

Lene
studio

A importância da área de **Experiência do usuário** em produtos Digitais

Quem é o instrutor



Lene Fernandes

Designer de experiência, Inovação e Transformação digital.

 /lenefernandes 

- Publicitário, Pós-graduado em AI e UX
- 14 anos de experiência com Design e Tecnologia
- Atuação: Telecom, Financeiro, Tecnologia e Varejo.
- Coord. de Transformação Digital

Para quem?

Para **quem** é feito este material?

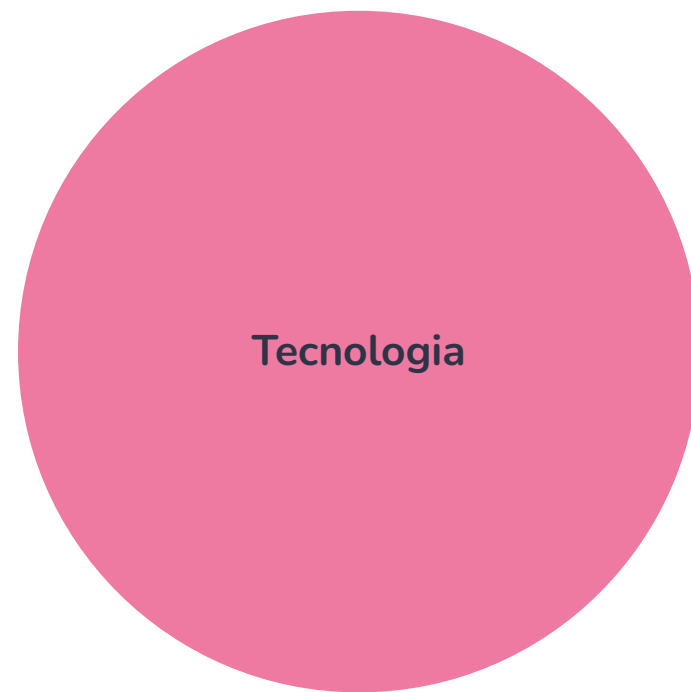
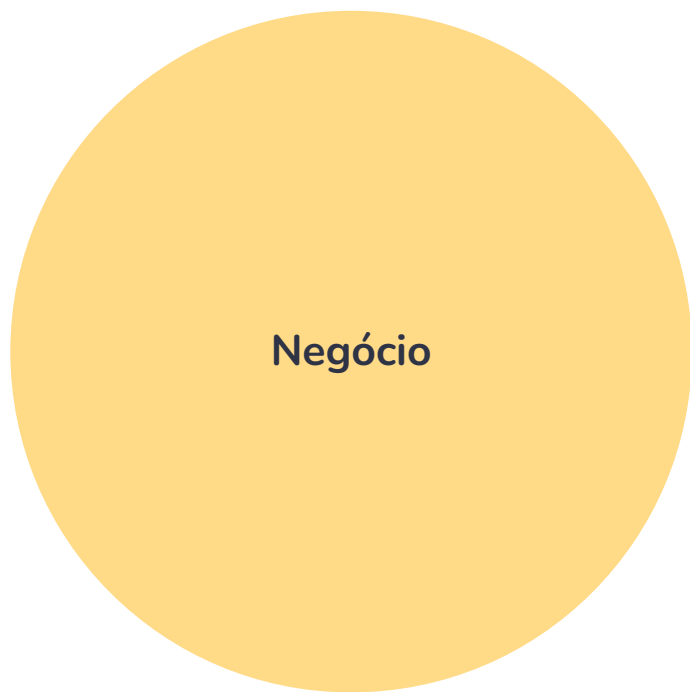
- Gestores de produtos digitais
- UX Designers que não tem clareza sobre os impactos do seu trabalho
- Líderes de equipe em tecnologia que querem entender mais sobre UX
- Pessoas que querem conhecer mais sobre o Experiência do usuário

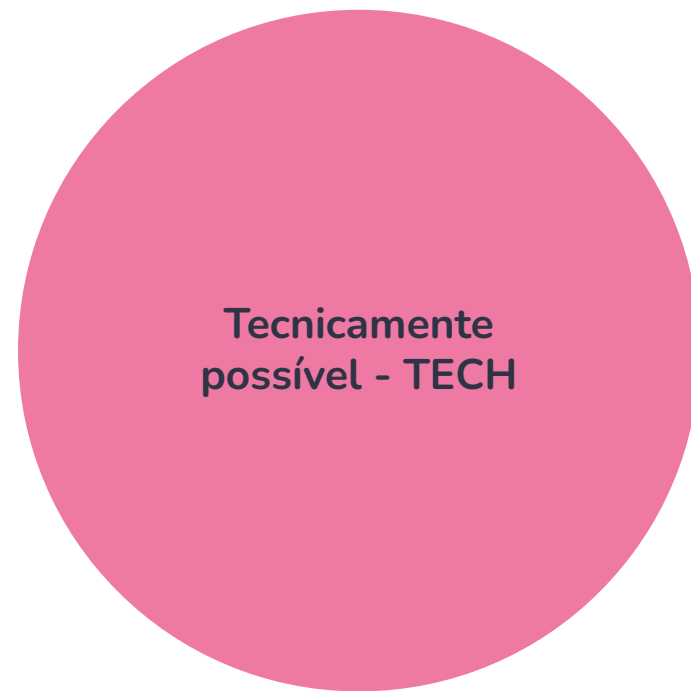
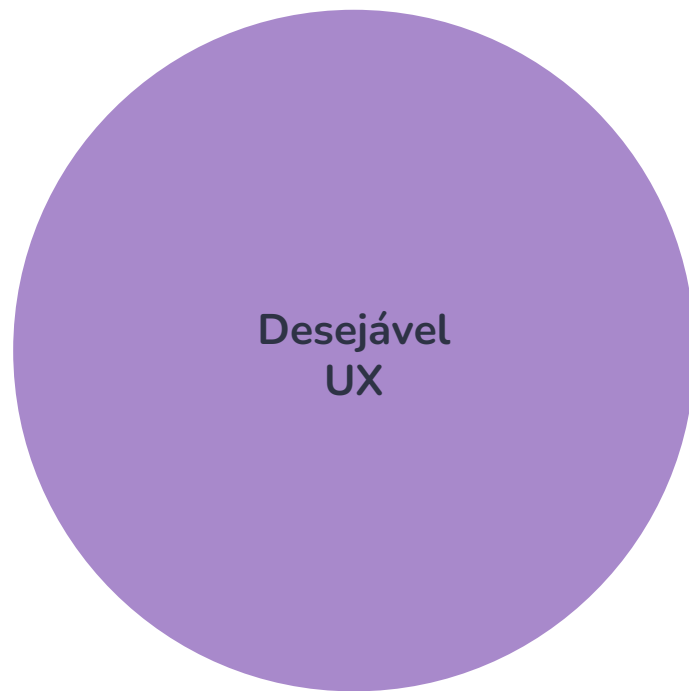
Por que?

