

Service Design 🧐

Conheça um pouquinho sobre a nossa área





Boas-vindas da equipe



Lene Fernandes
Coordenador Service Designer



Affonso Lopes
Service Designer



Lucas Ribeiro
Service Designer



Tamara Santos
Service Designer



Davi Assad
Service Designer



Mariana Souza
Service Designer



Gustavo Domingues
Estagiário



Conheça os Pontos Focais

TORRES DE PRODUTOS



Pré vendas
Maiara Ochiuzzi



Vendas
Renata Silva



Pós vendas
Ana Beatriz

Jornada do clientes

Service Design_



Wallace



Lucas



Mari



Davi



Tamara

Gustavo

Frank

App

Atend+

E-comm

Tracking

Gateway de
benefícios

Barramento de
preços

Marketplace

Portal de
serviços

Acomp. light

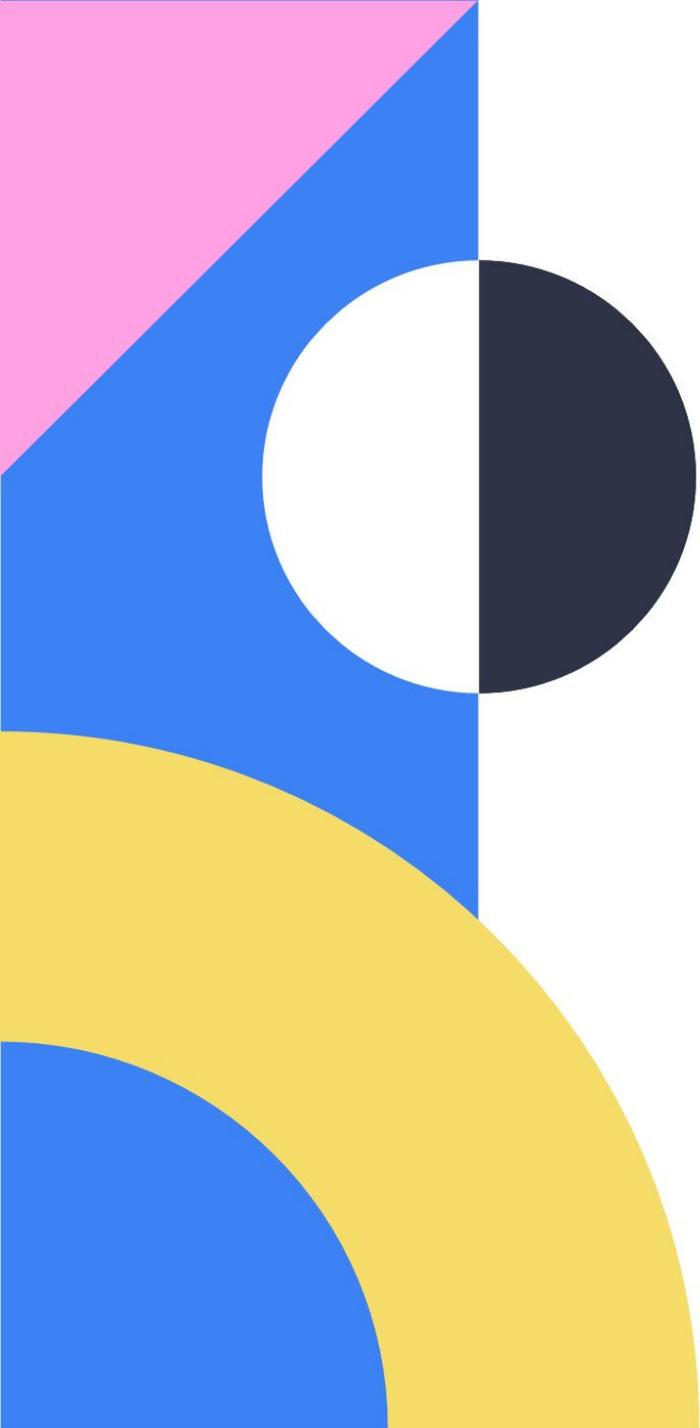
Etiquetas+

Prateleira
infinita

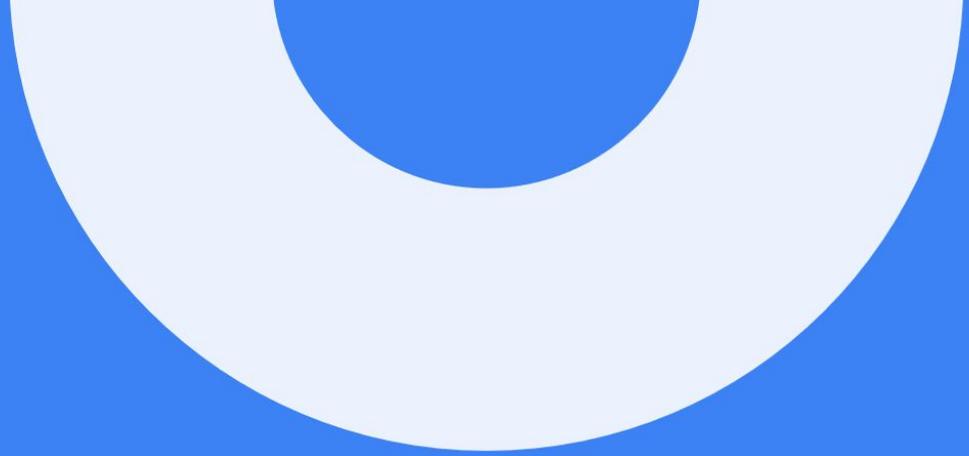
Televendas

Estoque único

● UX | UI Terceiro



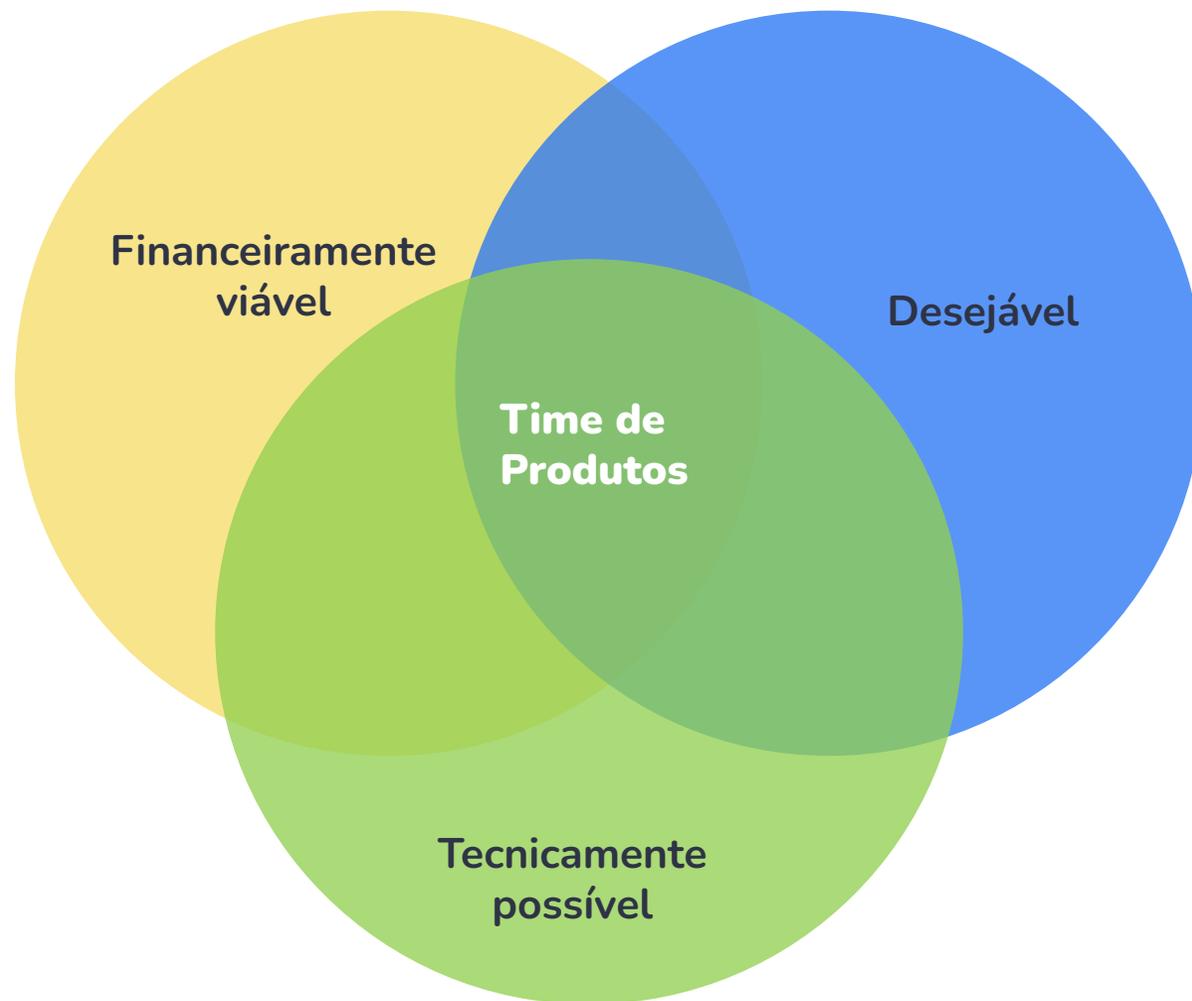
Objetivo Service Design

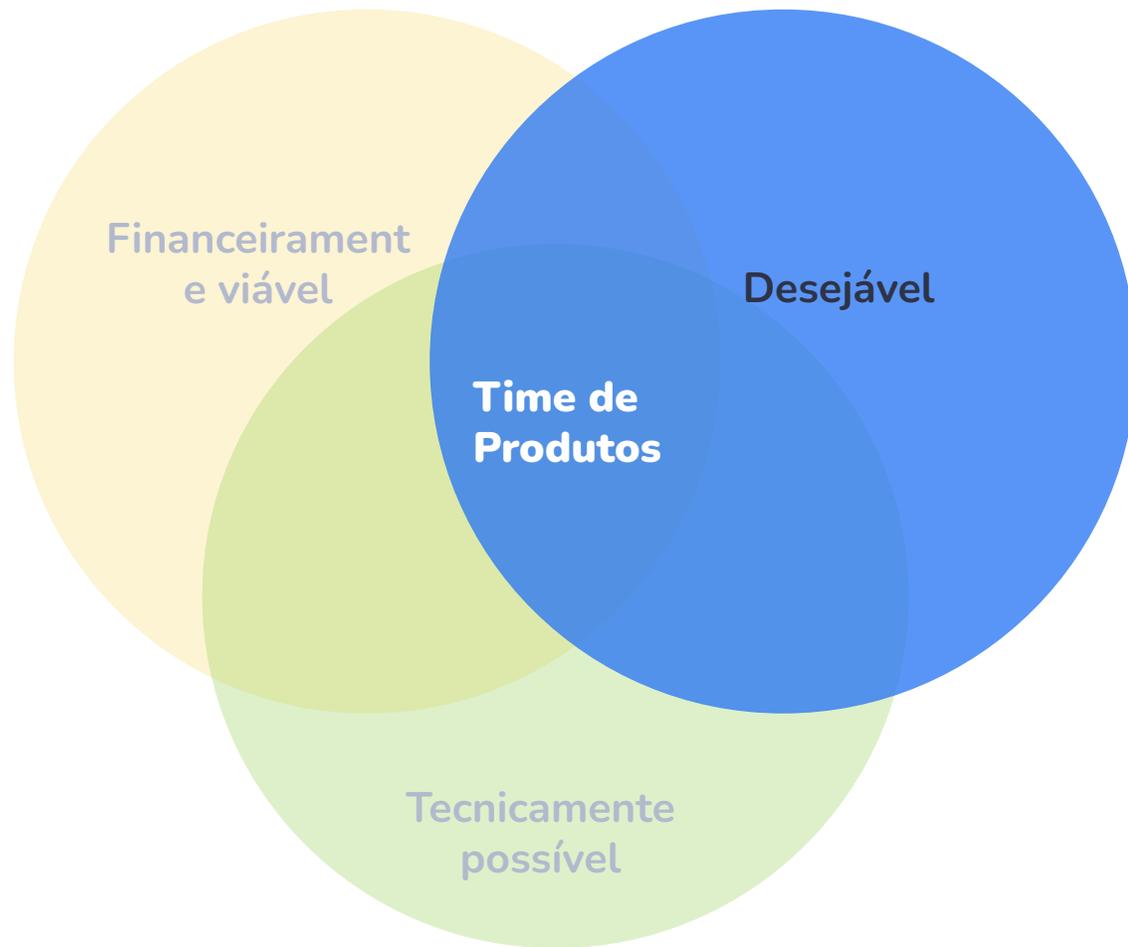


Objetivo da Nossa Equipe

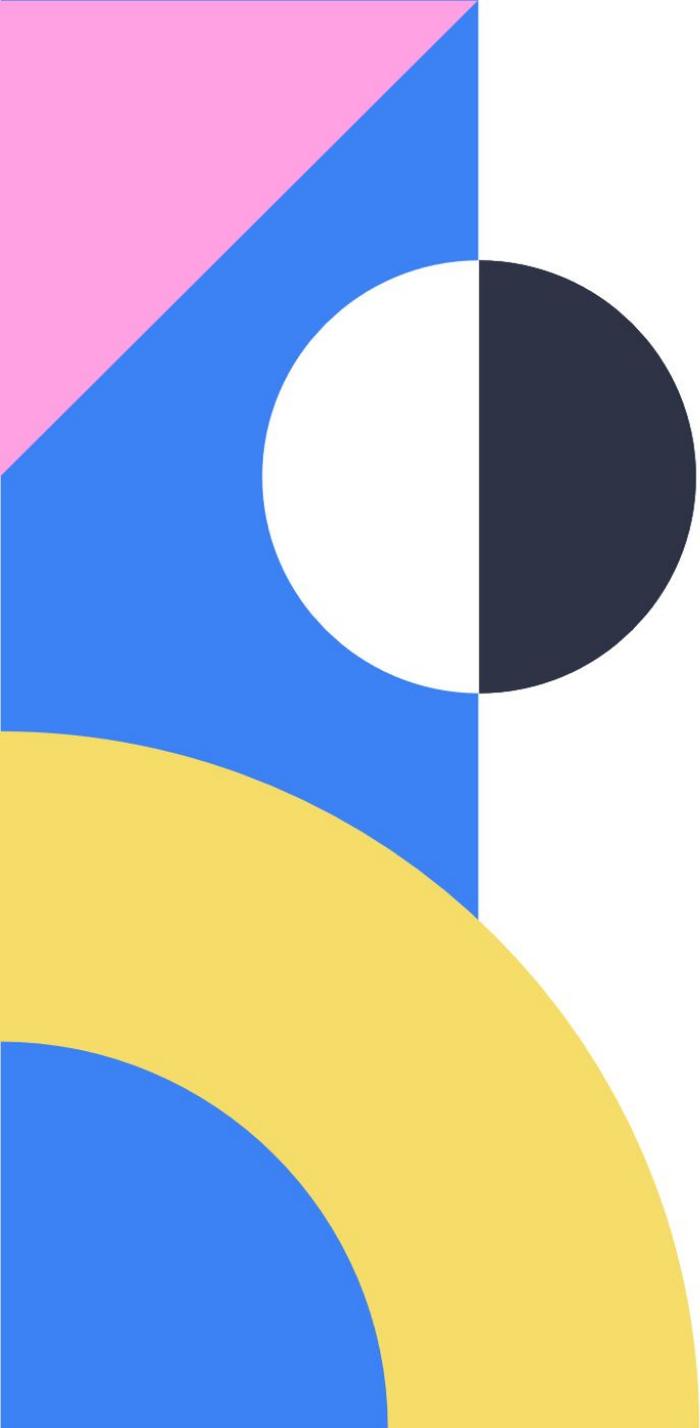
Gerar valor* para nossos produtos através
do design **com foco nos usuários.**

