



UX Research

UXR Case

Onboarding de banco digital

Esse estudo de caso pretende mostrar o processo de criação de Onboarding para um banco digital a partir da pesquisa em experiência de usuário.



1 – Alinhamento

2 – Matriz CSD

3 – Desk Research

- Pesquisa Comparativa
- Benchmarking

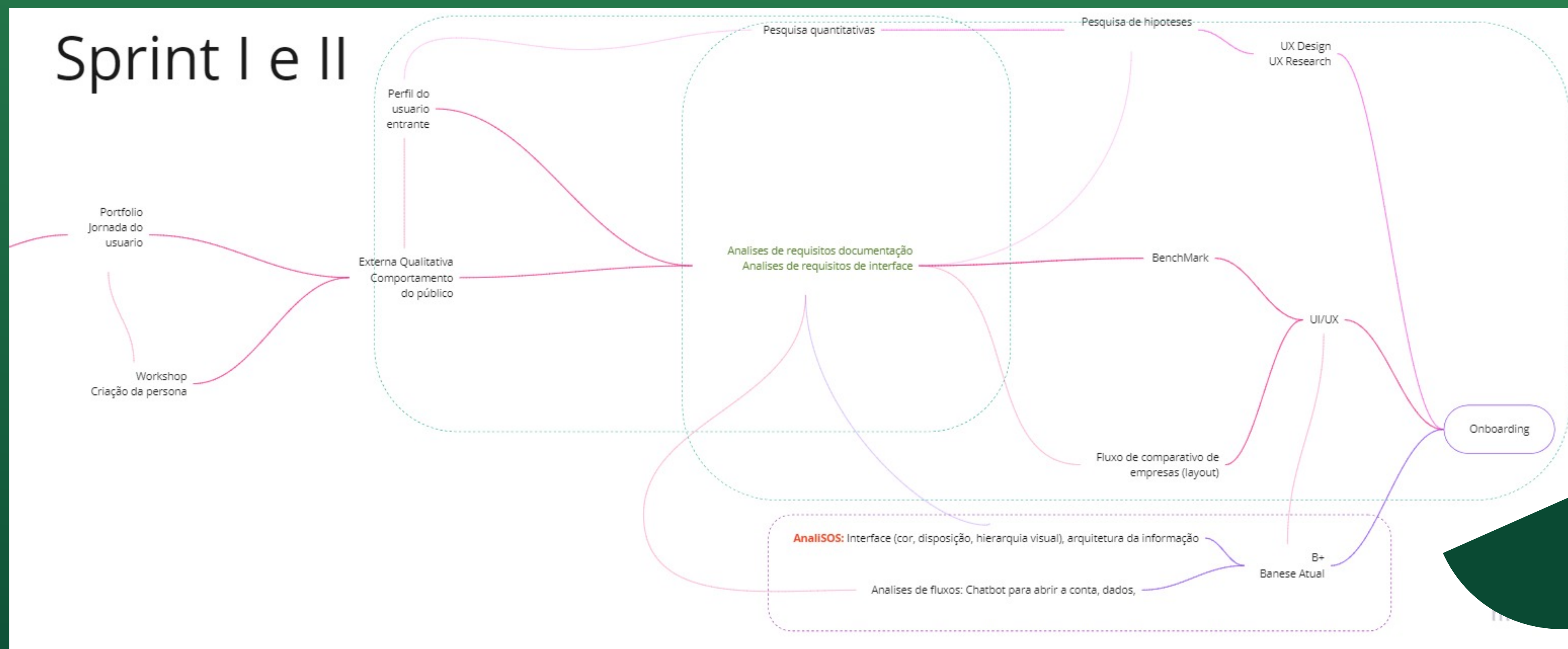
**4 – Criação de Fluxos
comparativos**

5 – Entregáveis de pesquisa

- Análise de Similares

UX Research

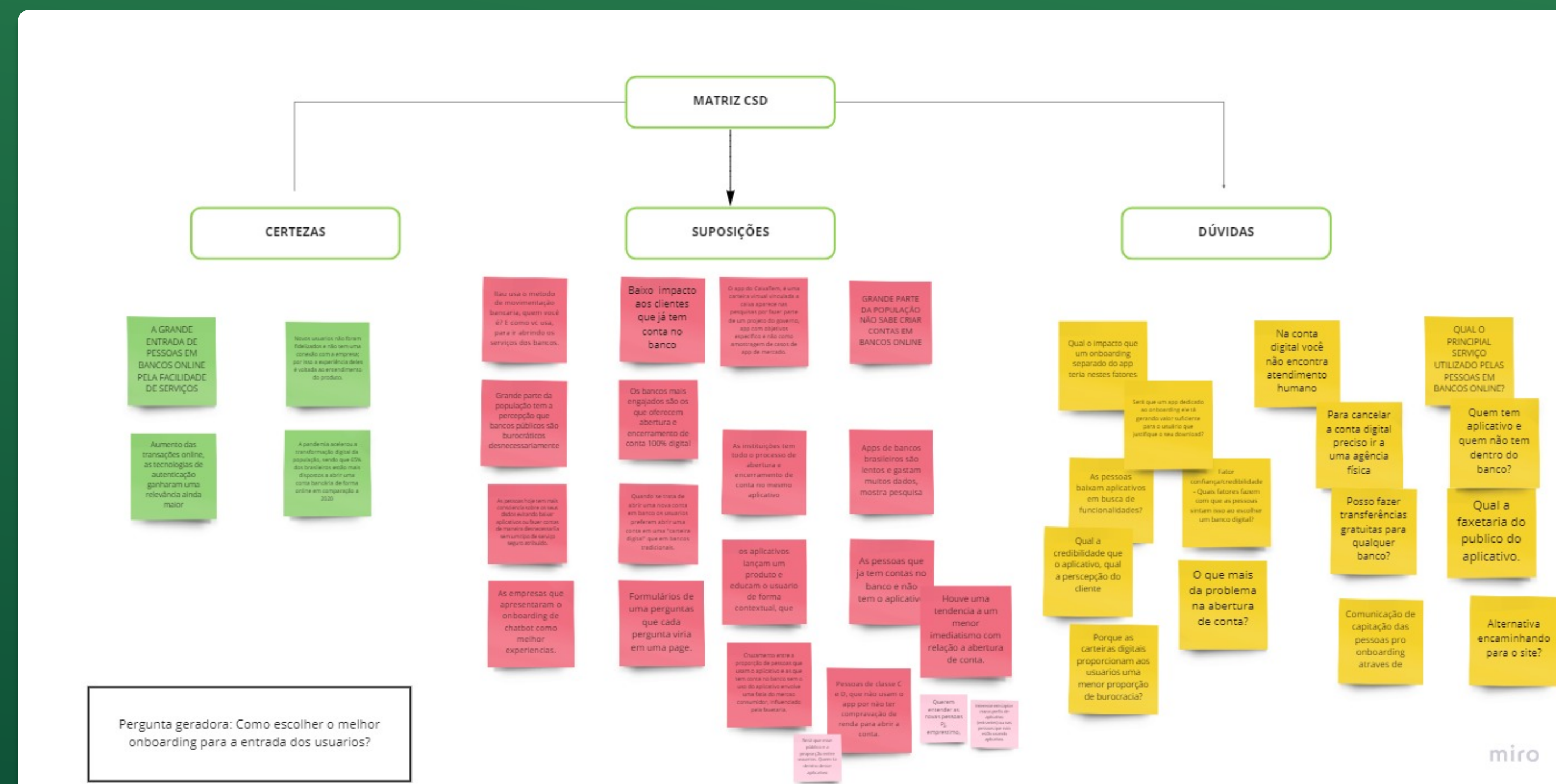
1 – Alinhamento



