

# 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**

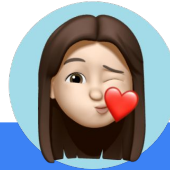
**Service Design\_**



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



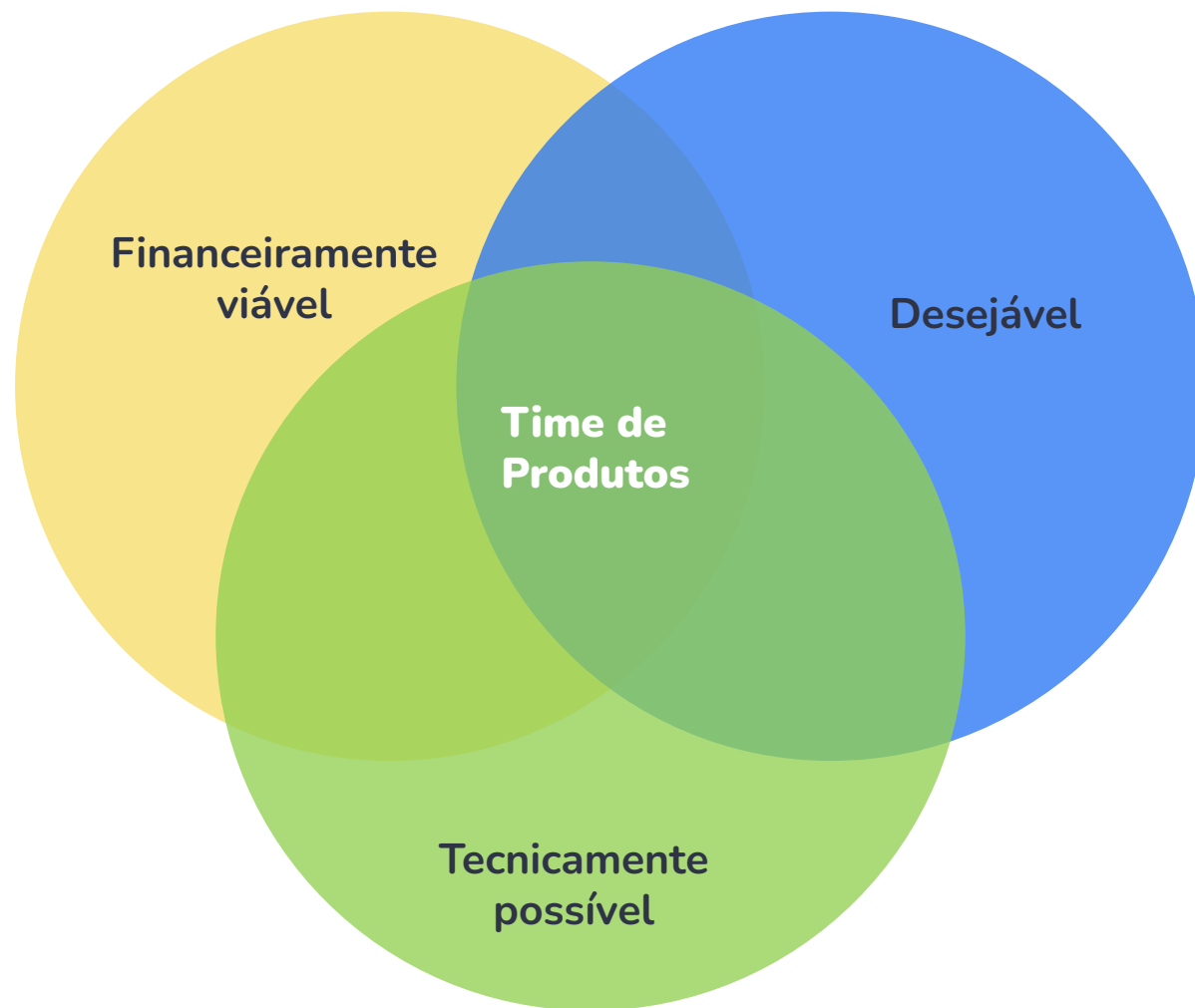
