



# Experiência do usuário em foco

23º Dossiê Covid-19

Lab de Tendências - Casa Firjan

18/08/2020

O **Lab de Tendências da Casa Firjan** pensa cenários futuros de transformação que irão impactar as empresas e os profissionais.

Como forma de **pensarmos juntos sobre futuros possíveis** a partir das mudanças do cenário atual, estamos produzindo dossiês com conteúdos pertinentes a esse contexto.

O objetivo do material é **compartilhar boas práticas e oportunidades de ação** em prol da manutenção do ecossistema empresarial e sua relação positiva com a sociedade.

## Experiência do usuário em foco



A partir das discussões sobre experiência do usuário (UX) fomentadas pelo Aquário Casa Firjan - série de palestras e debates semanais - ocorrido no dia 18/08/2020, vamos analisar o papel estratégico da entrega de valor em todos os pontos de contato dos clientes com a empresa.



# Experiência do usuário em foco

## Contexto



### Panorama atual

Devido ao aumento da presença digital das empresas, a relação com seus clientes e consumidores ganha mais pontos de atenção. [A popularização das lojas virtuais](#) e outros serviços online, faz com que o foco na experiência do usuário adquira maior destaque na construção de uma estratégia de negócio bem-sucedida. A Experiência do Usuário (em inglês, User Experience – UX) simplifica a jornada do cliente e otimiza sua interação com um determinado produto, sistema ou serviço. Esse processo envolve todos os pontos de contato do cliente com a marca, desde a comunicação até o produto final.



### Benefícios para as empresas

Oferecer uma boa experiência no contato com seu público é um fator que impacta na longevidade dos negócios. Segundo [pesquisa da empresa PwC](#), no contexto da América Latina, 49% dos clientes informaram que abandonariam uma marca após uma experiência ruim. A velocidade, a conveniência e o oferecimento de serviços amigáveis são listados como elementos importantes para uma experiência positiva do cliente. Apesar dos fatores gerais, cada empresa precisa compreender as particularidades de seu público, mapeando seu ecossistema de negócios para trabalhar a experiência do usuário em rede.



# Experiência do usuário em foco

Pontos de atenção para o tomada de decisão das empresas

**1**

Objetivo  
de negócio

Compreensão clara da proposta de valor da empresa para que as inovações estejam alinhadas a ela.

**2**

Necessidade  
do usuário

Análise das interações do usuário com o produto ou serviço da empresa para oferecer uma experiência personalizada.

