

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Requisitos Ágeis

Liliane da Silva

Agile Design: Transformando um desafio em uma oportunidade



Liliane da Silva

O QUE É DBSERVER?

A DB é uma empresa de mais **550 pessoas**, que em **26 anos de atuação** nacional e internacional, evoluiu naturalmente de uma desenvolvedora de software para uma empresa **criadora de soluções**.

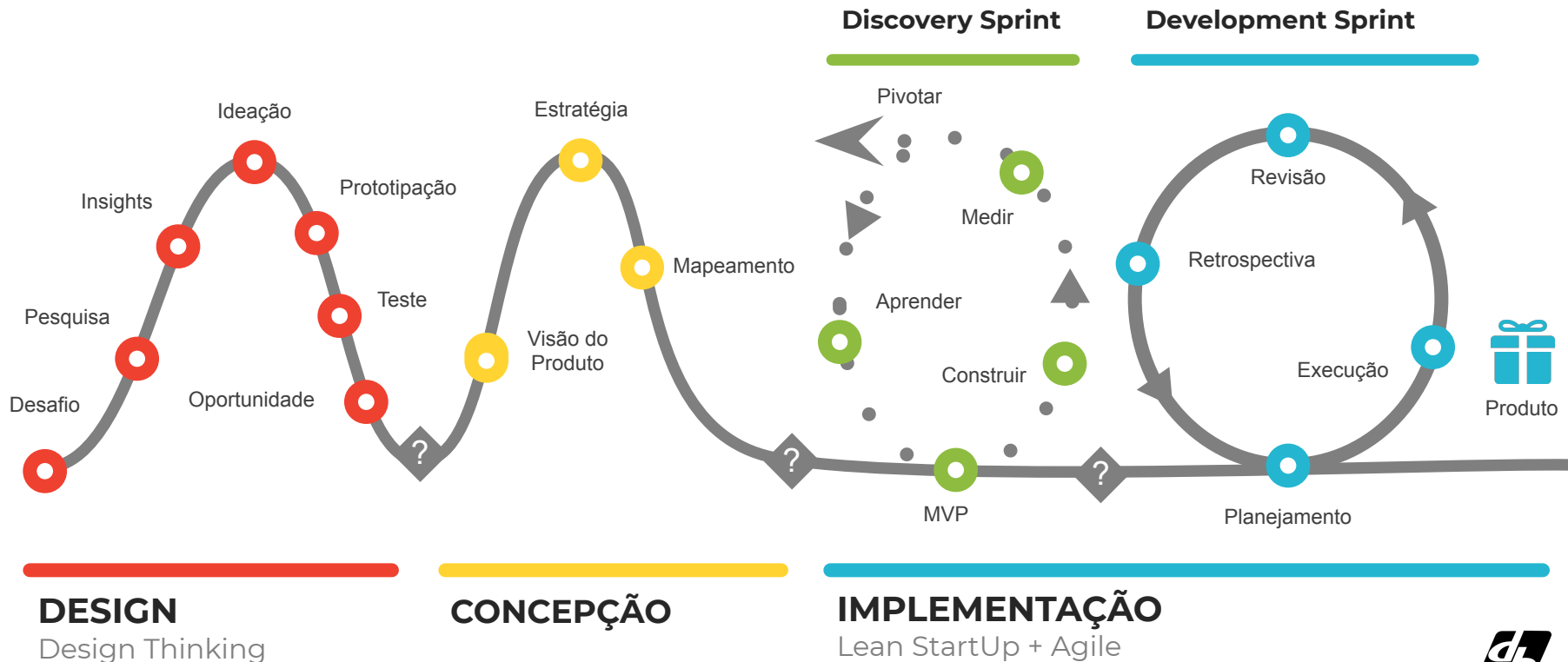
Acreditamos que entrega de valor é fazer a **coisa certa**, da **maneira certa**.

O QUE É O FRAMEWORK AGILE DESIGN?