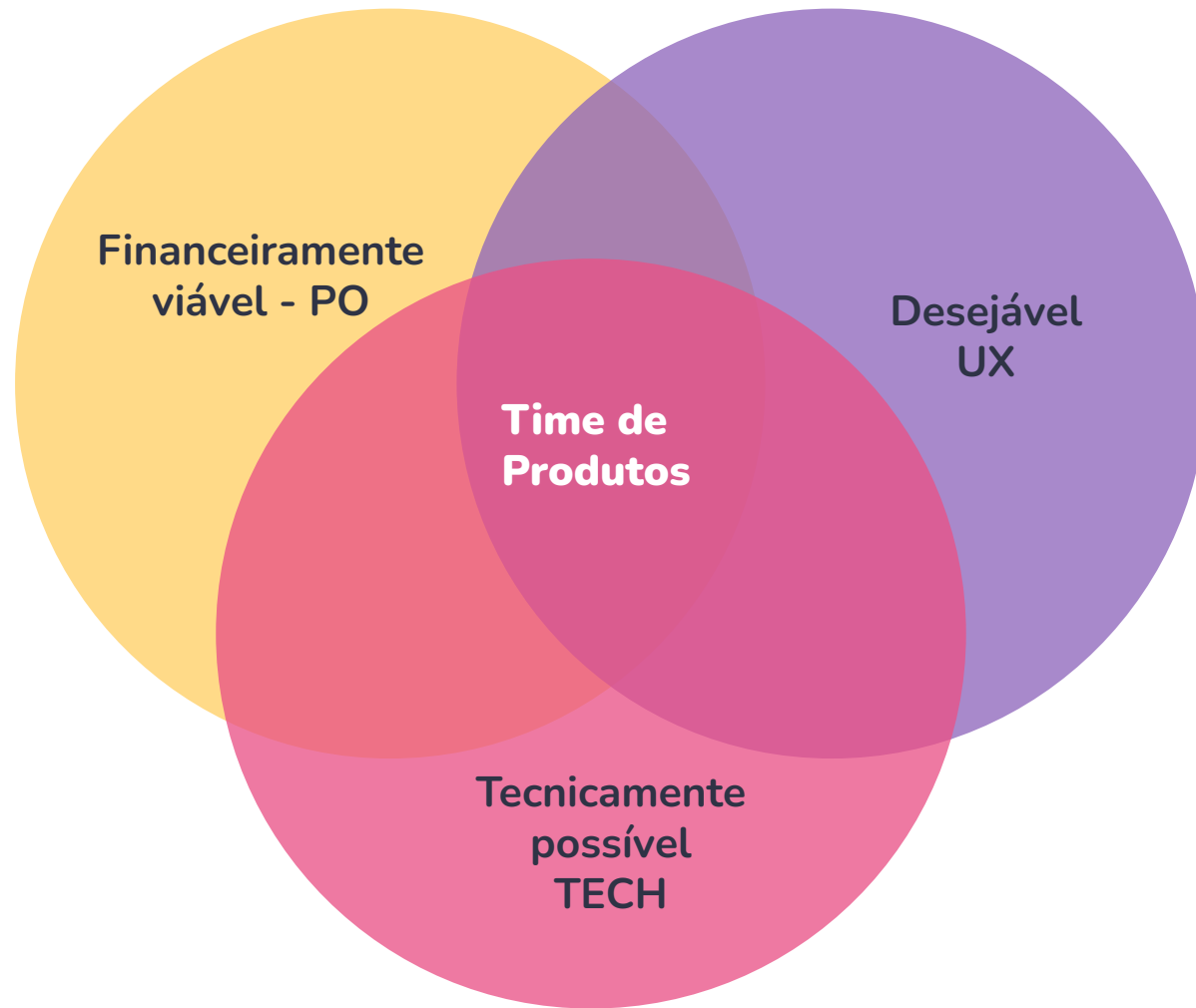
Muita gente ainda não sabe o que é **design de experiência e como ela funciona na área de tecnologia**

