UX Case Study

Problema

Muitos consumidores iniciam o processo de compra de roupas online, mas frequentemente desistem antes de concluí-lo. Segundo o Instituto Baymard, um dos principais motivos para o abandono do carrinho de compra são os custos extras muito altos, que representam 39% dos casos, incluindo envio, impostos e taxas.

Como podemos facilitar a tomada de decisão e reduzir o abandono de carrinho no comércio eletrônico de moda?

OBJETIVO

Desenvolver uma plataforma de e-commerce de moda que utilize inteligência artificial para personalizar a experiência de compra, recomendando produtos de acordo com o estilo do usuário e auxiliando na escolha do look ideal, tornando o processo mais prático e intuitivo.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1

Melhorar a experiência do usuário (UX) por meio de um design intuitivo e navegabilidade simplificada na plataforma.

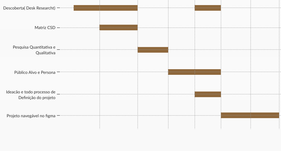
2

Reduzir a taxa de indecisão dos consumidores incluindo valores de taxa e frete antes da etapa de finalização da compra

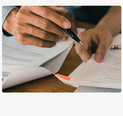
3

Criar uma personalização proporcionada pela IA ou não na experiência do usuário e na conversão de vendas no e-commerce.

O projeto foi estruturado em cima do duplo diamante, seguindo conforme as demandas.



Entendendo o usuário além dos números



A pesquisa começou com dados quantitativos para entender padrões de comportamento. Em seguida, aprofundei com entrevistas qualitativas com cinco usuários. O processo de codificação revelou insights que me ajudaram a definir o público-alvo e construir a persona com mais precisão

PERSONA 1

Mariana Alves

IDADE	32 anos
CIDADE	Rio de janeiro
STATUS	Casada

Objetivo

- Encontrar peças que refletem seu estilo sem precisar pesquisar demais
- Economizar tempo na hora de escolher o que vestir
- Comprar roupas online com mais confiança.

Dores

- Insegurança na escolha de peças e combinações.
- Fica perdida em meio a tantas opções e desiste de concluir a compra
- Falta de personalização nas e-commerces tradicionais.

Mapa de empatia

O que faz

- Monta carrinhos mas não finaliza.
- Compartilha links de roupas com amigas para pedir opinião
- Consome conteúdos sobre moda

O que escuta

- Que as coisas estão muito caras ultimamente, principalmente roupas de boa qualidade
- Roupas online são mais baratas do que nas lojas físicas

O que pensa

- Precisa comprar roupas para o casamento de sua amiga, mas não tem tempo de sair
- "Será que isso combina comigo mesmo?"

O que vê

- Filtros genéricos e repetitivos que não ajudam na decisão.
- Acompanha blogueira para receber cupons e dicas de moda
- Vê a moda mudando constantemente

PERSONA 2

Gabriela Souza

IDADE	21 anos
CIDADE	Santos, SP
STATUS	Solteira

Objetivo

- Montar looks criativos, modernos e que refletam sua personalidade.
- Encontrar um estilo próprio
- Se sentir segura e representada nas recomendações da loja.

Dores

- Dificuldade em saber se as roupas são realmente combinar entre si.
- Falta de referências de uso para peças específicas.
- Frustração com compras que não correspondem ao que esperava.

Mapa de empatia

O que faz

- Monta carrinhos mas não finaliza.
- Compartilha links de roupas com amigas para pedir opinião
- Consome conteúdos sobre moda

O que escuta

- Que as coisas estão muito caras ultimamente, principalmente roupas de boa qualidade
- Roupas online são mais baratas do que nas lojas físicas

O que pensa

- Precisa comprar roupas para o casamento de sua amiga, mas não tem tempo de sair
- "Será que isso combina comigo mesmo?"

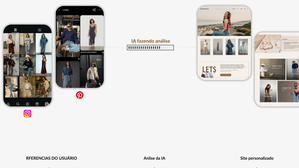
O que vê

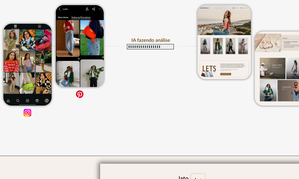
- Filtros genéricos e repetitivos que não ajudam na decisão.
- Acompanha blogueira para receber cupons e dicas de moda
- Vê a moda mudando constantemente

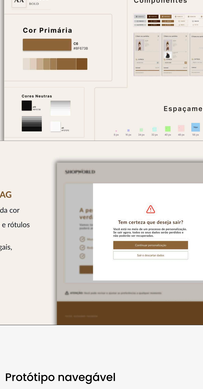
Como resolvi a dor do usuário?

OBJETIVO

Personalização inteligente para uma jornada de compra mais fluida e eficiente.
Utilizei o carrinho de compras como uma ferramenta estratégica e criei uma experiência que entende o estilo de cada usuário e remove barreiras no processo de compra. Através de integração com redes sociais ou um formulário dinâmico, o site se adapta ao gosto da pessoa,facilitando a escolha e reduzindo a indecisão.







Protótipo navegável

Acesse o site aqui ↗