



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

Trilha Design Thinking

# **Encontrando oportunidades na jornada do usuário**

# Olá!



**@daiacardoso**

- Product designer
- Mais de 14 anos de experiência no mercado digital
- Mais de 70 projetos para agências, grandes empresas e startups
- Professora do workshop de Service Design na @EscolaSupernova
- Passei por: Grupo Zap, Procempa, 4all, Isobar, Terra, AG2, Worbi

# o que é uma jornada?

é um caminho que um usuário faz para atingir um objetivo.

**antes** ➔ **durante** ➔ **depois**

**antes** ➔ **durante** ➔ **depois**

pouca vezes

geralmente

quase nunca





• **expectativas**

• **emoções**

• **sofrimentos**

• **realizações**



THINKING  
(FRAMING)

HEARING

SEEING

FEELING  
(MOTIVATIONS)

DEVICE

DOING  
(BEHAVIOR)

TIME

RELATIONSHIPS

PLACE

(CONTEXT)



# mas por que jornadas são importantes?

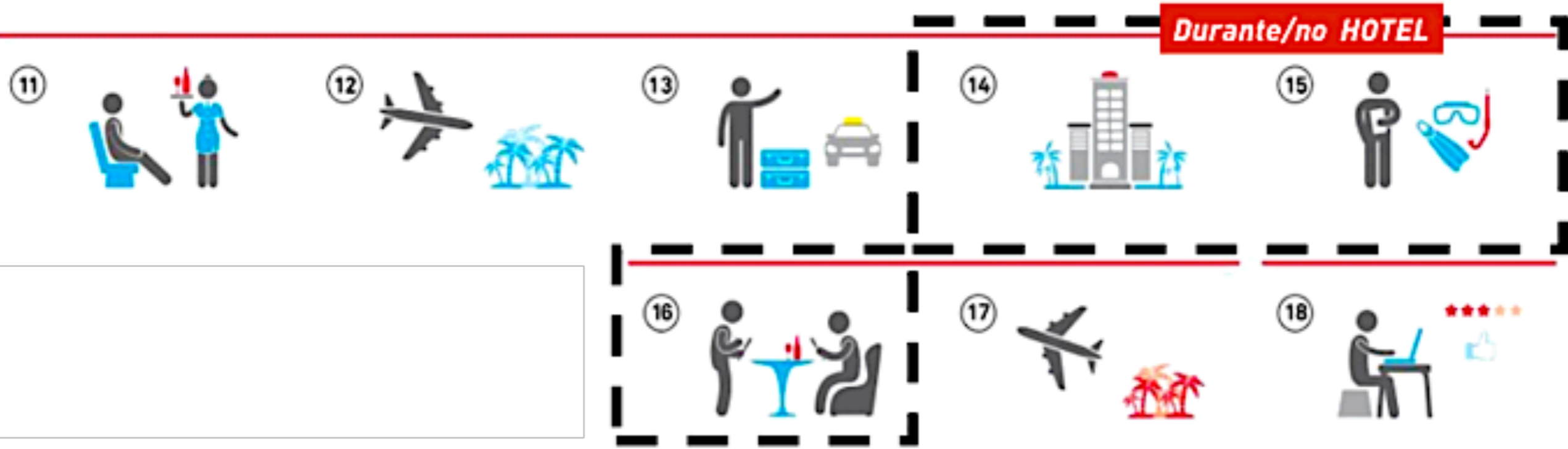
ao mapear essas etapas é possível analisar suas **expectativas** em cada momento, de maneira a **criar formas** de **atendê-las** melhor.

# quando usar?

# quando usar?

na **concepção** ou **melhoria** de qualquer produto ou serviço que o usuário tenha um objetivo a realizar.

- assistir um filme
- viajar para outro país
- ir a um restaurante
- usar um aplicativo
- ir ao médico
- participar de um evento



**entenda o objetivo  
do seu usuário**



## :: Thiago Souza

### :: Objetivo

Encontrar um apartamento maior para comprar em Porto Alegre.

### :: Perfil

Thiago é desenvolvedor de software em uma empresa de TI de médio porte localizada em Berlim. Ele é casado e não tem filhos ainda. Thiago e sua esposa estão planejando ter um filho em breve, então eles estão procurando por um apartamento maior.

### :: Demográfico

♂ Male  years

📍 Porto Alegre

Married

Desenvolvedor

Income

### :: Motivações

Ter um filho em breve

### :: Frustrações

Apartamentos pequenos demais e caros.

### :: Necessidades

- Apartamento com 2 quartos na zona central.
- Prédio com segurança
- Condomínio com infraestrutura

