

Torre de vendas

# HEART-Métricas de Experiência

Jun/2022 – Service Design

GRUPO  
DPSP

# Introdução



Framework HEART  
(Sobre o processo)



Produtos  
App e E-comm

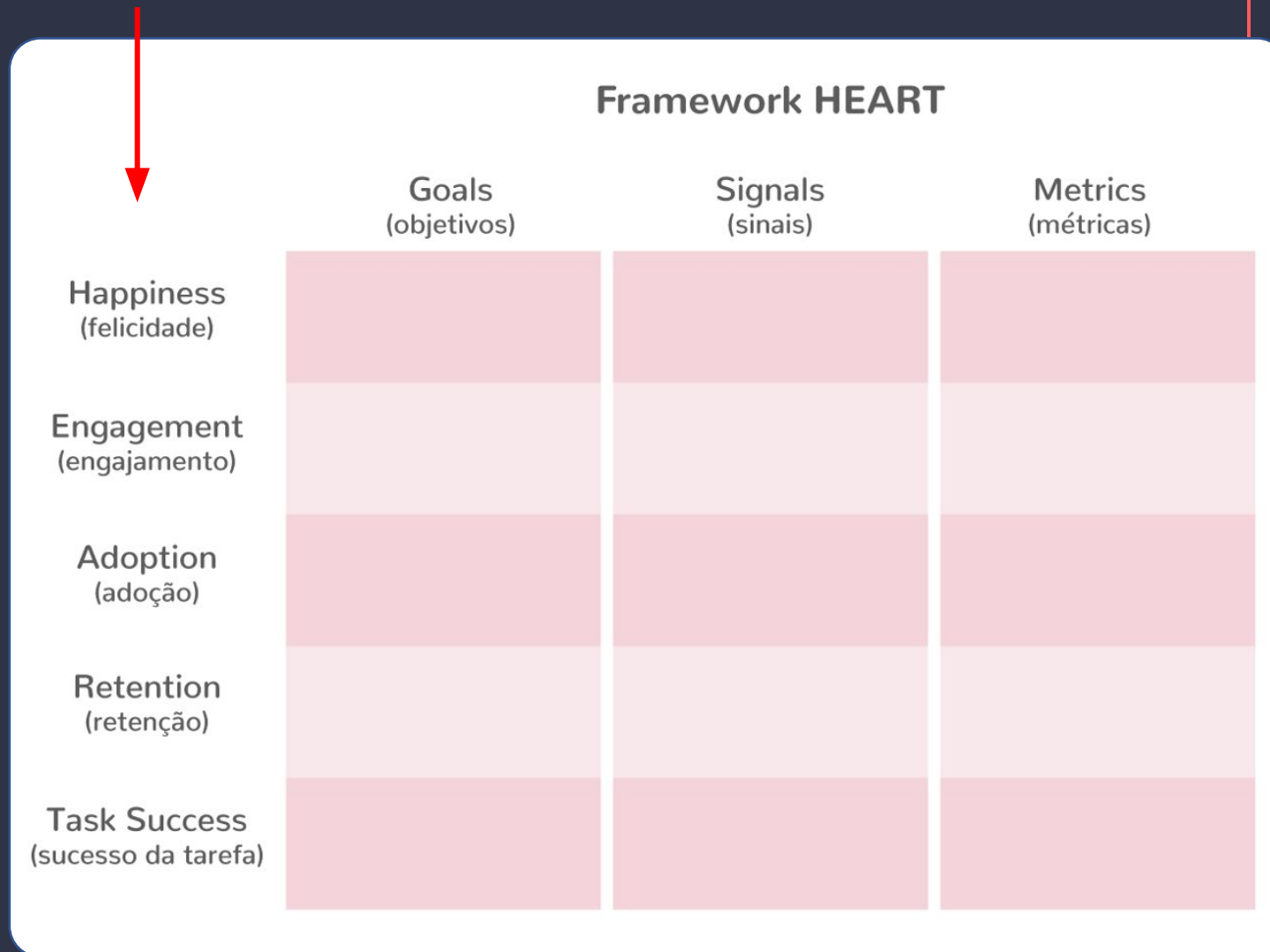


Visualização  
(inserir texto)

# O Framework H.E.A.R.T

HEART é framework, um acrônimo em inglês, formado pelas palavras **Happiness** (felicidade), **Engagement** (Engajamento), **Adoption** (Adoção), **Retention** (Retenção), e **Task Success** (Sucesso da tarefa). Ele é usado para medir a experiência do usuário em relação ao produto que ele está utilizando

HEART serve também para você lembrar em qual parte você deve focar ao elaborar métricas, levar em consideração o fator humano e lembrar quem está no **coração do seu negócio: seu cliente.**



# O Framework H.E.A.R.T

A categoria **Happiness** (Felicidade) envolve métricas que medem o grau de satisfação dos clientes com o produto, como o NPS (Net Promoter Score), que permite identificar os detratores e promotores do negócio.

O grupo de **Engagement** (Engajamento) tem o objetivo de analisar o grau de envolvimento ou engajamento do cliente com o produto, ou seja, como ele interage com a sua solução.

As métricas de **Adoption** (Adoção) revelam o número de novos usuários no seu produto ou quantos clientes utilizaram as novas funcionalidades da sua solução.

A categoria **Retention** (Retenção) é responsável por medir a recorrência no uso do seu produto. Em outras palavras, quantos usuários continuam usando a sua solução com alguma frequência e qual é essa periodicidade.

A categoria **Task Success** (Sucesso da Tarefa) tem o objetivo de avaliar a usabilidade da sua solução. Isso significa analisar o quão simples é para o seu usuário utilizar o produto e se a ferramenta atinge as expectativas que o cliente tinha ao adquirir a solução. Para isso, uma estratégia eficiente é colher o feedback dos usuários.

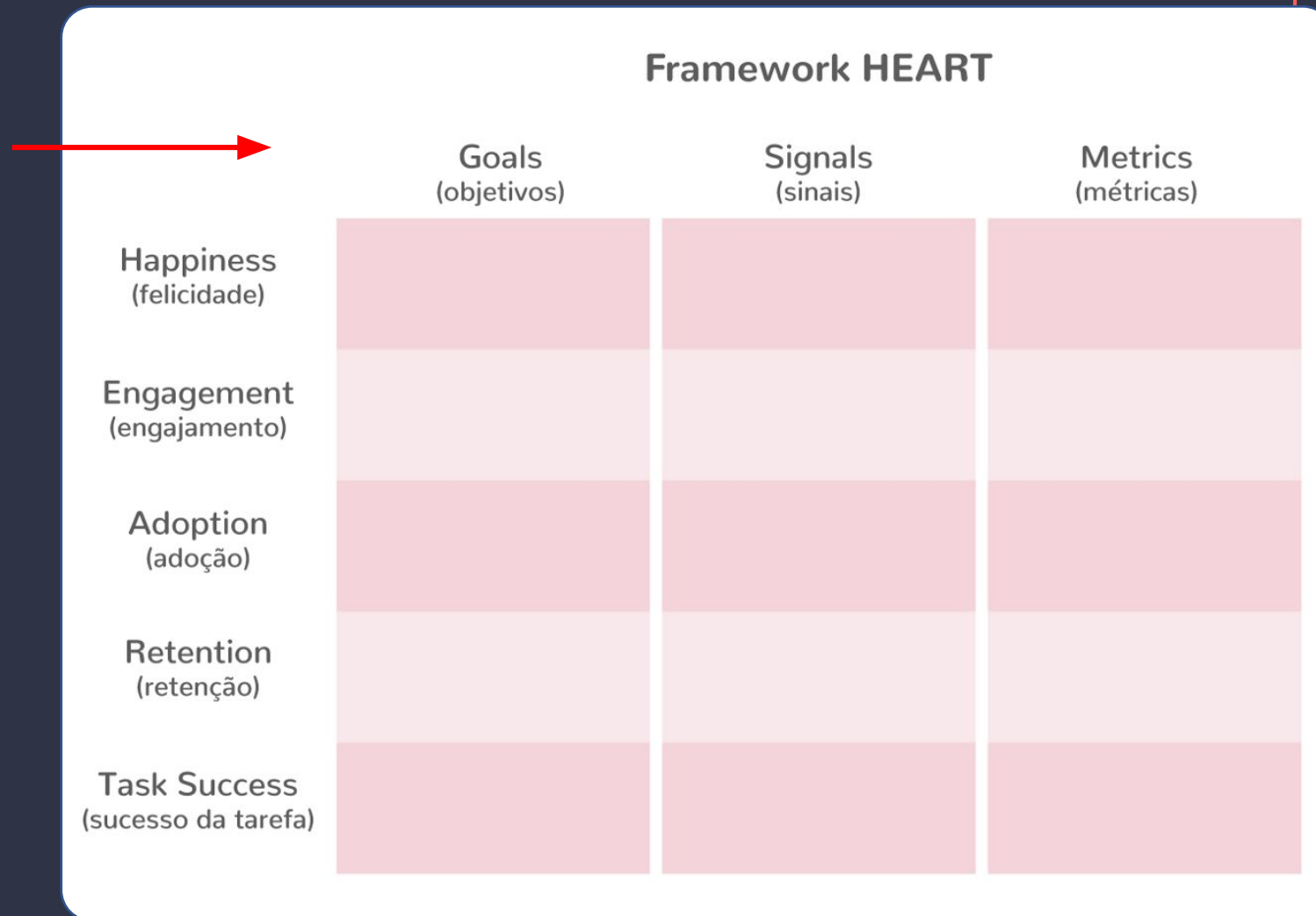
# O Framework H.E.A.R.T

As três colunas (**Goals**, **Signals** e **Metrics**) direciona uma estrutura aplicável no dia a dia do negócio.