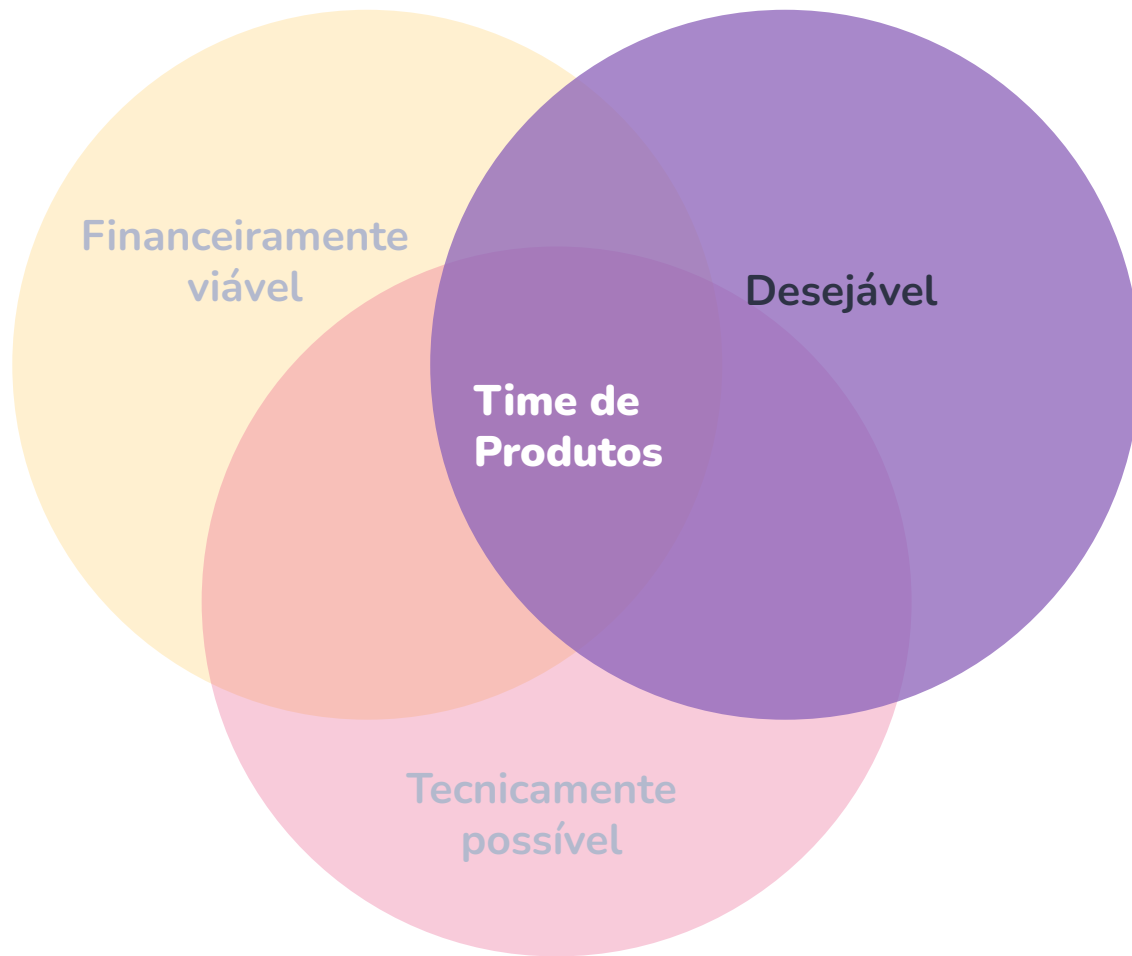
Design de experiência é parte do trio de produtos