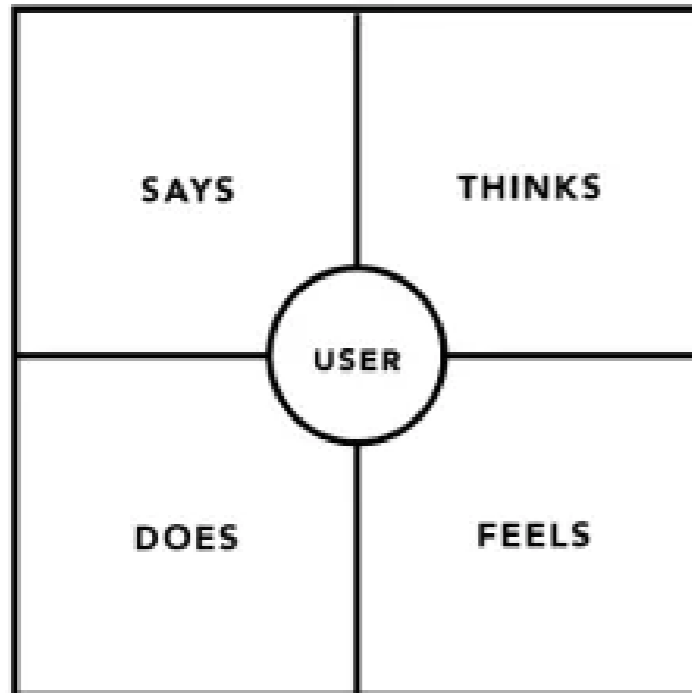
### :: Technology



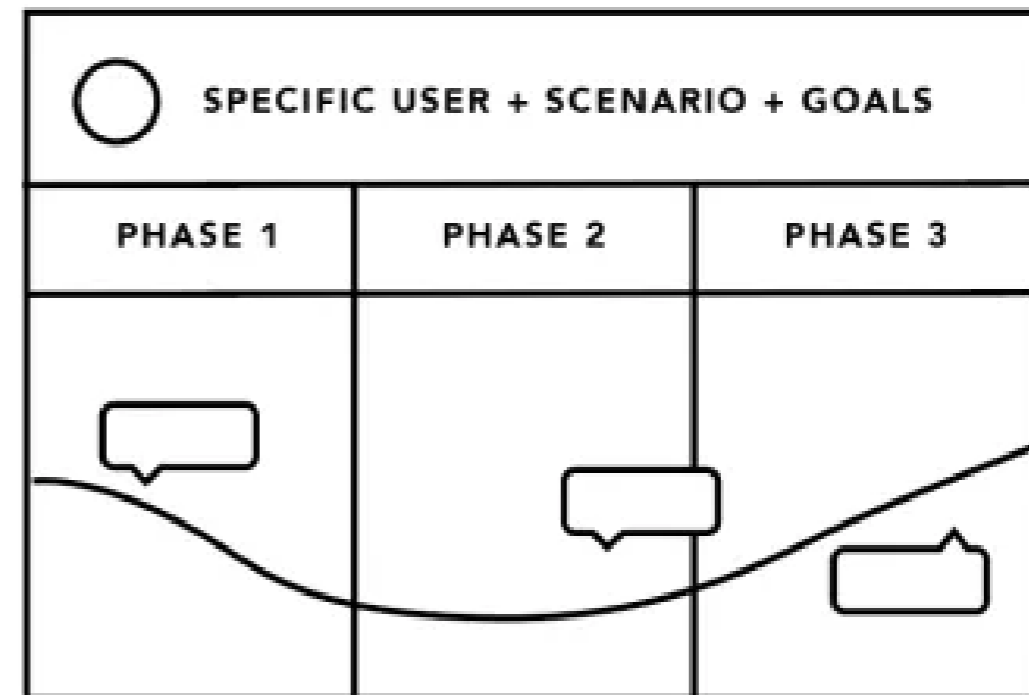
**defina a jornada**



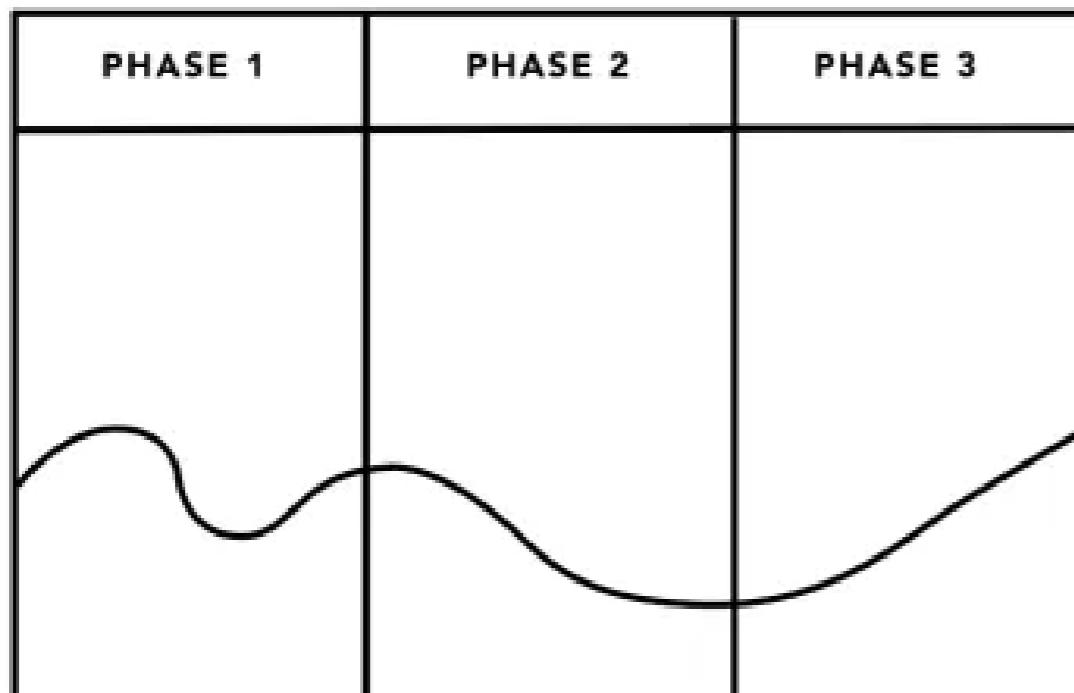
## EMPATHY MAP



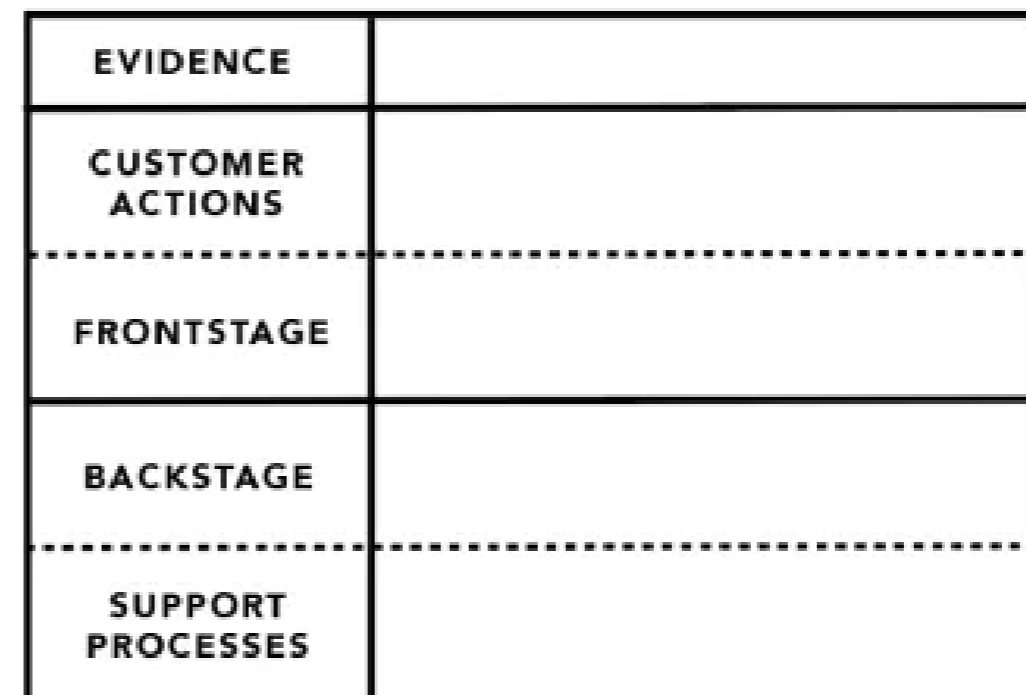
## CUSTOMER JOURNEY MAP



## EXPERIENCE MAP



## SERVICE BLUEPRINT



	CONSCIÊNCIA	BUSCA	SELEÇÃO INTERESSE	VISITAÇÃO	DECISÃO E NEGOCIAÇÃO	TRANSAÇÃO	CHAVES	PÓS-COMPRA
Metas e objetivos	Encontrar um imóvel maior para comprar	Encontrar o imóvel dentro do preço e localização que eu desejo	Conseguir comparar e escolher alguns para visitar	Agendar visitas aos escolhidos	Decidir qual a melhor opção dos imóveis	Conseguir aprovar o financiamento	Recebimento das chaves e agendamento da mudança	Planejar os próximos detalhes para organizar a casa
Pontos de contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Família</li> <li>Amigos</li> <li>Trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Placas na rua</li> <li>Google</li> <li>Sites de imobiliária</li> <li>Sites de anúncio de imóveis</li> <li>Olx</li> <li>Redes sociais</li> <li>Plantões de venda</li> <li>Grupos do Facebook</li> <li>Feirão de imóveis</li> <li>Amigos e Família</li> <li>Aplicativos de imóveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoritar no site</li> <li>Esposa</li> <li>Parentes e amigos</li> <li>Excel</li> <li>Favorita no navegador</li> <li>Fotos das placas e ruas</li> <li>Corretor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feature de agendamento de portais de imóveis</li> <li>Imobiliária</li> <li>Secretária da imobiliária</li> <li>Corretor</li> <li>Porteiro/Sindico</li> <li>Whatsapp</li> <li>Telefone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excel</li> <li>Porteiro do prédio</li> <li>Proprietário</li> <li>Amigos</li> <li>Família</li> <li>Google maps</li> <li>Simulador financiamento</li> <li>Gerente do banco</li> <li>Calculadora de financiamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imobiliária</li> <li>Cartório</li> <li>Banco/Gerente do banco</li> <li>Família</li> <li>Esposa</li> <li>Advogado</li> <li>Proprietário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ex-proprietário</li> <li>Imobiliária</li> <li>Corretor</li> <li>Porteiro</li> <li>Família e amigos</li> <li>Esposa</li> <li>Empresa de fretes e mudanças</li> <li>Sites de lojas de decoração</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sites de lojas de decoração</li> <li>Aplicativo de serviços de reformas</li> <li>Instagram</li> <li>Pinterest</li> <li>Estudio de arquitetura</li> </ul>
Ações	Conversa com amigos e família sobre a decisão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa em sites</li> <li>Observa as placas nas ruas dos bairros que ele deseja morar</li> <li>Refaz filtros de localização e preço para ver outras opções de imóveis</li> <li>Instala apps de imóveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salva os preferidos</li> <li>Mostra para esposa e parentes</li> <li>Mostra para amigos</li> <li>Documenta imóveis com seus prós e contras</li> <li>Contata corretores para tirar dúvidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda a visita pelo site ou pelo Whatsapp com o corretor.</li> <li>Tenta agendar no horário de almoço</li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cria alguns critérios para tomar a decisão.