

PORTAL DOS CORRETORES 2019

Mensagem de abertura

Olá, tudo bem? Sou XX do time de experiência digital da Liberty Seguros. Obrigado por nos receber. Você já sabe alguma coisa sobre o nosso trabalho aqui hoje?

Bom, a Liberty está trabalhando em uma nova versão do Portal do corretor. É um site completamente novo, reformulado para trazer uma experiência de navegação mais simples e rápida, para que você realize suas tarefas com mais eficiência.

Estamos passando por algumas cidades do Brasil para testar esse novo site com alguns corretores e você foi um dos selecionados. Esse teste não vai levar mais de uma hora. O objetivo é que você navegue pelas telas e vá me dizendo o que acha.

Queremos ouvir todos os seus comentários, não se preocupe pois não ficaremos magoados. Suas críticas vão nos ajudar a entregar um portal com a sua cara. Navegue e diga tudo, como se estivesse pensando em voz alta.

Alguns pontos importantes:

1 - Não iremos explorar o Cotador, DSO nem abertura de sinistro hoje. Outros testes já foram realizados e melhorias estão sendo trabalhadas nessas ferramentas, por isso nosso foco é a nova interface do Portal.

2 – Iremos gravar nossa conversa e navegação, tudo bem? Isso não será divulgado e servirá como material para montarmos um relatório após as entrevistas.

3 – O link que você vai acessar é um protótipo e por isso nem tudo vai funcionar. Vamos ajudar você guiando sua navegação e realizando algumas perguntas.

4 – No final do teste, temos um presente para você: Um voucher de R\$ 200,00 do Outback.

Podemos começar?

Aquecimento

A quanto tempo você trabalha com seguros?

Quanto tempo do seu dia é dedicado a utilizar o Portal da Liberty?

Que nota você dá para o portal hoje?

Qual o melhor site do mercado hoje? Porque?

NAVEGAÇÃO

1 – Login Simplificado

Tarefas

- Preencha seus dados para acessar o site.

Perguntas:

Comparado ao site atual, o que achou do novo login?

2 - Minhas Ferramentas

Tarefas

- Navegue pelo tutorial.
- Acesse a personalização de ferramentas.
- Personalize manualmente.

Perguntas

- Em que lugar você entende que estão suas ferramentas personalizadas?
- Entendeu as duas opções? Prefere IA ou manual?
- Está claro a forma como escolhemos as ferramentas?
- Você navegaria pelo tutorial no primeiro acesso?

3 - Home

Tarefa

- Explore a home do novo site.

Pergunta

- Na home, o que chama mais atenção?

4 - MENU

Tarefa

- Localize a cotação de Auto através do menu de produto.

Perguntas

- A organização por produto está intuitiva? Faz sentido para você?

5 – Notificações

Tarefas

- Verifique suas notificações.
- Acesse a área de notificações e veja as pendências.

Perguntas

- Qual tipo de informação você gostaria de ver aqui?
- Qual tipo de interação você pode ter com essas notificações?

6 – Card de consulta rápida

Tarefa

- Identifique a área de cards de consultas rápidas e verifique os sinistros pendentes.

Perguntas

- Qual tipo de consulta você gostaria de ver nesses cards?

7 - Conheça seu gestor

Tarefa

- Identifique a área com informações do seu gestor liberty.

Perguntas

- Por qual motivo acionaria o gestor?
- Qual canal usaria para acessar?

8 – Chatbot

Tarefa

- Localize o ícone do chatbot

Perguntas:

- Um chatbot faz sentido para você?
- Qual tipo de assunto você gostaria de tratar nesse chat?

9 - Resultados de campanha

Tarefas

- Identifique a campanha atual.
- Acesse os detalhes da campanha.

Perguntas

- O que você acha de apresentar as campanhas dessa forma?

10 - Busca inteligente

Tarefas

- Identifique a área de buscas do site

Perguntas

- Que tipo de informação você acha que pode buscar nesse campo?
- Faz sentido para você localizar por cliente / Apólice / Função?

11 – Navegação por cliente

Tarefas

- Na busca inteligente pesquise pelo nome: **Guilherme**
- Avalie a página de detalhes do cliente

Perguntas

- As informações são relevantes?
- As funções são relevantes?
- Entende como acessar uma apólice?

12 - Informações de apólice

Tarefa

- Acesse os detalhes da apólice de auto.

- Identifique como verificaria as informações de parcelas desta apólice.

Perguntas

- As informações são relevantes?
- As funções são relevantes?
- Entende a navegação por abas?

13 - Card de perfil

Tarefas

- Acesse o gerenciamento de usuários da sua corretora.

Pergunta

- Faz sentido o gerenciamento de usuário nesse local? Localizou com facilidade?

14 - Gerenciamento de usuários

Tarefas

- Observe a tela de gerenciamento de usuários
- Cadastre um novo usuário.

Perguntas

- Ficou claro a maneira como deve ser incluído um novo usuário? Faz sentido para você os perfis sugeridos?

15 - Mobile

Pergunta

- De tudo que você viu aqui, o que faria sentido em sua rotina visualizar no celular?

Encerramento

Que nota você dá para essa nova versão do Portal?

O que você mais gostou? E o que menos gostou? Porque?

Obrigado por sua participação. Seus comentários vão ajudar a construir uma ferramenta que seja a sua cara. Para os próximos passos, após os testes, nossa equipe de design irá trabalhar na melhoria da experiência e no início do ano que vem já será entregue ao time de Desenvolvimento.

LEMBRE-SE DE ENTREGAR O VOUCHER E TIRAR UMA FOTO DO ENTREVISTADO : D

DICAS DE OURO PARA ENTREVISTAS



Seja cordial



Tenha empatia



**O entrevistado
é importante**



**Aceite as
críticas**



**Dê uma previsão
de tempo**



Vá em dupla



**Grave a
entrevista**



**Não influencie
o entrevistado**



**Agradeça e dê
uma recompensa**