

Engenharia de Usabilidade

Profa Gabriela Silveira

Próximos passos...

Briefing + Público-alvo + Questionários + Personas + Mapa de empatia + Jornada do Usuário + ...

JORNADA DO USUÁRIO

O mapa da Jornada do Cliente é uma representação visual detalhada que captura a experiência do cliente através dos diferentes pontos de contato, considerando o que ele está fazendo, pensando e sentindo.

JORNADA DO USUÁRIO

É mais uma ferramenta de UX para **identificar os pontos de contato do usuário** ao realizar uma **atividade no nosso site/sistema**;

Todo caminho percorrido tem início, meio e fim. A jornada conta essa história de forma detalhada

Mais uma vez temos nosso usuário no centro do processo!

JORNADA DO USUÁRIO

A jornada do usuário em UX é a compreensão de todas as fases de interação que o cliente final tem com um produto ou serviço.

Precisamos levar em consideração:

- os objetivos do usuário com o produto ou serviço;
- como será sua interação;
- o que ele poderá pensar;
- o que ele sente ao vivenciar.

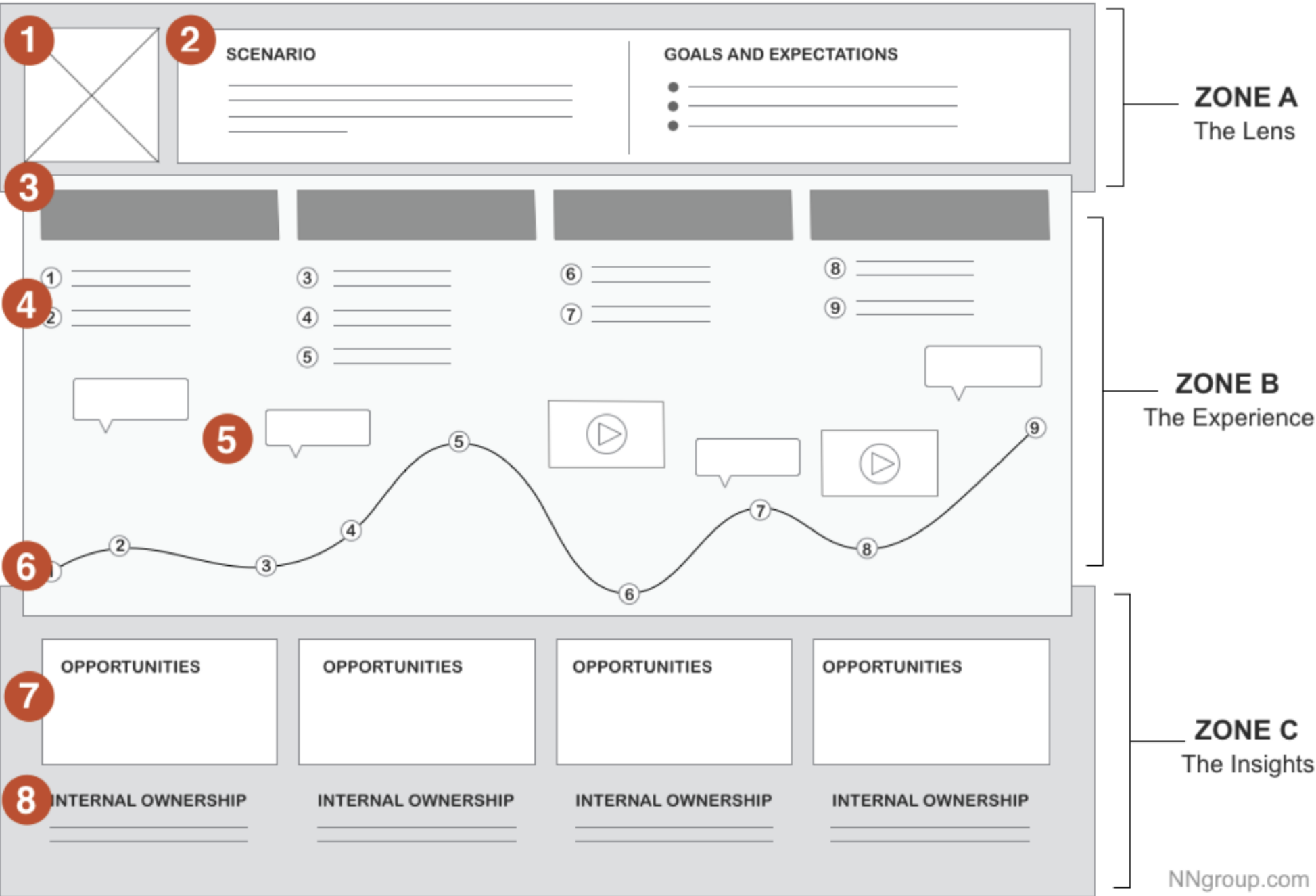
JORNADA DO USUÁRIO

Precisa ter:

- Ator;
- Cenário e expectativas;
- Ações, pensamentos e emoções;
- Touchpoints (pontos de contato);
- Oportunidades

JORNADA DO USUÁRIO

https://www.youtube.com/watch?v=_L9CJxzJhA4



JORNADA DO USUÁRIO

1 - Como é a experiência da pessoa antes, durante e depois de realizar uma atividade.

2 - O que as pessoas esperam em cada um desses momentos?

3 - O que elas precisam?