**3**

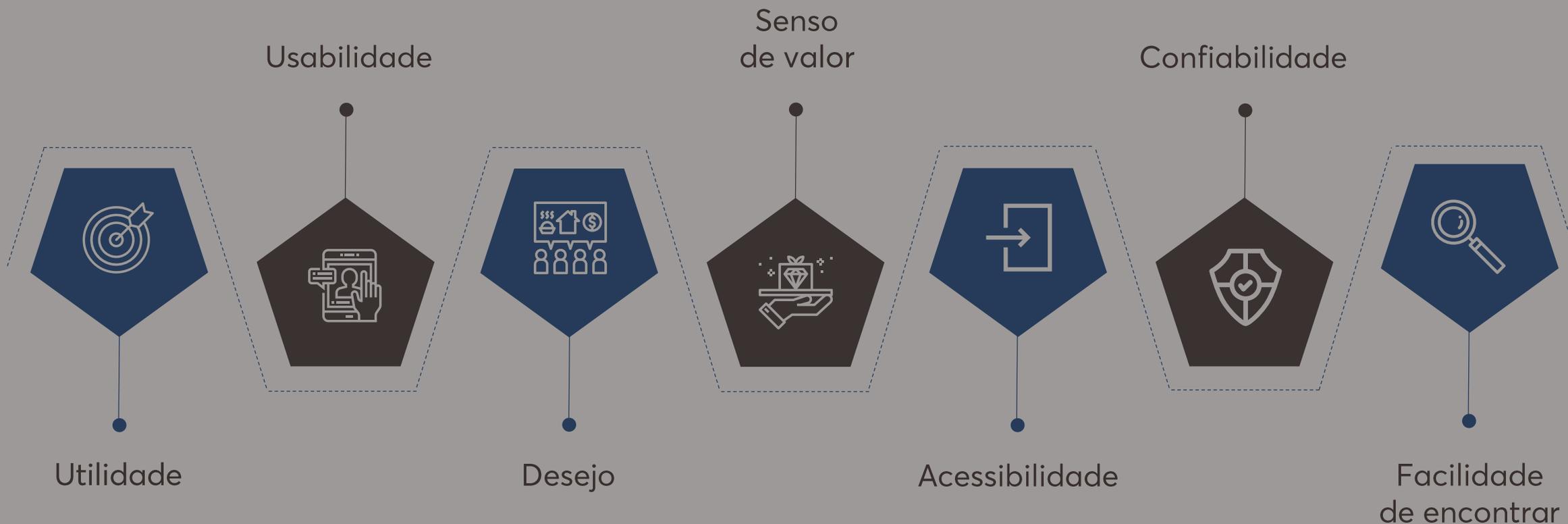
Viabilidade  
técnica

Avaliação das possibilidades da empresa de realizar os investimentos necessários para o projeto.



# Experiência do usuário em foco

Pilares para oferecer uma boa experiência do usuário



Fonte: [Colmeia da Experiência do Usuário - Peter Morville](#)



# Experiência do usuário em foco

Pontos iniciais para aprimorar a experiência oferecida pela empresa

- 1 Engajar todos os funcionários no propósito da entrega de valor ao usuário;
- 2 Mapear a jornada do usuário de ponta a ponta, indo além dos momentos de contato direto com a empresa;
- 3 Criar maneiras de estar próximo do usuário do produto ou serviço para entender suas reais necessidades;
- 4 Desenvolver técnicas variadas de pesquisa para reduzir ao máximo a captura de informações enviesadas;
- 5 Realizar estudos que unam dados quantitativos a investigações qualitativas;
- 6 Identificar lacunas e oportunidades de melhoria no produto ou serviço da empresa;
- 7 Analisar o ecossistema de negócios da empresa para trabalhar a experiência do usuário em rede.



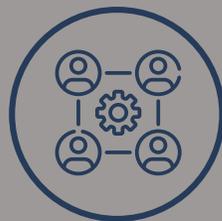
# Experiência do usuário em foco

Boas práticas para implementar nas empresas



## Repensar

constantemente as formas de entregar valor aos clientes em todos os pontos de contato



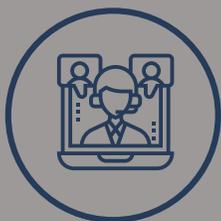
## Agregar

a perspectiva de pessoas de diferentes equipes para contribuir com a experiência do usuário



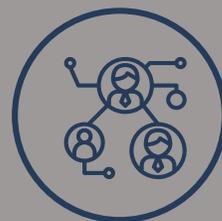
## Diversificar

as formas de coletar informações sobre a experiência: perguntar, observar e experimentar



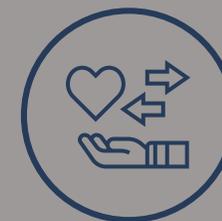
## Usar

canais de atendimento ao cliente como recurso para a pesquisa com o usuário



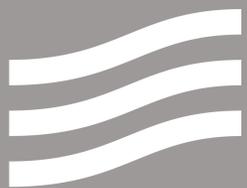
## Investir

em uma experiência positiva para os stakeholders da empresa



## Desenvolver

empatia com o usuário em todas as frentes de interação



# Experiência do usuário em foco

Questionamentos para as empresas

**A empresa conhece a fundo seu cliente, entendendo suas necessidades e seus desejos?**

A compreensão do contexto dos clientes permite que a empresa identifique de que forma pode entregar produtos e serviços relevantes a eles.

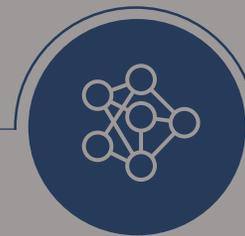


Por meio desse mapeamento é possível ter clareza dos obstáculos e pontos de frustração na interação com o cliente que precisam ser aprimorados.