*Valor ou Valor percebido = Vantagem ou benefício, vai além de questões estéticas ou financeiras

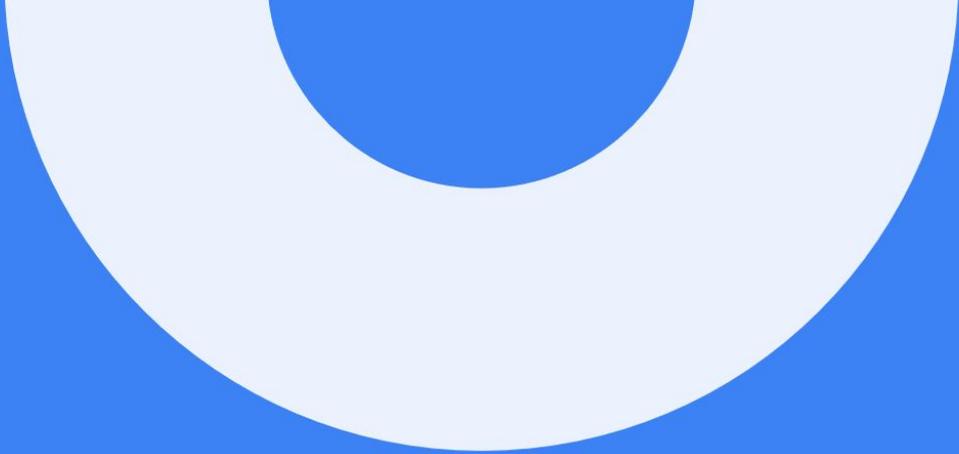




Somos responsáveis
por tornar nossos
produtos desejáveis
para os clientes



Impactos no negócio



**Não somos o fim,
somos o meio**

Negócios



Performance do Usuário

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



Aumento da Exposição

- Uso mais frequente/Aumento na 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

\$\$\$\$

Aumento de Receita

- Aumento do número de vendas/geração de leads
- Aumento da taxa de conversão (visitas/vendas)
- Aumento do ticket médio
- Aumento de cross-sell/up-sell
- Aumento de ARPU(Average Revenue Per User)
- Aumento de CLV(Customer Lifetime Value)
- Aumento na retenção de clientes/Redução de churn
- Redução de abandonos(carrinhos, cadastro 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

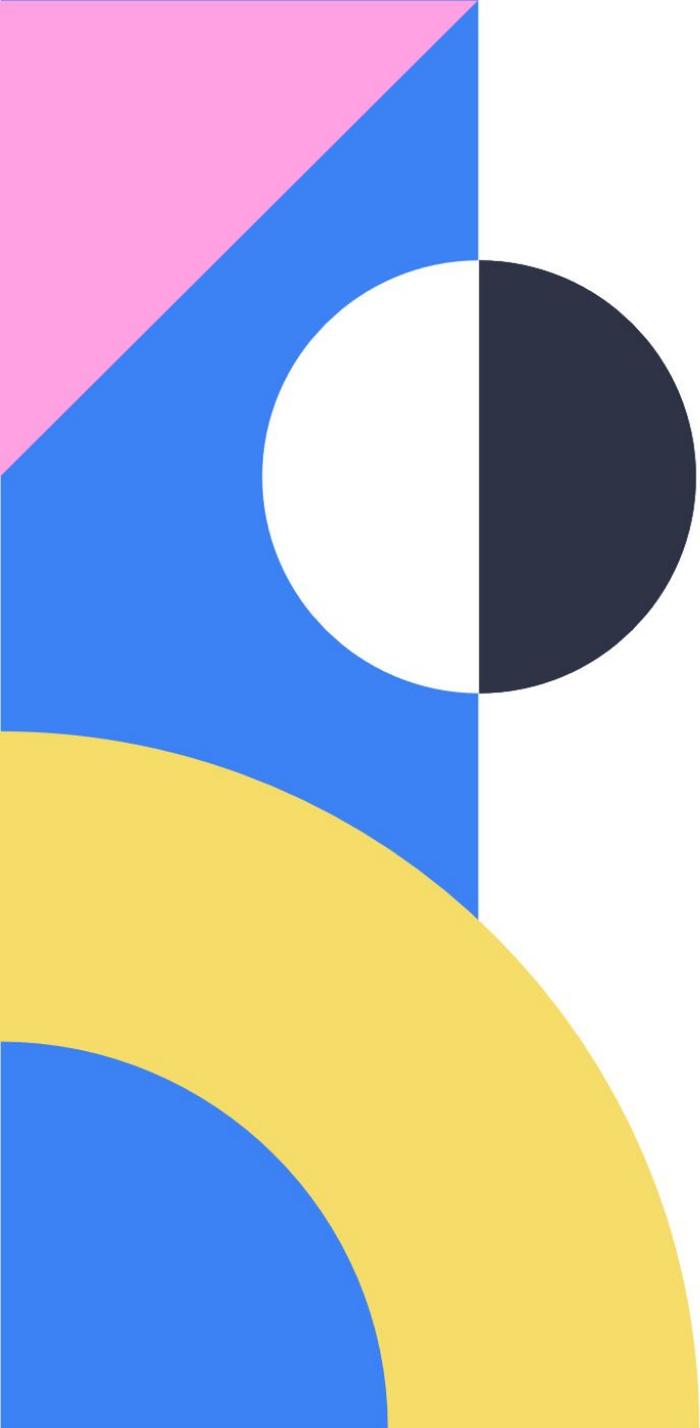
50%

De mais precisão na
prioridade das tarefas de
desenvolvimento.