</li> <li>Pede para fazer uma nova visita</li> <li>Anda pelo bairro em horários diferentes pra ver como é a região</li> <li>Faz negociação com o preço que pretende pagar</li> <li>Pesquisa sobre financiamento nos bancos:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviando documentos para aprovação de crédito</li> <li>Indo ao banco e a imobiliária para assinatura de contrato</li> <li>Ida ao Cartório</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda com o corretor o recebimento das chaves.</li> <li>Verifica preço da mudança</li> <li>Agenda o dia da mudança com o ex-proprietário</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita lojas de decoração</li> <li>Faz orçamento para reformas iniciais</li> </ul>
Processos e canais								
Pensa e sente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qual bairro tem boas escolas?</li> <li>Será que procuro apto com playground?</li> <li>Tem que ser fácil de chegar ao trabalho</li> <li>Não pode ser um bairro muito caro</li> <li>Por onde começo a busca?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há muitas opções repetidas. É muito cansativo.</li> <li>Vou dar um tempo, não encontrei nada.</li> <li>Não gosto de corretores. Só querem vender.</li> <li>Não consigo colocar as características que desejo nos filtros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do que estou disposto a abrir mão? Localização ou preço?</li> <li>Será que consigo visitar 2 no mesmo dia?</li> <li>Se as fotos fossem melhor poderia entender melhor sem precisar falar com um corretor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como é difícil visitar fora do horário comercial.</li> <li>Agora esses corretores vão ficar me ligando o tempo todo</li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qual será a melhor banco para fazer o financiamento?</li> <li>Como funciona o uso do FGTS?</li> <li>Vou visitar mais uma vez antes de escolher.</li> <li>Vou fazer uma simulação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Será que vão aprovar?</li> <li>Quanto tempo demora pra aprovar?</li> <li>Porque essas taxas não ficam claras desde o início</li> <li>Depois de aprovar quanto tempo terei as chaves na mão?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Será que vai custar caro a mudança?</li> <li>Já estou cheio de ideias de decoração e reforma</li> <li>Qual será as regras do condomínio?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onde encontrar uma pessoa boa para reforma?</li> <li>Quero uma decoração bem moderna</li> <li>Preciso decorar o quarto do filho</li> </ul>
Emoções	Otimista	Confuso	Cansado	Aborrecido	Dúvida e Frustração	Exausto	Feliz e Aliviado	Sonhador
Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não sabe qual melhor canal para começar a busca online</li> <li>Há sites de imobiliárias, anuncios de jornal, panfletos, sites de anuncio, redes sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muitos imóveis repetidos aparecem várias vezes</li> <li>Corretores ligam toda hora querendo vender</li> <li>Imóveis iguais com preços diferente</li> <li>Filtros de busca muito diferentes em cada site. Nem todos completos</li> <li>Retorno de busca complexo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difícil negociação com corretor</li> <li>Fotos dos imóveis muito ruins</li> <li>Falta informação de detalhes como posição solar</li> <li>Possibilidade financeira de compra e opcoes que cabem no orçamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita em horário comercial</li> <li>Atendimento por mais de um corretor</li> <li>Gasto com transporte</li> <li>Controle