O UX Designer atua como par do PO e Tech Lead focando na visão do usuário





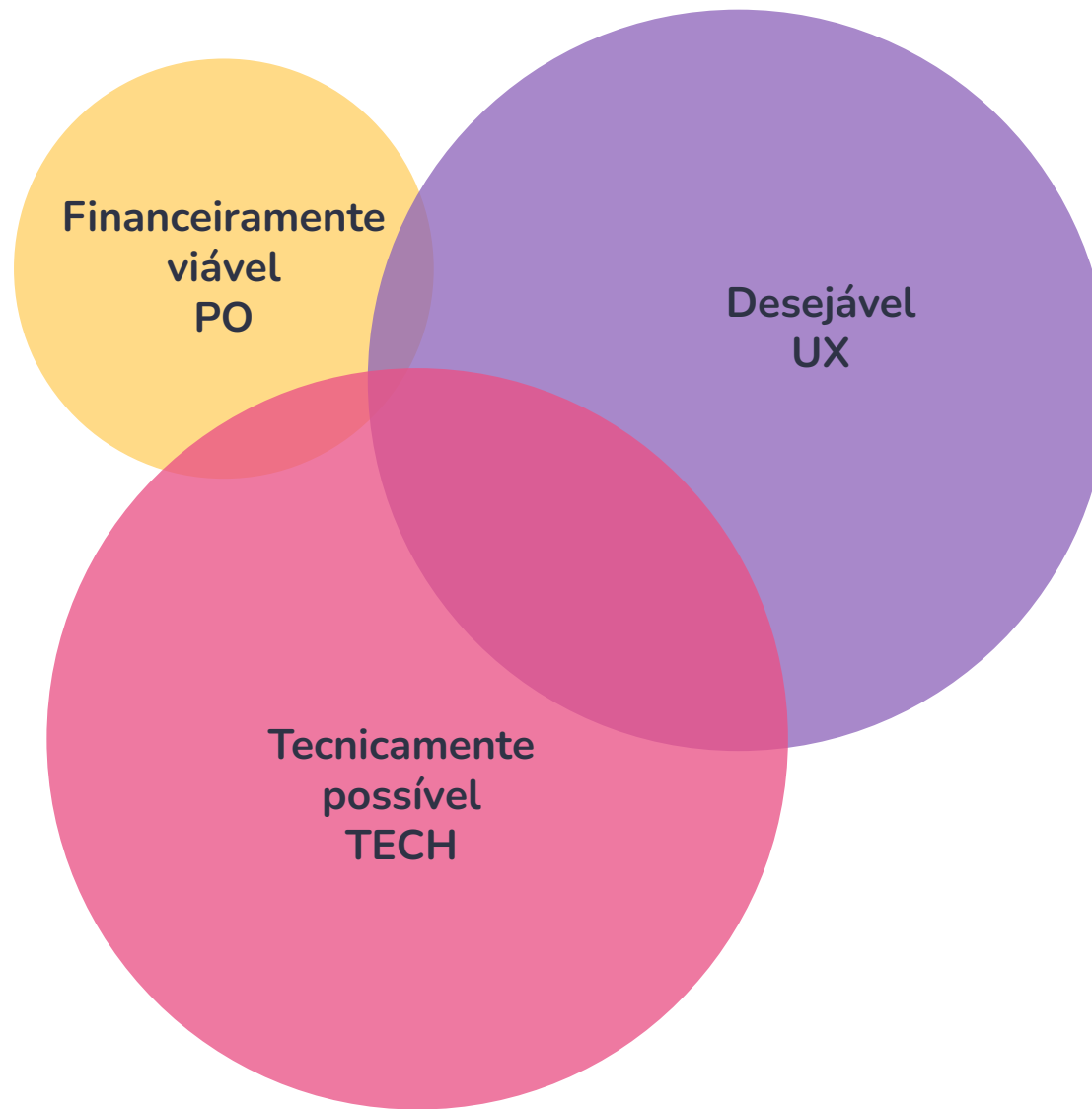




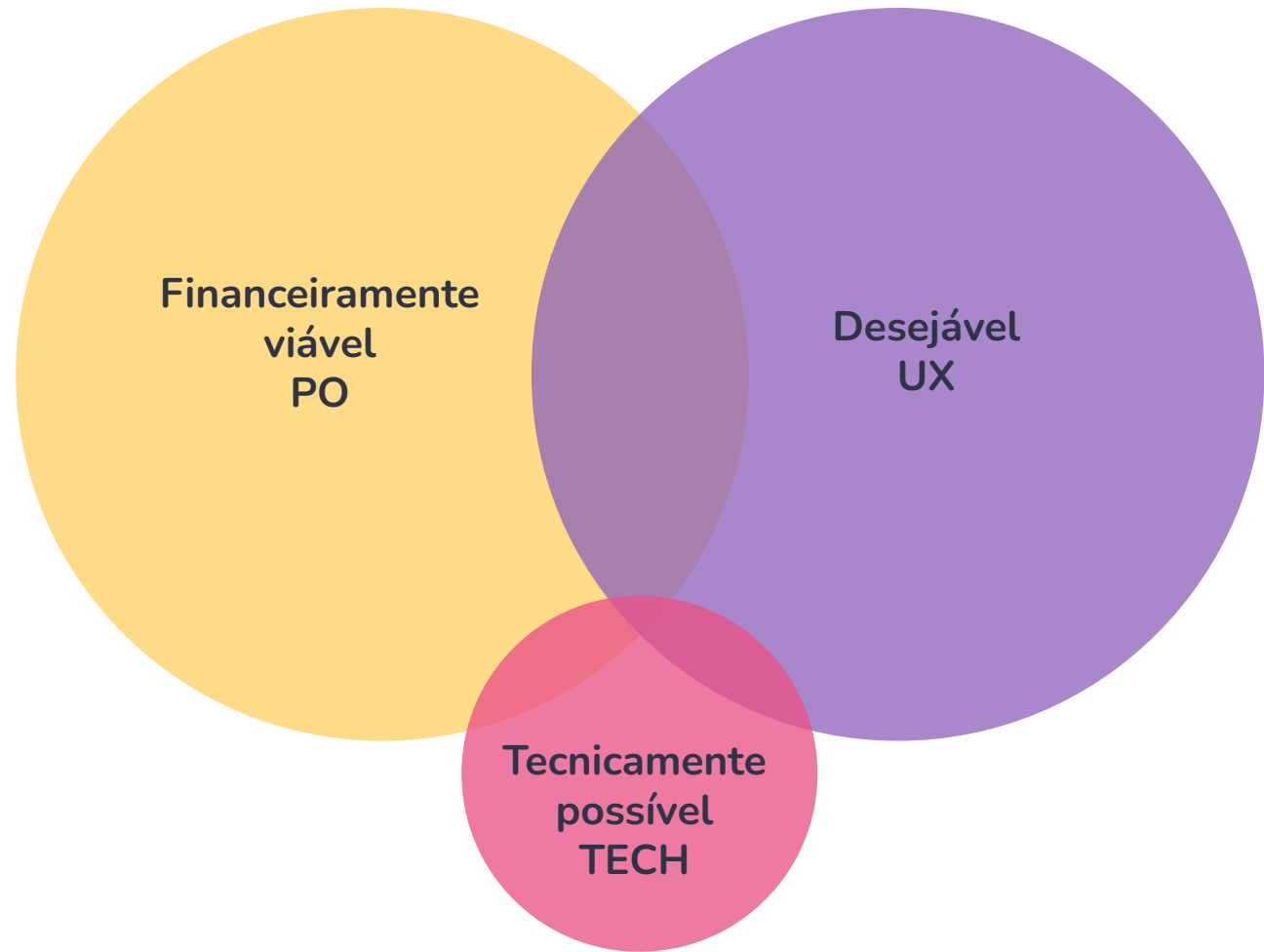
Somos responsáveis
por tornar nossos
produtos desejáveis
para os clientes