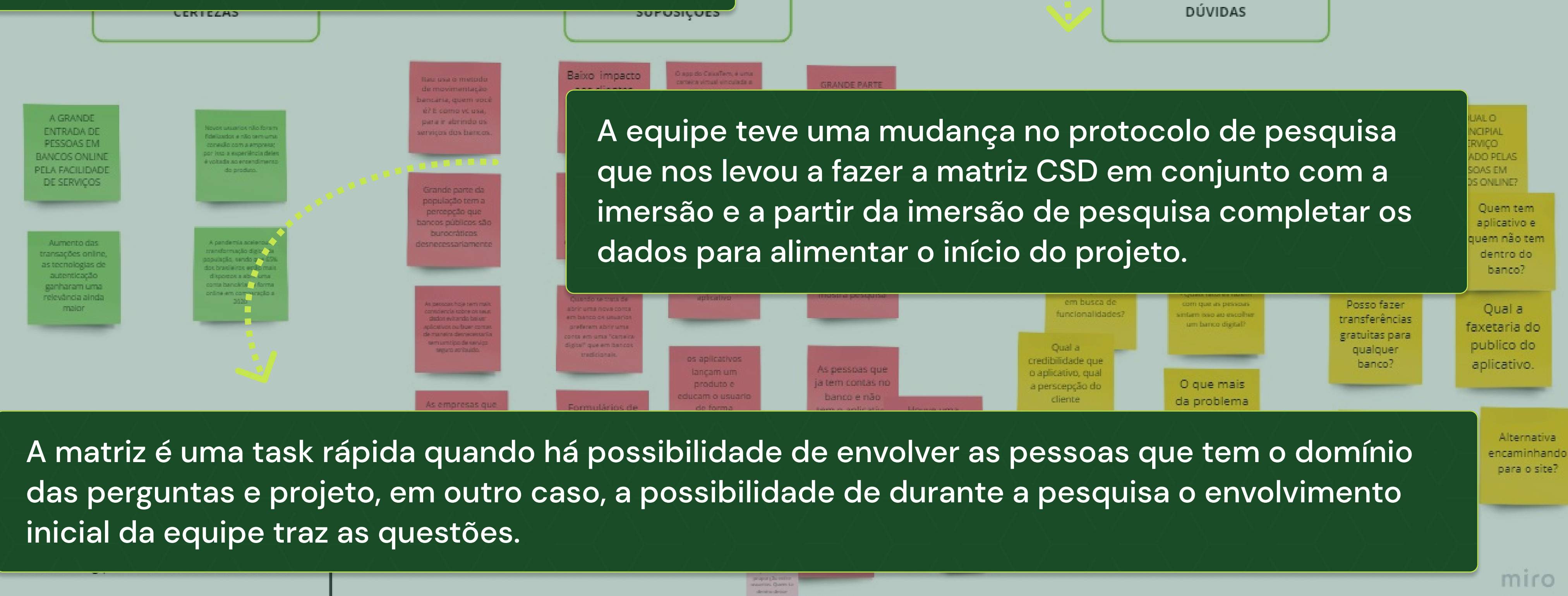
2 – Matriz CSD

duração: xx dias

Na matriz CSD trouxemos o levantamento de Certezas, suposições e dúvidas sobre o processo de construção da pesquisa como primeira parte do entendimento do projeto.