# Objetivo Service Design



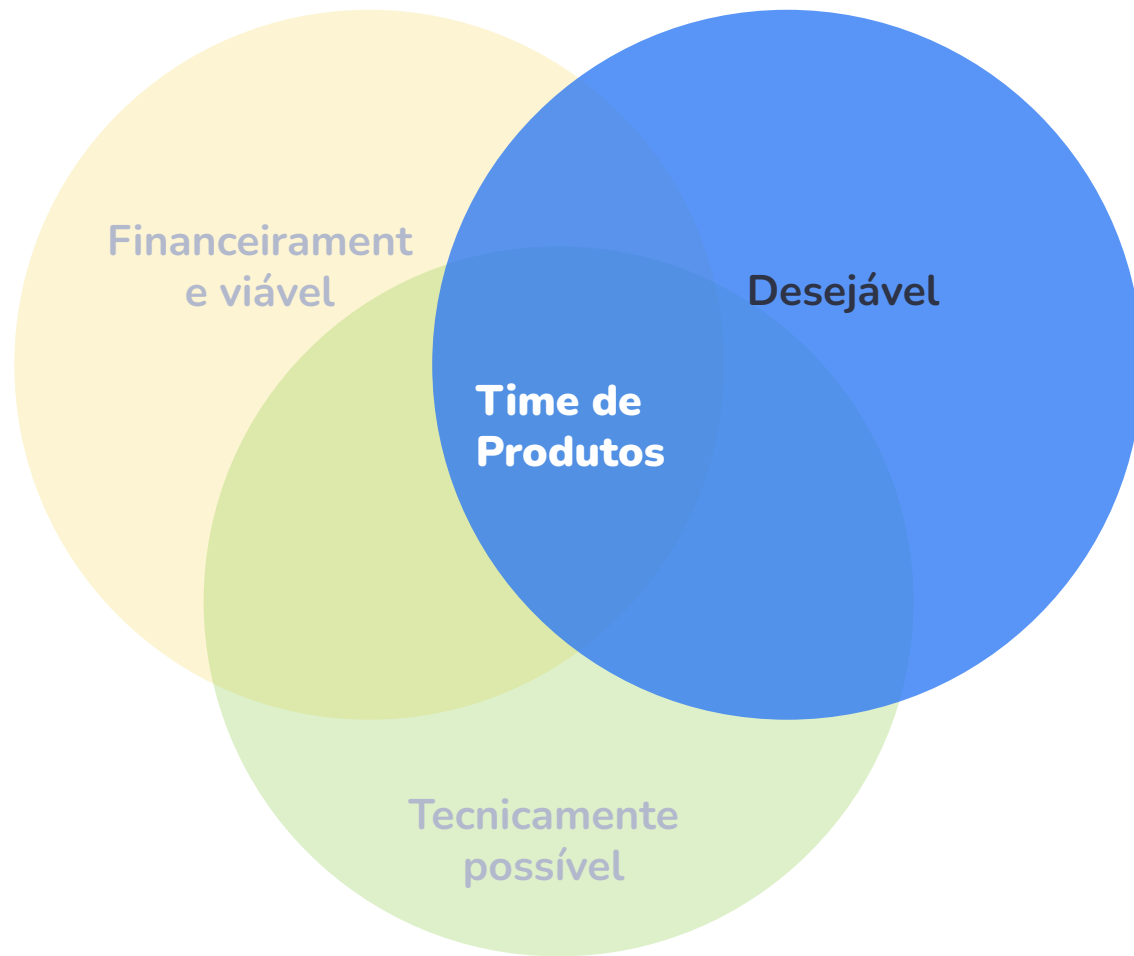
Objetivo da Nossa Equipe

**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%**

---

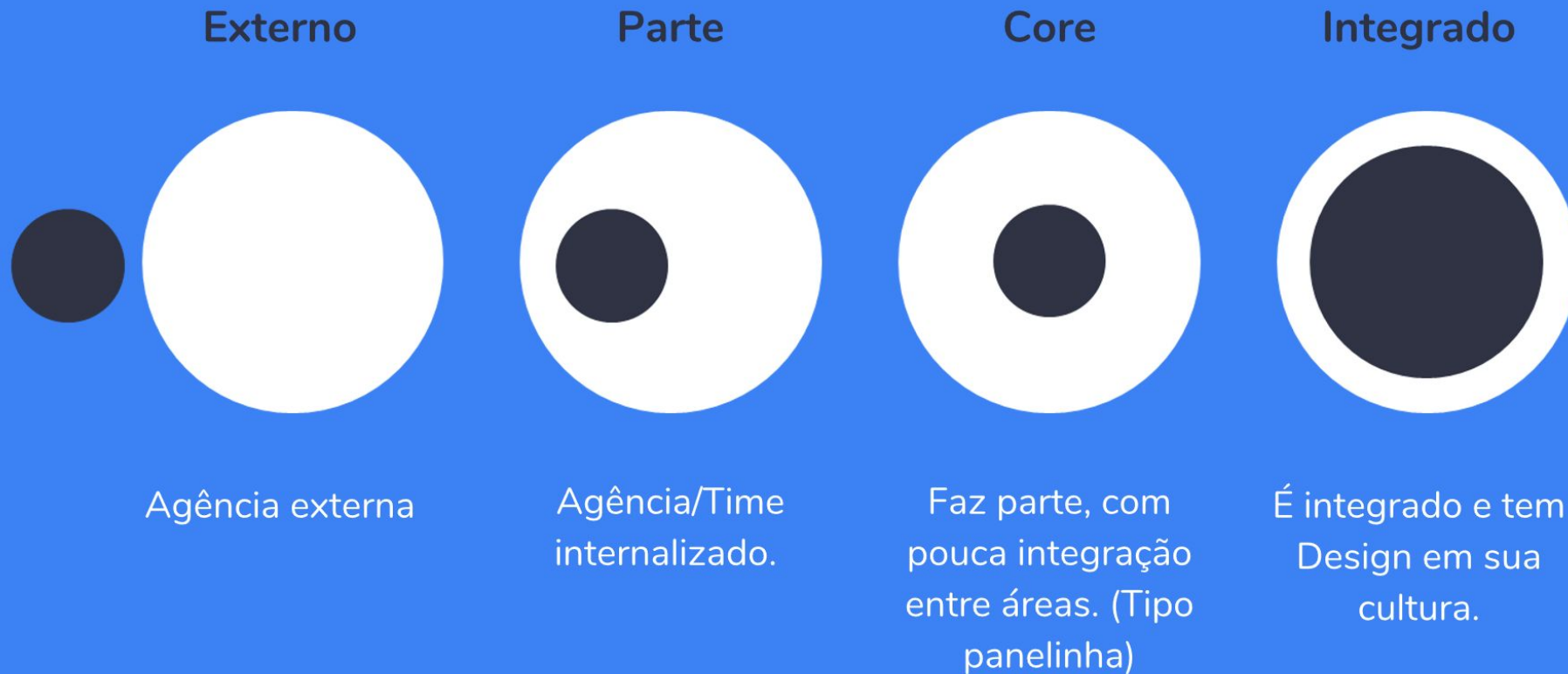
Do código de um projeto de software.