**Goals** (Objetivos): Precisa trazer os objetivos principais para otimizar o seu produto e a experiência do seu usuário.

**Signals** (Sinais): Deve trazer os indícios de que as suas estratégias estão trazendo o retorno esperado. O foco é entender como você está evoluindo rumo aos seus objetivos.

**Metrics** (Métricas): Deve ser preenchida por último, já que você pode tomar melhores decisões sobre elas depois de definir seus objetivos e entender os sinais que indicam a necessidade de mudança.



## Framework HEART

	Goals (objetivos)	Signals (sinais)	Metrics (métricas)
Happiness (felicidade)	Notas das stories e NPS	Clientes com menos fricção e boa experiência de uso	Nota do NPS, Nota das Stores mensal e total
Engagement (engajamento)	Tempo de uso do produto	Aumento ou diminuição do tempo de tela	Tempo médio do engajamento
Adoption (adoção)	Saldo de usuários	Diminuir o churn e aumentar o saldo de usuários	Desinstalação, instalação e cadastro
Retention (retenção)	Aumentar MAU, DAU e WAU	Quantidade de vezes que a pessoa abre o aplicativo, por dia, semana ou mês	Análise Coorte
Task Success (sucesso da tarefa)	Fazer um pedido (conversão)	Pedidos por dia	Taxa de conversão, ticket médio, quantidade de pedidos

Torre de vendas

# Produtos Analisados:

App / Ecom / Toolkit / PDS

GRUPO  
DPSP

Torre de vendas

# Visão Geral

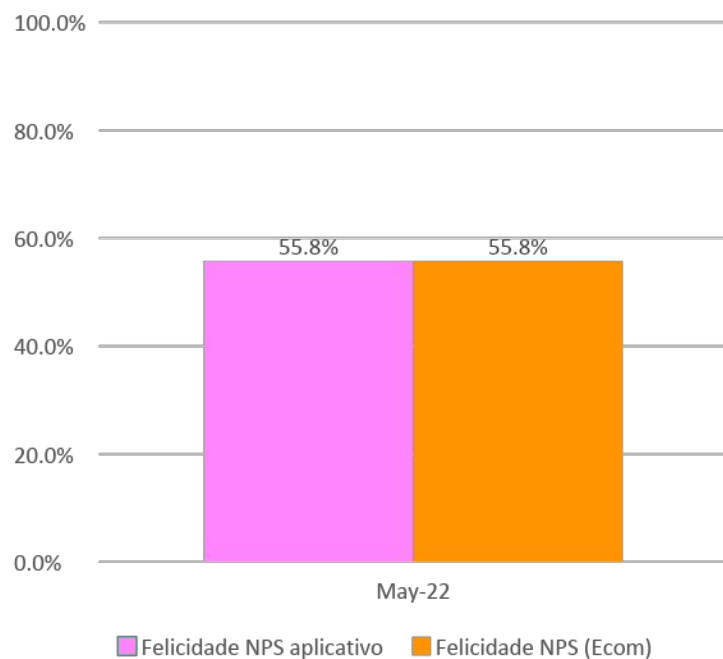
GRUPO  
DPSP



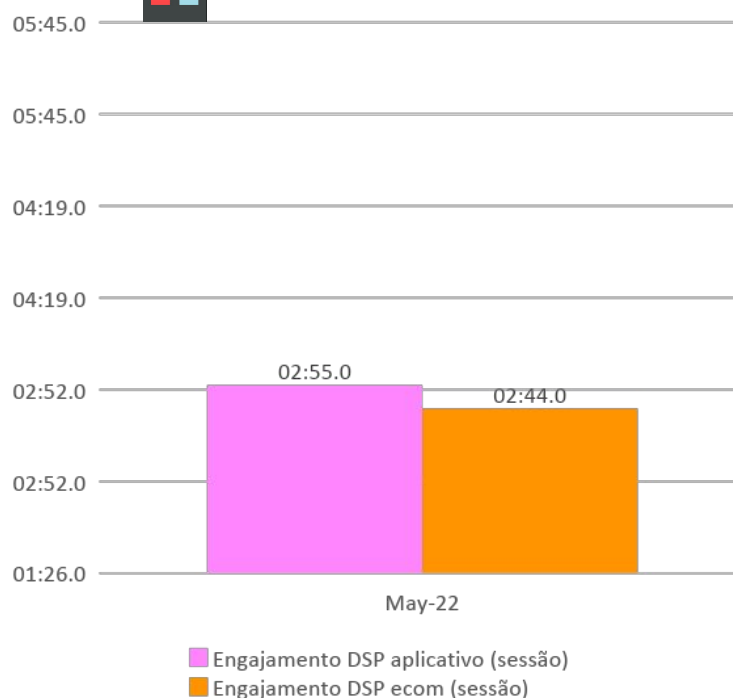
# App / Ecom

Torre de vendas

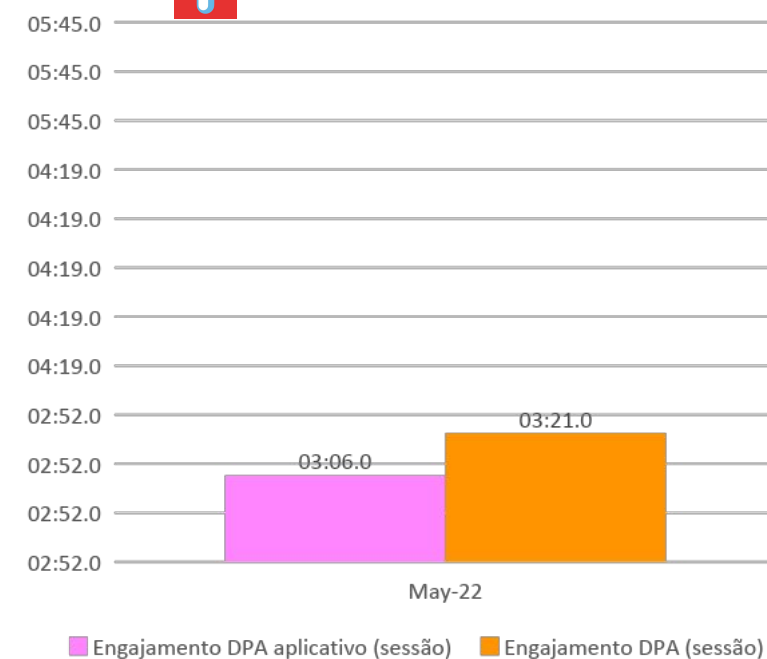
### Felicidade NPS (DPSP)



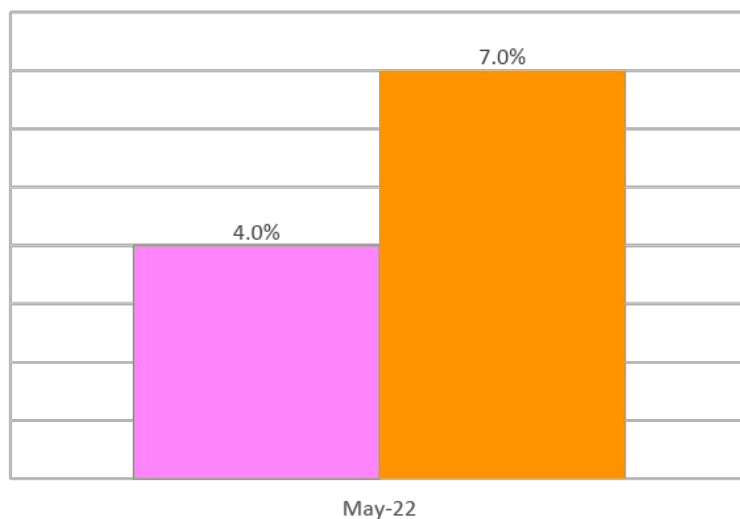
### Engajamento (DSP)