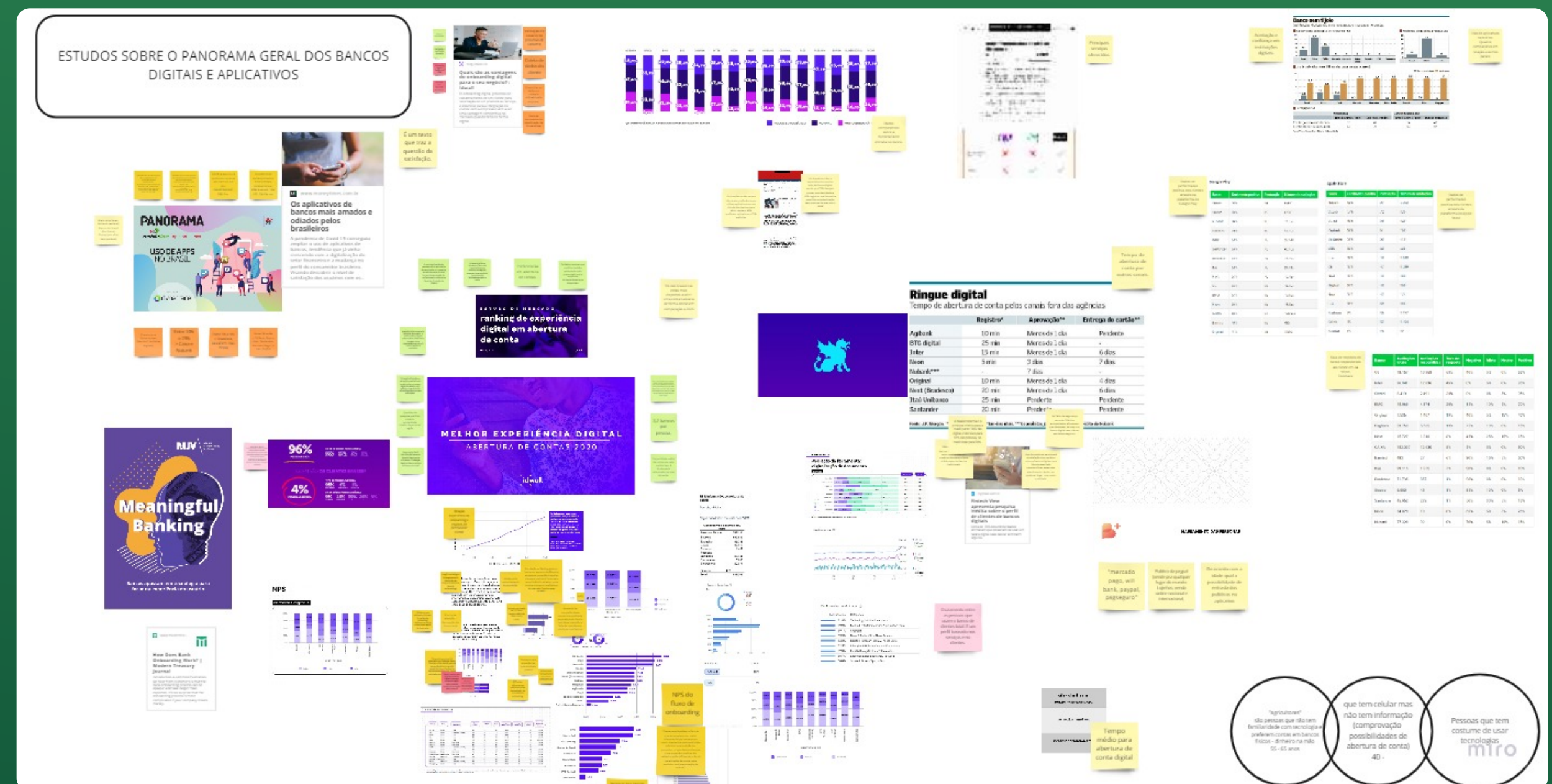


Realizamos um encontro entre o P.O. e o time de design para escrever as certezas, suposições e dúvidas do projeto;



3- Desk Research

Essa etapa foi composta por um processo de pesquisa de comparação entre os serviços oferecidos e a respostas das dúvidas levantadas na Matriz CSD, que pode ser entendida como um benchmarking e análise competitiva.





Pesquisa comparativa



Pensando a partir dessa metodologia, podemos levantar quais os bancos tem o público mais próximo de nossas propostas de lançamento, o público alvo desses bancos, quais as decisões que o usuário toma para usar o aplicativo, como o público avalia as etapas que ele passa, durante o uso.



A partir dessas pesquisas temos os insights para o discovery, o direcionamento do público alvo e as escolhas dos métodos.



Insights

Quanto mais longo o onboarding, menor é a satisfação



Sobre os bancos que possibilitam o envio de documentos no onboarding:

Os que têm o maior tempo de leitura desses documentos, tem interferência direta no processo de término de cadastramento, quanto maior o tempo de carregamento, mais usuários classificam o processo como intermediário ou ruim.



Insights

Transparência na comunicação e boas interações geram satisfação.



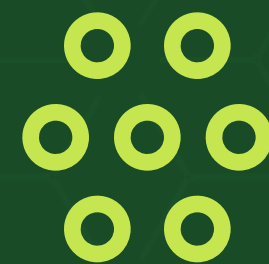
Ações como, retenção de clientes, **transparência na comunicação**, informações disponíveis, atendimento em canais online, **interações pautadas nas trocas entre banco, cliente, e aplicativos funcionais**, geram satisfação dos clientes.



