



**POR QUE TODOS
SOMOS RESPONSÁVEIS
PELA EXPERIÊNCIA
DO USUÁRIO?**



Sou o **Diego Schmitt**

TUDO BEM COM VCS?

DESIGN / MBA INOVAÇÃO

PUBLICIDADE / EMPREENDEDORISMO / DIGITAL BRANDING / SOFTWARE

**gestão / projetos / websites / portais
mobile / apps / visual / ux / branding**



Quem aqui já deixou de **usar**
algum produto ou serviço
por causa de uma **experiência ruim**?

**E vocês atribuem essa
"experiência ruim" exatamente a que?**

EXEMPLO

1

EXEMPLO

2

EXEMPLO

3

PROBLEMA DE NEGÓCIO?

Decisões erradas ou que não resolvem o problema.

PROBLEMA DE DESIGN?

Planejamento equivocado da área de design.

PROBLEMA DE DESENVOLVIMENTO?

Linguagens ou soluções técnicas falhas.



Na minha opinião...



E o que vocês acham?

Bom, antes de continuarmos, vamos definir

como entendemos
EXPERIÊNCIA



"Experiência do usuário" engloba **todos os aspectos da interação** do usuário final **com a empresa, seus serviços e seus produtos.**"

NN/g – Nielsen Norman Group

PELO QUE SOMOS
RESPONSÁVEIS?

No dicionário, responsabilidade significa
o dever de arcar com consequências,
sejam elas próprias ou de outros.

No nosso caso,
arcamos com as
consequências
resultantes
do uso dos
**produtos que nós
desenvolvemos.**

```
200 |   contentLabel: '',
201 | }
202 |
203 | handleClick = () => {
204 |   this.setState({ keyboardClass: 'keyboard' })
205 | }
206 |
207 | handleKeyPress = () => {
208 |   this.setState({
209 |     contentLabel: '',
210 |   })
211 |
212 |   onKeyUp({
213 |     event: 'click',
214 |     eventCategory: 'cart change address',
215 |     eventAction: 'click + cartao sem taxa por taxa total total',
216 |     contentLabel: '',
217 |   })
218 | }
219 |
220 | handleKeyDown = () => {
221 |   this.setState({ keyboardClass: 'none' })
222 | }
223 |
224 | onKeyUp({
225 |   event: 'click',
226 |   eventCategory: 'cart change address',
227 |   eventAction: 'click + cartao sem taxa por taxa total total',
228 |   contentLabel: '',
229 | })
230 |
231 | // keyboard key
232 | onKeyDown = () => {
233 |   var key = window.event.keyCode
234 |
235 |   if (key === 13) {
236 |     if (this.state['keyboardClass'] === 'none') {
237 |       this.setState({ keyboardClass: 'keyboard' })
238 |     } else {
239 |       this.setState({ keyboardClass: 'none' })
240 |     }
241 |   }
242 | }
243 |
244 | render() {
245 |   return (
246 |     <div>
247 |       <div>
248 |         <div>
249 |           <div>
250 |             <div>
251 |               <div>
252 |                 <div>
253 |                   <div>
```

E, considerando que um produto não se constrói sozinho

nossa maior responsabilidade seria:

Entregar
algo **útil**, que
funcione bem e
as pessoas
desejem usar.



Lembram da
definição do **NN/g**?

"Experiência do usuário" engloba
todos os aspectos da interação
do usuário final **com a**
EMPRESA,
seus serviços e seus produtos."

E O QUE SÃO ESSAS

EMPRESAS?

NADA MAIS DO QUE AS

MARCAS

QUE REPRESENTAMOS.

Por sermos **parte essencial na construção de soluções** que milhares de pessoas utilizam todos os dias, temos uma **responsabilidade muito grande** em relação a estas marcas.

Portanto, independente do

ponto de contato do usuário...

NO PRODUTO

NO SERVIÇO

NO RELACIONAMENTO

NA VENDA

OU EM QUALQUER OUTRO...