### Engajamento (DPA)

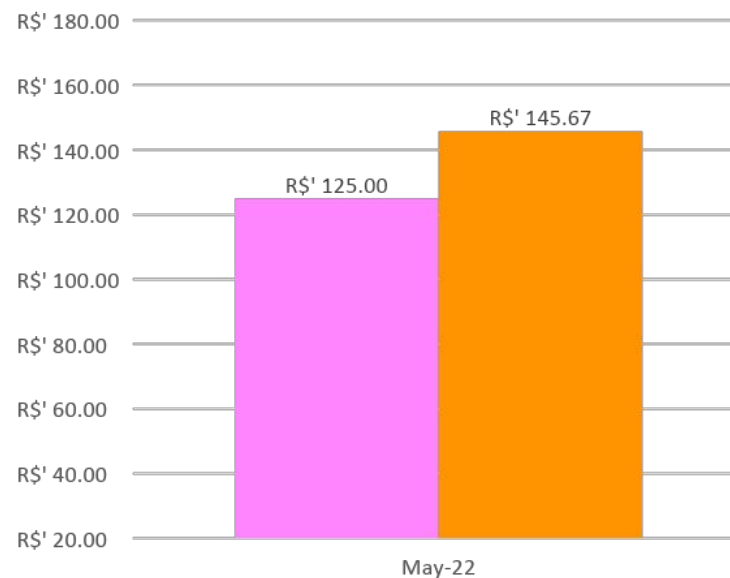


### Sucesso da tarefa DPSP (taxa de conversão)



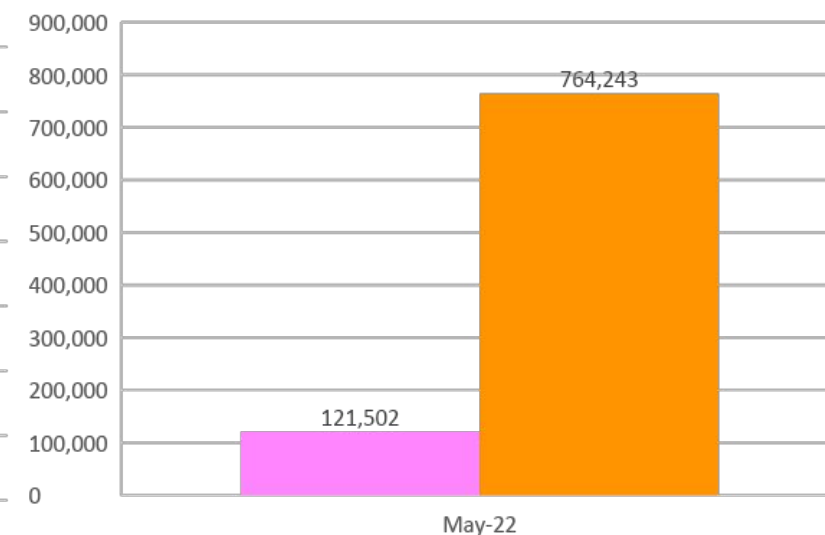
■ Sucesso da tarefa DPSP aplicativo (taxa de conversão)  
■ Sucesso da tarefa DPSP Ecom (taxa de conversão)

### Sucesso da tarefa DPSP (ticket médio)



■ Sucesso da tarefa DPSP aplicativo (ticket médio)  
■ Sucesso da tarefa DPSP Ecom (ticket médio)

### Sucesso da tarefa DPSP (quantidade de pedidos)



■ Sucesso da tarefa DPSP aplicativo (quantidade de pedidos)  
■ Sucesso da tarefa DPSP Ecom (quantidade de pedidos)

Torre de vendas

# App

## Detalhamento das métricas

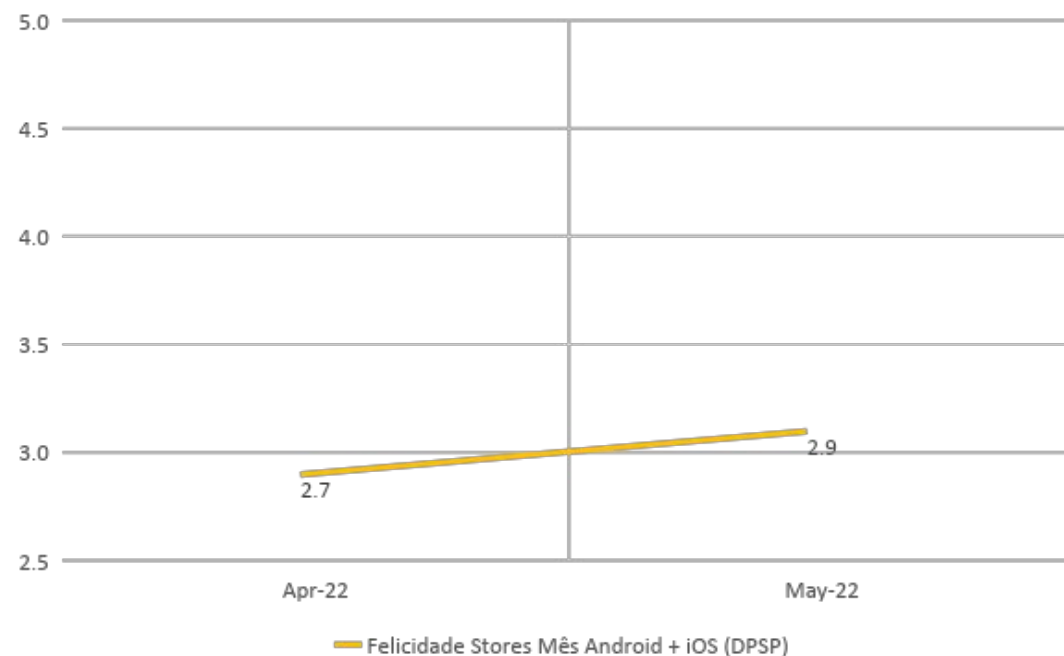
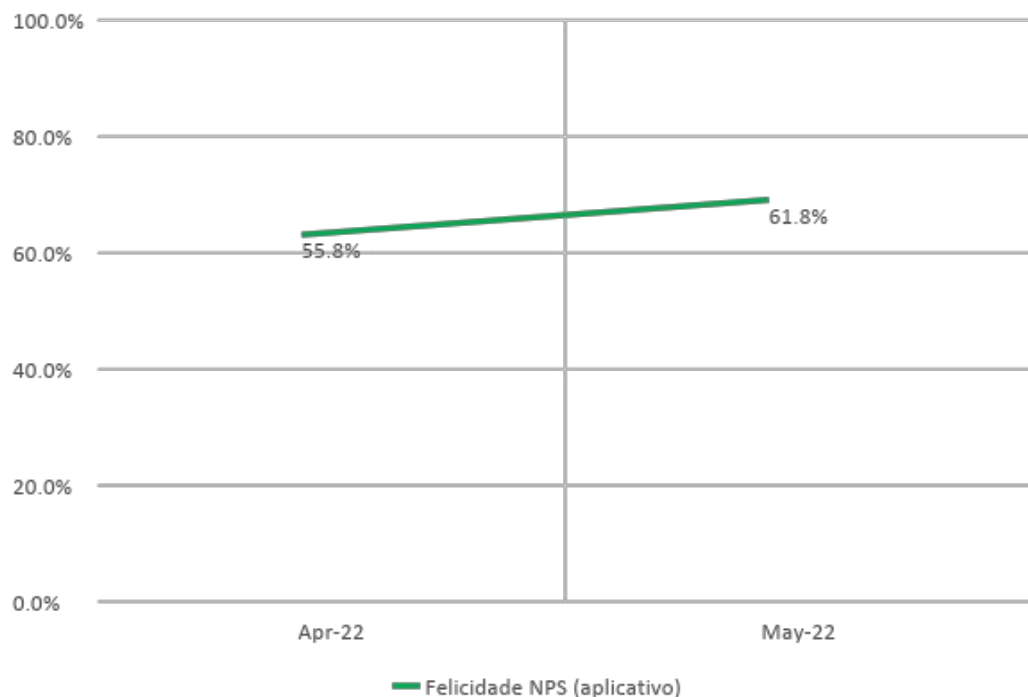
GRUPO  
DPSP

# App > Felicidade

Torre de vendas

A categoria **Happiness** (Felicidade) envolve métricas que medem o grau de satisfação dos clientes com o produto, como o NPS (Net Promoter Score), que permite identificar os detratores e promotores do negócio.