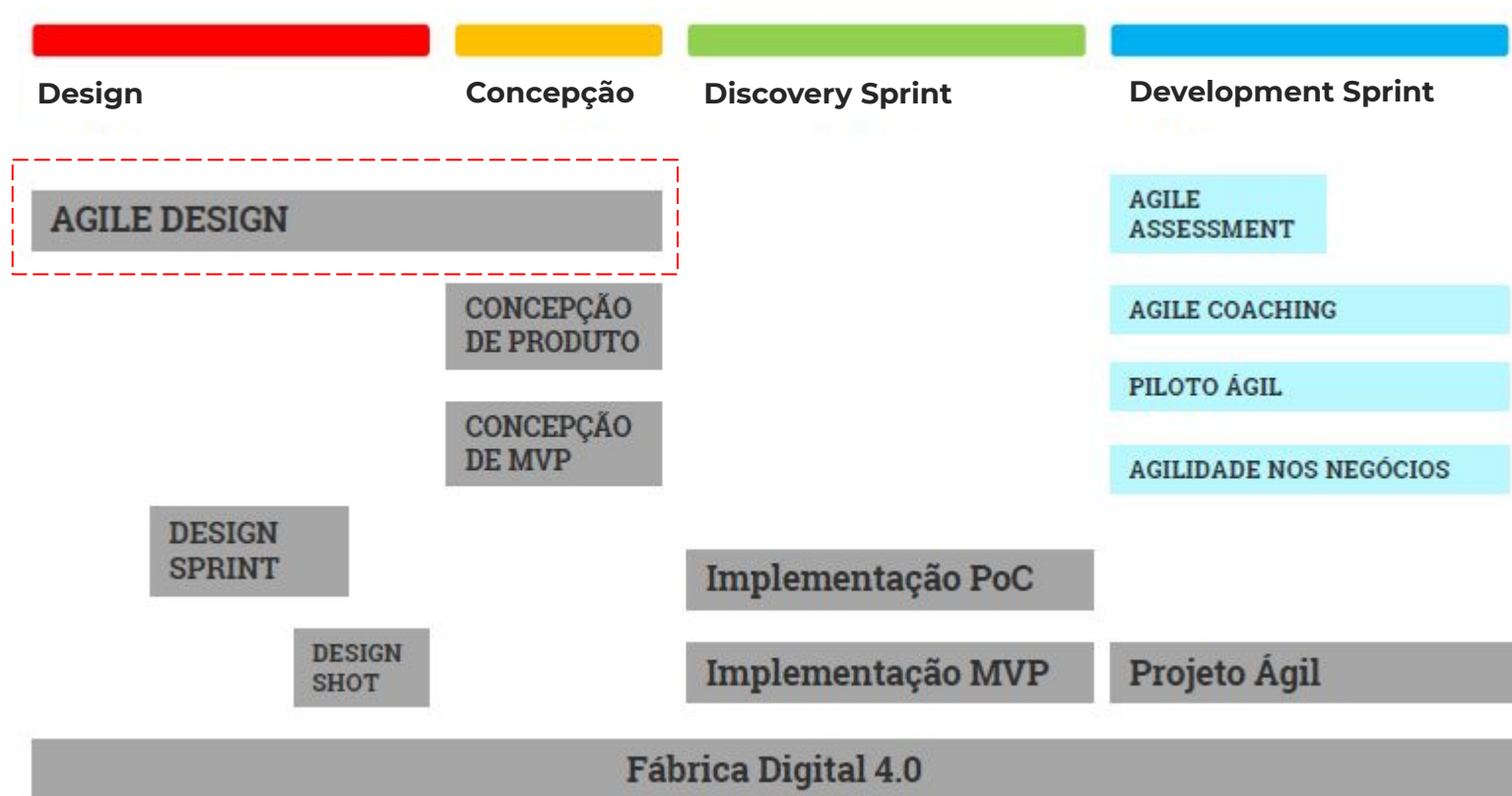
Framework criado pela DBServer para a **criação de produtos digitais**, muitas vezes em prazo e custos fixos, com a aplicação do mindset e técnicas de **Design Thinking**, **Lean Startup** e **Métodos Ágeis**.



FRAMEWORK AGILE DESIGN



FRAMEWORK AGILE DESIGN



AGILE DESIGN



DESCRIÇÃO



Concepção de produtos digitais pela utilização de método **exploratório** para entendimento, ideação, prototipação, validação, concepção e planejamento da solução de acordo com as necessidades dos **usuários** e os objetivos de **negócio**.