dos dias agendados</li> <li>Visita a vários imóveis fica difícil de controlar</li> <li>Dificuldade pra conciliar a os horários dele com o da esposa e do corretor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corretores tratam tudo como "Excelente empreendimento" querendo vender</li> <li>Há pouca orientação sobre as etapas seguintes</li> <li>São muitas burocracias que o cliente não entende como deve proceder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de clareza sobre quanto de taxa e imposto precisa pagar</li> <li>Não saber quanto tempo cada etapa leva</li> <li>Muitas etapas de idas ao banco e na imobiliária</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há muitas opções de empresas de mudanças com preços diferentes</li> <li>Entrega de chave é feita algumas vezes por motoboy</li> <li>Após a compra o corretor e imobiliária dão pouca assistência</li> <li>Não há onboarding para orientações iniciais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não há uma pesquisa e relacionamento pós venda</li> <li>Falta de auxílio para reformas e decoração</li> <li>Praticamente não há mais envolvimento da imobiliária e corretor</li> </ul>
Ideias/Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing para casais com filhos</li> <li>Marketing valorizando facilidades do bairro e região</li> <li>Marketing nas redes sociais para segmento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bot (Assistente virtual)</li> <li>Busca com maps</li> <li>Exibir comodidades do bairro</li> <li>Filtros de melhor preço e características</li> <li>Agrupar imóveis iguais por anunciante (estilo Trivago)</li> <li>Alertas quando um novo imóvel com as preferências aparecer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Push (preço baixou)</li> <li>Comparador de imóveis</li> <li>Lista compartilhada</li> <li>Escolha corretor através de ranking</li> <li>Chat online</li> <li>Página do imóvel mais detalhada</li> <li>Simular financiamento e possibilidade de pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidade de acesso as chaves (fechadura digital)</li> <li>Um corretor poderia ser o assistente na busca até o final da jornada</li> <li>Roteiro de visita</li> <li>Código promocional de algum app de transporte</li> <li>Horário flexível de visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não vender um empreendimento. Vender a realização do sonho da família</li> <li>Régua de relacionamento para dar clareza dos próximos passos</li> <li>Negociação on-line</li> <li>Simulador e comparador de financiamento de todos os bancos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chatbot de dúvidas</li> <li>Assinatura de contrato digital</li> <li>Envio de documentos por imagem</li> <li>Clareza para mostrar as etapas e tempo de cada uma</li> <li>Simulador de taxas e impostos</li> <li>Parceria com cartórios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parceria com empresas de mudanças</li> <li>Kit de boas-vindas para o novo proprietário</li> <li>Dia de entrega das chaves como um dia especial</li> <li>Informações praticas para após mudança (agua, luz, troca fechadura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar pesquisa de satisfação pós-venda</li> <li>Sugestão de blogs de decoração</li> <li>Parcerias com arquitetos e estudos de decoração com desconto</li> <li>Sugestão de profissionais parceiros para pequenas reformas</li> <li>E-mail mkt para envio de novidades</li> </ul>