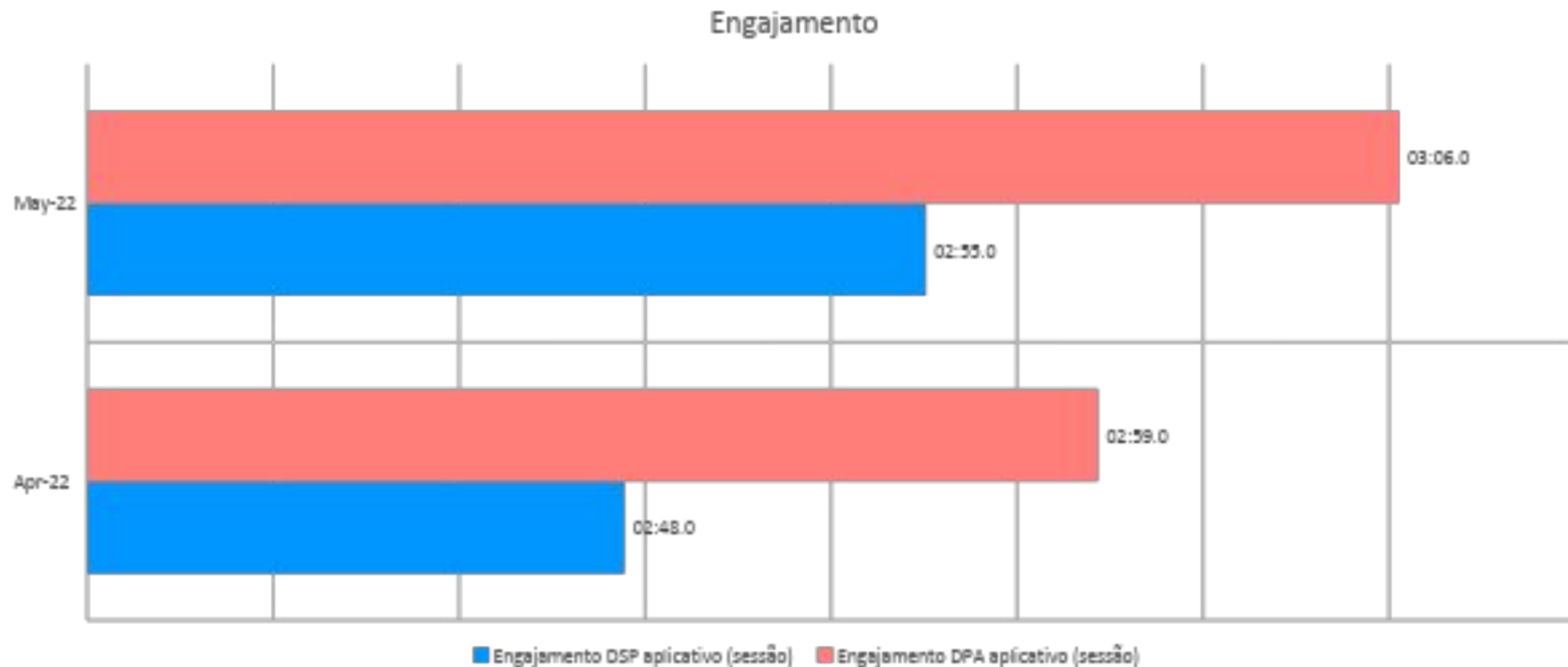
Felicidade NPS (DPSP)



# App > Engajamento

Torre de vendas

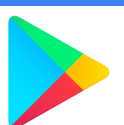
O grupo de **Engagement** (Engajamento) tem o objetivo de analisar o grau de envolvimento ou engajamento do cliente com o produto, ou seja, como ele interage com a sua solução.



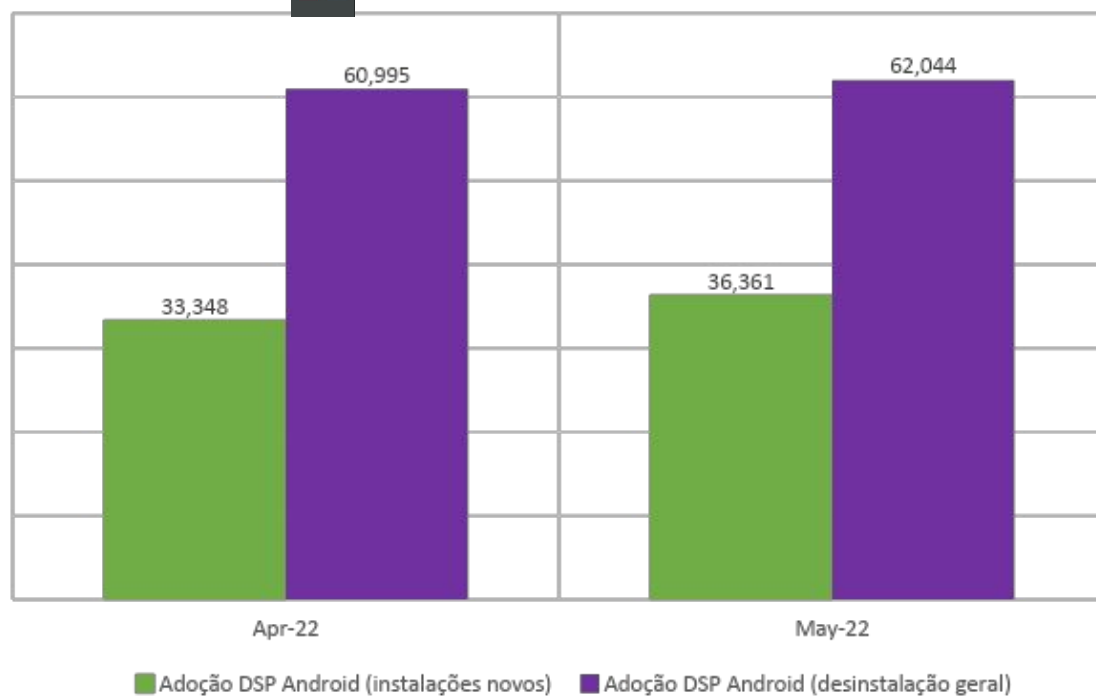
# App > Adoção (Android)

Torre de vendas

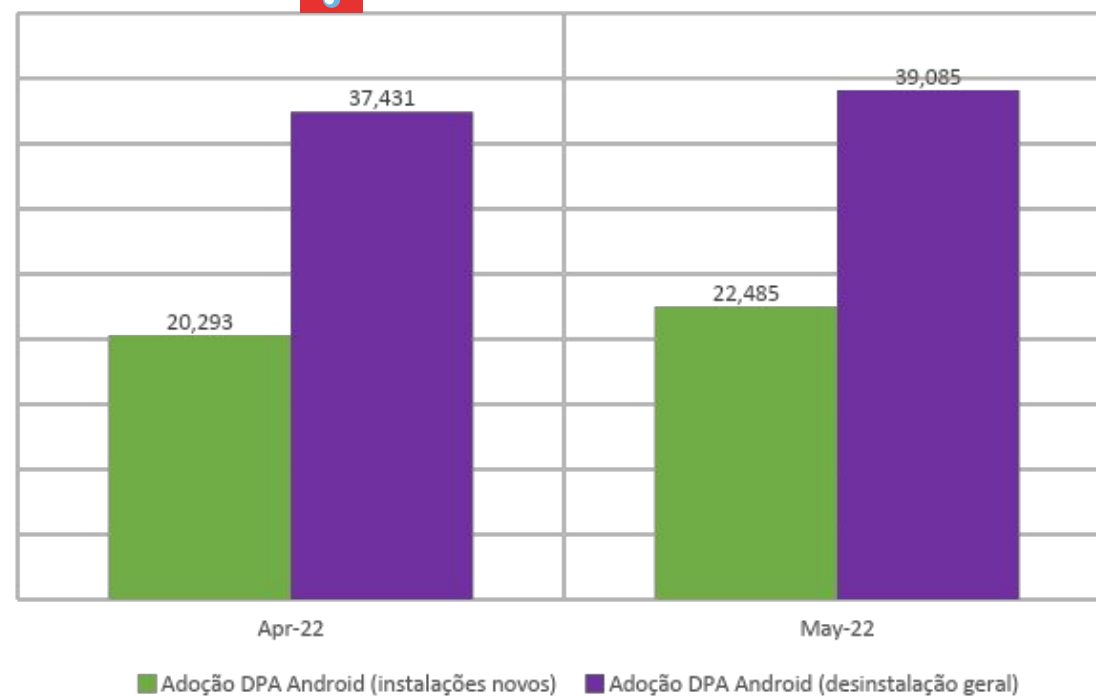
As métricas de **Adoption** (Adoção) revelam o número de novos usuários no seu produto ou quantos clientes utilizaram as novas funcionalidades da sua solução.



