

Guia rápidos sobre os testes de jornadas:

Versão 1.0 – 21/10/2024

Apoio ao Participante Open Insurance

Este documento visa **auxiliar as participantes na compreensão** das **validações das jornadas necessárias** para a **evolução** do ecossistema do **Open Insurance Brasil**.

O que têm neste documento?

✳ *Clique no tópico abaixo para onde deseja ser redirecionado*

0.0. Controle de alterações

1. Validações da jornada?

1.1 O que são?

1.2 Quais jornadas estão sendo validadas?

2. Quais parâmetros são avaliados?

3. Como os erros são reportados?

4. Como os testes são feitos

4.1 Testes Assíncronos

4.2 Testes Síncronos (Salas de Soluções)

4.3 Por quê participar das Salas de Soluções?

4.4 Como Participar? Quem participa?

4.5 Requisitos para participação

5. Agende suas Salas de Solução

6. Talk: Testes de Jornada - Apresentação do objetivo dos testes



CONTROLE DE ALTERAÇÕES

[Retornar ao Sumário](#)

0.0. Controle de alterações

Versão 1.0 publicada em 21/0/2024



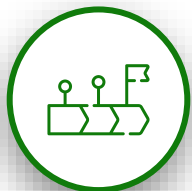
1. *Validações da jornada*

Validações das Jornadas

1.1 O que são?

Testes das **Jornadas de Compartilhamento de Dados - Fase 2, e a Gestão de Consentimento** entre empresas participantes transmissoras e receptoras, buscando mapear a **maturidade de ecossistemas integrado das participantes do Open Insurance**. Dessa forma, **fornece evidências e reports documentados dos testes realizados, permitindo rastreabilidade e evolução do ecossistema**.

1.2 Quais jornadas estão sendo validadas?



**Jornada de
compartilhamento de Dados
- Fase 2**



**Gestão do
consentimento**

Atenção: As jornadas são descritas no [Guia de Experiência do Usuário](#)

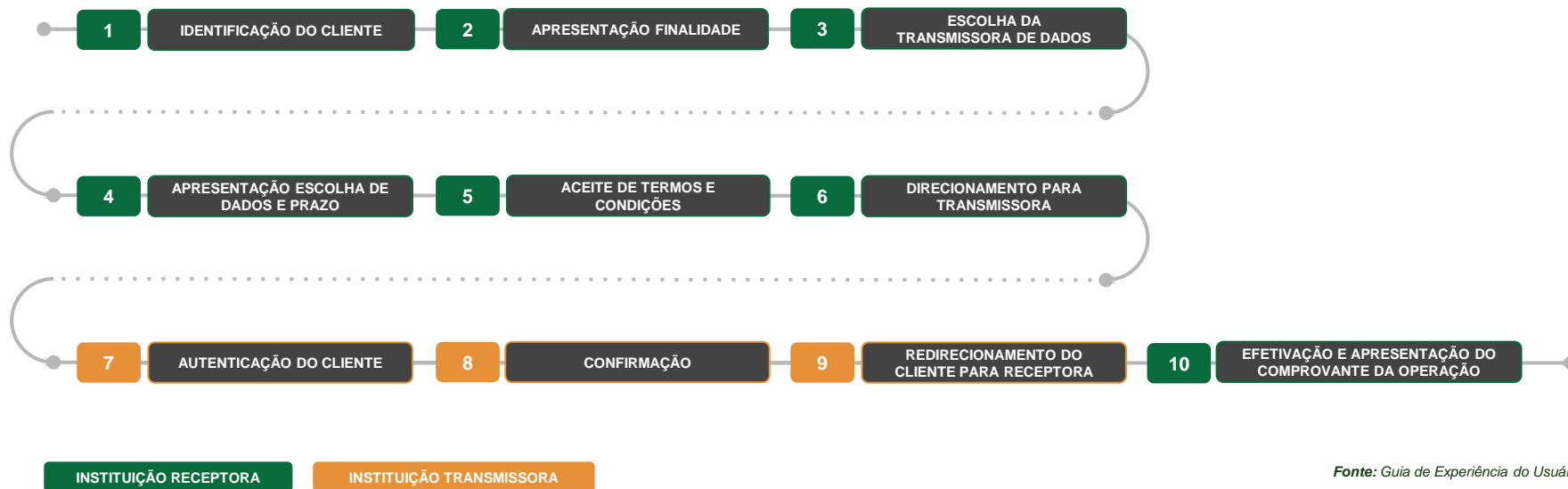
Clique para acessar



Jornada de **compartilhamento de dados** - Fase 2

O que é?