**reconheça pontos de  
dor e momentos  
de prazer**



**“vou jantar no Outback”**

**"45 mesas na minha frente"**

	CONSCIÊNCIA	BUSCA	SELEÇÃO INTERESSE	VISITAÇÃO	DECISÃO
Metas e objetivos	Encontrar um imóvel maior para comprar	Encontrar o imóvel dentro do preço e localização que eu desejo	Conseguir comparar e escolher alguns para visitar	Agendar visitas aos escolhidos	Decidir qual a melhor opção
Pontos de contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Família</li> <li>Amigos</li> <li>Trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Placas na rua</li> <li>Google</li> <li>Sites de imobiliária</li> <li>Sites de anúncio de imóveis</li> <li>Olx</li> <li>Redes sociais</li> <li>Plantões de venda</li> <li>Grupos do Facebook</li> <li>Feirão de imóveis</li> <li>Amigos e Família</li> <li>Aplicativos de imóveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoritar no site</li> <li>Esposa</li> <li>Parentes e amigos</li> <li>Excel</li> <li>Favorita no navegador</li> <li>Fotos das placas e ruas</li> <li>Corretor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feature de agendamento de portais de imóveis</li> <li>Imobiliária</li> <li>Secretária da imobiliária</li> <li>Corretor</li> <li>Porteiro/Sindico</li> <li>Whatsapp</li> <li>Telefone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excel</li> <li>Porteiro do prédio</li> <li>Proprietário</li> <li>Amigos</li> <li>Família</li> <li>Google maps</li> <li>Simulador financeiro</li> <li>Gerente do banco</li> <li>Calculadora de juros</li> </ul>
Ações	Conversa com amigos e família sobre a decisão	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa em sites</li> <li>Observa as placas nas ruas dos bairros que ele deseja morar</li> <li>Refaz filtros de localização e preço para ver outras opções de imóveis</li> <li>Instala apps de imóveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salva os preferidos</li> <li>Mostra para esposa e parentes</li> <li>Mostra para amigos</li> <li>Documenta imóveis com seus prós e contras</li> <li>Contata corretores para tirar dúvidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda a visita pelo site ou pelo Whatsapp com o corretor</li> <li>Tenta agendar no horário de almoço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cria alguns critérios de decisão.</li> <li>Pede para fazer uma lista de prioridades</li> <li>Anda pelo bairro em diferentes períodos</li> <li>Faz negociações com o corretor e pretende pagar em parcelas</li> <li>Pesquisa sobre os bancos.</li> </ul>
Processos e canais					
Pensa e sente	<p>“ Qual bairro tem boas escolas? Será que procuro apto com playground? Tem que ser fácil de chegar ao trabalho Não pode ser um bairro muito caro Por onde começo a busca? ”</p>	<p>“ Há muitas opções repetidas. É muito cansativo. Vou dar um tempo, não encontrei nada. Não gosto de corretores. Só querem vender. Não consigo colocar as características que desejo nos filtros ”</p>	<p>“ Do que estou disposto a abrir mão? Localização ou preço? Será que consigo visitar 2 no mesmo dia? Se as fotos fossem melhor poderia entender melhor sem precisar falar com um corretor. ”</p>	<p>“ Como é difícil visitar fora do horário comercial. Agora esses corretores vão ficar me ligando o tempo todo ”</p>	<p>“ Qual será a melhor opção financeira? Como funciona o financiamento? Vou visitar mais alguns imóveis para escolher. Vou fazer um orçamento ”</p>
Emoções	Otimista	Confuso	Cansado	Aborrecido	Sonhador
Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não sabe qual melhor canal para começar a busca online</li> <li>Há sites de imobiliárias, anuncios de jornal, panfletos, sites de anuncio, redes sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muitos imóveis repetidos aparecem várias vezes</li> <li>Corretores ligam toda hora querendo vender</li> <li>Imóveis iguais com preços diferente</li> <li>Filtros de busca muito diferentes em cada site. Nem todos completos</li> <li>Retorno de busca complexo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difícil negociação com corretor</li> <li>Fotos dos imóveis muito ruins</li> <li>Falta informação de detalhes como posição solar</li> <li>Possibilidade financeira de compra e opções que cabem no orçamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita em horário comercial</li> <li>Atendimento por mais de um corretor</li> <li>Gasto com transporte</li> <li>Controle dos dias agendados</li> <li>Visita a vários imóveis fica difícil de controlar</li> <li>Dificuldade pra conciliar a os horários dele com o da esposa e do corretor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corretores tradicionais querendo vender</li> <li>Há pouca orientação e informações seguintes</li> <li>São muitas burocracias e não entende</li> </ul>
Ideias/Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing para casais com filhos</li> <li>Marketing valorizando facilidades do bairro e região</li> <li>Marketing nas redes sociais para segmento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bot (Assistente virtual)</li> <li>Busca com maps</li> <li>Exibir comodidades do bairro</li> <li>Filtros de melhor preço e características</li> <li>Agrupar imóveis iguais por anunciante (estilo Trivago)</li> <li>Alertas quando um novo imóvel com as preferências aparecer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Push (preço baixo)</li> <li>Comparador de imóveis</li> <li>Lista compartilhada</li> <li>Escolha corretor através de ranking</li> <li>Chat online</li> <li>Página do imóvel mais detalhada</li> <li>Simular financiamento e possibilidade de pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidade de acesso as chaves (fechadura digital)</li> <li>Um corretor poderia ser o assistente na busca até o final da jornada</li> <li>Roteiro de visita</li> <li>Código promocional de algum app de transporte</li> <li>Horário flexível de visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não vender um imóvel sem vender a real família</li> <li>Régua de relacionamento dos parceiros</li> <li>Negociação de parcelas</li> <li>Simulador de financiamento</li> </ul>