### Adoção DSP Android



### Adoção DPA Android



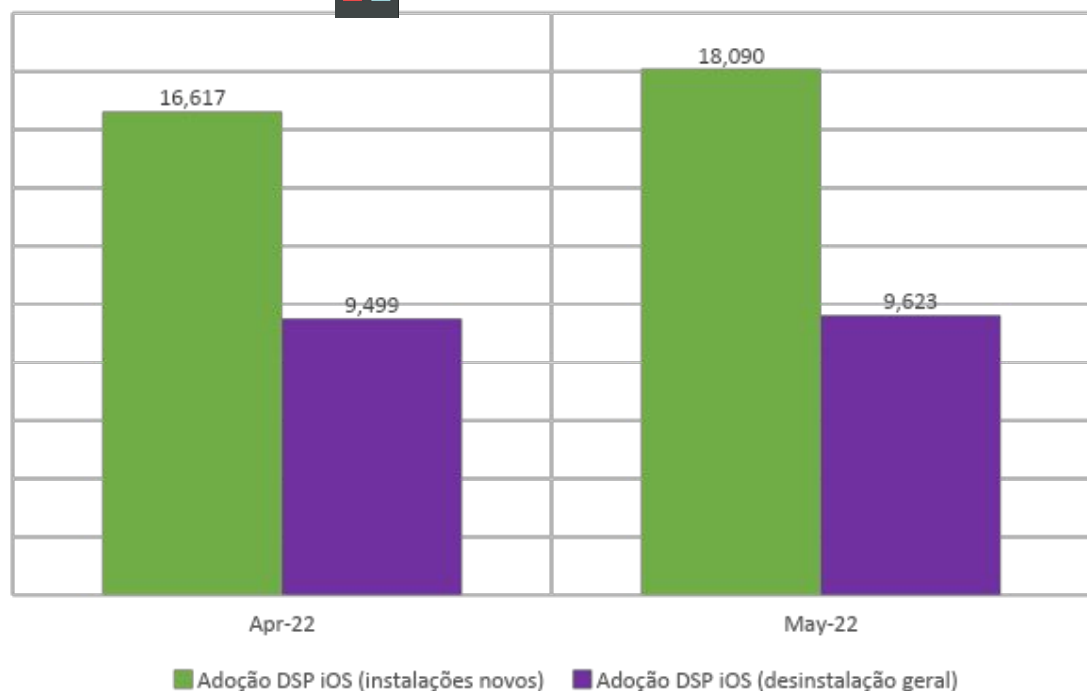
# App > Adoção (iOS)

Torre de vendas

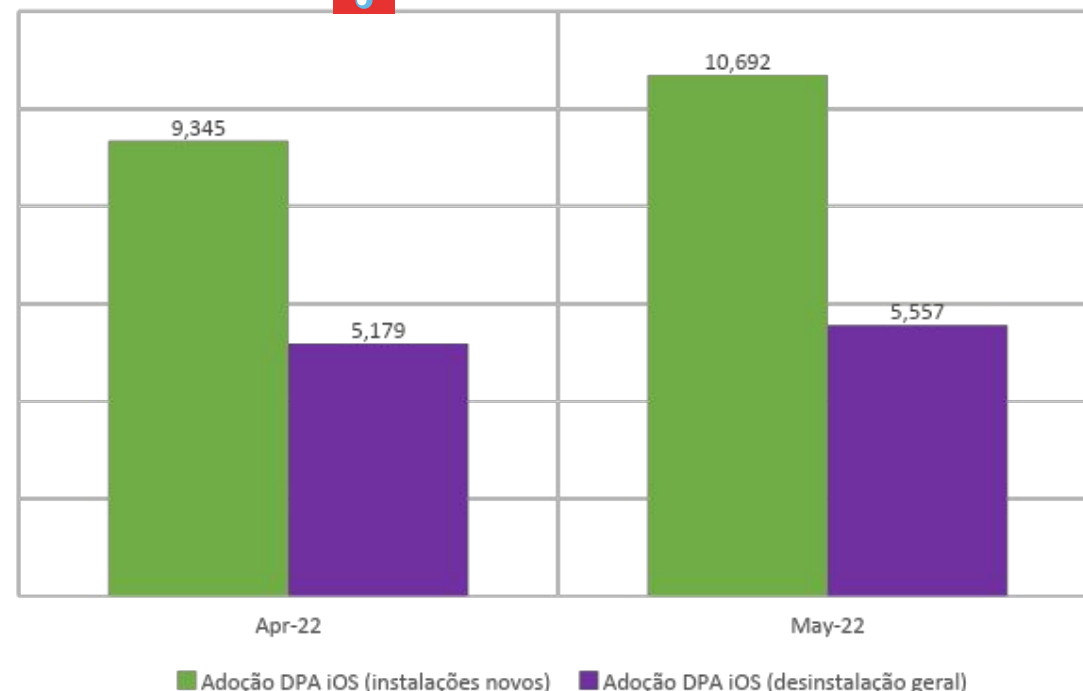
As métricas de **Adoption** (Adoção) revelam o número de novos usuários no seu produto ou quantos clientes utilizaram as novas funcionalidades da sua solução.



Adoção DSP iOS



Adoção DPA iOS

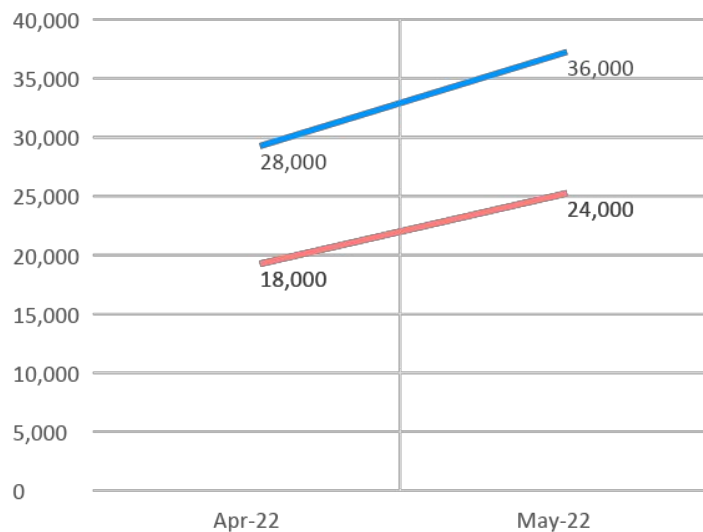


# App > Retenção

Torre de vendas

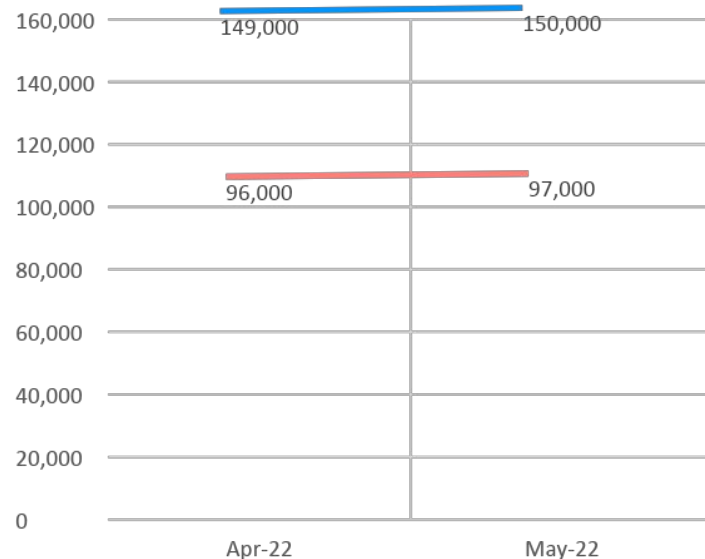
A categoria **Retention** (Retenção) é responsável por medir a recorrência no uso do seu produto. Em outras palavras, quantos usuários continuam usando a sua solução com alguma frequência e qual é essa periodicidade.