**A empresa possui toda a jornada de seu cliente mapeada?**

**A empresa consegue entregar valor para todos os seus stakeholders?**

Para criar valor a longo prazo, a empresa precisa levar em conta não só as necessidades de seus clientes, mas também de seus fornecedores e funcionários.





# Experiência do usuário em foco

## Desafios

### Disseminação da cultura



Identificar as etapas principais na jornada do cliente pode tornar todos na organização cientes de sua contribuição para o relacionamento com o cliente, mesmo que não possuam uma interação direta. Essa é uma parte central para construir uma cultura empresarial focada na experiência do usuário.

### Investigação constante



Desenvolver uma abertura para experimentação e adaptabilidade na empresa, entendendo a importância de disponibilizar o tempo necessário para a pesquisa de experiência do usuário no início de cada novo projeto, percebendo que isso reduz a possibilidade de equívocos nas etapas seguintes.

### Atenção ao serviço



Compreender a importância de ter um foco que vai além do desempenho do produto, avaliando todos os pontos de contato do usuário com a empresa e como eles podem ser otimizados. Essa reflexão leva em conta desde filas nas lojas até o tempo de atualização do site.



# Experiência do usuário em foco

## Oportunidades



### *Diferencial competitivo*

A empresa que investe em potencializar a experiência do usuário conquista um diferencial na mente do consumidor, mostrando que está comprometida em oferecer um serviço ou produto que esteja adequado a suas necessidades.



### *Potencial de inovação*

Empresas com uma cultura que enfatiza a pesquisa, a análise e a experimentação constantes abrem espaço para diversas possibilidades de inovar e potencializar seu negócio, ao entender que o cenário atual do mercado está em constante transformação e é necessário revisões na forma de atuar.



# Experiência do usuário em foco

## Referência

*YouTube – Canal Firjan*

[COVID-19: UX em foco! Como criar a melhor experiência possível para o seu cliente](#)

*Participantes do debate*

[Karina Tronkos | UX Designer na Globo.com e Criadora de Conteúdo no @nina\\_talks](#)

[Richard Jesus | Lead Designer de UX na Volkswagen do Brasil e Mentor Google para Startups Accelerator](#)

[Luiz Aloysio Rangel | Diretor de Design e Customer Experience na Coteminas](#)

Mediação: [Biatriz Hollanda Barbosa | Especialista de Conteúdo Integrado na Casa Firjan](#)



# Experiência do usuário em foco

Quer saber mais?

## *Referências citadas no debate:*

[Blog Adobe Brasil.](#)

[Building business value with employee experience: creating a great employee experience is critical to enable work that creates value in the digital era. MIT, 2017.](#)

CAGAN, Marty. Inspired: how to create tech products customers love. John Wiley & Sons, 2018.

[Gab Insights. Instagram perfil.](#)

GALLO, Carmine. A experiência Apple: segredos para formar clientes incrivelmente fiéis. Leya, 2013.

[Interaction Design Foundation.](#)

KAHNEMAN, Daniel. Rápido e devagar. Objetiva, 2012.

KRUG, Steve. Não me Faça Pensar. Alta Books, 2014.

[Nielsen Norman Group: world Leaders in Research-Based User Experience.](#)

[Nina Talks. Instagram perfil.](#)

NORMAN, Donald A. Design emocional. Rocco, 2008.

NUNNALLY, Brad; FARKAS, David. UX Research: practical techniques for designing better products. O'Reilly, 2016.

[Report State of the American Workplace: employee Engagement Insights for U.S. Business Leaders. Gallup, 2014.](#)

[Richard. Instagram perfil.](#)

STINKDORN, Marc; et al. This is Service Design Doing: applying service design thinking in the real world. O'Reilly, 2018.

TEIXEIRA, Fabrício. Introdução e Boas Práticas em UX Design. Casa do Código: 2014.

[UX collective BR. Medium.](#)

[UX research com sotaque brasileiro. Pré-venda.](#)

**Firjan** IEL

