

Transmissão de arquivos - Itaú pessoa jurídica



Modernização de jornada

Objetivo

Reformular e modernizar a jornada de Transmissão de Arquivos levando em conta os padrões estabelecidos de outras jornadas do banco. Essa reformulação levou em conta as dores atuais do clientes finais.

Problemas

Usabilidade, naveabilidade não seguem os padrões modernos do banco, trazendo jornadas confusas e não intuitivas. Além disso o produto tem uma terminologia muito confusa, com uma linguagem bem técnica. Tudo isso impactava negativamente a percepção do cliente.

Soluções

O projeto no momento foi despriorizado, mas etapas seriam: realizar um teste do novo fluxo com os usuários para coletar suas percepções sobre a nova experiência, especialmente avaliando se atendiam às necessidades dos clientes, considerando as dores previamente identificadas.

Em que atuei

- Mapeamento de toda a jornada existente - "as is"
- Benchmark
- Matriz CSD
- Mapeamento de jornada baseada em cada casos de uso
- Mapeamento de dores através de escuta de central de atendimento
- Jornada do usuário
- Protótipo (com etapa de design critique)
- Relatório baseado no processo e nos próximos passos

Processo

Benchmark | Escuta de dores através da central telefônica

O benchmark foi realizado com concorrentes direto e com players que tinham uma boa jornada de envio de arquivos.

Consideramos pesquisas internas anteriores, feedbacks da equipe interna do produto, e a central telefônica de cliente.

Analisamos os players: Agendor, Mailchimp, Shopify e Bradesco.

Principais dores dos clientes:

Sem visibilidade de todos os erros da remessa, precisa ligar na central pra descobrir;

Necessidade de ligar na central pra cadastrar o e-mail para receber o status da remessa que enviou;

Necessidade de refazer o fluxo todo novamente depois de ter já ter feito o envio de teste para um envio oficial;

Problemas de entendimento nos modelos de arquivo

Jornada do usuário | Mapa de jornada baseado nos casos de uso

A jornada do usuário foi baseada na experiência atual(as is), não na "to be" mas com ela foi possível mapear gaps para a jornada "to be"

O mapa de jornada, foi dividido em 3 grandes etapas, o pré envio de arquivos, o envio e o pós envio. Dentro de cada um delas, tem um objetivo, as tarefas e os casos de uso.

Prototipação

A prototipação foi realizada e validada com o time durante as sprints. Além disso, foi conduzido um design critique em colaboração com a equipe de design do banco, visando aprimorar ainda mais o desenho da experiência.