PROCESSO



Etapa I:
Planejamento e Pesquisas

Etapa II:
Workshop de Design

Etapa III:
Workshop de Concepção

Etapa IV:
Elaboração de Relatório Final

DURAÇÃO



Etapa I:
5 a 20 dias

Etapa II:
3 a 5 dias (imersão)

Etapa III:
2 a 5 dias (imersão)

Etapa IV:
1 a 5 dias

ENTREGAS



**Novos processos de operação;
concepção de plataformas digitais.**

Relatório Final.



DESIGN

O QUE É DESIGN?

Processo baseado em **Design Thinking** que objetiva realizar um design exploratório para entendimento, ideação, prototipação, validação de **soluções** de acordo com os **problemas** identificados.

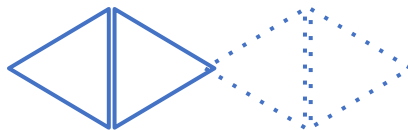
PROCESSO DE DESIGN



Planejamento & Pesquisa

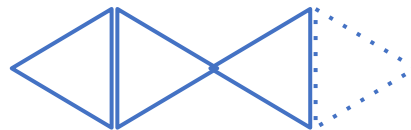
Entendimento do Problema

Pesquisas (Usuários, tecnologias, contexto)



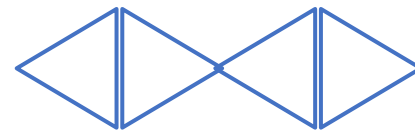
Análise & Processamento

Cruzamos informações para redefinição do problema e levantamento de oportunidades.



Ideação & Exploração

Chuva de ideias e construção de cenários possíveis.



Prototipação & Validação

Consolidação de ideias e prototipação de soluções para validar com usuários.



PESQUISA & ANÁLISE

Nesta etapa são realizadas **pesquisas exploratórias** como **entrevistas** com usuários e demais stakeholders, análise de **tendências** de mercado e comportamento, levantamento de **referências** de outras soluções e imersão no contexto para entendimento de processos.

Cruzamos todas as informações para **redefinição do problema** e levantamento de oportunidades



IDEAÇÃO & EXPLORAÇÃO

Realização de atividades que promovam o pensamento criativo, com o objetivo de realizar um processo de divergência (criação de muitas e variadas ideias) e convergência (escolha das ideias que serão exploradas no momento da prototipação).

Durante o workshop de ideação usuários participam, não somente da criação, mas também da validação das soluções propostas.





PROTOTIPAÇÃO & TESTE

A partir das ideias concebidas durante a ideação serão criados protótipos, podendo ser de baixa fidelidade, como sketches ou alta fidelidade (navegáveis).

Um grupo de usuários e stakeholders são convidados a interagir com o protótipo, para observar o que deu certo, o que pode ser melhorado ou até excluído.

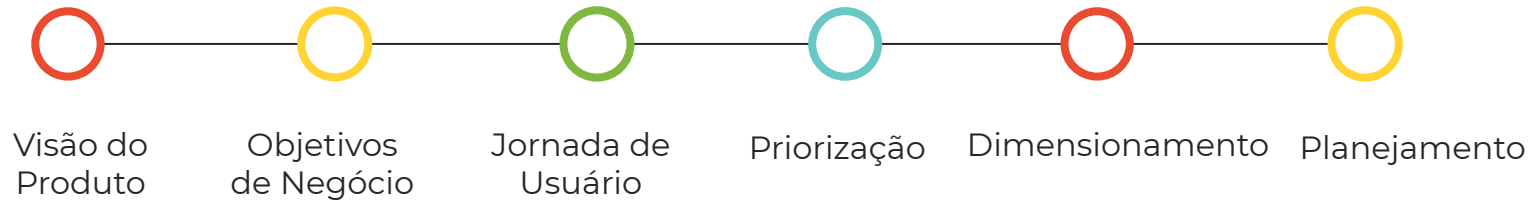


CON CEP ÇÃO

O QUE É CONCEPÇÃO?

Descoberta e **entendimento** da visão do produto e de sua estratégia de lançamento incremental de forma **colaborativa** e **coletiva** adequados às necessidades do negócio e aos desejos dos usuários.

PROCESSO DE CONCEPÇÃO



► VISÃO DO PRODUTO

Antes de iniciar a construção de um novo produto é importante criar e estabelecer uma visão compartilhada. Isso ajudará os participantes a manter o foco e a clareza quanto aos principais objetivos do produto. A visão do produto é definida através da criação do Elevator Pitch.