UI Representa

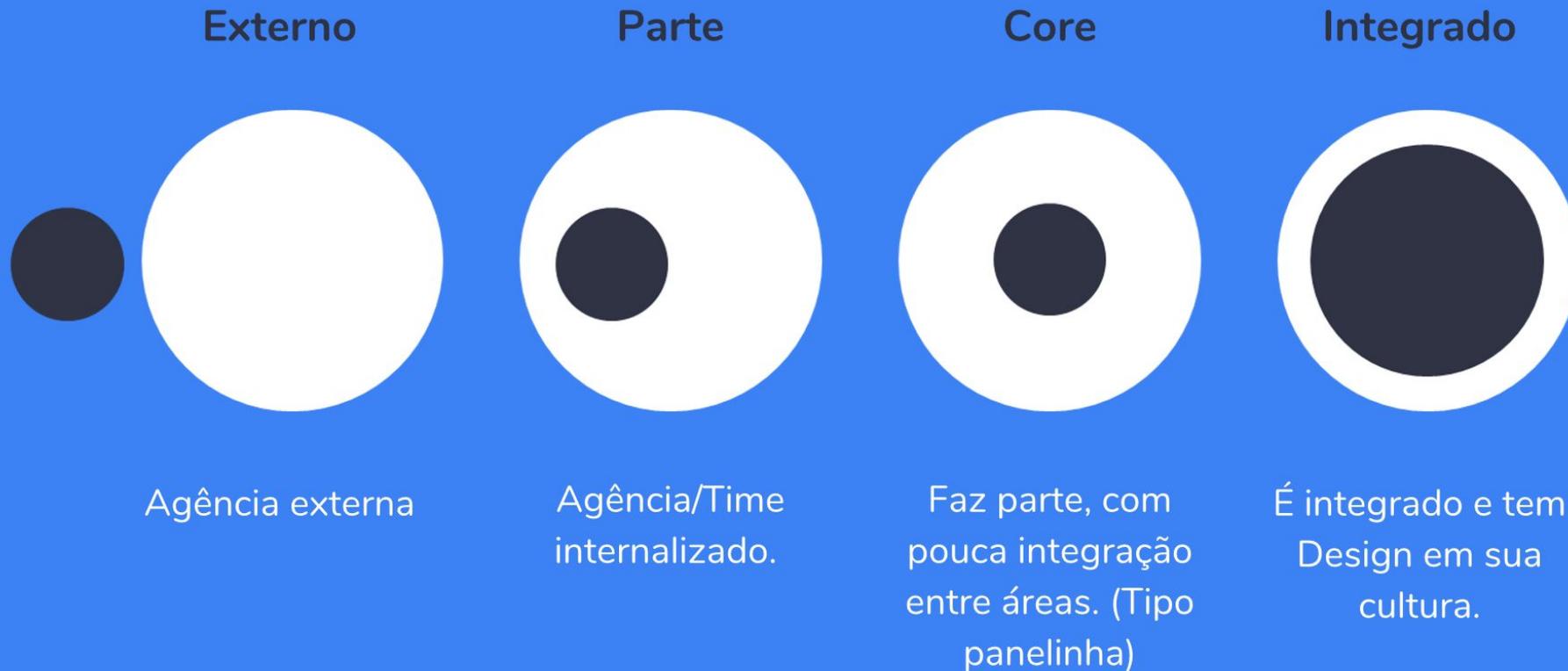
47% À 66%

Do código de um projeto
de software.

