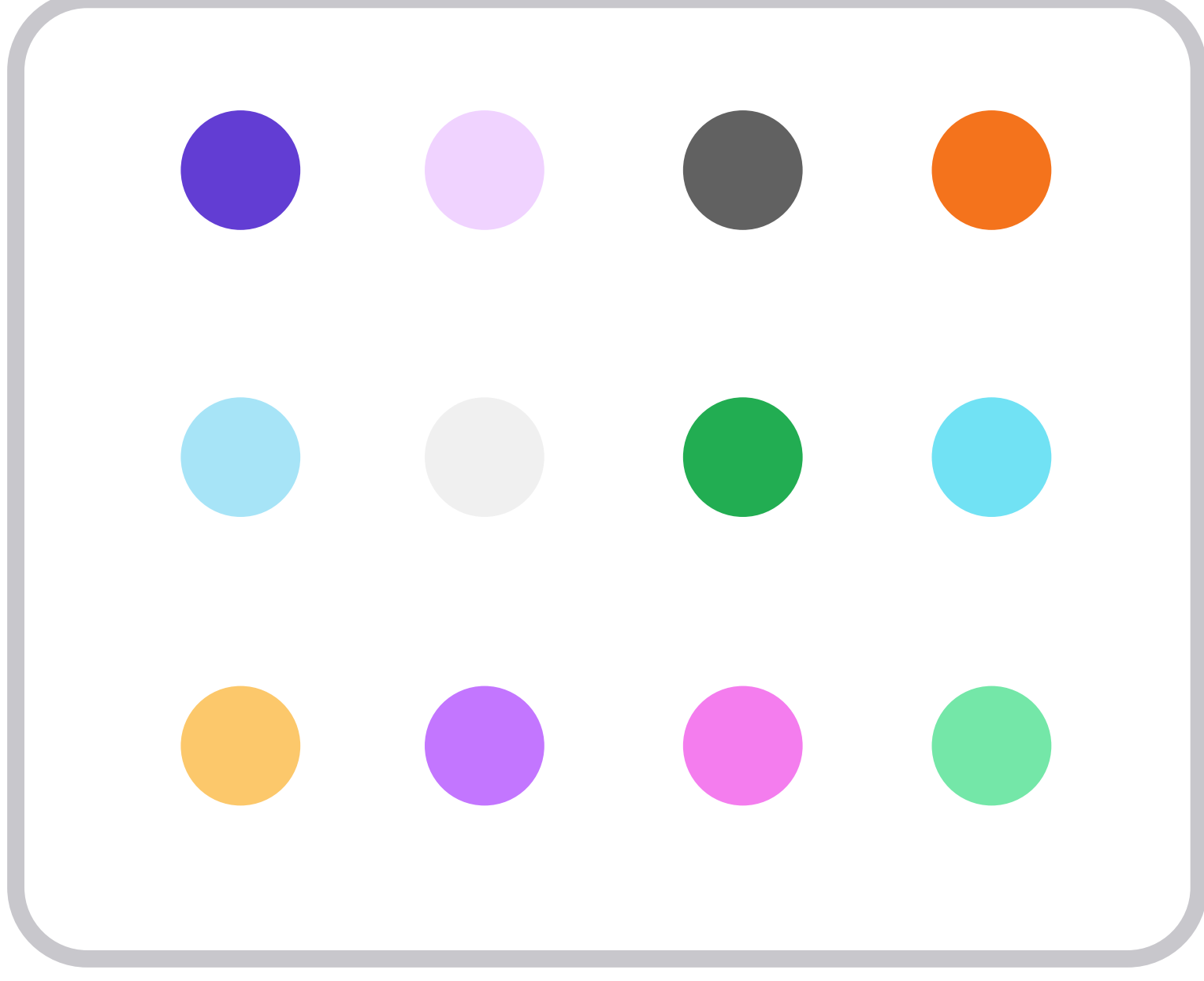


# JORNADA DO USUÁRIO



Cores usadas



## Cenário

João ouviu falar de um programa de jornada de estágio com possibilidade de efetivação e plano de carreira na IBM, então resolve conferir para se candidatar. João também tem um perfil de quem pode se interessar por cursos e artigos.