“  
 • Como é difícil visitar fora do horário comercial.  
 • Agora esses corretores vão ficar me ligando o tempo todo  
 •  
 ”



- Visita em horário comercial
- Atendimento por mais de um corretor
- Gasto com transporte
- Controle dos dias agendados
- Visita a vários imóveis fica difícil de controlar
- Dificuldade pra conciliar a os horários dele com o da esposa e do corretor

- Facilidade de acesso as chaves (fechadura digital)
- Um corretor poderia ser o assistente na busca até o final da jornada
- Roteiro de visita
- Código promocional de algum app de transporte
- Horário flexível de visita

	POS-COMPRA
Metas e objetivos	Planejar os próximos detalhes para organizar a casa
Pontos de contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sites de lojas de decoração</li> <li>Aplicativo de serviços de reformas</li> <li>Instagram</li> <li>Pinterest</li> <li>Estudio de arquitetura</li> </ul>
Ações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita lojas de decoração</li> <li>Accessa sites e blogs de decoração</li> <li>Faz orçamento para reformas iniciais</li> </ul>
Processos e canais	
Pensa e sente	<p>“ Onde encontrar uma pessoa boa para reforma? Quero uma decoração bem moderna Preciso decorar o quarto do filho ”</p>
Emoções	Sonhador
Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não há uma pesquisa e relacionamento pós venda</li> <li>Falta de auxílio para reformas e decoração</li> <li>Praticamente não há mais envolvimento da imobiliária e corretor</li> </ul>
Ideias/Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar pesquisa de satisfação pós-venda</li> <li>Sugestão de blogs de decoração</li> <li>Parcerias com arquitetos e estudos de decoração com desconto</li> <li>Sugestão de profissionais parceiros para pequenas reformas</li> <li>E-mail mkt para envio de novidades</li> </ul>

importante!  
**jornada é algo vivo**

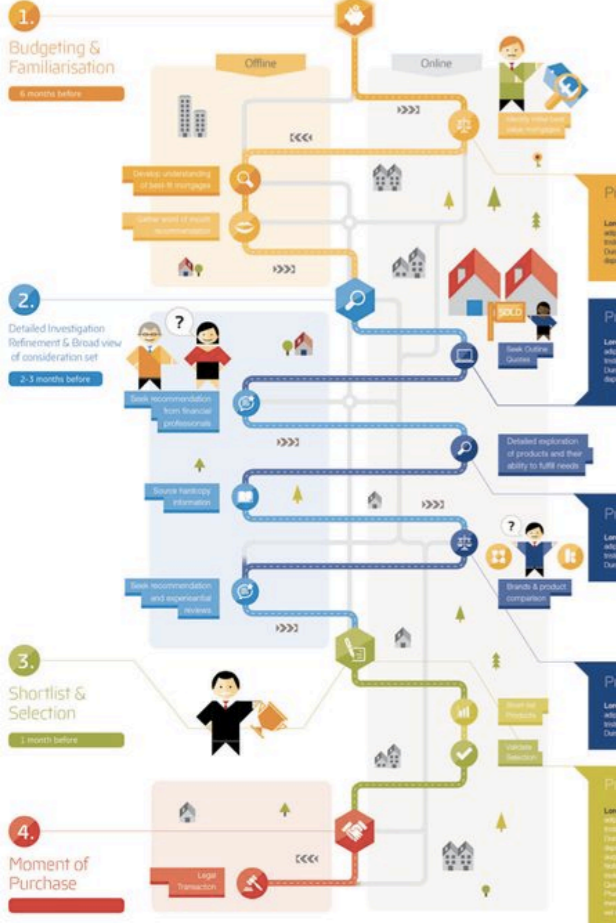
- gere hipóteses
- teste
- faça pesquisas
- recomece