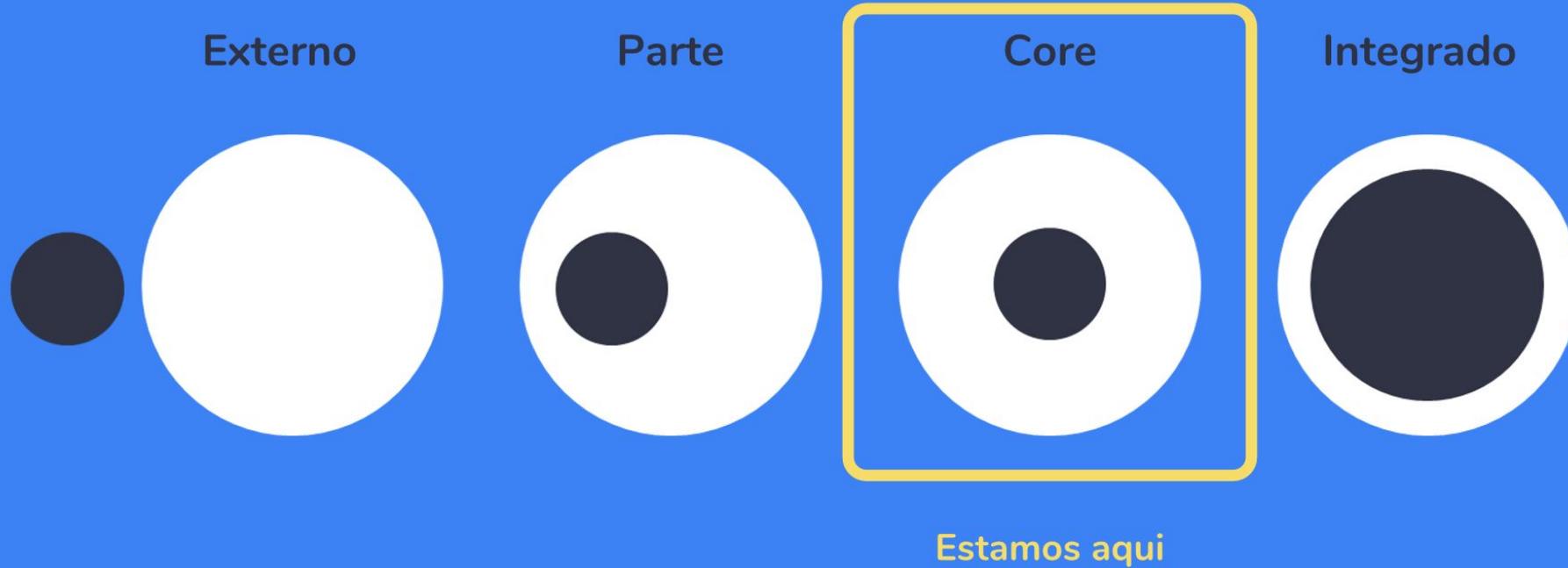


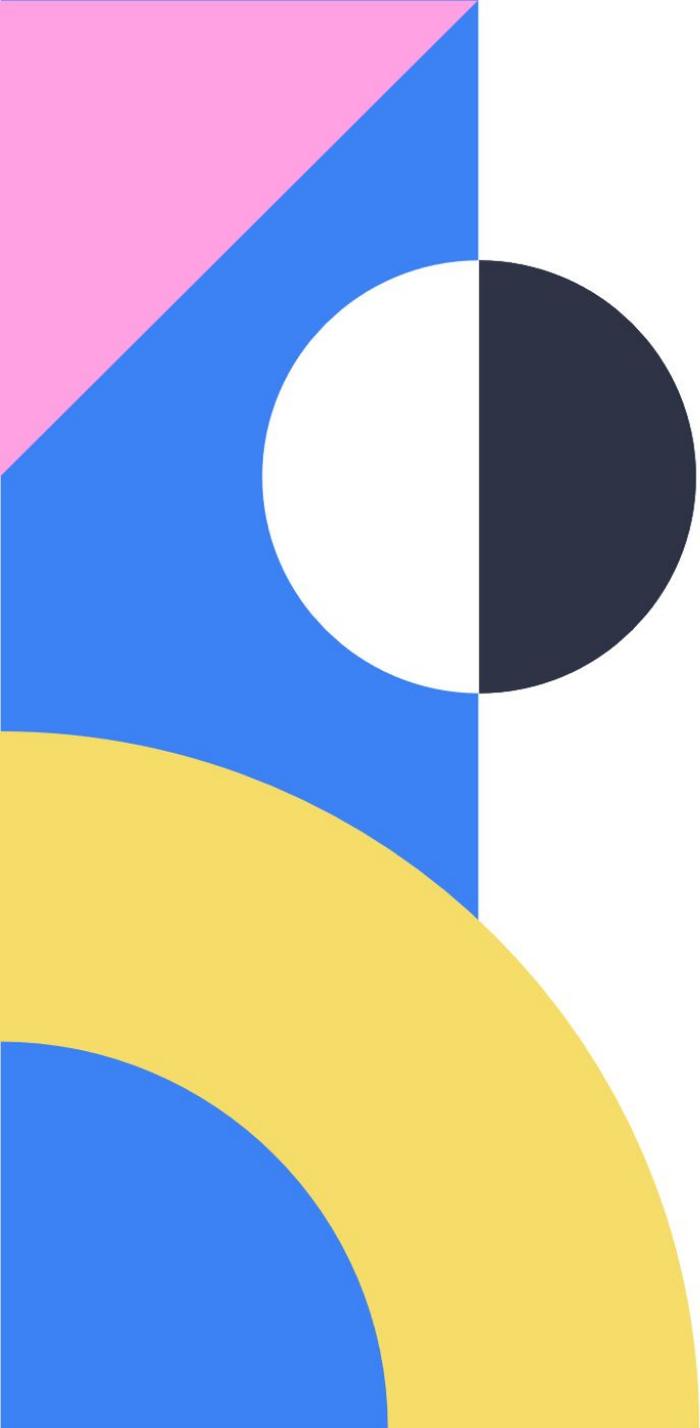
Envolvimento da Área

Modelos de participação do design



Modelos de participação do design





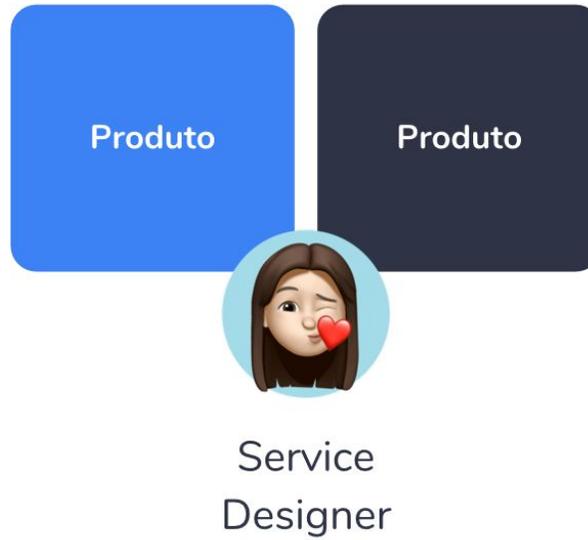
Organização nos produtos



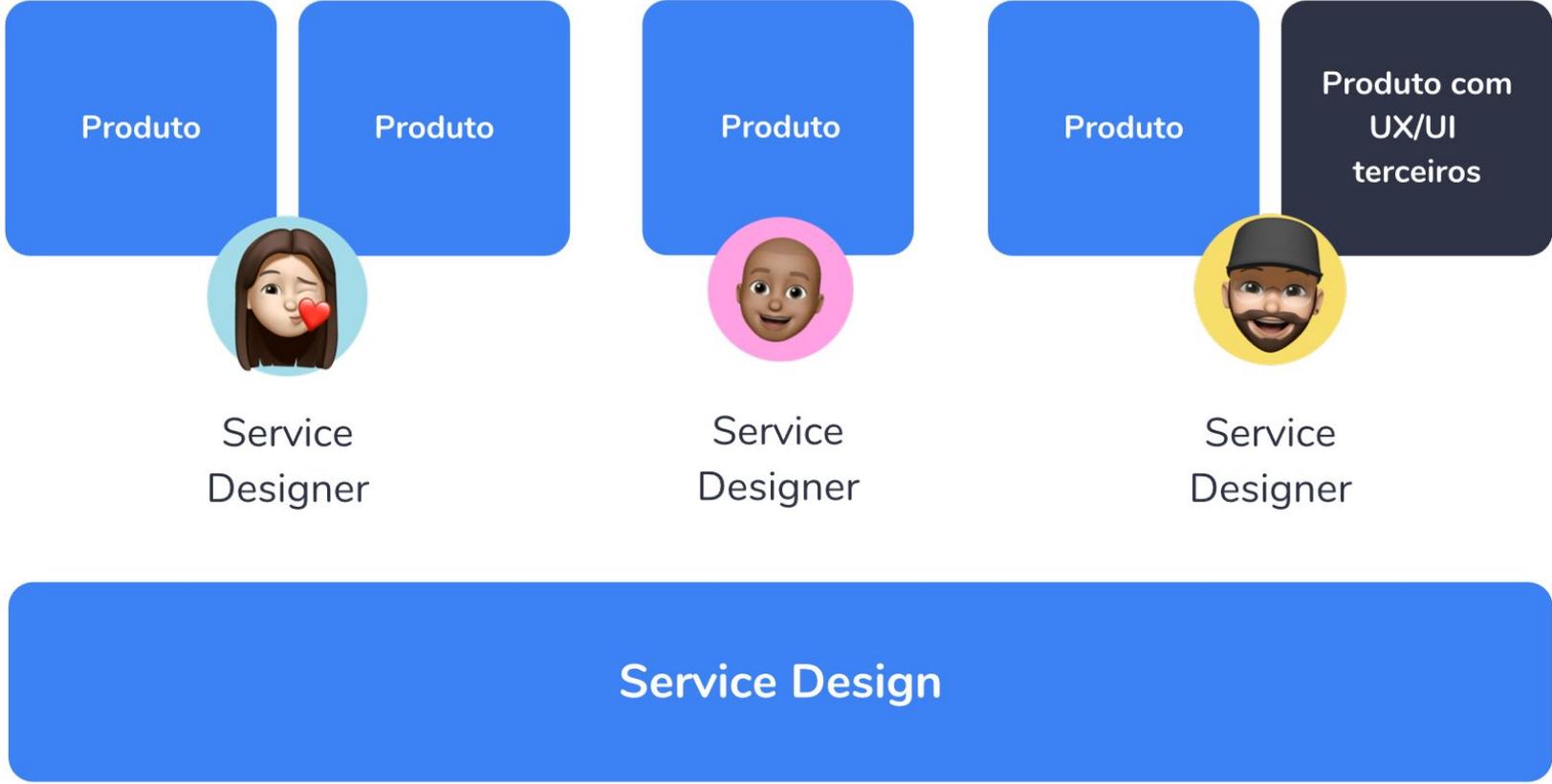
Service
Designer

Toda produto terá um Service Designer,
como ponto focal para suas soluções.

