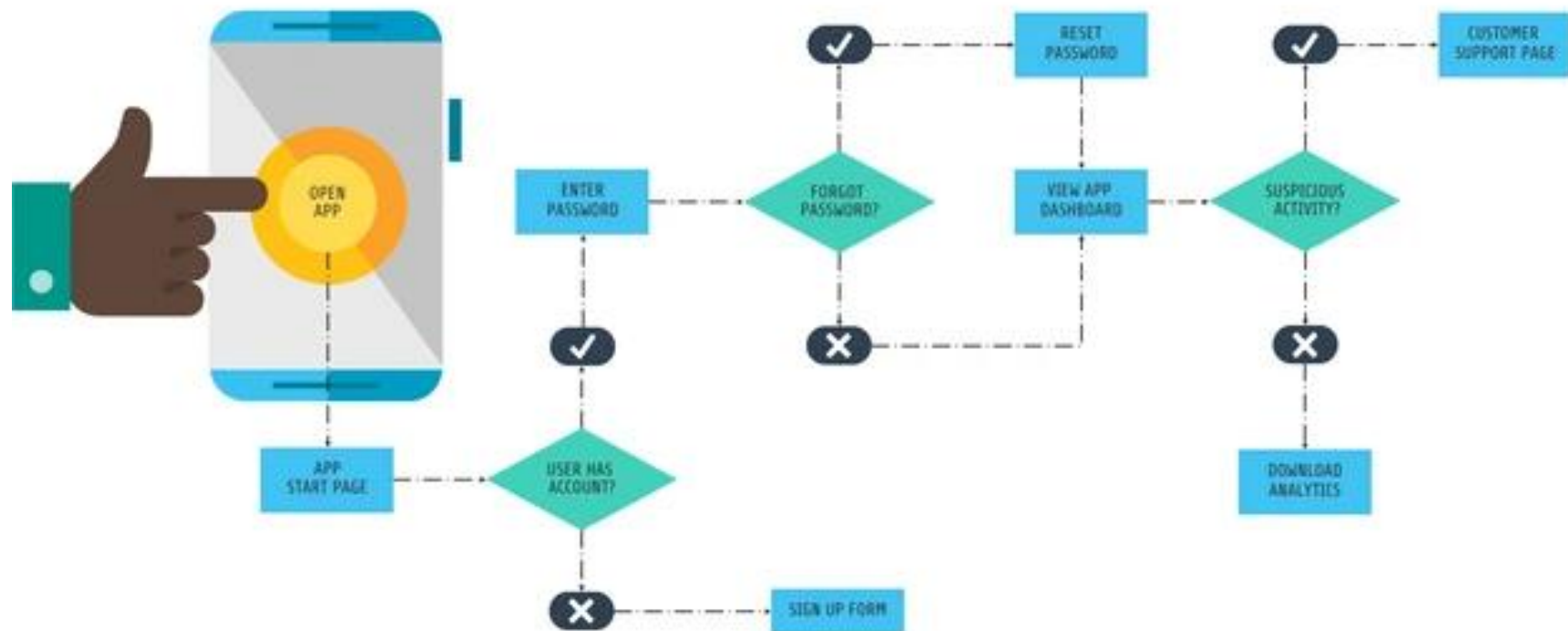
Como implementar o UX?

- Pesquisa com usuários.
- Criação de personas e cenários.
- Design centrado no usuário.
- Testes de usabilidade.
- Iteração e melhoria contínua.

Fluxograma desenvolvimento de e-commerce



UX Process Diagram: Connect Mobile App



DISPLAY



ACTION



DECISION
PATH



For more information, please visit
connectmobile.com or call 555-682-9962