The Elevator Pitch

Para [cliente final/público alvo]

cujo [problema que precisa ser resolvido ou oportunidade]

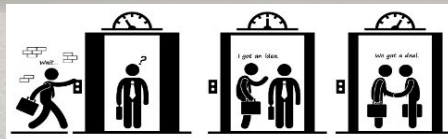
o [nome do produto]

é um [categoria do produto ou serviço]

que [benefício-chave, razão para utilizá-lo]

Diferentemente da [concorrente principal / legado]

o nosso produto [diferença-chave]



▶ OBJETIVOS & RESULTADOS

A reflexão quanto aos objetivos de negócio permitirão aos envolvidos avaliar se o produto atingirá os resultados esperados ao ser implementado.

Objetivos

Definir os objetivos de negócio que devem ser atingidos ao desenvolver essa solução.

Resultados

Para cada objetivo identificar como medir os resultados esperados.





ENTENDENDO O PRODUTO

Busca a elucidação ao indagar especificamente cada aspecto positivo e negativo sobre o produto ser ou fazer algo.

Contribui para evitar desperdícios com atividades que não são foco do produto no momento.

Entendendo o Produto

O Produto é...

O Produto não é...

O Produto faz...

O produto não faz...

Opção para produtos que já existem

Manter...

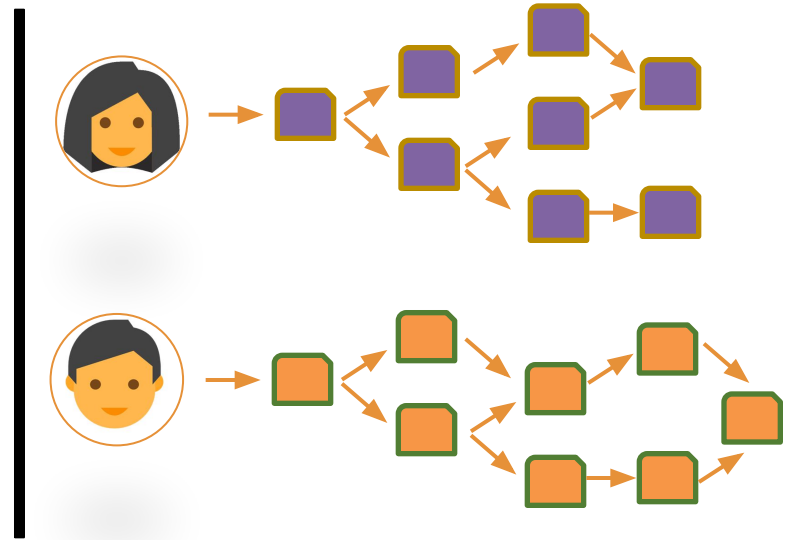
Adicionar...

Melhorar...

Excluir...

▶ JORNADA DO USUÁRIO

A jornada do usuário descreve o percurso de um usuário por uma sequência de passos dados para alcançar um objetivo. Alguns desses passos representam diferentes pontos de contato com o produto, caracterizando a interação do usuário com ele.



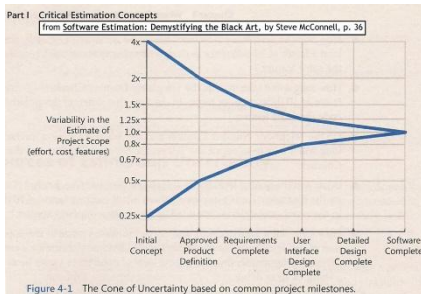
► PRIORIZAÇÃO

Ao finalizar o mapeamento da jornada do usuário, deve ser possível definir uma estratégia para determinar a priorização quanto a entrega de valor das funcionalidades que farão parte da nova solução.



► DIMENSIONAMENTO

Para apoiar o time de desenvolvimento durante a etapa de planejamento de entregas, será realizado o dimensionamento dos itens de backlog e poderão ser utilizadas diferentes técnicas.



T-SHIRT SIZE





PLANEJAMENTO DE ENTREGAS

No momento de concepção temos maior clareza de entendimento sobre os itens de backlog que foram determinados para a primeira entrega do produto.

Sprint 0	Sprint 1	Sprint 2	Sprint 3	Sprint 4	...
					...
					