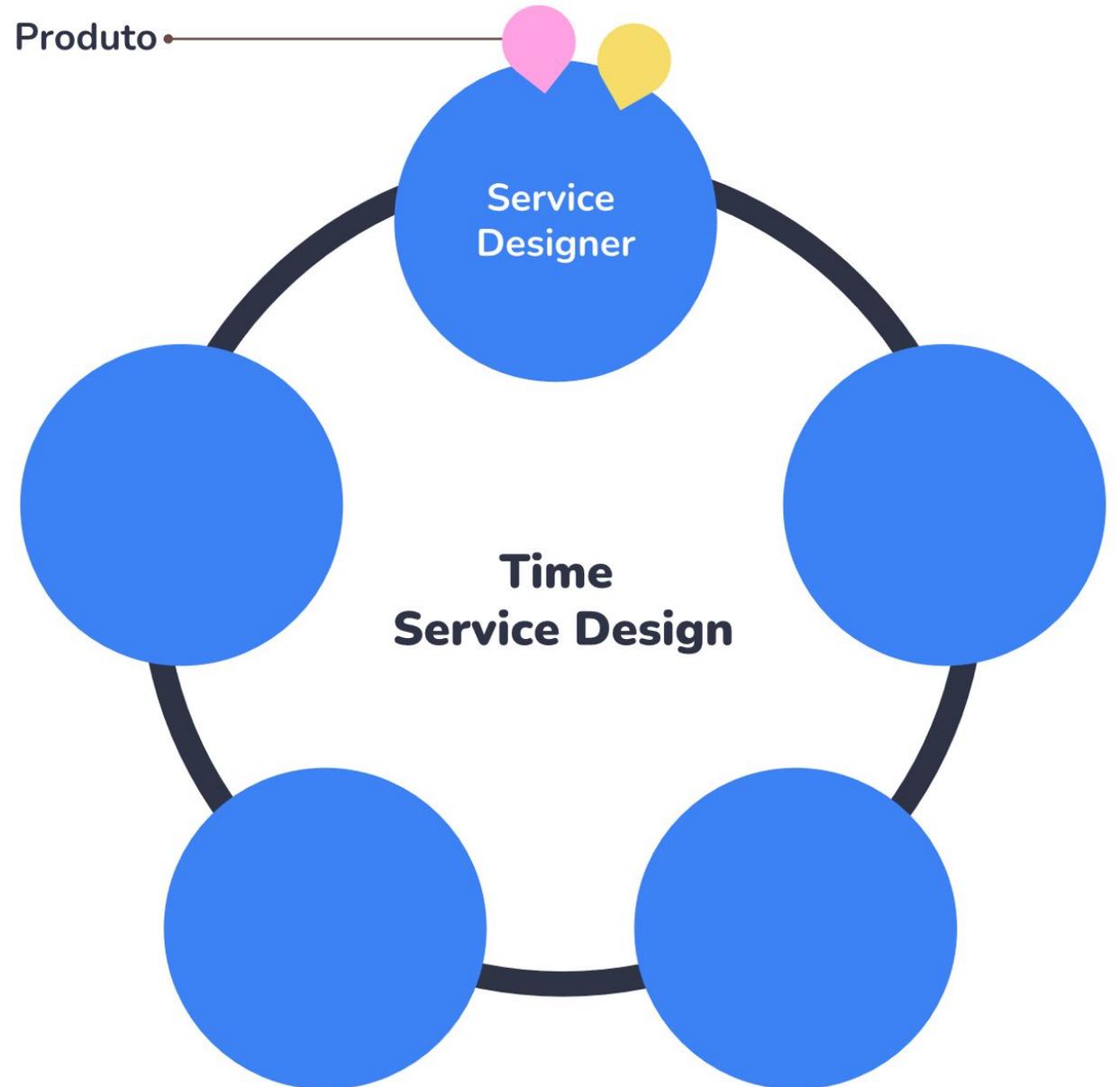


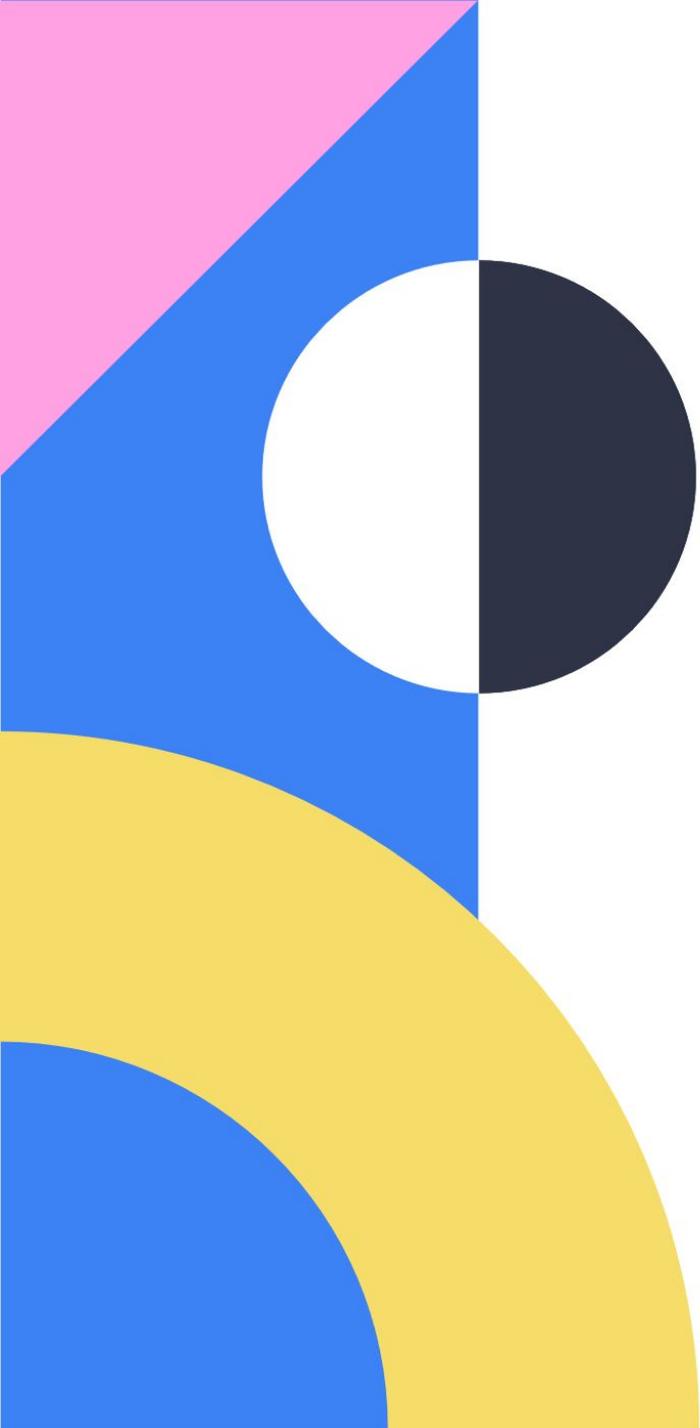


Cada Service Designer, poderá ter um ou mais produtos como ponto focal.