É a jornada que permite com que o usuário **compartilhe seus dados entre diferentes instituições participantes** (receptora x transmissora).



Fonte: Guia de Experiência do Usuário

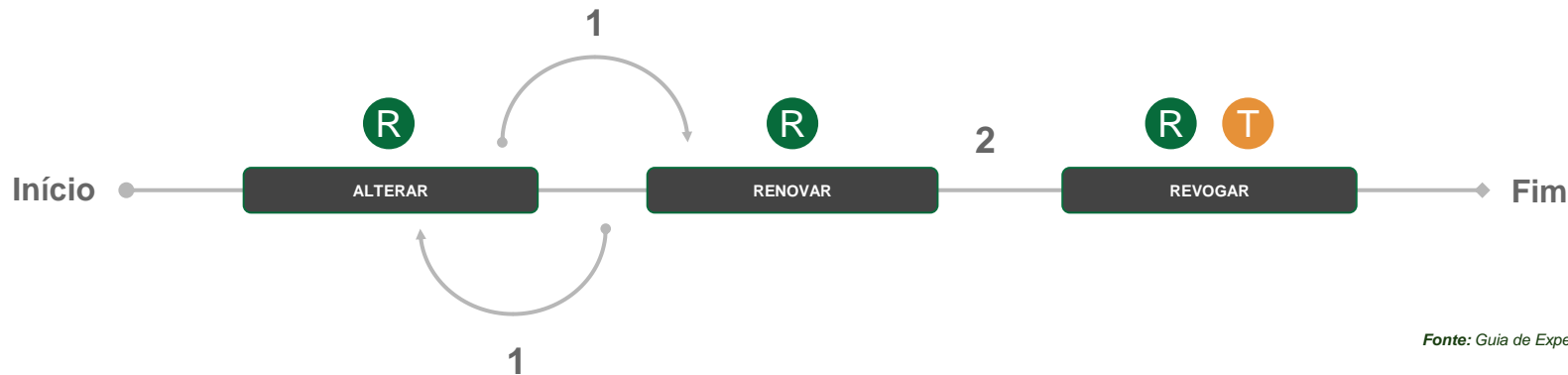
Gestão do **consentimento**

O que é?

É a jornada que permite com que o usuário **altere, renove ou revogue seu consentimento** respectivo aos dados compartilhados previamente entre participantes (**receptora x transmissora**).

INSTITUIÇÃO RECEPTORA

INSTITUIÇÃO TRANSMISSORA



Fonte: Guia de Experiência do Usuário



2. Quais parâmetros são avaliados?

Parâmetros considerados na **análise das jornadas**

2. Parâmetros considerados na **Jornada de Compartilhamento de Dados e Gestão de Consentimento**

- **COMBINAÇÕES PASSED:** Jornada executada completamente e sem erros sistêmicos para a combinação testada (receptora x transmissora)
- **COMBINAÇÕES NOT PASSED:** Erro sistêmico encontrado na jornada e que impede a continuidade dos testes;
- Apresentação dos **REQUISITOS UX** da versão mais atualizada do Guia de Experiência do Usuário no *frontend* das participantes.