					
					

O planejamento de entregas será focado na priorização de valor de negócio e baseado no dimensionamento, sendo acordado entre todos os envolvidos.

Concepção

Resultados

- Riscos
- Premissas
- Restrições
- Integrações
- Requisitos Não Funcionais
- Fora do Escopo
- Backlog Futuro
- Mapa de Tecnologias
- DOR e DOD
- Action List

- Visão do Produto
- Objetivos de Negócio
- Jornada de Usuário
- Priorização
- Dimensionamento
- Planejamento

CONSOLIDAÇÃO

Ao final são registrados todos os acordos e definições desde a visão até o planejamento de implementação do produto ou serviço digital em um relatório entregue ao cliente, na finalização do projeto.

AGILE DESIGN

Transferência de Veículos no RS



DESAFIO DE DESIGN

Como poderíamos criar uma interface do fluxo de abertura de processos de Transferência de Propriedade de Veículos no RS do DETRAN-RS para oferecer uma experiência fluida aos usuários, de acordo com a rotina de trabalho dos colaboradores do DETRAN-RS e CRVAC?

DESIGN

Jornada do Workshop

Imersão de **três dias** com a intenção de compreender o problema e compartilhar visões dos diferentes usuários, para então criar uma solução eficaz para o desafio de design definido. A solução será prototipada e validada por usuários após o workshop.



CONCEPÇÃO

Jornada do Workshop

Imersão de **três dias** com a intenção de definir e compartilhar a visão do produto e sua estratégia de lançamento incremental de forma colaborativa. O trabalho resulta no planejamento de entregas da primeira release do produto, sendo responsabilidade de todos encontrar o escopo mínimo de forma a viabilizar a criação do produto dentro do esforço e prazo acordados.





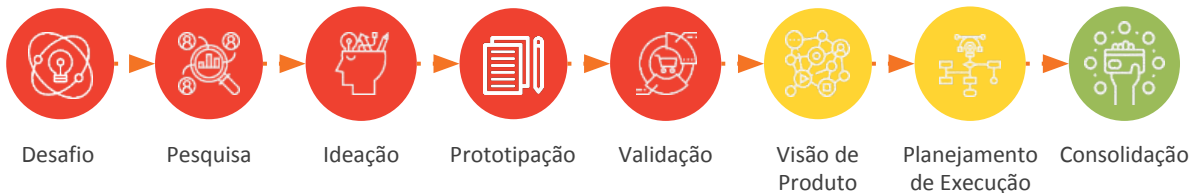
Case



Transferência de Veículos

O desafio proposto era criar uma interface do fluxo de abertura de processos de transferência de Propriedade de Veículos para oferecer uma experiência fluída aos usuários, de acordo com a rotina de trabalho dos envolvidos.

As etapas realizadas durante o Agile Design foram:



WORKSHOP DE DESIGN

Imersão de **três dias** com a intenção de compreender o problema e compartilhar visões dos diferentes usuários, para então criar uma solução eficaz para o desafio de design definido. A solução foi prototipada e validada por usuários após o workshop.