-  Time Service Design
-  Service Designer
-  Produto Exemplo
-  Produto Exemplo





Como Funciona a Atuação



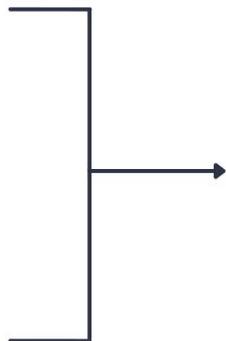
Clientes



UX

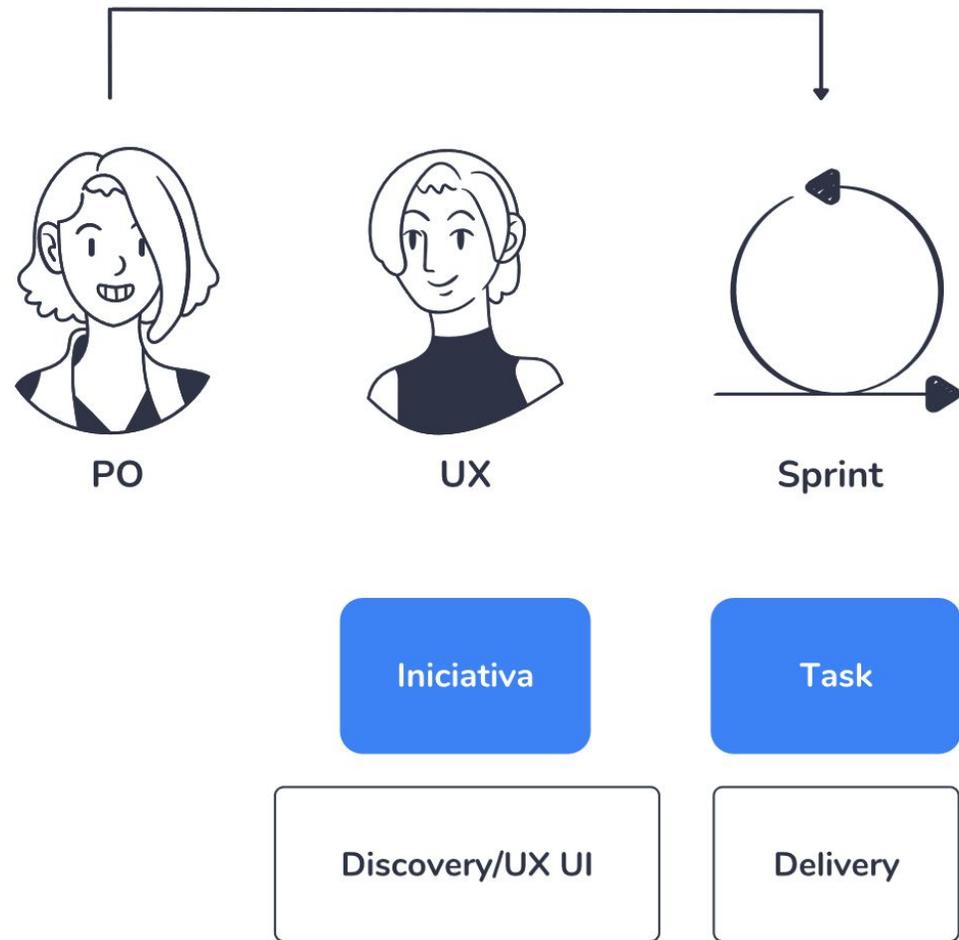


Stakeholders



PO







O que os
usuários
vêm



O que eles
não vêem:

UX

UI

SUPERFÍCIE

User interface design,
UX Writing.

ESQUELETO

Wireframes, Protótipos de baixa
fidelidade

ESTRUTURA

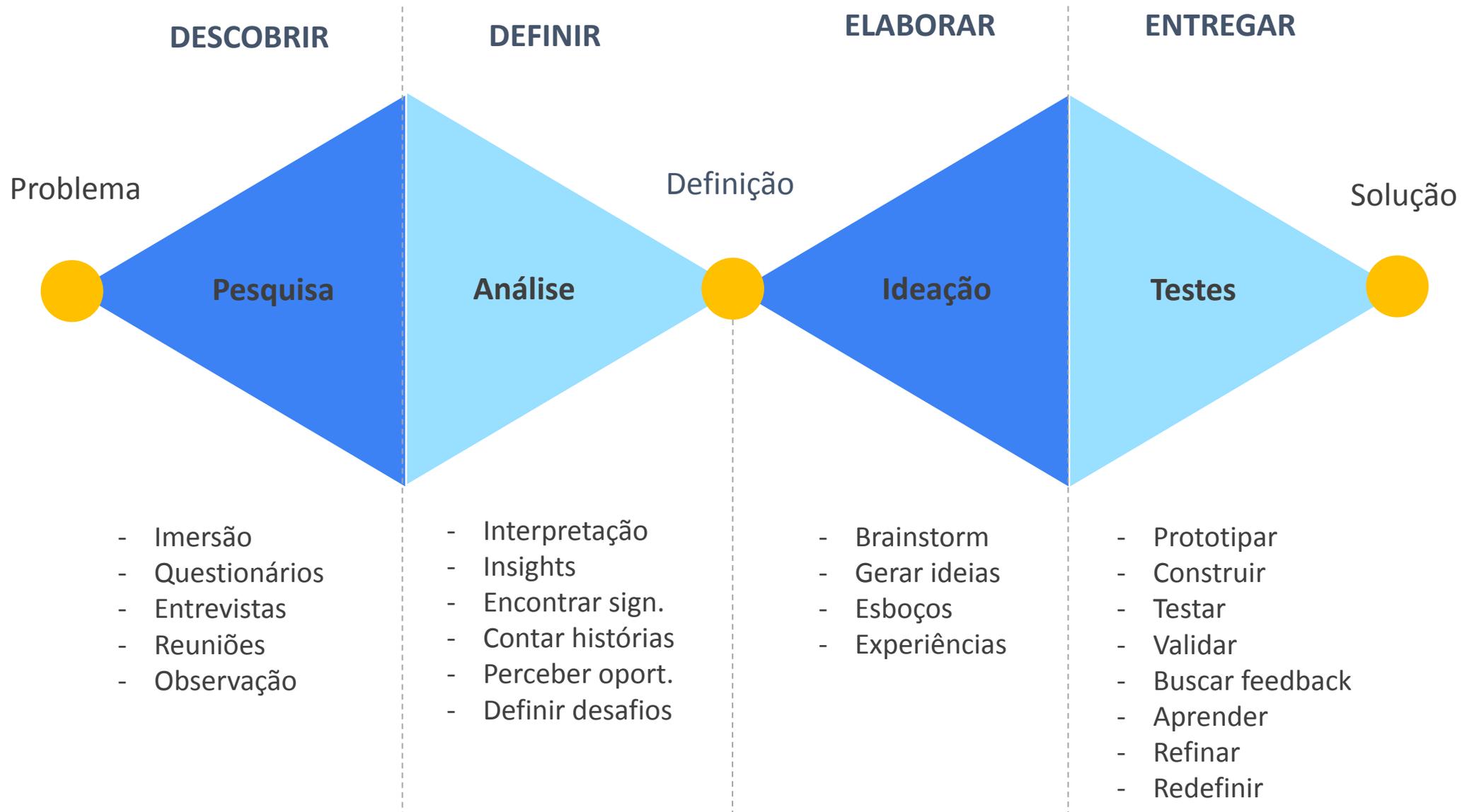
Mapa do site, fluxos de
navegação, conteúdo.