Confira os requisitos no [Guia de Experiência do Usuário](#)

Clique para acessar

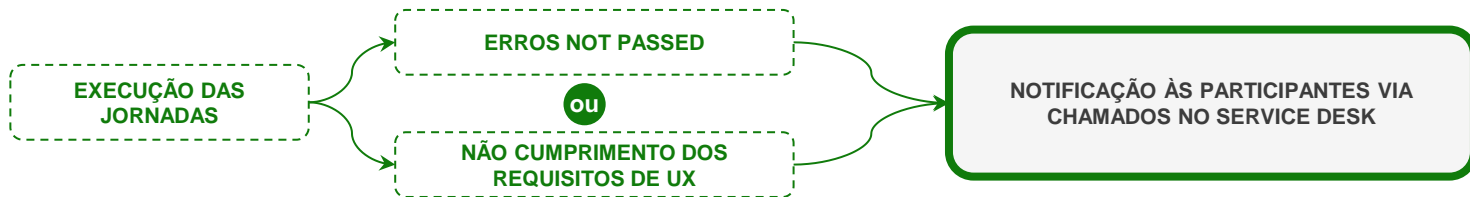




3. Como os erros são reportados?

Como os erros são reportados?

3. Os **erros** identificados nas combinações **not passed**, e a **não apresentação dos itens requisitos** do guia de UX são notificados para as participantes através da abertura de **chamados no Service Desk**.



OBS.: Após deliberação no GT de UX, e em concordância com os prazos do Open Insurance e Open Finance.

A partir do dia **26/09/2024** os **chamados referentes aos testes de jornada** possuem um **SLA de 5 dias úteis**.

Fluxo de abertura/tratativa de chamados

3. Atualmente existe um **fluxo** para a **tratativa** de chamados.

Observações

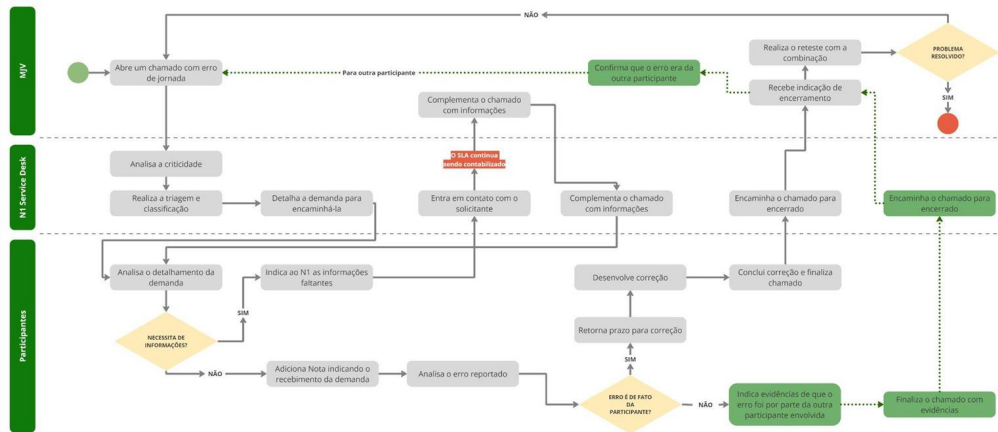
- O SLA é iniciado a partir da geração do protocolo; As participantes possuem 5 dias para se posicionar
- O chamado só será encerrado após a resolução do erro
- A cada atualização no chamado (adição de notas com dúvidas, evidências ou justificativas), as participantes devem alterar o status para "encaminhado N1 análise", para que a *squad* de jornadas possa atendê-los.

