

Melhore a Experiência do Cliente no seu Site ou Aplicativo

FICHA 24002-2 - EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM AMBIENTES DIGITAIS

Descrição

ETAPA 01 | AVALIAÇÃO INICIAL PARA DEFINIÇÃO DO ESCOPO

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para definir as técnicas recomendadas (ex.: análise de documentação, requisitos e visão do produto; navegação em players similares/concorrentes; entrevistas com empreendedores; Testes A/B, Expert Review; Entrevistas, Focus Group, Card Sorting; Definição de Personas).

ENTREGA ETAPA 01:

Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | DESIGN DE INTERFACE DO AMBIENTE DIGITAL - EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Realizar consultoria para desenvolvimento da interface de plataforma digital, portais web, hotspots ou ambiente on-line para interação com clientes observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Prototipação Ágil o Definição da técnica/nível de fidelidade (Sketches, Mockups, Wireframes estáticos ou Protótipos Navegáveis) o Estratégia de interface o Design de interface o Avaliação de Interface (testes de usabilidade)
- Programação Visual o Levantamento de referências com os empreendedores / Pesquisa conceitual/estética o Produção dos layouts (PSD ou PNG)

ENTREGA ETAPA 02:

Documentação para desenvolvedores contendo todas as informações necessárias para aplicação das alterações nas plataformas digitais bem como as imagens em arquivos tanto editáveis quanto prontos para inclusão nos ambientes digitais (Wireframes e layouts em PSD ou PNG); Relatório Final com os aspectos técnicos do projeto desenvolvido (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos (se houver); e evidências das melhorias na experiência do usuários. Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Benefícios e resultados esperados

A experiência do usuário (UX) por meio do design da interface com os usuários de plataformas digitais visa melhorar a usabilidade, interação com produtos e serviços, o relacionamento das empresas e os artefatos interativos que elas utilizam no ambiente digital.