Entendimento e
Compartilhamento



Criação e
Validação



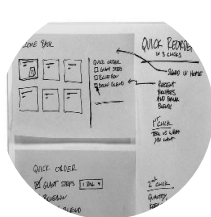
Consolidação e
Revisão



Protótipo
Navegável



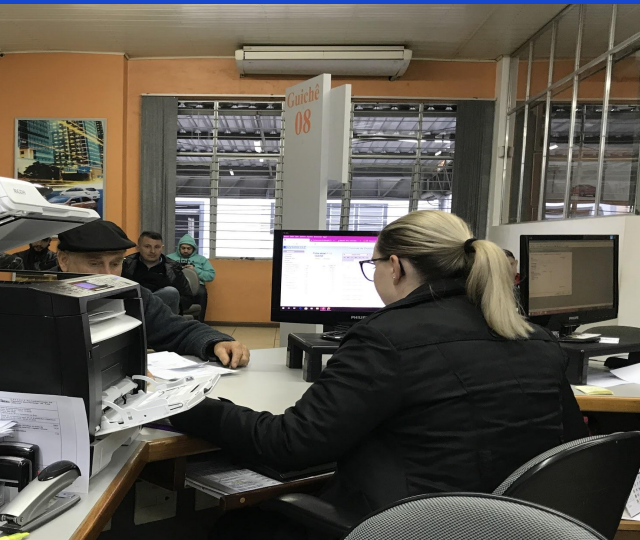
Validação



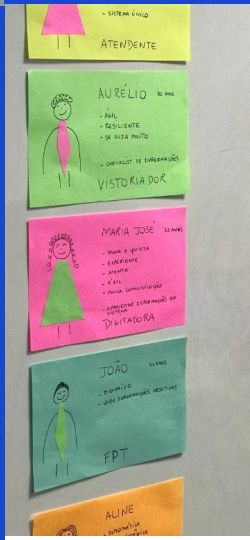
Entrevistas com Usuários



Personas



Pesquisa de Referências



Personas

A construção da persona ajuda os participantes a se colocarem no lugar dos usuários e perceber se o produto que está sendo criado irá atender da melhor forma a estas pessoas.

Na etapa de design foram identificadas cinco personas representando os seguintes perfis que irão interagir com o produto: Atendente do CRVA, Coordenadora do CRVA, Digitadora do CRVA, Vistoriador e FPT.

Durante a etapa de concepção, as personas foram revisadas e percebeu-se a necessidade de realizar a descrição de uma nova persona denominada "Bento" para representar o perfil DETRAN

DETRAN | Bento

Senso Crítico
Responsável
"Veja Bem"
Domínio da Legislação

Visualizar a consolidação de todas as informações e pelos demais envolvidos no processo

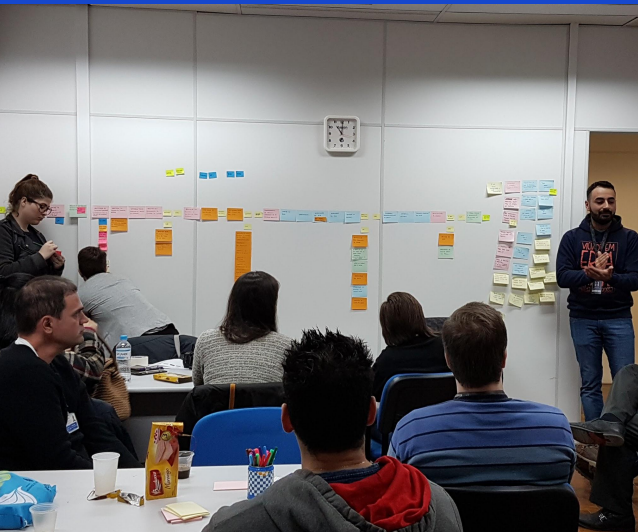


Processo Atual

Dores

É MUITO RUIM TRABALHAR EM DUAS PLATAFORMAS	CENTRALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES / DEPENDE DE PROCESSO HUMANO	"SOMOS REFÊNS DE CONSULTAS" (ALGUNS USAM SITES NOS FAVORITOS)	NÃO MANTÉM HISTÓRICO DE ETAPAS PRÉ-ABERTURA
"TUDO QUE EU CONSULTO, PRECISO ANOTAR"	NÃO CONSEGUEM VER AS MULTAS, "FINGEM" INICIAR PROCESSO (GID SIM, VEI NÃO)	ATENDIMENTO PRÉ E PÓS PAGAMENTO DA GAD-E PRECISA SER FEITO PELO MESMO ATENDENTE	CONSULTAS A OUTROS SISTEMAS SÃO ONEROSAS
PESSOAS TENTAM FALSIFICAR DOCUMENTOS	ANÁLISE MANUAL E VISUAL	NOTIFICAÇÕES ENTRE AS ÁREAS SÃO FEITAS POR BILHETES GRAMPEADOS NO PROCESSO	"VIRTUALIZEI O APP DA RECEITA NOS COMPUTADORES DO CRVA"
NÃO CONSEGUEM FAZER BUSCAS POR RG QUANDO NÃO TEM CNH	"É MUITA TELA PARA VERIFICAR" (NO GID)	STATUS DO PROCESSO APROVADO OU SUSPENSO - PODERIA TER MAIS STATUS	SANADAS REGISTRO

Ideação



Dores



Fluxo Único



Validação



Prototipação Baixa Fidelidade



[illegible]

Validação



Protótipo Navegável



WORKSHOP DE CONCEPÇÃO

Imersão de **três dias** com a intenção de definir e compartilhar a visão do produto e sua estratégia de lançamento incremental de forma colaborativa.