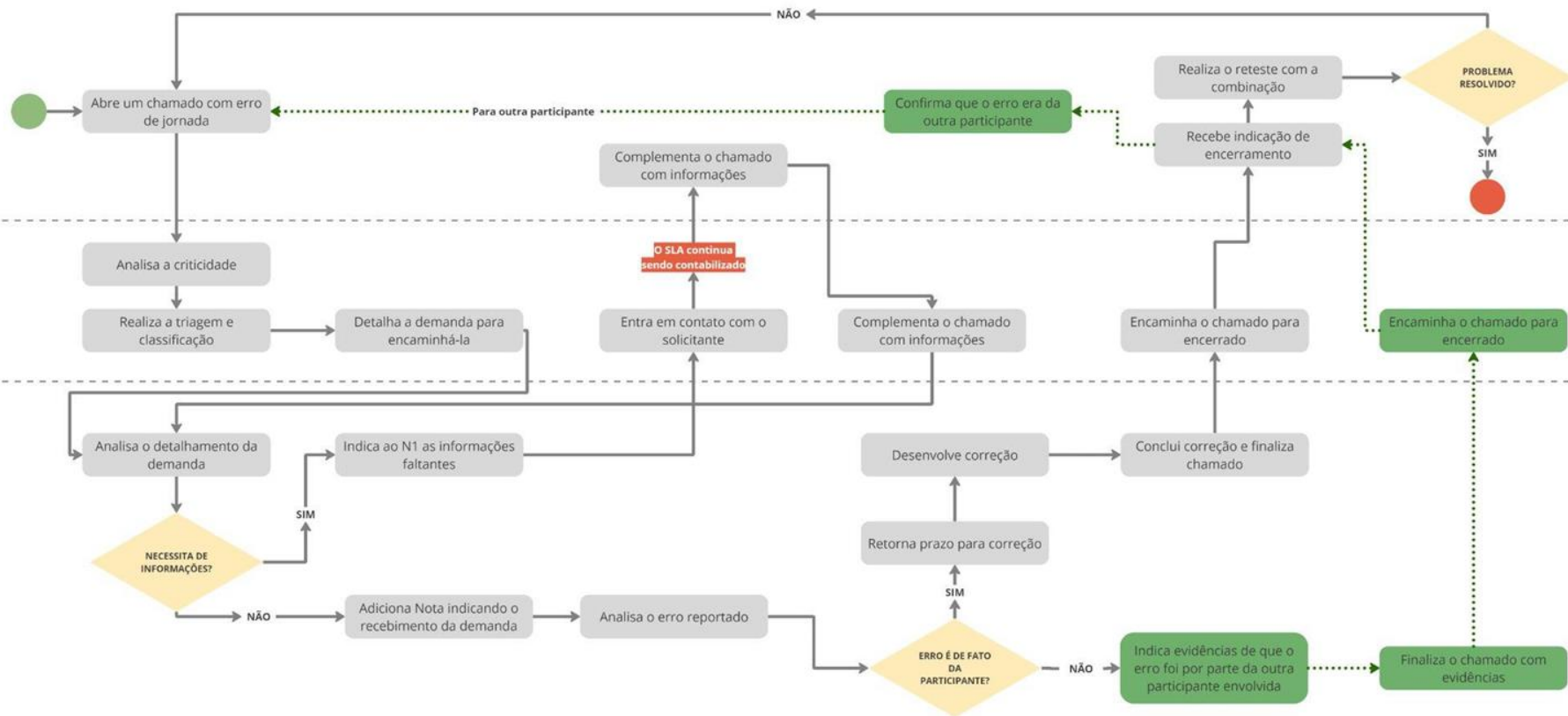
Problema não resolvido?

- Se for o mesmo erro:** Reabertura do chamado em até 3 dias úteis (SLA continua sendo contabilizado);
- Se for identificado outro erro:** Abertura de novo chamado, com novo SLA, referenciando ao chamado anterior.



Clique no fluxo para vê-lo em detalhes







4. Como os testes são feitos

Como os testes são feitos

Os testes são realizados através de 2 formatos:

4.1 Testes Assíncronos

Planejamento de combinações e testes executados pela squad jornadas, **sem a presença de participantes**, geralmente em ambiente de mar aberto, nos quais são **geradas evidências** e o contato para **resolução de erros é unicamente através de chamados**.

A intenção é avaliar a jornada de compartilhamento de dados **como um usuário real**.



Planejamento de combinações



Realização de testes como um usuário real



Geração de evidências



Abertura e atendimento dos chamados no SLA

4.2 Testes Síncronos (Salas de Soluções)

São agendas online entre as **participantes (receptora x transmissora)**, providenciadas pelo Secretariado (*mediadores*), com apoio da **Squad Jornadas**. As salas de soluções **permitem a realização das validações das jornadas** de compartilhamento de dados, e gestão do consentimento entre os ambientes das participantes.

As **agendas podem ser solicitadas pelas participantes**, e também são geradas evidências que podem **auxiliar na resolução dos chamados**.



Disponibilização (dias e horários) para participação



Combinação de agendas.