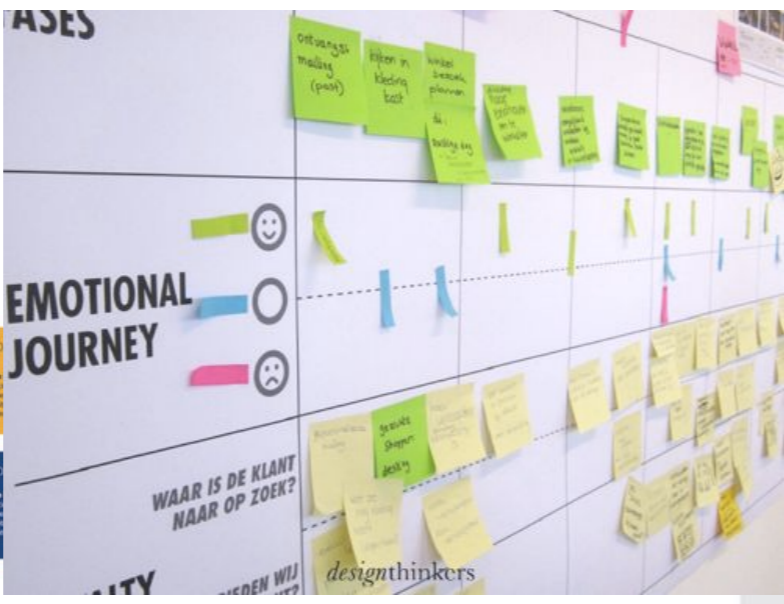
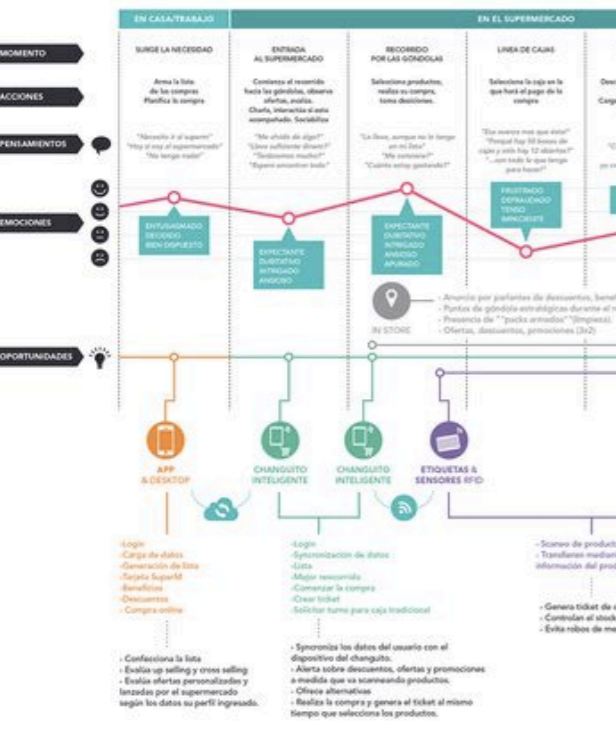
outro ponto importante!  
**não se apegue em  
formato**



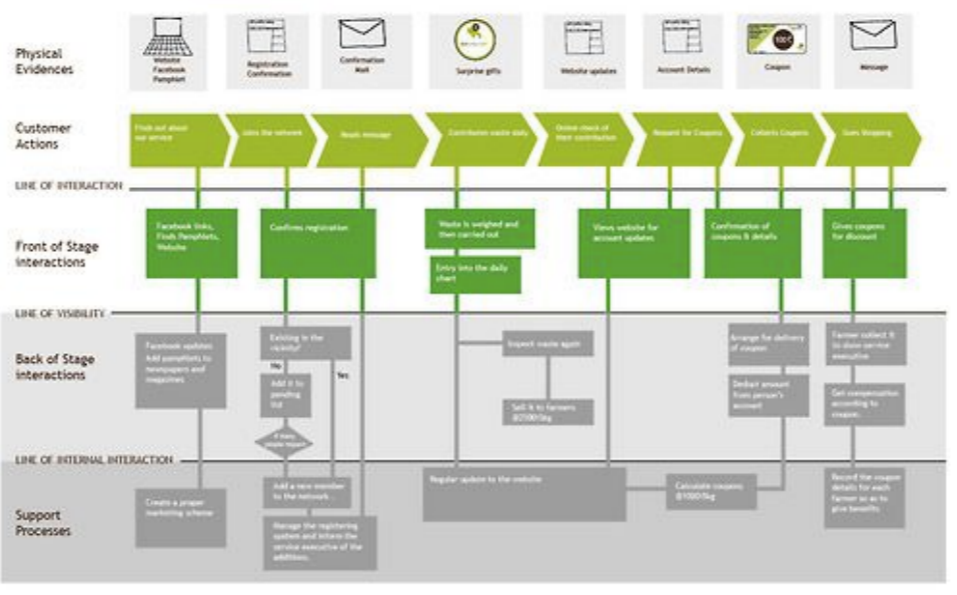
# The Customer Journey Mortgage products