Exemplo: Trocar de Plano Celular

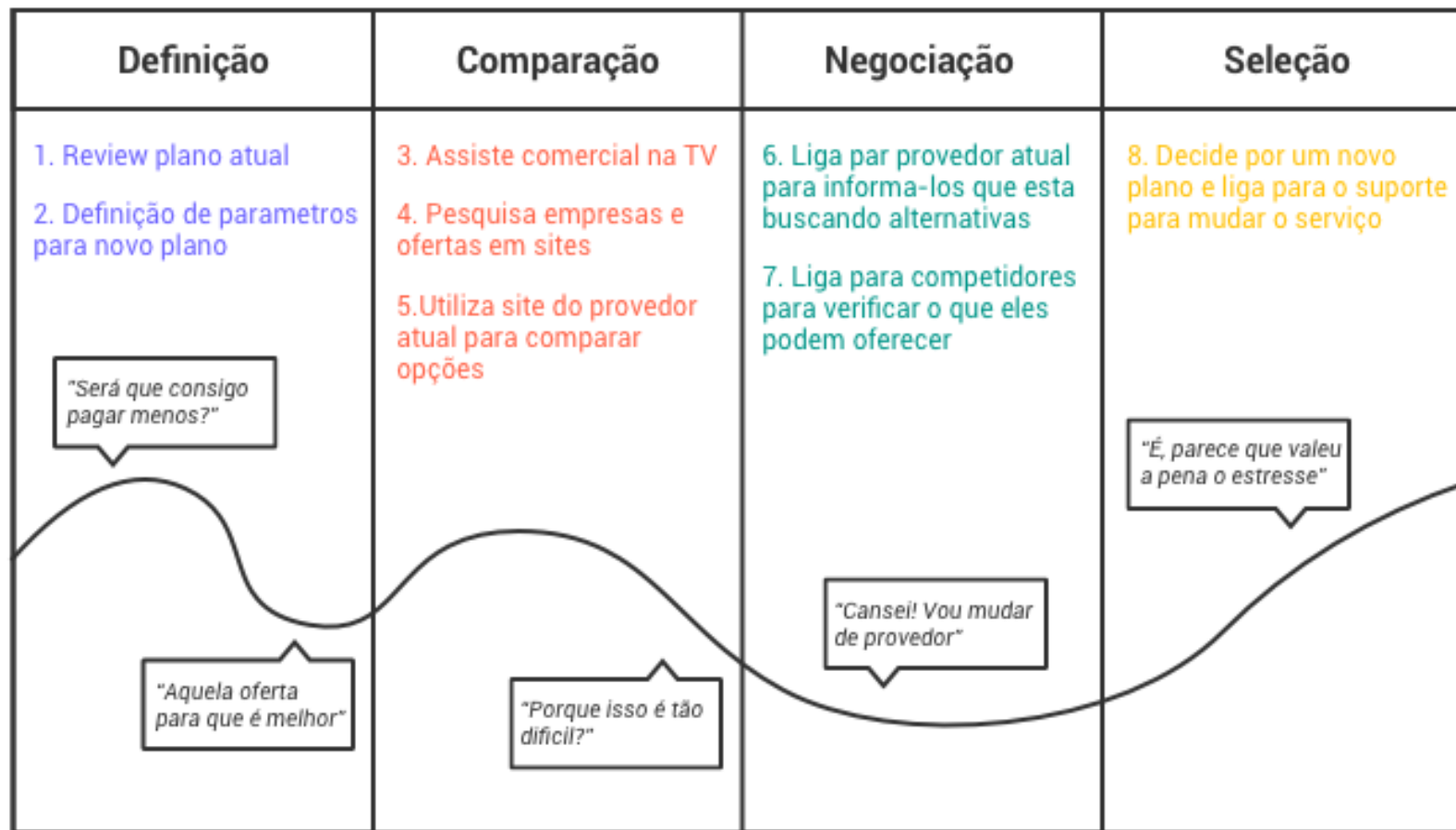


João

Cenário: João precisa mudar seu plano atual de celular. Ele quer um plano que pode ajuda-la a economizar dinheiro sem precisa de sacrificar o seu limite de dados

Expectativas

- * Informações online
- * Habilidade de comparar os planos
- * Suporte útil e amigavel



Oportunidades

- * Comparação de planos ofertados para ela
- * Quebrar planos atuais em (\$)
- * Suporte via mensagem e chat

Responsaveis internos + Métricas

- * **Time CS:** Reduzir tempo média de ligação para 2 minutos
- * **Time frontend:** Adicionar funcionalidade de comparação de planos
- * **Time de marketing:** Trakear ofertas da concorrência.

JORNADA DO USUÁRIO



GABRIELA

Cenário: Gabriela precisa trocar o seu plano de celular atual. Ela quer um plano que economize dinheiro sem perder uso de dados.

Expectativas:

- + Informações claras online
- + Possibilidade de comparar planos
- + Suporte ao cliente bom e amigável

DEFINIR:

- 1 Revisar plano atual
- 2 Definir parâmetros para o novo plano

"Será que consigo pagar menos?"

COMPARAR:

- 3 Vê comercial na TV
- 4 Pesquisa empresas e ofertas online
- 5 Compara opções no website da operadora atual

"Essa oferta me parece melhor "

NEGOCIAR

- 6 Liga para operadora atual dizendo que está pesquisando concorrentes
- 7 Liga para concorrentes e ouve suas propostas

"Cansei, vou trocar de operadora "

SELECIONAR:

- 8 Escolhe um novo plano e liga para o atendimento ao cliente para realizar a troca

"Acredito que valeu a pena"