# **Envolvimento da Área**

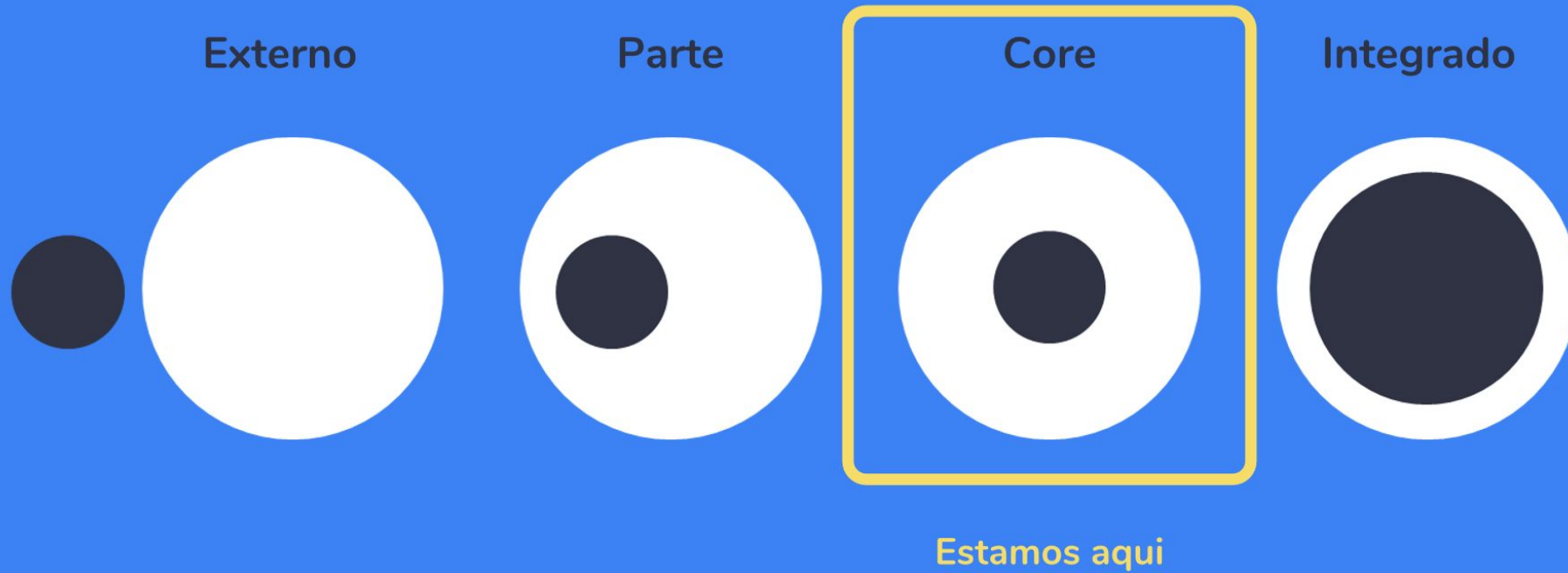


# Modelos de participação do design



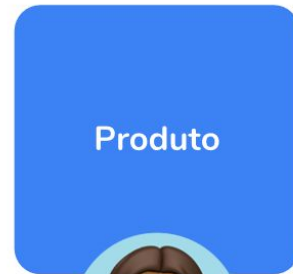


# Modelos de participação do design





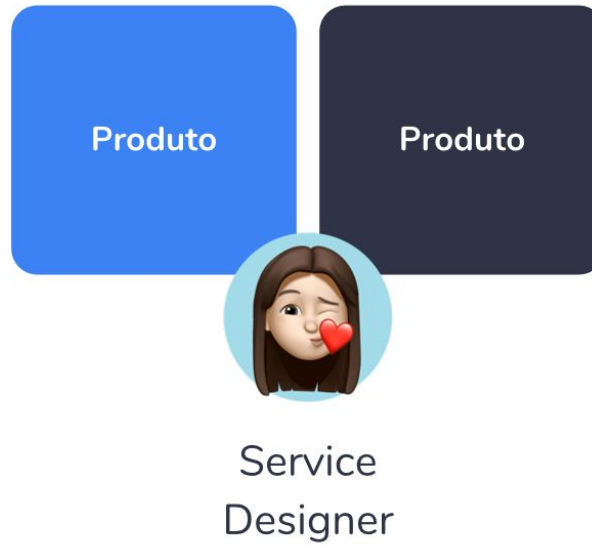
# **Organização nos produtos**



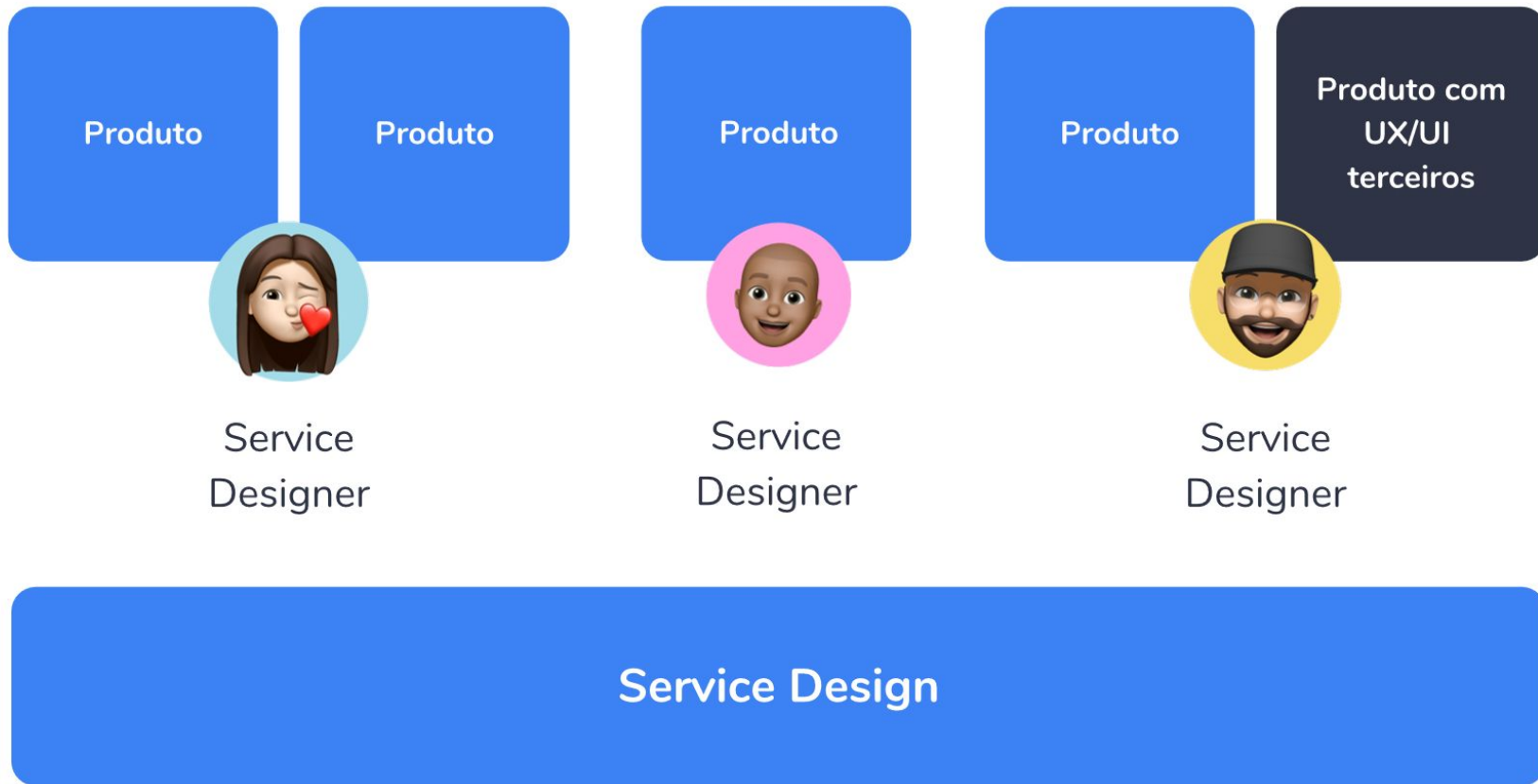