### Retenção (DAU)



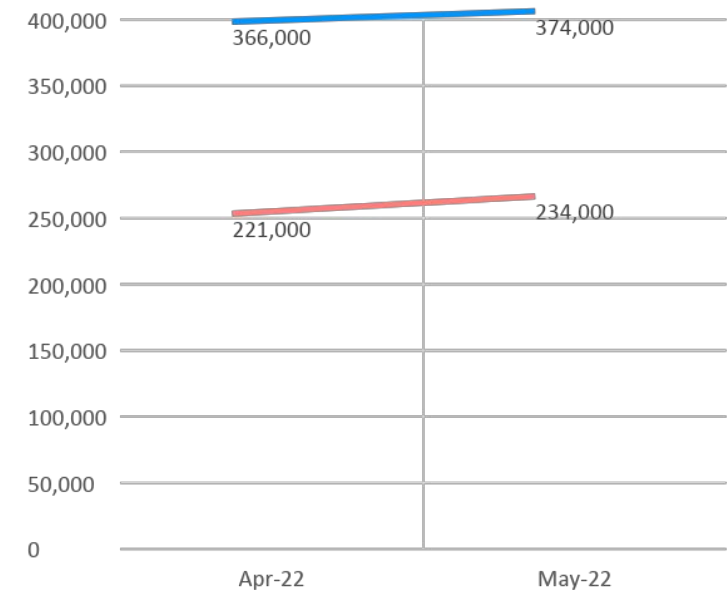
— Retenção DPA aplicativo (DAU)  
— Retenção DSP aplicativo (DAU)  
— Retenção DPA aplicativo (DAU)

### Retenção (WAU)



— Retenção DSP aplicativo (WAU)  
— Retenção DPA aplicativo (WAU)

### Retenção (MAU)



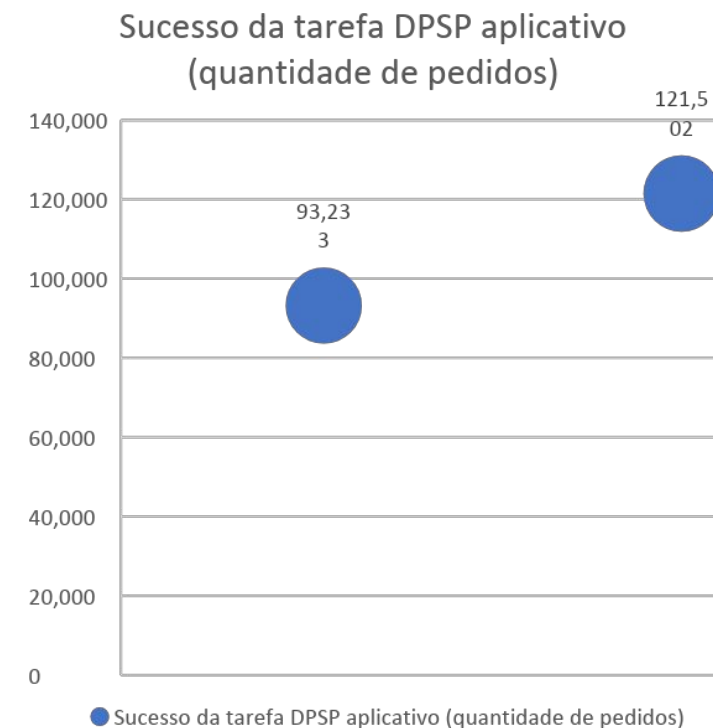
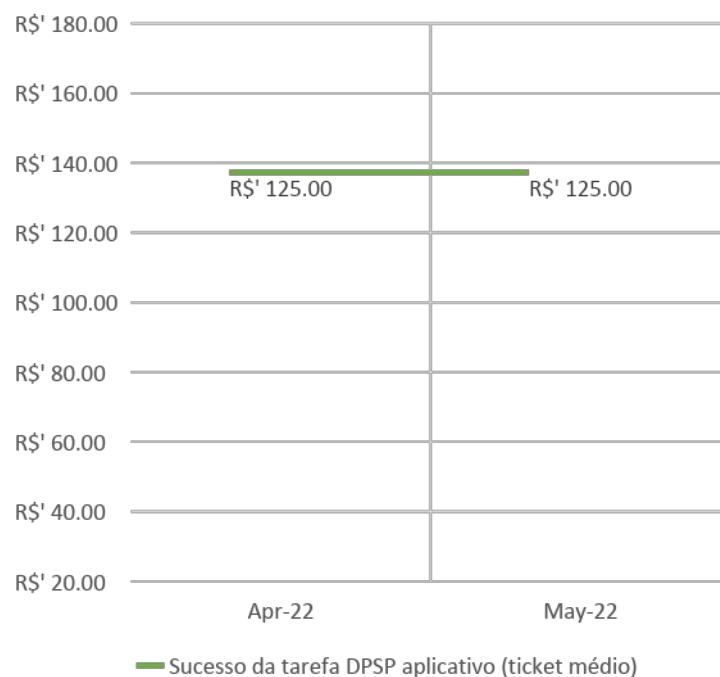
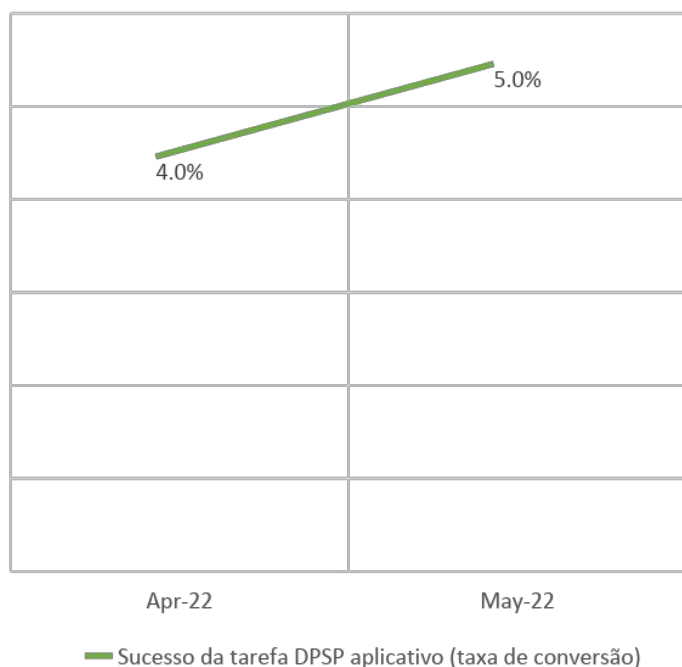
— Retenção DSP aplicativo (MAU) — Retenção DPA aplicativo (MAU)



# App > Sucesso da tarefa

Torre de vendas

A categoria **Task Success** (Sucesso da Tarefa) tem o objetivo de avaliar a usabilidade da sua solução. Isso significa analisar o quão simples é para o seu usuário utilizar o produto e se a ferramenta atinge as expectativas que o cliente tinha ao adquirir a solução. Para isso, uma estratégia eficiente é colher o feedback dos usuários.



# App > Considerações finais

Dores

A large, empty rounded rectangle with a white border, intended for listing 'Dores' (Pain Points).

Ações

A large, empty rounded rectangle with a white border, intended for listing 'Ações' (Actions).