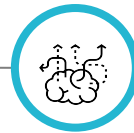
Visão do Produto

Visão do Produto
Objetivos de
Negócio



Estratégia

Validação de Hipóteses
de Negócio
Desenvolvimento
de Produto



Mapeamento

Jornadas do Usuário
Funcionalidades
Priorização / MVP
Plano de Entregas



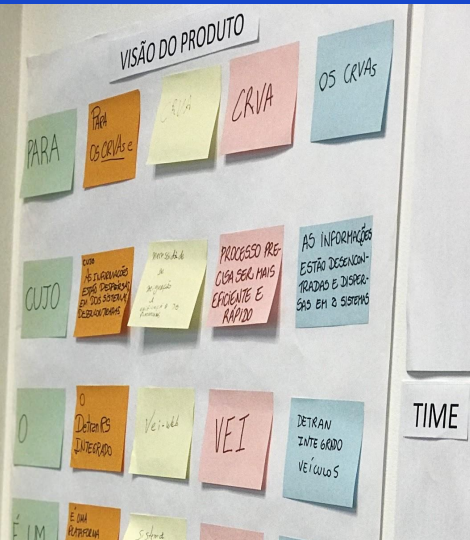
Visão do Produto

Objetivos & Resultados

Prioridade	Objetivo do Produto	Resultado
1	Possibilitar uma experiência integrada para a transferência de veículos	• Pesquisa de satisfação do CRVA • Redução do tempo de atendimento em 20% • Redução de 30% do tempo de execução no processo
2	Facilitar o atendimento por parte do operador do CRVA	• Redução expressiva do número de consultas fora do sistema em 30%
3	Padronização do atendimento	• Aumento da satisfação do usuário final em qualquer CRVA em 50%
4	Diminuir a curva de aprendizado por parte de novos operadores	• Rápida adaptação do novo operador ao processo de atendimento
Prioridade	Objetivo do Projeto	Resultado
1	Pilotar um processo de atendimento mais célere para o DETRAN/RS	• Redução do lead time das demandas • Ampliação do envolvimento do DETRAN e CRVAs na construção do produto

Entendendo o Produto

Objetivos & Resultados



Jornada do Usuário

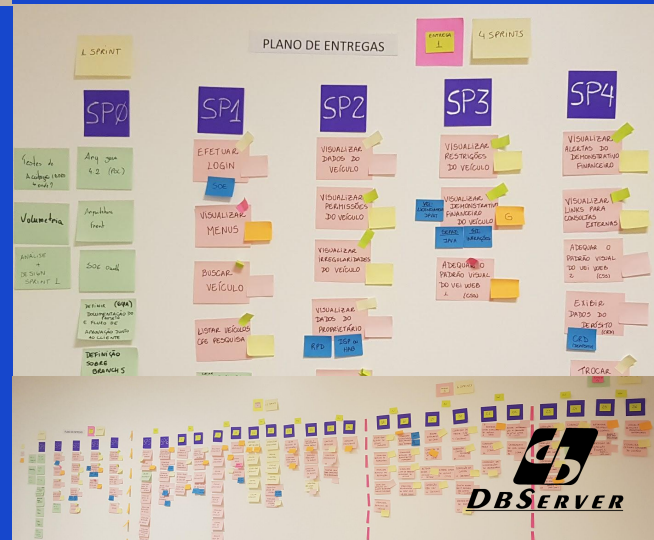
Priorização

Com base nos objetivos mapeados para o produto e no alinhamento realizado co foram identificadas 4 grandes entregas de valor conforme ordem de execução at

Entrega	Objetivo
1	Possibilitar o acesso unificado aos portais web do Detran Veículos e a Consulta de Veículos
2	Possibilitar o registro do atendimento e a execução da transferência de propriedade de veículos (cod 102) sem correções de dados do veículo
3	Possibilitar a execução da transferência de propriedade de veículos (cod 102) com correções de dados do veículo antes da conferência
4	Possibilitar a execução da transferência de propriedade de veículos (cod 102) com correções de dados do veículo após a conferência e aprimorar a gestão de documentos aplicando regras para definir os documentos necessários

Plano de Entregas

Priorização



AGILE DESIGN





Liliane da Silva

lilianes@dbserver.com.br

Obrigada