Service  
Designer





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

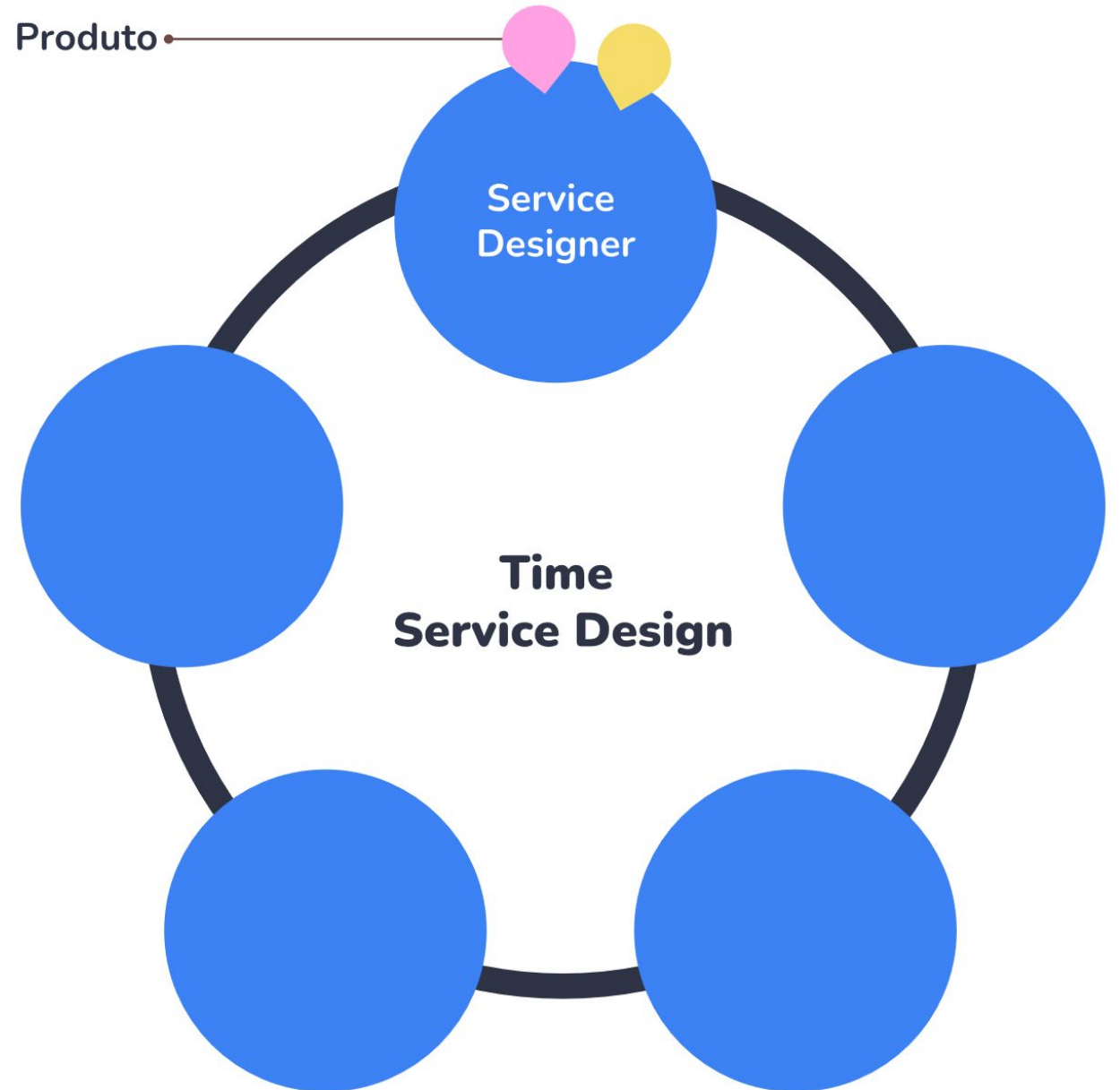




Cada Service Designer, poderá ter um ou mais produtos como ponto focal.



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