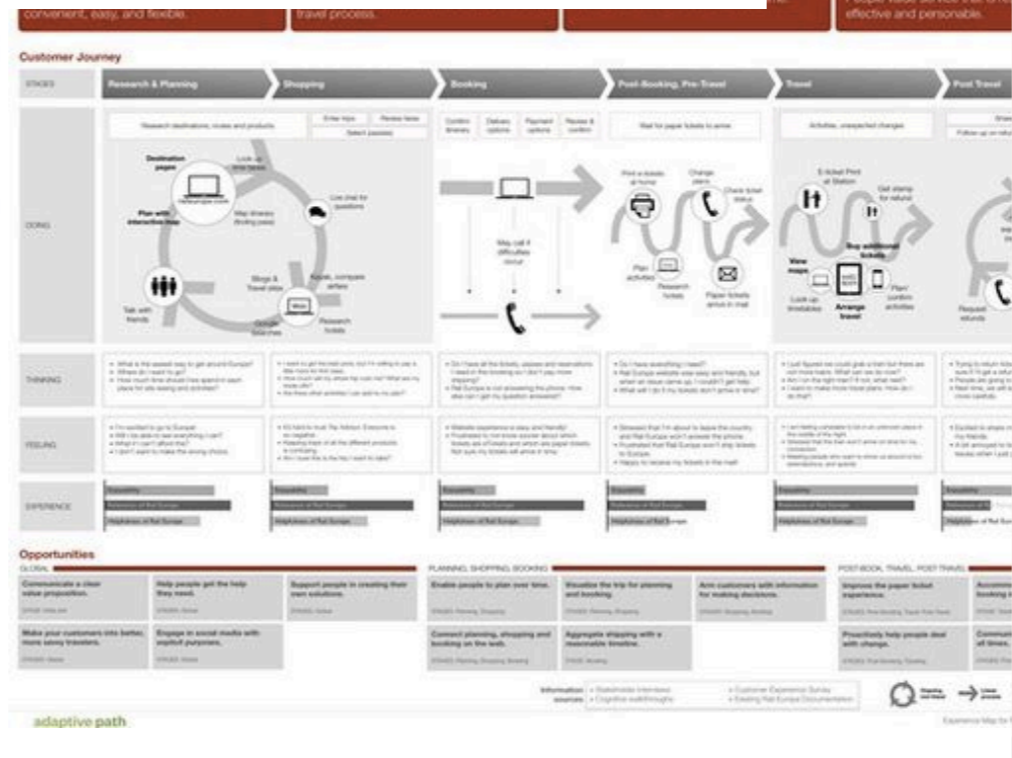
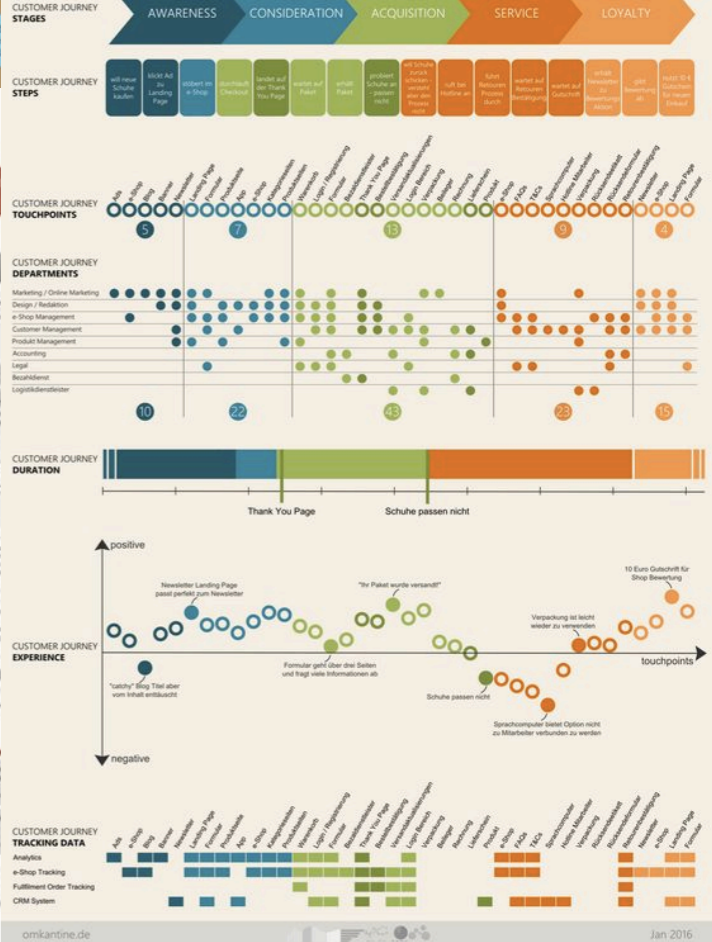
- GOALS**
- Incrementar las ventas dentro y fuera del supermercado
  - Aumentar y fomentar el up y cross selling
  - Agilizar el proceso final de la compra
  - Transformación digital
  - Personalizar ofertas, packs, descuentos y promociones
  - Mejorar la experiencia del usuario dentro del supermercado
- PUBLICO OBJETIVO NECESIDADES**
- SEBASTIÁN / JÓVENES ADULTOS** (20-30 años): Optimizar tiempos, Preferibilidad, Descuentos, Necesidad de productos, Control sobre los gastos, Compra online.
  - VIVIANA / MUMS** (35-55 años): Optimizar tiempos, Preferibilidad, Ahorro, Compra online, Uso de dispositivos móviles, Mucha tiempo para comprar, Compra programada, sin lista.



## Service Blueprint - Rehash.Org



## CUSTOMER JOURNEY LAYERS



# algumas ferramentas



Template no Excel: [goo.gl/Aviga6](https://goo.gl/Aviga6)

Modelo UXPRESSIA: <https://goo.gl/KsRUHH>

**valeu! :)**

daiacardoso@gmail.com

@daiacardoso

#thedeveloperconf

#jornadasdeusuário

LinkedIn: daianecardoso