**É preciso manter
este equilíbrio**

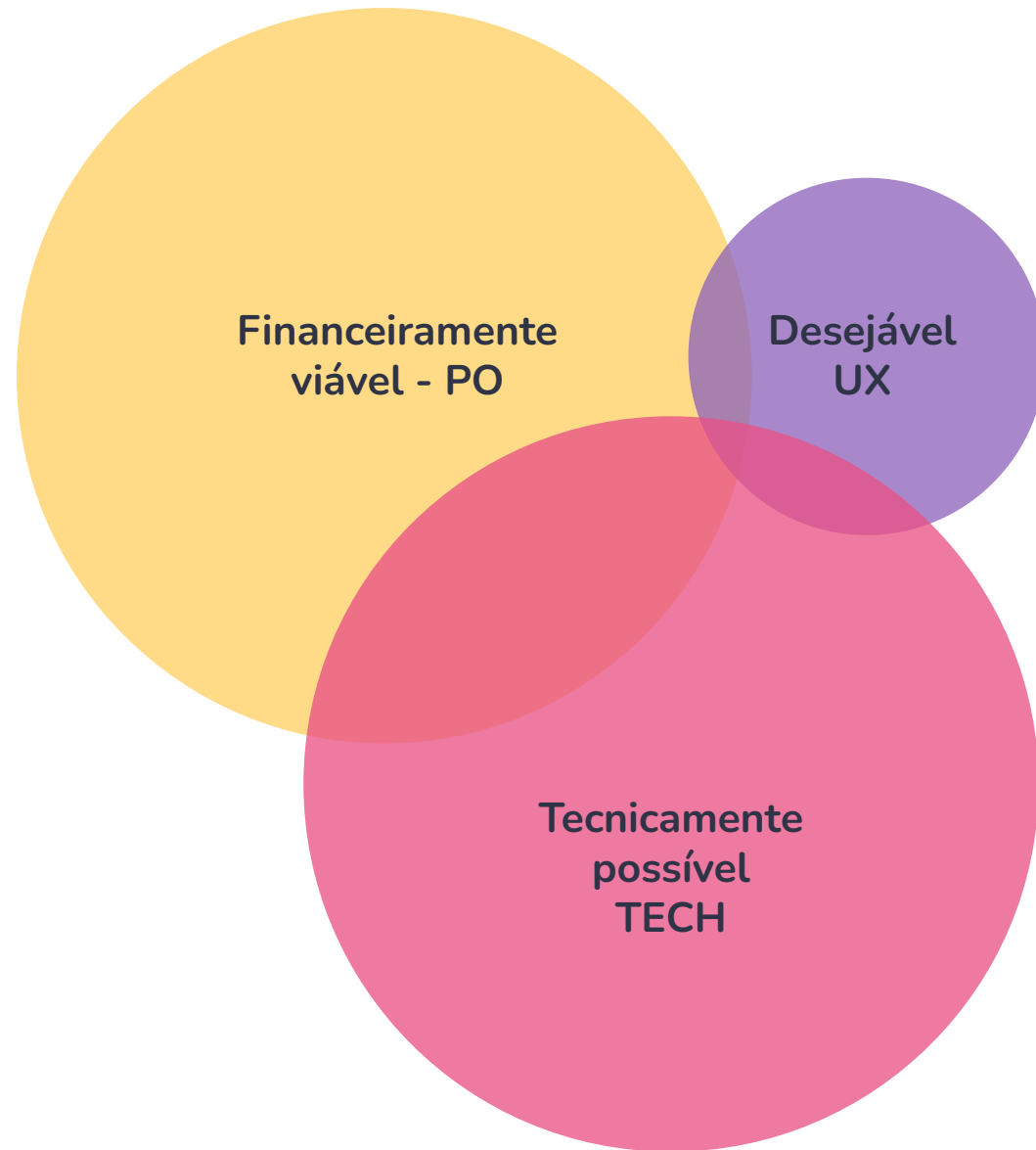
Filantropia



Impossível



Inútil



**Atuação do Design de
Experiência é 70-30**

30%



O que os usuários vêem



O que eles não vêem:

UX

UI

SUPERFÍCIE

User interface design,
UX Writing.

ESQUELETO

Wireframes, Protótipos de baixa fidelidade

ESTRUTURA

Mapa do site, fluxos de navegação, conteúdo.

ESCOPO

Pesquisas, Entrevistas, Personas, User Stories e User Journey.

ESTRATÉGIA

Objetivos de negócio e necessidades dos usuários

30%



O que os usuários vêem



70%



O que eles não vêem:

UX

UI

SUPERFÍCIE

User interface design,
UX Writing.

ESQUELETO

Wireframes, Protótipos de baixa fidelidade

ESTRUTURA

Mapa do site, fluxos de navegação, conteúdo.