Realização das agendas



Coleta e documentação



Correção, resolução, e funcionamento da jornada

Como os testes são feitos

4.3 Por quê participar das Salas de Soluções?

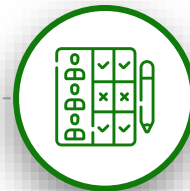
Para contribuir com a evolução do Open Insurance, **as agendas:**



Promovem a validação das jornadas de forma colaborativa entre participantes.



Contribuem para a identificação e correção de erros ao vivo.



Permitem evidenciar erros de UX às participantes.



Fomentam a evolução da maturidade do ecossistema **Open Insurance!**



Salas de Soluções

4.4 Como participar? Quem participa?

Para participar das salas de soluções, é preciso que cada agente envolvido siga **alguns passos**.



1º Disponibiliza
(dias e horários)
para participação nas
Salas de Soluções.

Quem?
Participantes

(Receptoras e
Transmissoras)



2º Marca
agendas das
Salas de Soluções
entre as participantes.

Quem?
Secretariado



3º Realiza
as agendas das
Salas de Soluções.

Quem?
Mediadores: Secretariado

Apoio:
Squad Jornadas

Integrantes dos testes:
participantes (Receptoras e
Transmissoras)



4º Coleta e documentação
de forma anonimizada as
evidências.

Quem?
Squad Jornadas



5º Providência
a correção dos erros,
resolução de chamados
e funcionamento
da jornada






Quem?
Participantes

(Receptoras e
Transmissoras)

Salas de Soluções

4.5 Requisitos para participação

Para participar das salas de soluções, é **necessário dar check em alguns requisitos! Vamos lá?**

- 1  As **funcionalidades** do Open Insurance **devem seguir os manuais:**
Experiência do Usuário e Manual Susep de Experiência do Cliente;
- 2  **Validações na Sala de Solução:**
 - . A **equipe de tecnologia** deve coletar os logs.
 - . As **funcionalidades** do Open Insurance devem estar **acessíveis na Web e/ou App**;
- 3  Todos os **dados necessários** para as jornadas devem estar **válidos e disponíveis**;
- 4  O "**primeiro acesso**" deve permitir cadastro e compartilhamento de dados por não clientes, **sem exigir dados exclusivos, se houver a necessidade de cadastro prévio, este deve ser feito antes da agenda**;
- 5  Para testes com produtos, é **recomendada compatibilidade entre as participantes**.

As agendas são marcadas em 2 cenários

1. Agendas entre duas participantes (maioria dos casos): caso a jornada demonstre erros nas etapas 6 e 9 (etapas as quais existe a comunicação entre ambas participantes).

2. Agendas com somente uma participante (eventualmente): caso a jornada demonstre erros nas demais etapas (referindo-se somente à uma das participantes).



5. Agende suas Sala de Solução

Agende suas Salas

Agora que você entendeu o **potencial das Salas de Soluções**, aproveite para **já enviar um email ao Secretariado**, evidenciando suas **disponibilidades** para participar das agendas!

Juntos, vamos contribuir para a evolução
do **Open Insurance Brasil!**

Para **agendar suas validações**, nos envie um **email**:

Email: secretariado@opinbrasil.com.br ✉

Assunto: [OPIN] Horários para teste de jornadas



***6. Talk: Testes de Jornada -
Apresentação do objetivo dos
testes***

 Workshop: Testes de Jornada - Apresentação do objetivo dos testes

POR QUÊ ESTAMOS AQUI?

Buscar a evolução do movimento de **Open insurance** entre as participantes...

#compartilhamento
#protagonismo
#engajamento
#adaptabilidade

Copyright © 1997-2024 MJV Technology & Innovation. All rights reserved.



Nils Bohlin
Engenheiro Volvo

Dúvidas?



MJV / OpenInsurance

Assistir no  YouTube

Assistir no  Compartilhar

Lucimara Gabriel Prata

ANTONIO ALEXANDRE AR...

Bruno (MJV)

OpenInsurance

Bruno Xisto Silva Sampaio

GRUPO

Diomario

Cappobio

José Carlos

Renato Ga...

Tales Ma...

+109

OpenInsurance

Sua contribuição é
essencial!