Insights



Quantidade média de app de bancos que cada usuário tem está diretamente relacionada ao nível de renda.



O atual público de bancos digitais aparece nos termos de estar mais preocupado com a **amplitude do leque de serviços disponíveis pelo banco.**

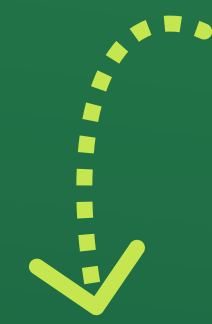


As taxas e tarifas tornar-se o fator mais importante para os usuários, e depois a percepção de burocracia e a facilidade para abrir a conta.





Insights



Todas essas instituições analisadas contam com a **possibilidade de abertura e encerramento de conta 100% digital**.

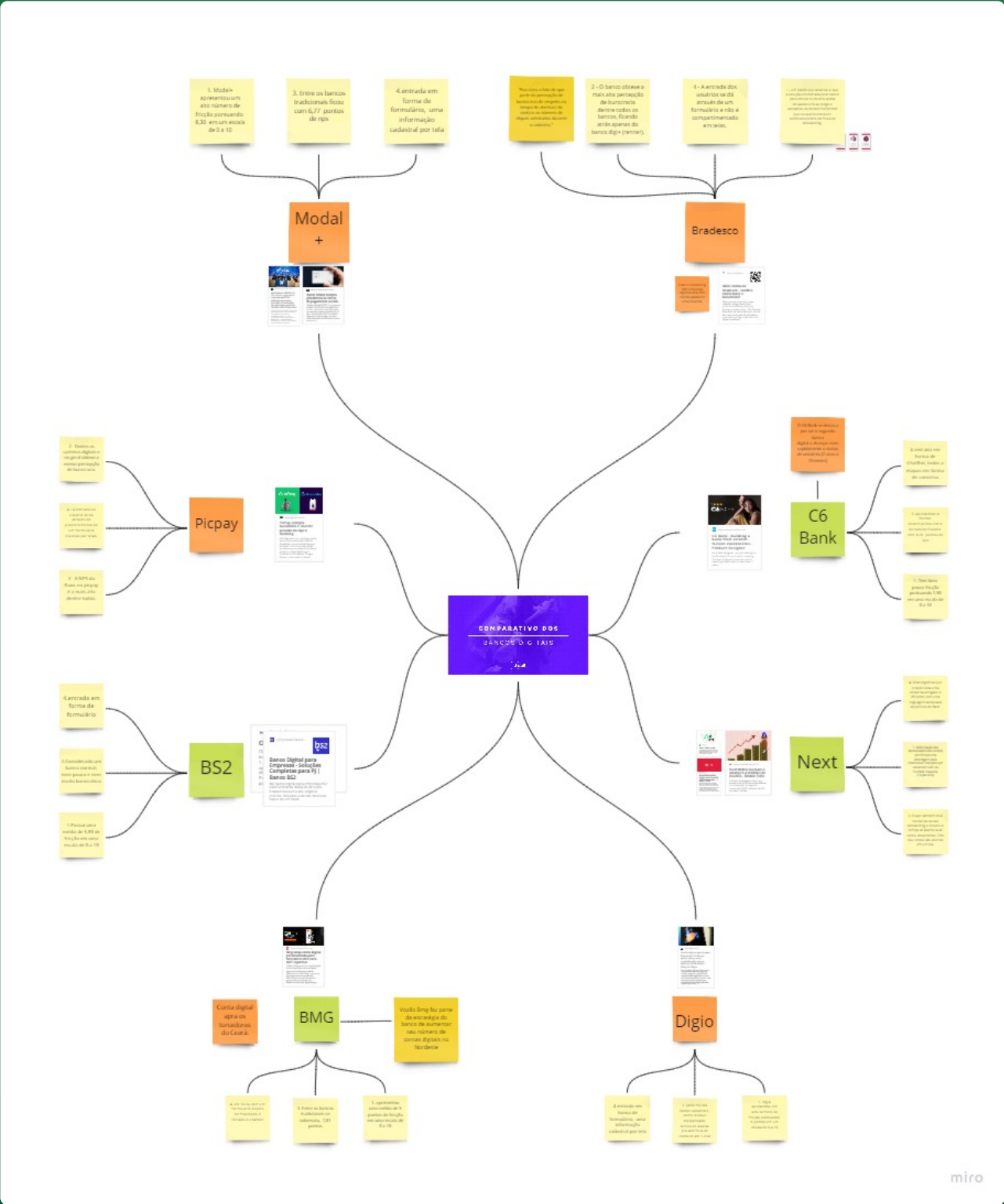
Conforme a pesquisa (agenciabrasil), **90% dos brasileiros possuíam aparelho celular**. Deste total, **62% contratavam planos pré-pagos**. Nas classes D e E, este percentual sobe para **70%**.



