

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.

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.

Problemas

Usabilidade, navegabilidade 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.

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 telefonica 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.