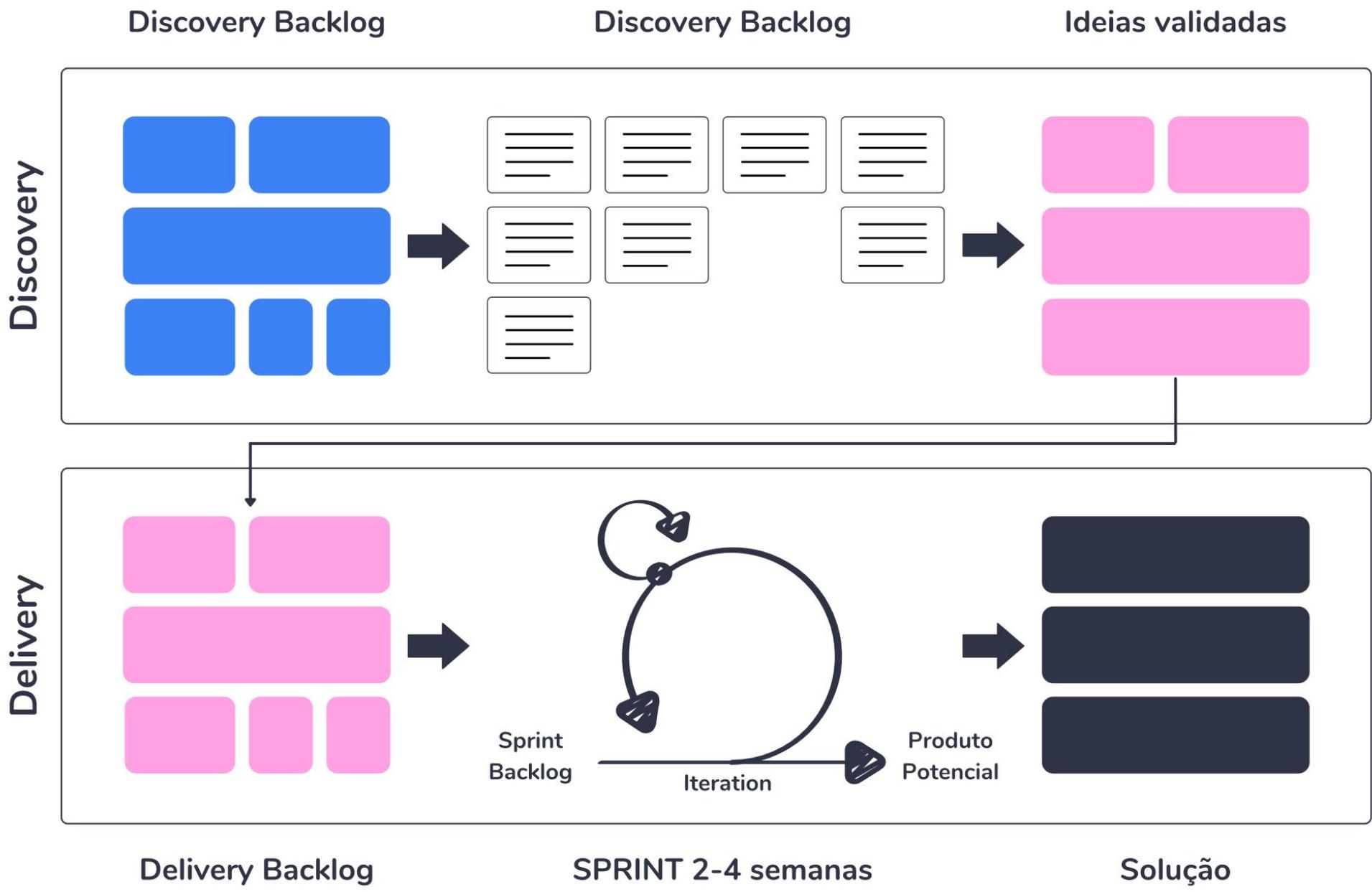
ESCOPO

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

ESTRATÉGIA

Objetivos de negócio e
necessidades dos usuários





Discovery



PO



**Service
Designer**



**Dev
Team**



**Quality
Assurance**

Delivery

Frentes de apoio

Squads de produtos

Acampamento de dados de satisfação

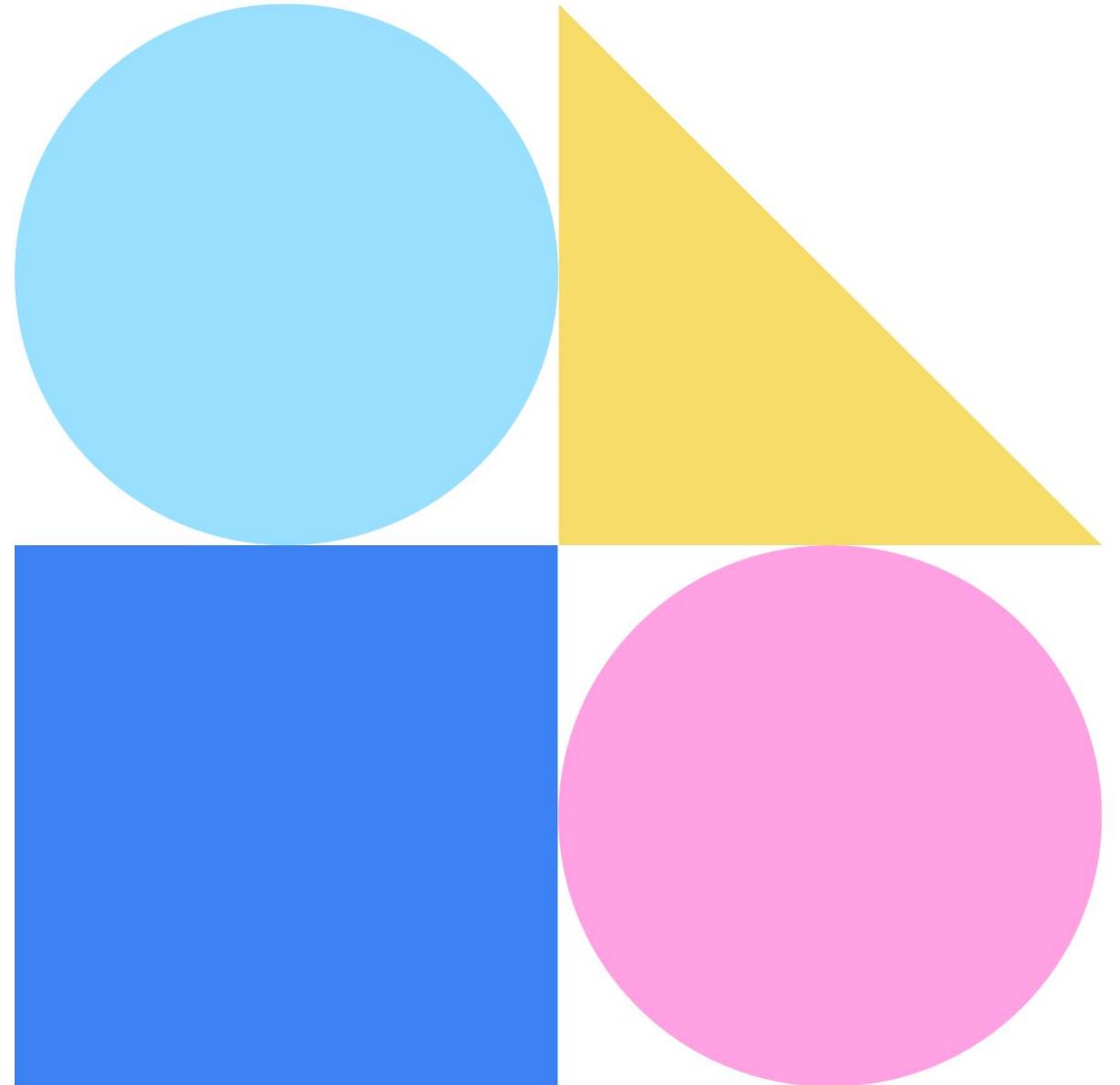
Mapeamento de Jornada

Identificação de oportunidade

Validação de hipóteses

Chapter de design

Treinamento em Design Thinking



Materiais

- Pessoas e papéis - [Ver mais](#)
- Roadmap da área - [Ver mais](#)
- Agendas e Ritos de design - [Veja mais](#)
- Mentoria e PDI - [Veja Mais](#)
- Pesquisa de clima - [Veja mais](#)
- Design Critique - [Veja mais](#)
- Métricas de experiência - [Veja mais](#)
- Carreira em design - [Veja mais](#)
- Guilda de Acessibilidade - [Veja mais](#)
- Ferramenta de trabalho DT - [Veja mais](#)



Gerar Valor



Foco no Usuário

Guia da área: Service Design,
2022



EM AÇÕES
CONCRETAS

Obrigado



Desejável



Service Designer



Discovery