ESCOPO

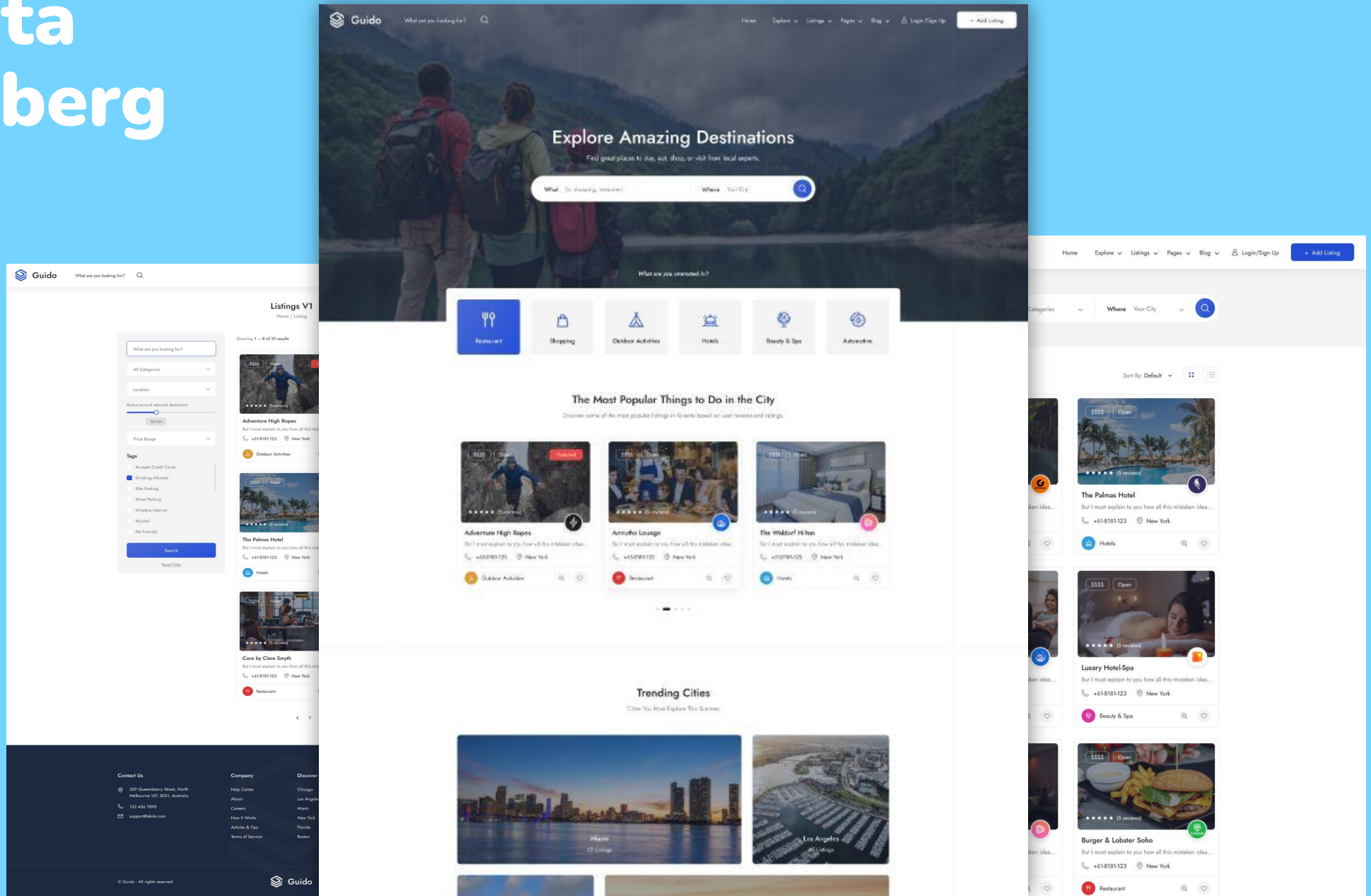
Pesquisas, Entrevistas, Personas, User Stories e User Journey.

ESTRATÉGIA

Objetivos de negócio e necessidades dos usuários

**Como as pessoas imaginam
as entregas de UX**

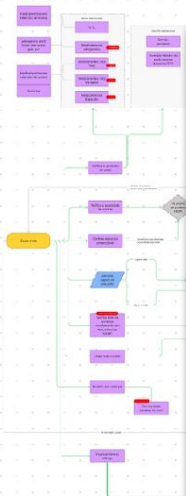
A ponta do Iceberg



**Como é realmente
nossa entrega**



estoque & preços
& benefícios & cadastro



HI! YOU LOOK NICE TODAY 😊

What are Dashboards?

Dashboards put your most important review KPIs on one page.

This template helps you learn how to use them.

- Click the ... to make a duplicate you can edit
- Click "scheduled reports" to have each dashboard email daily or weekly
- Filter/Delete any widget using the pencil icon

Who can see my Dashboards?

Everyone on your team can see them, but only y

REVIEW VOLUME

1,795

LATEST REVIEWS

★☆☆☆
Aplicativo de péssima qualidade, não consigo logar. Uso o da Drogasil...

Filter

Source

REVIEW STARS

2.3 +1.3

Average Rating



TOP TOPICS & TAGS

1 Satisfied Users

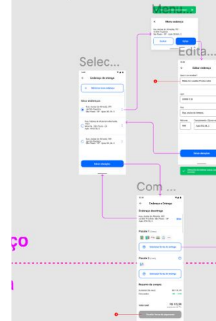
2 Dissatisfied Users

3 Bugs

4 Payment



endereço



Card Sort na plataforma Maze para definir os nomes usados na Nav Bar do App

	Pergunta 1	Pergunta 2	Tarefa 1	Tarefa 2	Tarefa 3	Tarefa 4	Tarefa 5	Tarefa 6	Observações
Pessoa A	📄	📄	✅	✅	✅	✅	✅	✅	📄
Pessoa B	📄	📄	✅	✅	✅	✅	✅	✅	📄
Pessoa C	📄	📄	✅	✅	✅	✅	✅	✅	📄
Pessoa D	📄	📄	✅	✅	✅	✅	✅	✅	📄