Torre de vendas

No backlog

Em estudo

# App > Em construção...

Torre de vendas

## App nos últimos 6 meses

Previsão: setembro/22

## App no último ano

Previsão: abril/23

Torre de vendas

**Ecom**

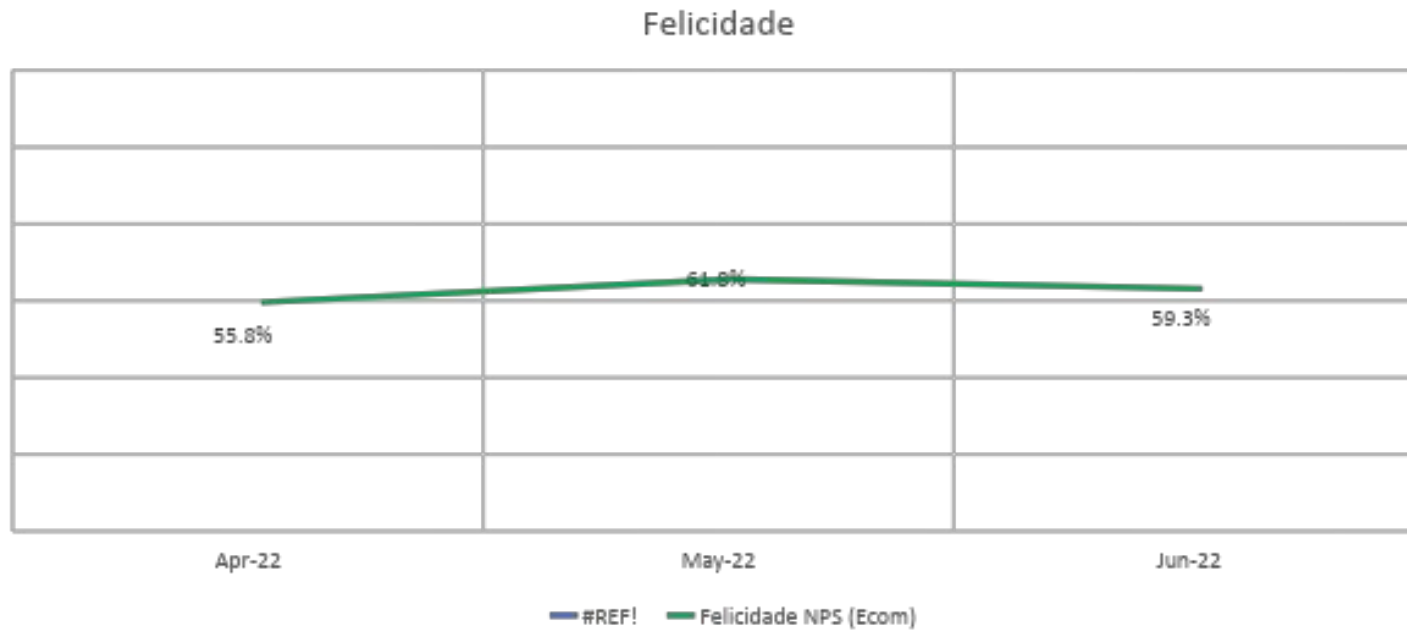
Detalhamento das métricas

GRUPO   
DPSP

# Ecom > Felicidade

Torre de vendas

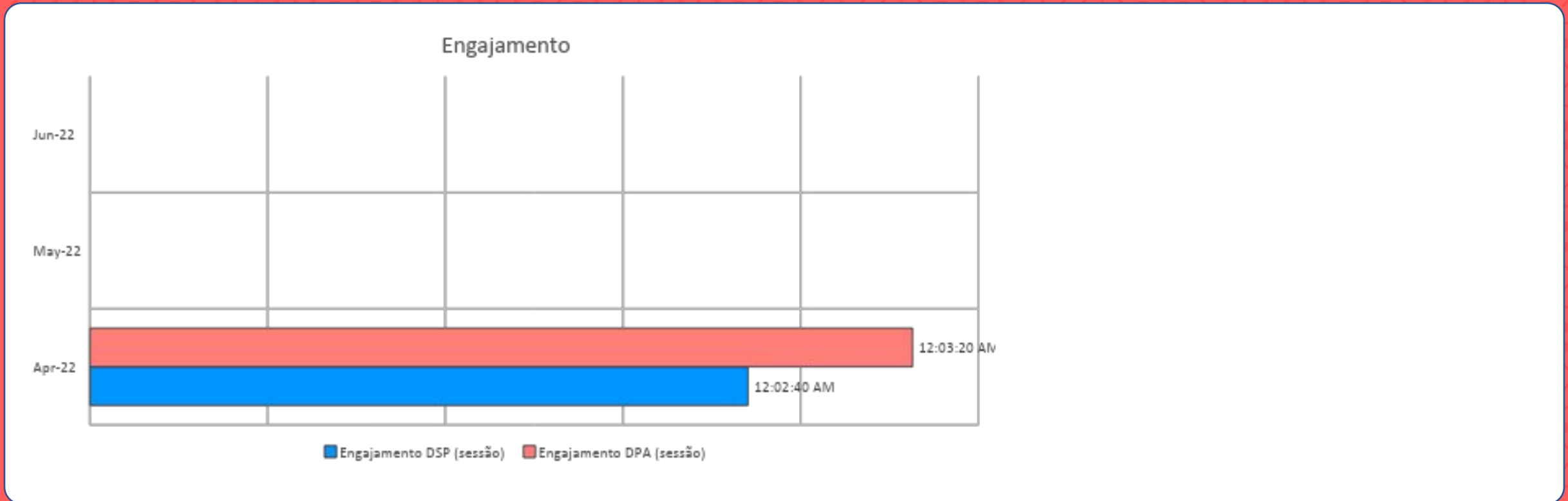
A categoria **Happiness** (Felicidade) envolve métricas que medem o grau de satisfação dos clientes com o produto, como o NPS (Net Promoter Score), que permite identificar os detratores e promotores do negócio.



# Ecom > Engajamento

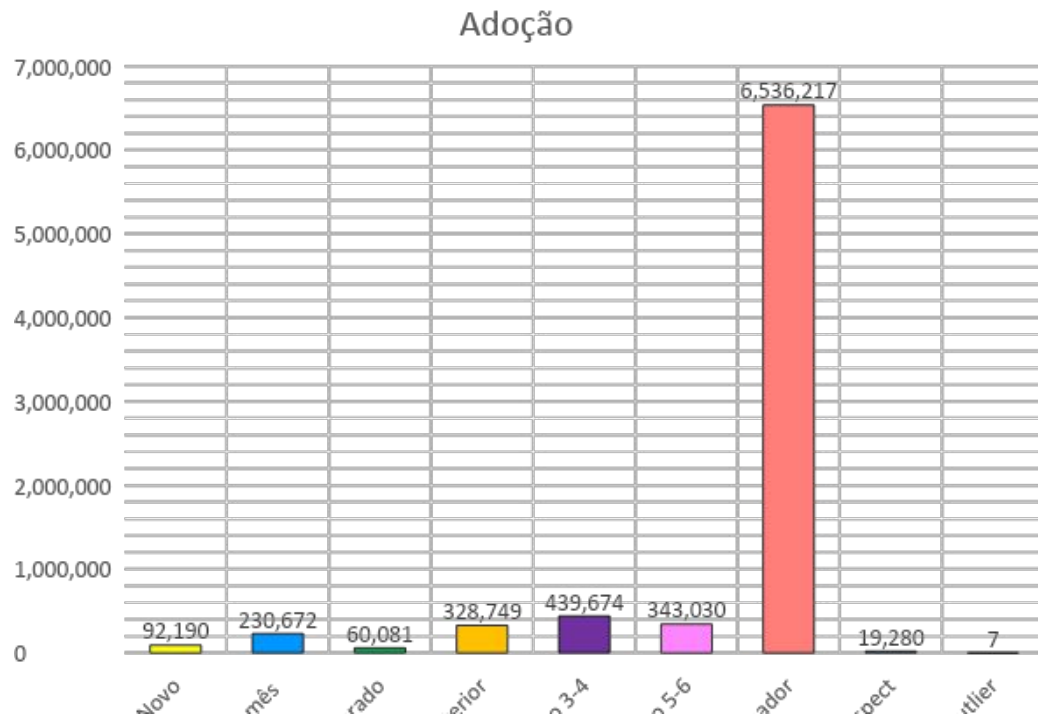
Torre de vendas

O grupo de **Engagement** (Engajamento) tem o objetivo de analisar o grau de envolvimento ou engajamento do cliente com o produto, ou seja, como ele interage com a sua solução.



# Ecom > Adoção

As métricas de **Adoption** (Adoção) revelam o número de novos usuários no seu produto ou quantos clientes utilizaram as novas funcionalidades da sua solução.