SEMPRE HAVERÁ UMA EXPERIÊNCIA

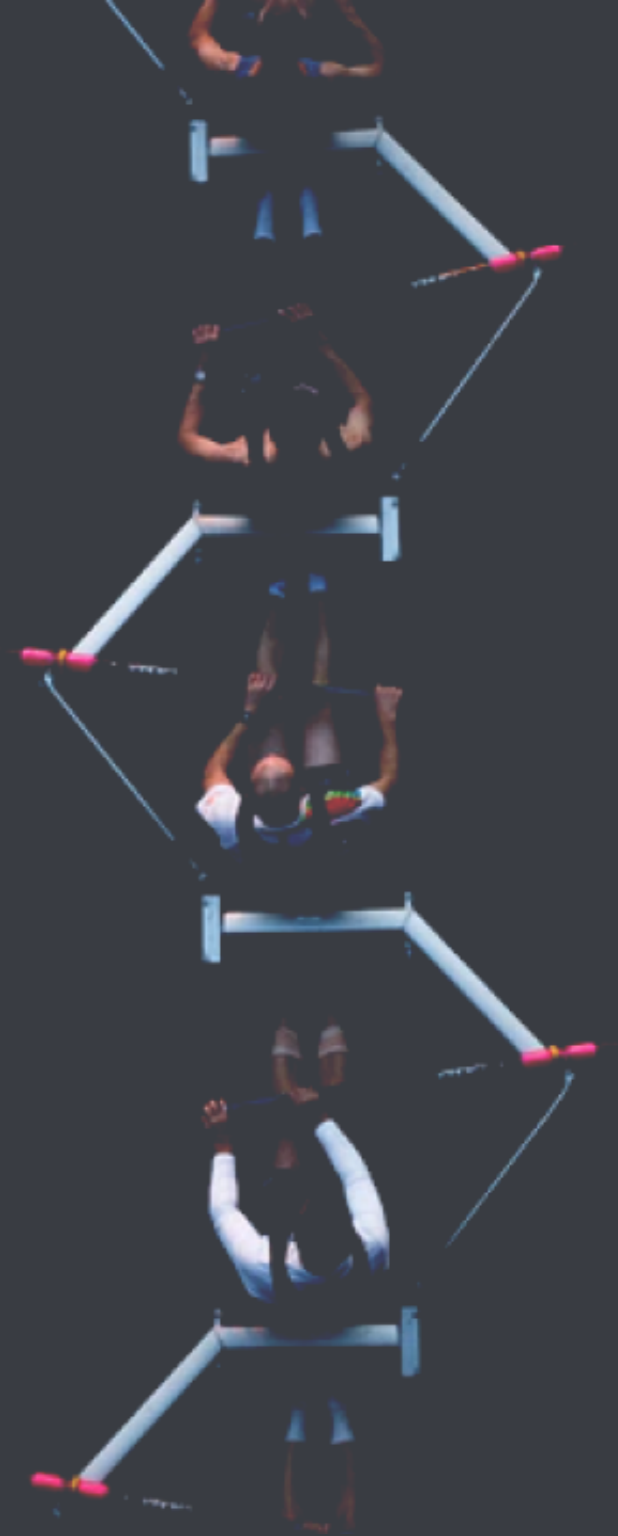
E SEJA ELA POSITIVA OU NEGATIVA...

**NICE
EXPERIENCE**

...a responsabilidade desta
interação é de **todos nós**.

**QUEM SÃO
TODOS?**

Na CWI, a ideia é que toda a equipe de projeto participe do processo de construção destas soluções, seja na fase de negócios, design ou desenvolvimento para que todos tenham **entendimento do processo, pois, a demanda não chega somente dos designers.**



Estas equipes são formadas por

**analistas, designers,
desenvolvedores, QAs, o cliente
entre outros, variando de acordo
com cada projeto.**

E esta combinação de pessoas nos proporciona

MULTIDISCIPLINARIDADE

que começa lá no início do projeto, resultando em...

Mais integração entre a equipe;

Aumento do sentimento de propriedade sobre produto;

Maior entendimento do negócio;

Melhor qualidade de comunicação;

Maior compreensão sobre a área de design.

Com o envolvimento desde o início, **todos entendem o negócio do cliente** e não focam somente em suas áreas específicas. Desta forma, **todos participam de forma ativa** no desenvolvimento das soluções.





“Um dos pontos chave para times multidisciplinares é o **empoderamento de todos** do time, fazendo com que cada um atue dentro de sua área, **desde a concepção do projeto.**”


Maximiliano Alves - Analista de Testes

COMO ENVOLVEMOS
TODOS?

Na CWI, estamos
conseguindo isso, através
do que chamamos de

DT CWI





Os **DTs CWI** são a forma que encontramos para **envolver mais pessoas no processo** de concepção de soluções na empresa.

Com eles, nós conseguimos envolver negócios, desenvolvedores, designers e outras pessoas **para que todos possam contribuir** para um projeto de sucesso.

E POR QUE OS DTs TÊM SIDO
IMPORTANTES?



Basicamente, eles têm sido uma forma de **fomentar o mindset do design** em todas as áreas da empresa.

No próximo slide, temos a opinião da **Paula**, desenvolvedora mobile, sobre como foi participar de um DT na fase inicial de um projeto e de como é conviver com um designer no time.



"Como desenvolvedora, um dos principais **problemas** que já enfrentei foi de não entender exatamente o que o cliente quer e não ter **propriedade sobre o negócio**. Fazer parte de um projeto onde, antes de mais nada, teve um DT é uma experiência incrível. O time entende qual a real necessidade do cliente, **como a marca se comporta e qual a relação ela quer estabelecer com os clientes**. E, além disso, o sentimento de "**eu ajudei a idealizar isso**".

Ter um designer no time é a continuação do DT, alguém que cria a melhor maneira de tirar do papel tudo que foi idealizado e, em conjunto, criar a melhor solução possível."

Paula Tomasi - Desenvolvedora Mobile

Os DTs são executados em qualquer fase do projeto
e é parte do que nós chamamos de

CICLO DE VIDA CWI

Atualmente, entendemos que as soluções que desenvolvemos possuem este **ciclo de vida**.