# Como Funciona a Atuação



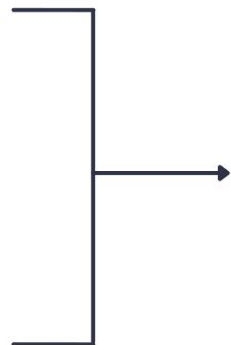
Clientes



UX



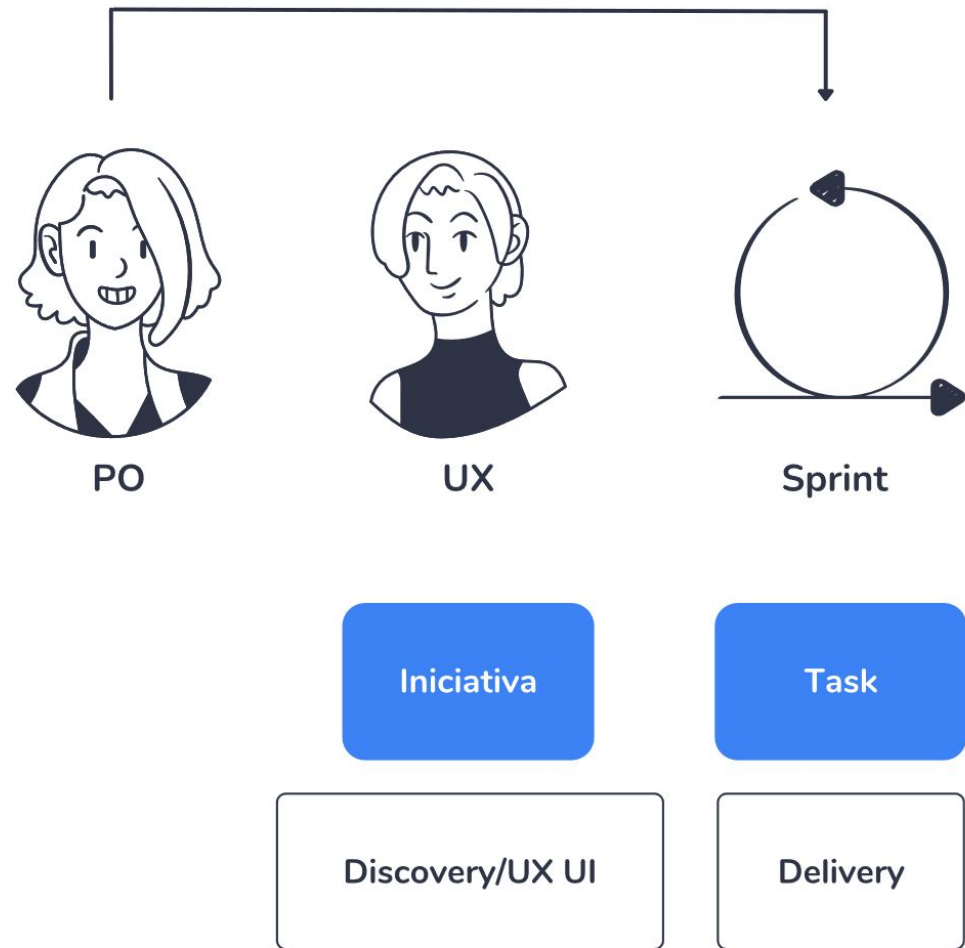
Stakeholders



PO









O que os  
usuários  
vêm



O que eles  
não vêem:



**UI**

### **SUPERFÍCIE**

User interface design,  
UX Writing.