Conclusão tarefa 6.7
Informação 6.5

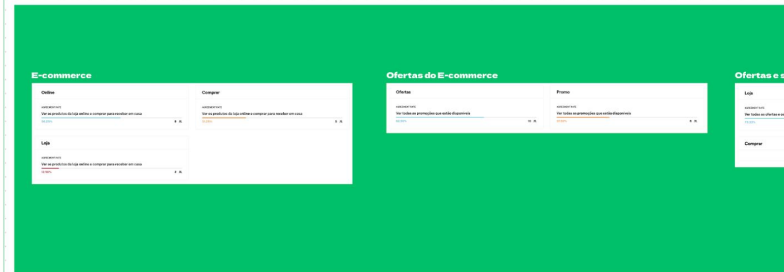
Conclusão tarefa 6.7
Informação 6.7

Conclusão tarefa 7
Informação 7

Conclusão tarefa 7
Informação 7

Conclusão tarefa 6.5
Informação 6.2

Conclusão tarefa 6.7
Informação 6.2



1. Como é hoje
2. Como deveria ser
3. Análise de dados
4. Jornada do usuário
5. Layout e componentes
6. Wireflow + Protótipo navegável
7. Teste de usabilidade e resultados

**Somos o meio
e não o fim**

Não temos as respostas para os problemas.

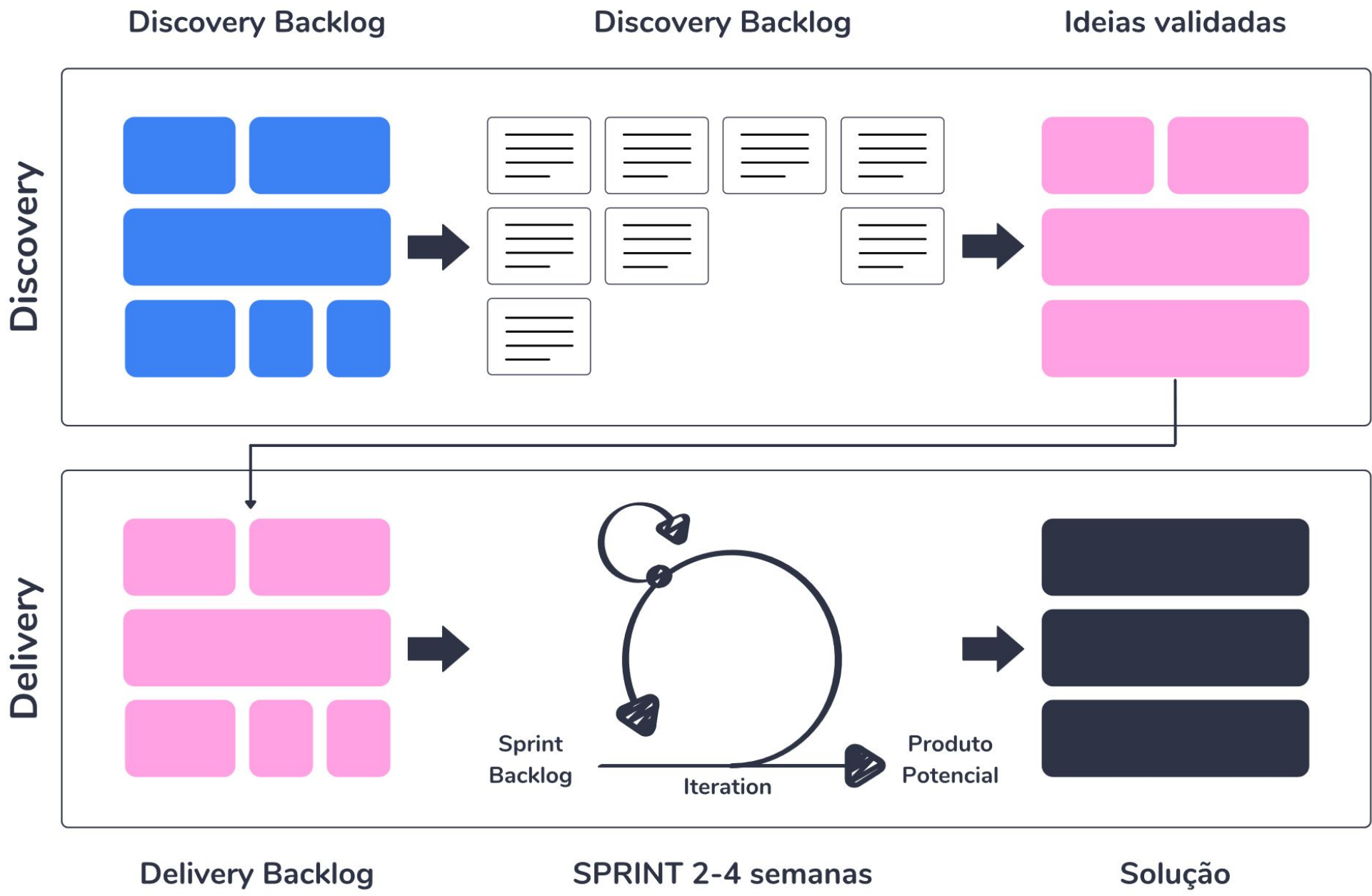
Temos as ferramentas para encontrar as melhores respostas

**Validamos e invalidamos
hipóteses**

“-Quando invalidamos uma hipótese não ganhamos nada, mas também ninguém perde.”