Este ciclo é baseado em 4 etapas

Estas etapas promovem a participação de todos os envolvidos no processo de desenvolvimento, permitindo que **todos tenham a visão do todo**.

A visão do todo:

Facilita o entendimento das soluções

Aumenta o sentimento de propriedade sobre o que está sendo desenvolvido

ETAPAS DO CICLO

Etapa 1 - Necessidade do Negócio

Nesta etapa, normalmente é onde aplicamos os DTs para que possamos **definir o projeto de forma mais clara**, descobrir e se aproximar dos usuários, além de fazer análises e gerar ideias até chegar na fase de prototipação.

Etapa 2 - Solução

Com um escopo definido e priorizado, temos algumas etapas de **experimentação** onde colhemos feedbacks de usuários e stakeholders para aprimorarmos a solução.

Etapa 3 - Implementação

A partir daqui, entramos na fase de desenvolvimento propriamente dito, **planejando iterações, desenvolvendo, testando, melhorando** e mantendo este ciclo vivo até a entrega do produto.

Etapa 4 - Sustentação

A partir daí, a fase de sustentação garante que através de um atendimento de qualidade possamos **demandar melhorias** que sejam implementadas para garantir o bom uso e **continuidade do produto**.

ONDE TUDO SE
CONECTA



INTERSECÇÃO

Neste ponto, onde se encontram negócios, pessoas e tecnologia, é onde acreditamos estar o **valor que entregamos**, pois, apesar de desenvolvermos, efetivamente, software, o **impacto do software na vida das pessoas é o que reflete nas marcas que representamos.**

NA CWI UM DOS AGENTES DESTA CONEXÃO É O

DESIGNER

**É UM PROFISSIONAL
CAPAZ DE TRANSITAR
ENTRE AS ÁREAS**

COM OLHAR EM
PESQUISA
PROCESSOS
USUÁRIOS
NEGÓCIOS

**DISSEMINA A
MULTIDISCIPLINARIDADE**

CONECTA
PESSOAS

AUXILIANDO A PROJETAR
AS MELHORES SOLUÇÕES
PARA O CLIENTE

Como o cliente percebe esta intersecção

“O envolvimento de designers deixou de ser algo restrito e se tornou prioridade para empresas em busca de experiências mais relevantes, agradáveis e até mesmo memoráveis para seus clientes. Esse é o nosso foco e, com isso, o time direciona seu esforço em garantir que se alcancem os resultados desejados e entregue valor constantemente.

Acreditamos em design como time, como mindset e aprendizado diário.”

Esta é a opinião do **Hedo**, Desenvolvedor Mobile da CWI sobre a participação de designers auxiliando na conexão dos times.



“A presença de um designer no time nos proporcionou a liberdade para poder **discutir comportamentos e definições** de layout de uma maneira bem **mais embasada e não burocrática**. Várias decisões e alinhamentos de design acontecem em pequenas discussões entre os envolvidos do projeto que, balizados pelo conhecimento teórico do designer e também por suas próprias opiniões e conhecimentos, tendem a chegar a **soluções que unem o factível em questão de desenvolvimento com as melhores alternativas de design** para resultar em uma ótima usabilidade do produto final.”

Hedo Jr. - Desenvolvedor Mobile

E, para demonstrar o sentimento em ver o crescimento e o valor que esta área possui no desenvolvimento de software, temos também a palavra de **Lucas Balensiefer**, um de nossos gestores.



”Implementar processos de design em equipes ágeis de produtos digitais fez estas **equipes serem mais participativas e conectadas com o negócio** do cliente. A importância da experiência do usuário dentro destes times ganhou tamanha relevância que não apenas designers, mas todos os membros da equipe **se engajam no propósito do produto** e realizam entregas de melhor qualidade para o usuário.”

Lucas Balensiefer - Gestor

E ENTÃO?



**POR QUE TODOS
SOMOS RESPONSÁVEIS
PELA EXPERIÊNCIA
DO USUÁRIO?**

Acreditamos que o trabalho de cada um de nós impacta na

EXPERIÊNCIA FINAL DE USO

de nossos clientes, e **esses clientes são muito mais numerosos** do que imaginamos...

“Não temos uma carteira de **100 clientes ativos**, nós temos uma carteira de **milhões de clientes ativos.**”



Esta frase, da **Manu Nascimento e do Diraci Jr.**
(Líderes dos núcleos de design e engenharia, respectivamente)

**Esta frase resume
nosso compromisso.**

**ENTREGAR A MELHOR EXPERIÊNCIA
QUE A MARCA DE NOSSO CLIENTE
POSSA PROPORCIONAR.**

Agimos na **intersecção** para evoluir a cultura da **apropriação** da marca que representamos, para com isso entregar **valor** para nossos clientes.

Isso é o que nos **move**.

Somos todos
agentes que
projetam,
desenvolvem e
conduzem a
experiência de
uso dos
produtos que
nossos clientes
utilizam.



Espero ter trazido algo relevante pra
vocês, desculpem o nervosismo e

muuito obrigado.

no email diego.schmitt@cwi.com.br

no linkedin [/diegoschmitt](https://www.linkedin.com/in/diegoschmitt)

<https://cwi.com.br/Oportunidades>