### **ESQUELETO**

Wireframes, Protótipos de baixa  
fidelidade

### **ESTRUTURA**

Mapa do site, fluxos de  
navegação, conteúdo.

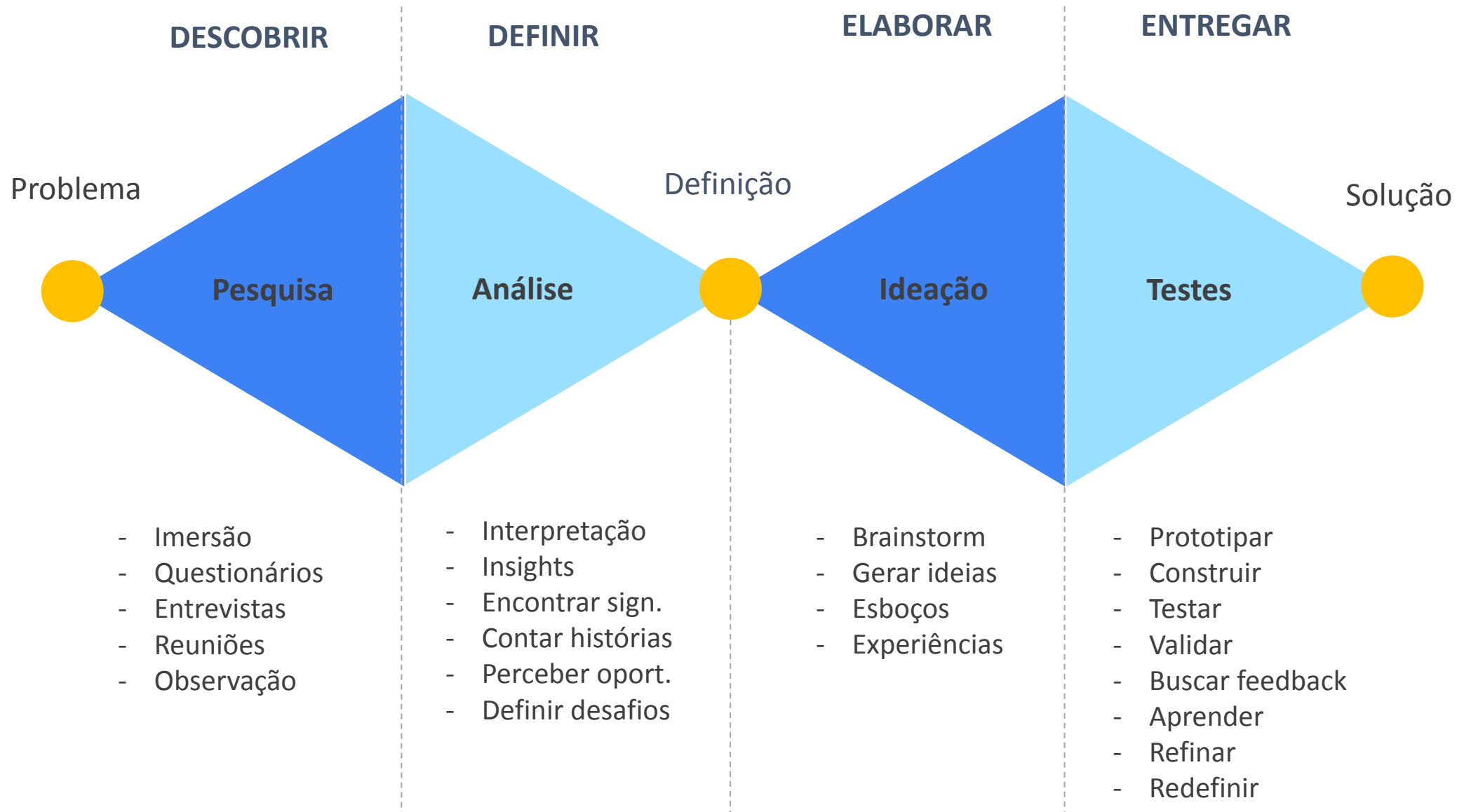
### **ESCOPO**

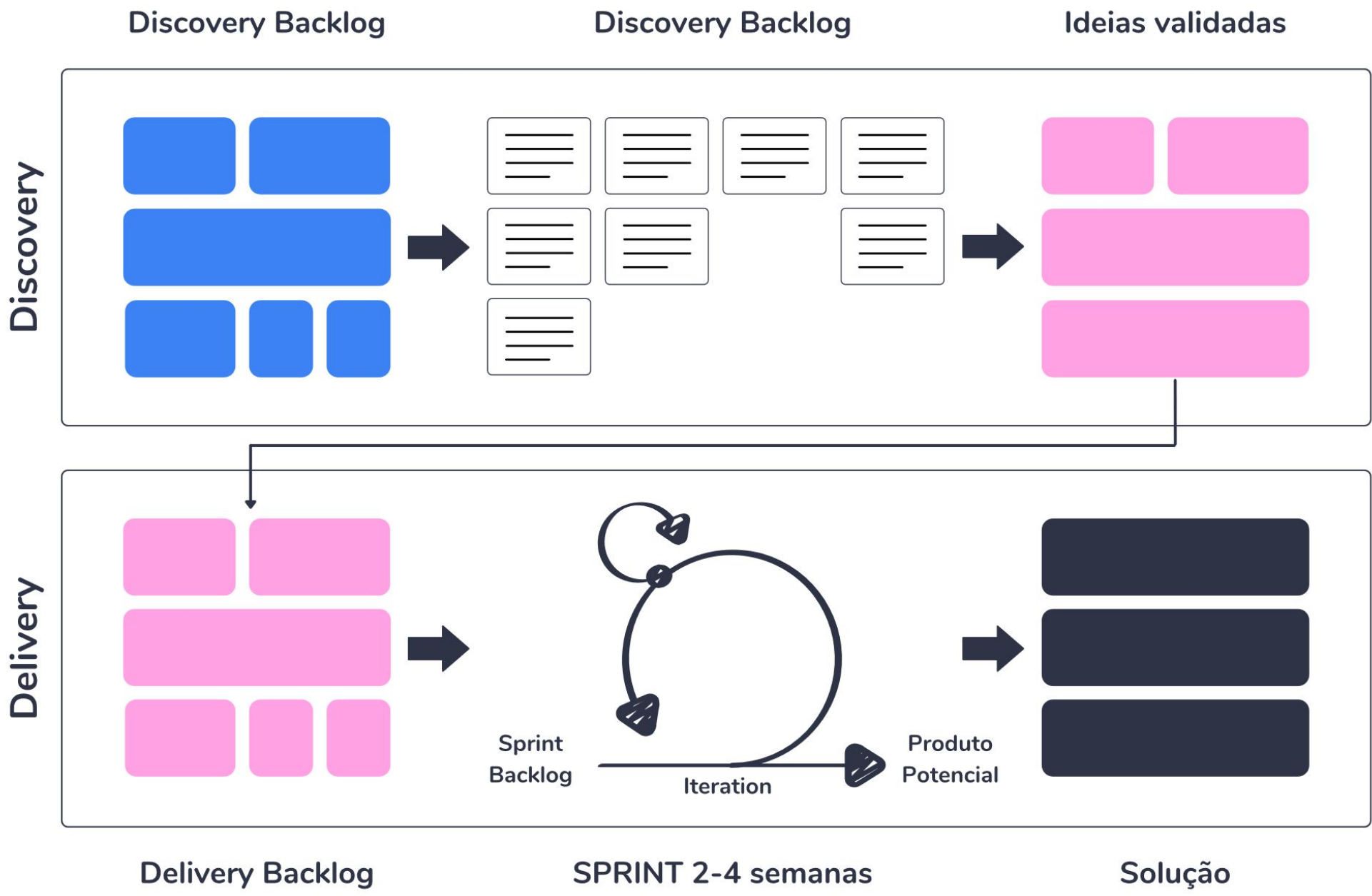
Pesquisas, Entrevistas, Personas,  
User Stories e User Journey.

### **ESTRATÉGIA**

Objetivos de negócio e  