## Expectativas

- ✓ Uma navegação simples para obter as informações que deseja,;
- ✓ Página objetiva para realizar sua inscrição;
- ✓ Uma prévia de quais conhecimentos a IBM pode lhe agregar;

### CONTATO INICIAL

Por ser uma instituição prestigiada, João tem uma alta expectativa para essa oportunidade que pode lhe trazer uma bagagem forte para a área.

“Esse programa parece interessante, vou me inscrever”

### NAVEGAÇÃO

João começa a navegar no site, e tem uma boa primeira impressão, pois o layout esteticamente agradável e passa um ar de profissionalismo. Porém, começa a perceber que a maior parte das abas são de serviços e equipamentos para empresas, e não fica claro como deve achar a sessão acadêmica.

“O site foi fácil de achar, mas estou um pouco perdido”

### ALTERNATIVA

Após navegar por várias abas, João acaba encontrando algumas abas sobre cursos e artigos que podem ser interessantes para ele, porém não consegue encontrar informações sobre a vaga que procura, o site tem muita informação e isso começa a frustra-lo.

“Está muito difícil de achar o que eu quero, vou ter que tentar de outro jeito”

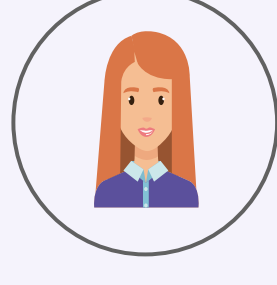
### CONCLUSÃO

João acaba desistindo de se inscrever pelo site, e começa a pesquisar a mesma vaga no google. Ele acaba encontrando o link externo para o qual o site da IBM deveria redireciona-lo, e consegue finalmente se inscrever.

“Ufa, pelo menos consegui me inscrever”

## Oportunidades

- ✓ Dividir o site em sessões diferentes logo no começo da navegação, assim, cada tipo de usuário tem um direcionamento prévio.
- ✓ Aproveitar a nova formulação das grandes sub divisões e criar abas mais intuitivas para a navegação de alguém que nunca usou o site.
- ✓ Focar mais na experiência do usuário, de modo que a navegação seja intuitiva e ao mesmo tempo instigue a descoberta de outras áreas de interesse para aquele tipo de usuário no site.



## Cenário

Isis está buscando aumentar sua produtividade e se destacar na empresa em que trabalha, ela começa a pesquisar soluções de tecnologia empresariais que melhorem o fluxo de trabalho, sobretudo um novo sistema de servidores que resolva a atual lentidão que enfrenta no trabalho.

## Expectativas

- ✓ Sistema da empresa veloz;
- ✓ Encontrar soluções de servidores ágeis e modernos;
- ✓ Conhecer uma empresa de referência que possa atender a diferentes demandas tecnológicas do seu trabalho;

### CONTATO INICIAL

Ao pesquisar por soluções empresariais de servidor no google, metade das páginas são anúncios. A IBM aparece apenas na segunda página, ficando atrás de outras gigantes como Dell e Kingston, e de empresas anunciantes.

“Tenho várias opções pra avaliar!”

### NAVEGAÇÃO

Isis entra no site da IBM e nela encontra boas opções de produtos e serviços de servidores. A página em questão não tem nenhuma outra aba ou menu que indique os outros produtos da IBM, sendo necessário clicar no ícone da IBM que serve como “home” para explorar o restante do conteúdo.

“Hmm esse site tem mais produtos do que pensei”

### ALTERNATIVA

Isis começa a descobrir as diferentes áreas do site e se empolga ao saber que os serviços e produtos oferecidos são muito mais vastos do que esperava, e isso será um diferencial na hora de comparar as concorrentes.

“Achei muita coisa legal, hora de comparar tudo”

### CONCLUSÃO

Existem muitas opções boas no mercado, e Isis chegou a conclusão de que a IBM é uma empresa versátil e de referência, com boa cobertura de suporte e assistência técnica em território nacional.

“Acho que devo apresentar as soluções da IBM no trabalho”

## Oportunidades

- ✓ Aumentar o ranking de keywords em sites de busca e possivelmente criar anúncios, sobretudo no Google, que é o mais utilizado.
- ✓ Deixar mais claro que o site tem outros pontos de interesse, independente de qual subpágina o usuário esteja acessando.

# THANKS :)



Daniel Dantas, Daniel Bastos, Vitor Santiago.