Lene Fernandes

**Somos ágeis, atuamos
antes das sprints**

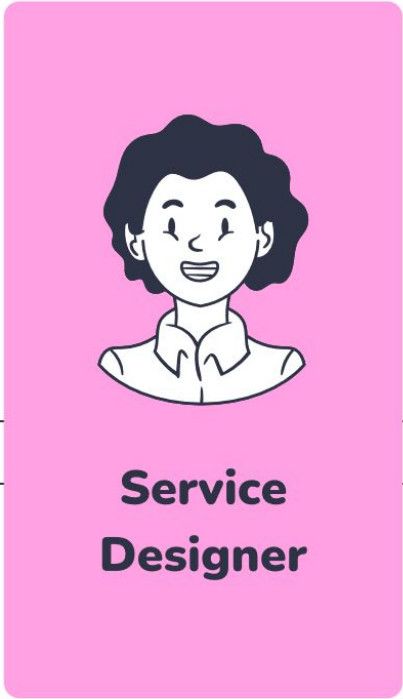


Discovery



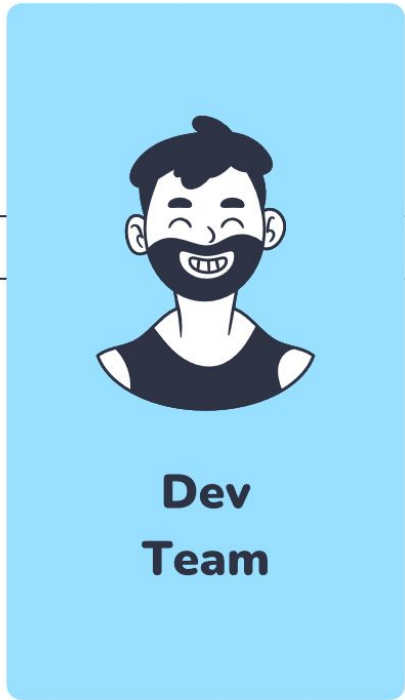
PO

A blue vertical rectangular card featuring a stylized line-art illustration of a woman with short blonde hair and a smiling expression. Below the illustration, the text "PO" is written in a bold, black, sans-serif font.



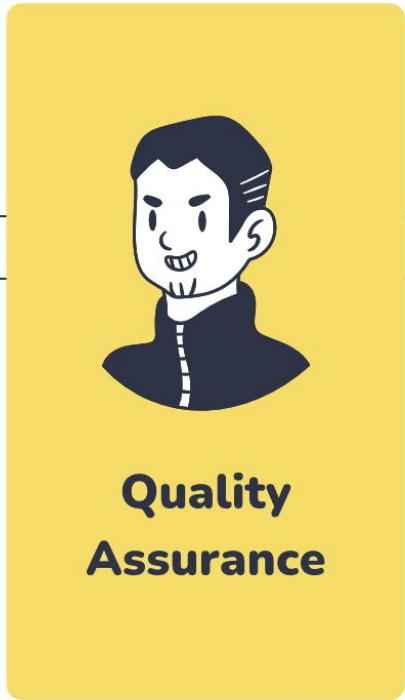
Service Designer

A pink vertical rectangular card featuring a stylized line-art illustration of a woman with dark, curly hair and a smiling expression. Below the illustration, the text "Service Designer" is written in a bold, black, sans-serif font.



Dev Team

A light blue vertical rectangular card featuring a stylized line-art illustration of a man with a beard and a smiling expression. Below the illustration, the text "Dev Team" is written in a bold, black, sans-serif font.



Quality Assurance

A yellow vertical rectangular card featuring a stylized line-art illustration of a man with short dark hair and a smiling expression. Below the illustration, the text "Quality Assurance" is written in a bold, black, sans-serif font.

Delivery

**Benefícios gerados pela área
de experiência do usuário**

Negócios



Performance do Usuário

- Economia de tempo para executar as tarefas (Produtividade)
- Melhora na experiência/satisfação do usuário
- Maior uso de funcionalidades-chaves
- Prevenção de erros
- Redução na curva de aprendizado
- Melhora na credibilidade
- Melhora no NPS/Aumento de advogados da marca

Negócios

\$\$

Aumento de Exposição

- Uso mais frequente/aumento da taxa de retorno
- Aumento no tráfego
- Aumento de novos visitantes
- Redução de bounce rate
- Aumento de páginas/produtos visitados
- Aumento de engajamento/time spent

Negócios

\$\$\$

Redução de Custos

- Redução de atendimento/suporte
- Redução de retrabalho de desenvolvimento
- Menor tempo/custo de desenvolvimento
- Menor tempo/custo de manutenção
- Maior produtividade/eficiência operacional
- Redução de treinamentos

Negócios

\$\$\$\$

Aumento de Receita

- Aumento do número de vendas/geração de leads
- Aumento da taxa de conversão
- Aumento do ticket médio
- Aumento do cross-sell
- Aumento de ARPU (Average Revenue Per User/Receita média por usuário)
- Aumento de CLV (Customer Lifetime Value)
- Aumento da retenção de clientes/redução de churn
- Redução de abandonos (carrinhos, cadastro e etc.)
- Aumento de cadastros

Processos

O time de desenvolvimento só tem benefícios quando a
UX é implementada antes do desenvolvimento

Otimização

33% À 50%

De mais precisão na
prioridade das tarefas de
desenvolvimento.

Produtividade

50%

Com menos chance de
refazer o desenvolvimento
de softwares.

UI Representa

47% À 66%

Do código de um projeto
de software.

Frentes de atuação

- Solução de problemas
- Squads de produtos
- Acampamento da satisfação do cliente
- Mapeamento de Jornada
- Identificação de oportunidade
- Validação de hipóteses

Obrigado!