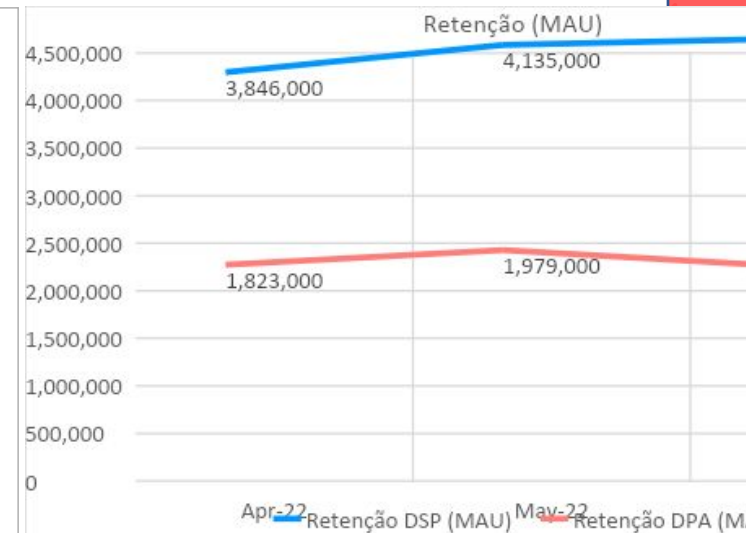
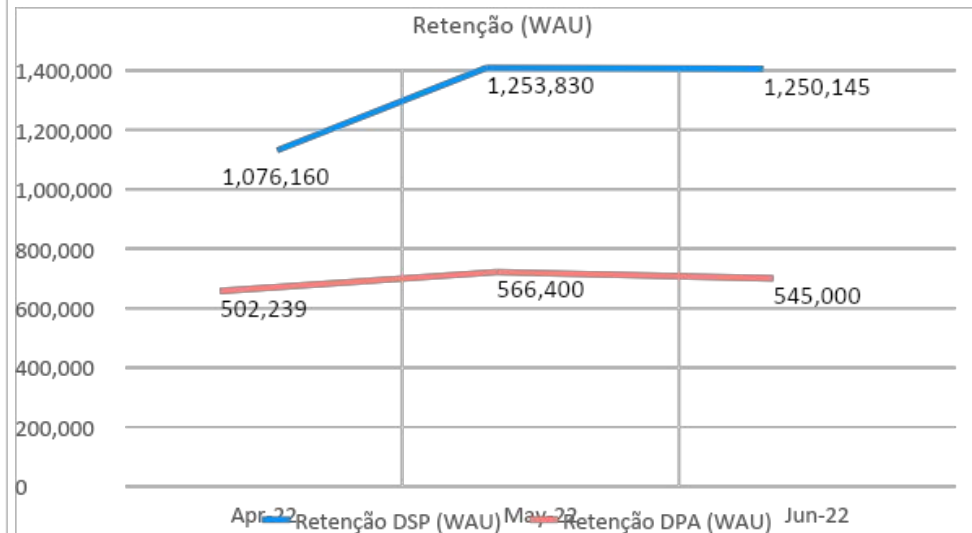
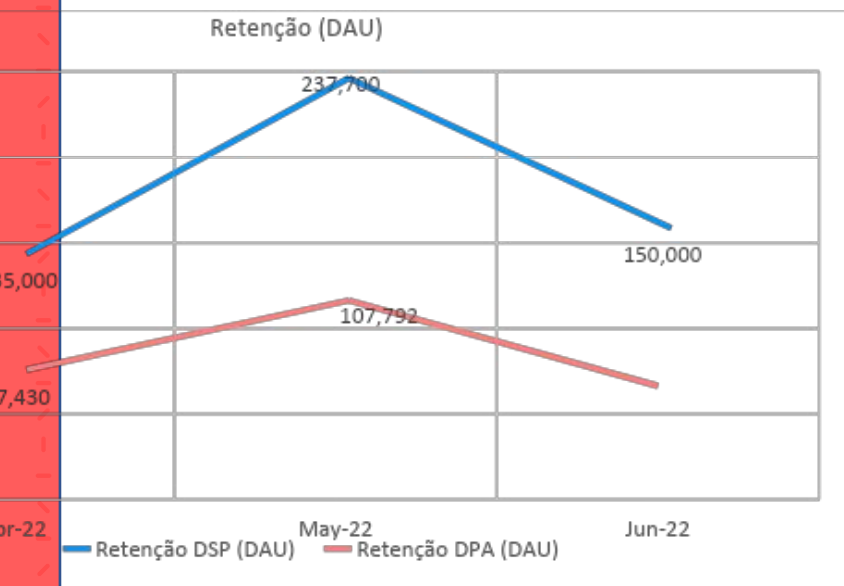


- Novo: Primeira compra do cliente é no mês analisado;
- Recuperado: Estava há 6 meses sem comprar e comprou no mês de análise;
- Ativo Mês: Comprou no mês analisado e estava a menos de 6 meses sem compra;
- Ativo Mês Anterior: última compra ocorreu no mês anterior ao da análise;
- Ativo 3-4: De 3 a 4 meses sem compra;
- Ativo 5-6: De 5 a 6 meses sem compra;
- Abandonador: Sem compra há pelo menos 7 meses;

# Ecom > Retenção

Torre de vendas

A categoria **Retention** (Retenção) é responsável por medir a recorrência no uso do seu produto. Em outras palavras, quantos usuários continuam usando a sua solução com alguma frequência e qual é essa periodicidade.

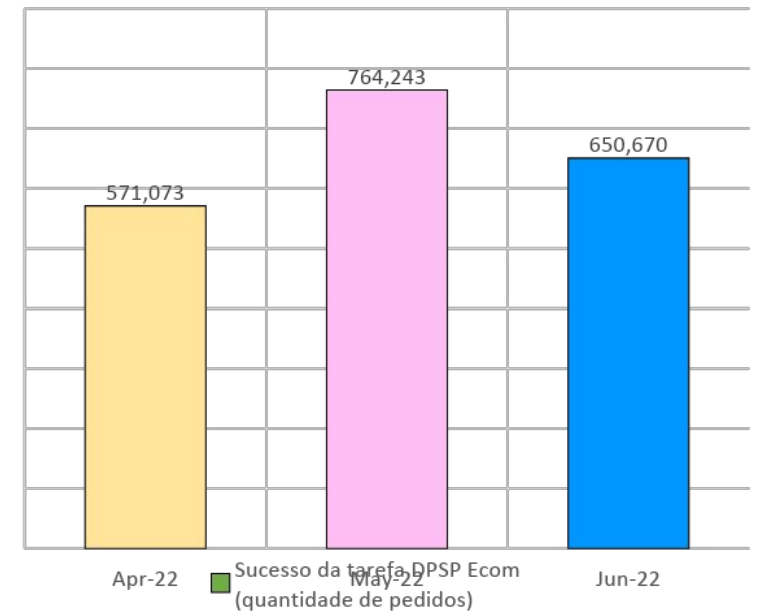
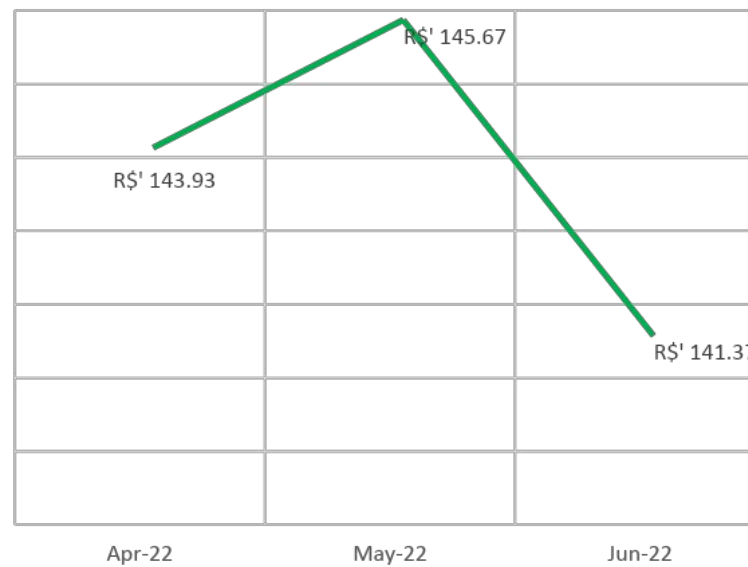
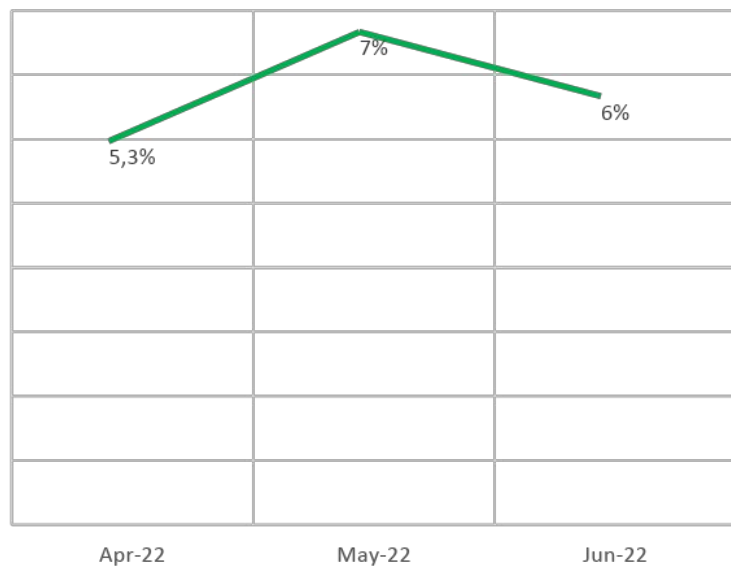




# Ecom > Sucesso da tarefa

Torre de vendas

A categoria **Task Success** (Sucesso da Tarefa) tem o objetivo de avaliar a usabilidade da sua solução. Isso significa analisar o quão simples é para o seu usuário utilizar o produto e se a ferramenta atinge as expectativas que o cliente tinha ao adquirir a solução. Para isso, uma estratégia eficiente é colher o feedback dos usuários.



GRUPO   
DPSP

# Ecom > Considerações finais

Torre de vendas

Dores

A large, empty rounded rectangular box with a white border, intended for listing 'Dores' (Pain Points).

Ações

A large, empty rounded rectangular box with a white border, intended for listing 'Ações' (Actions).

**Até o próximo report :)**

- / | / - / | / -

GRUPO   
DPSP