TRABALHO DE UX

EXERCICIO 1

1. Quais necessidades os usuários tem a ser supridas?

* Otimização do processo de controle das OS,
* Gerenciamento pagamento de contas

1. O que irrita ou decepciona?

* Contas atrasadas por falta de organização
* Controle de OS é falha por ter de ser informado por terceiros
* Controle de OS é um controle manual e repetitivo

1. O que os motiva a usar este produto?

* Evitar que contas atrasem e gerem dividendos
* Controle sobre OS, mais rápida e precisa, melhorando fluxo de comunicação entre motoboy e usuária do sistema. Otimizando o tempo entre as consultas necessárias serem realizadas.

EXERCICIO 2

1. Identifique padrões de comportamento.

* Local de trabalho.
* Atividades realizadas.

1. Forme clusters de usuários com base nos padrões.

* 1ª Persona:

Local de trabalho: Escritório.

Atividades realizadas: captação de clientes, atividades administrativas.

* 2ª Persona:

Local de trabalho: Escritório, externo.

Atividades realizadas: Controle de manutenção dos veículos, gestão de contas e OS.

1. Especifique as características de cada cluster.

* 1ª Persona:

**Uma historinha**

**Comportamentos, atitudes**

**Nível de habilidades**

Iniciante referente aos recursos oferecidos pelo produto.

Planilhas e documentos.

**Dados demográficos**

Não aplicável.

**Pontos críticos**

Não aplicável.

**Requisitos técnicos**

Dispositivos de acesso: Telefone celular.

Sistema operacional utilizado: Windows.

Sites mais utilizados: Sites bancários, site dos correios, SPC.

**Alguns dados sobre a vida pessoal**

Atividades realizadas: captação de clientes, atividades administrativas.

**Um nome real**

Viviane Pinto.

**Uma foto**

2ª Persona:

**Uma historinha**

**Comportamentos, atitudes**

**Nível de habilidades**

Iniciante referente aos recursos oferecidos pelo produto.

Planilhas e documentos.

**Dados demográficos**

Não aplicável.

**Pontos críticos**

Não aplicável.

**Requisitos técnicos**

Dispositivos de acesso: Telefone celular.

Sistema operacional utilizado: Windows.

Sites mais utilizados: Sites bancários, site dos correios, SPC.

**Alguns dados sobre a vida pessoal**

Atividades realizadas: Controle de manutenção dos veículos, gestão de contas e OS.

**Um nome real**

Lourivaldo Pinto.

**Uma foto**

1. Dê um nome para cada cluster.

* Persona.
* Persono.

EXERCICIO 3

Pessoas, processos e instituições.

- Quem são os usuários que este produto irá afetar?

Motoboys, clientes, usuários diretos.

- Com quem deveríamos falar?

Motoboys.

Atividades e pontos de contato.

- Que atividades e situações estão relacionadas com o propósito do nosso produto?

Inserção de informações para ordem de serviço pelo atendente.

Gerenciamento de contas no sistema pelo gerente financeiro.

Gerenciamento de manutenção de veículos pelo gerente de manutenção.

Notícias tendências e tecnologias

- Quais novidades nós deveríamos levar em conta?

Notícias vinculadas aos direitos trabalhistas da categoria.

Ex: sindicato fecha 8% de dissídio para os motoboys.

Lugares

- Quais seriam alguns lugares únicos em que nosso produto seria utilizado?

Empresas de moto frete.

EXERCICIO 4

- Criando cenários.

Registro de OS.

Cliente entra em contato via telefone com a “*Persona*” solicitando um serviço de entrega.

A “*Persona*” que está presente na empresa recebe as informações de sobre a entrega.

A “*Persona*” registra as informações para gerar a OS.

A “*Persona*” informa para o cliente o seu respectivo valor e número.

Registro de Manutenção.

Motoboy informa pessoalmente ao “*Persono*” após a realização de uma manutenção os gastos relativos ao serviço.

O “*Persono*” presente na empresa recebe as informações sobre a manutenção.

O “*Persono*” registra dados sobre a manutenção do veículo.

Cadastro de Contas.

“*Persona*” recebe conta via correio no escritório.

“*Persona*” registra informações da conta, para que haja maior organização e controle.

Experiência ideal: Contas são cadastradas via sistema diretamente após o registro do título.