necessidades dos usuários

**UX**



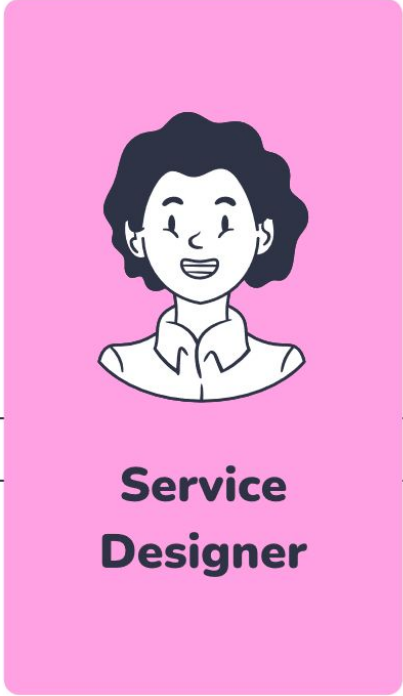


Discovery



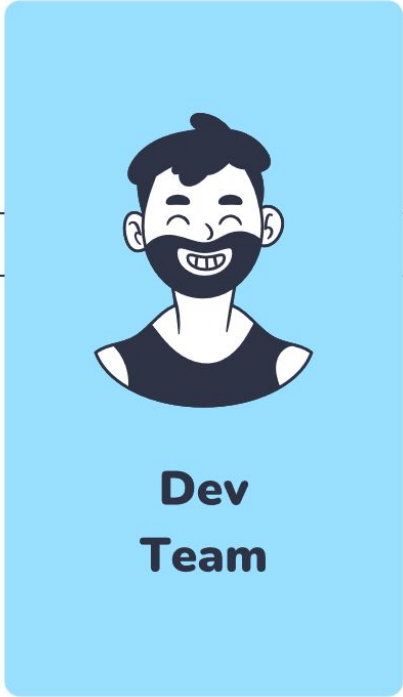
PO

A blue vertical rectangular card featuring a cartoon illustration of a woman with short blonde hair and a black top. The text "PO" is centered below the illustration.