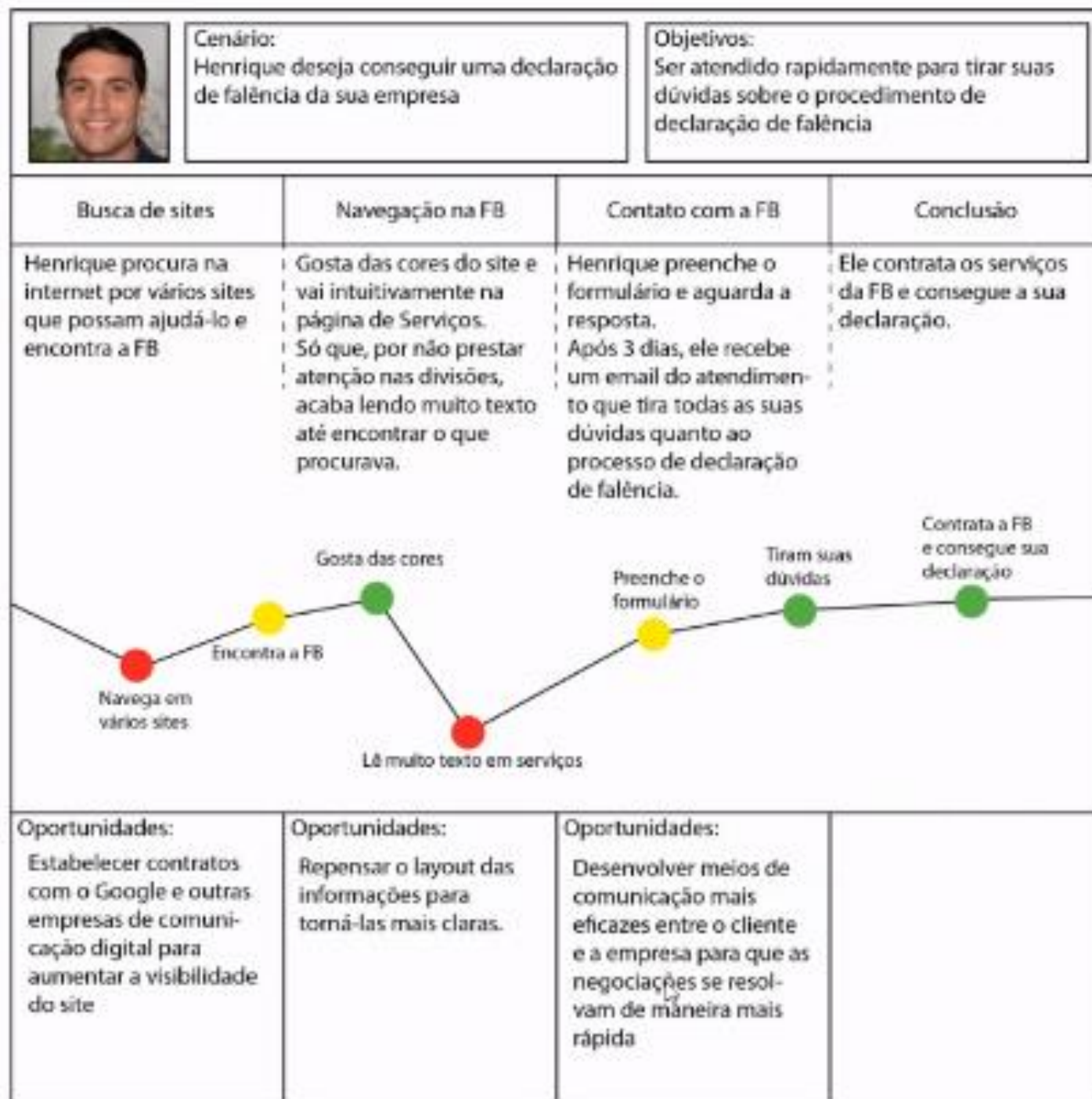
Oportunidades:

- + Comparar ofertas de outras empresas
- + Analisar o plano atual em quantidade de \$
- + Suporte ao cliente via mensagem de texto/chat

Métricas + Propriedade Interna

- + Time de Suporte: reduzir o tempo de ligação em 2 min
- + Time Web: criar funcionalidade para comparar planos no site
- + Time de Marketing: analisar ofertas dos concorrentes para criar base de dados

JORNADA DO USUÁRIO



JORNADA DO USUÁRIO

- 1) Linha horizontal superior com os passos do usuário antes durante e depois da atividade;
- 2) Coluna vertical com os canais e pontos de contato;
- 3) Linha horizontal inferior que representa as emoções do usuário;
- 4) Oportunidades de melhorias;

TAREFA

- Comece listando os objetivos e ações do usuário, dentro de um esqueleto de linha do tempo.
- Organize o diagrama em 4 colunas: fases, ações, pensamentos, mentalidades / emoções.
- É feito um mapa por persona