

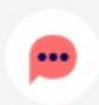


Saulo Bonfim

Pai de família, gerente de cafeteria, trabalha o dia todo, 46 anos.



Deseja embarcar no mundo dos games e se divertir com os filhos.



Pensando

Quanto tempo para baixar o jogo?

Qual tipo de jogo devo jogar primeiro?

Quanto tempo vou demorar navegando pelas categorias?

São muitos controles e funcionalidades para aprender?

Quais os requisitos de sistema para esse jogo?



Sentindo

Será que vou conseguir instalar e iniciar o jogo de maneira rápida? Já que não possui muito tempo livre.

O quão difícil é esse jogo?

Será que vou conseguir me localizar na plataforma?

Esse jogo possui muitos controles, é difícil lembrar de todos.

Ansioso para jogar este jogo novo com meus filhos.



Experiência

Fiquei um pouco confuso por ser um mundo novo para mim mas consegui baixar e instalar o jogo pois os passos estavam bem destacados no site da plataforma.

Consegui bastante informações claras sobre o jogo e não perdi tempo com algo que não me agrada.

O suporte demora para responder, fica difícil reportar bugs e solicitar ajuda.

O jogo possuía um breve tutorial e consegui aprender o básico.

Acabei pagando uma assinatura por engano.



Oportunidades

O que podemos fazer para melhorar nossos serviços?

Futura implementação de um ajudante virtual para pessoas que são novas no mundo da tecnologia e também um ajudante de acessibilidade próprio da plataforma.

Descrição clara sobre o nível de complexidade e tutorial mostrando os comandos do jogo.

Canal de Suporte bem categorizado por problema para agilizar o atendimento.

Disponibilizar na plataforma uma aba comunidade com chats específicos do jogo para interação entre players.

Opções de pagamento e assinatura bem destacados e definidos.