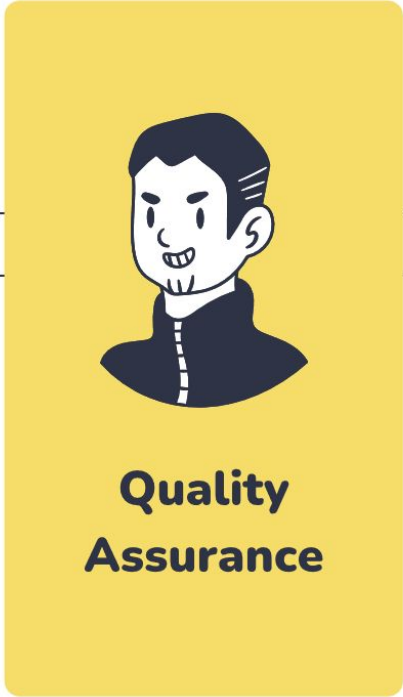
Service Designer

A pink vertical rectangular card featuring a cartoon illustration of a woman with dark curly hair and a white collared shirt. The text "Service Designer" is centered below the illustration.



Dev Team

A light blue vertical rectangular card featuring a cartoon illustration of a man with a beard and a black tank top. The text "Dev Team" is centered below the illustration.



Quality Assurance

A yellow vertical rectangular card featuring a cartoon illustration of a man with dark hair and a black jacket. The text "Quality Assurance" is centered below the illustration.

Delivery

# Frentes de apoio

Squads de produtos

Acampamento de dados de satisfação

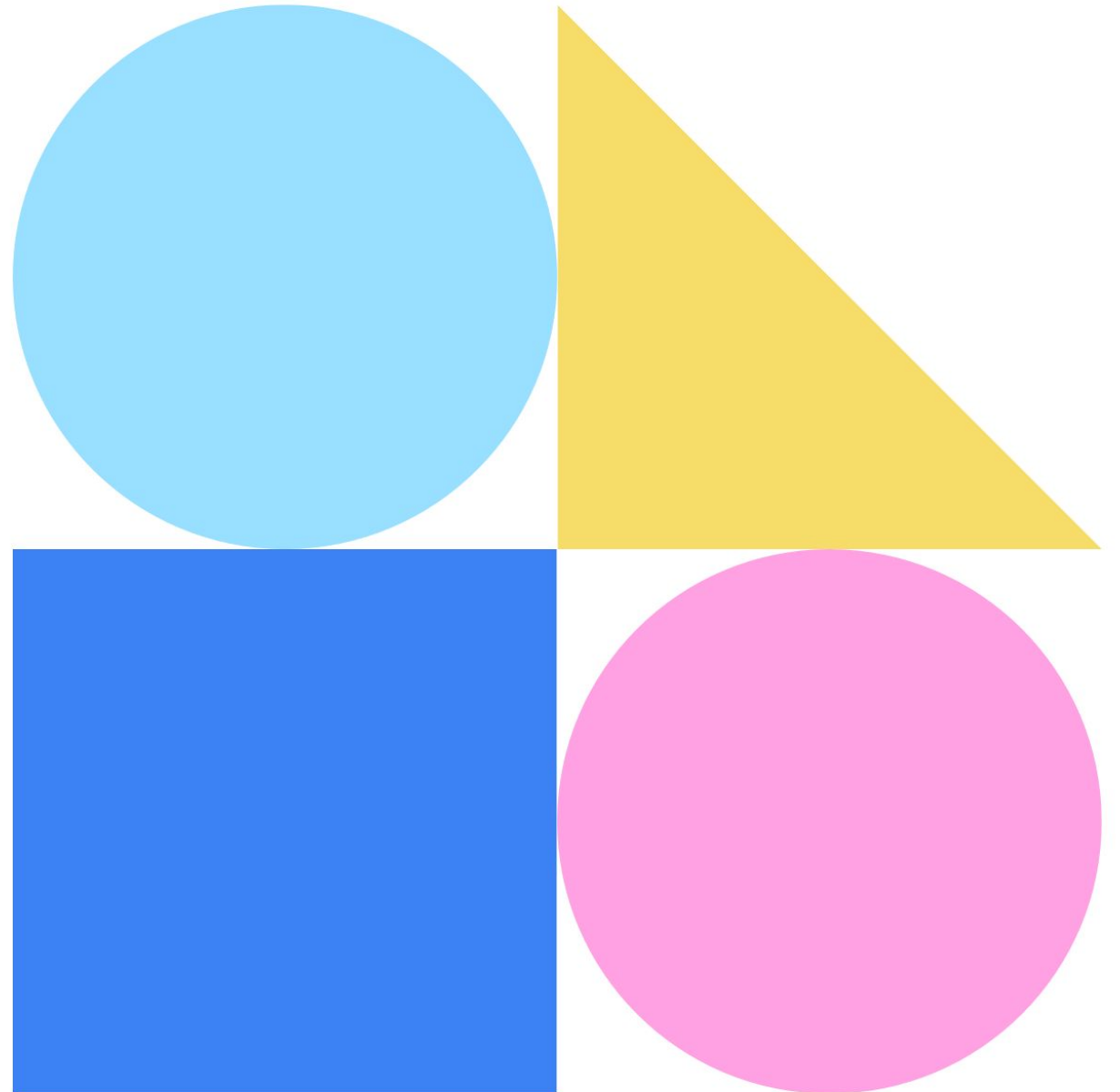
Mapeamento de Jornada

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