Criação de Persona foco na Geração X.



4- Benchmarking – Análise comparativa de fluxo de onboarding dos concorrentes



Foram analisados os fluxos de 9 bancos (C6 Bank, PicPay, Pagseguro, WillBanck, InterBank, Neon, Next, Original e Digio), com o objetivo de entender os pontos de dores e acertos durante o processo de onboarding do aplicativo e de que forma poderíamos utilizar as referências e construir um produto mais assertivo e com uma melhor experiência.



Análises de similaridades

- Passo-a-passo
- Documentação pedida pelos bancos pesquisados vs Levantamento de requisitos
- Aplicativos e experiência do usuário (destaque de boas práticas)





Planilha de dados cadastrais

	Quantidade de dados cadastrais	Fluxo	Tempo de Cadastro	Design	Pagamento em conta
C6	Nome	O usuário consegue abrir a conta em 2 etapas	12 minutos	Layout Fácil	Débito / Crédito
	CPF	Cadastro: informações pessoais, financeira			
	email	Segurança : aceite dos termos, validação de tokens			
	Data de nascimento	Fluxo claro e objetivo			
	Aceite dos termos				
	senha do app				
	senha cartão				
	Valor do patrimônio				
	Foto Documento				
	endereço				
	Selfie				
	Renda				
	Profissão				
	Token-código de verificação				
PICPAY	Nome	O usuário precisa esperar a análise ser feita para completar o processo	14min/ 11min análise	Layout fácil	Conta Pagamento
	CPF	Cadastro informações pessoais			
	email	Fluxo não é claro			
	Data de nascimento				
PagBank	Nome	O usuário consegue abrir a conta em 2 etapas	8 minutos	Layout fácil	Conta Pagamento
	CPF	Cadastro: informações pessoais			
	email	Segurança: validação de tokens e email			
	Data de nascimento	Fluxo claro			
	Celular				
	Nome da mãe				
	endereço				
	Pin - senha do app				
	foto documento				
	selfie				
WillBank	Nome	O usuário consegue abrir a conta em 2 etapas	8 minutos	Layout fácil	Conta Pagamento
	CPF	Cadastro: informações pessoais, financeira			
	email	Segurança : aceite dos termos, validação de tokens			
	Data de nascimento	Fluxo claro			
	Celular				
	escolaridade				
	Nome da mãe				
	endereço				





Passo-a-passo

	Next	Digio	Willbank	Pagbank
Versão	30.15.1	2.19.7	1.60.1	4.49.11
Tamanho (Play Store)	74 mb	87 mb	31 mb	63 mb
Nota App Store				
Nota Play Store	4,0	4,2	2,9	4,4
Tempo Máximo Informado para abertura da Conta		5 dias	10 dias úteis	2 dias úteis
Tempo Efetivo de Abertura da Conta	10 min	13 min	-	-
Passo 1	Habilitar geolocalização	CPF	Tela explicando sobre o banco	Permitir acesso a localização
Passo 2	Formulário: Nome completo, CPF, Data de nascimento, E-mail, Confirmar e-mail, celular, receber informações da conta por sms (opcional)	Tela de boas vindas	CPF	Número de celular
Passo 3	Senha e confirmar senha (6 números/senha para acessar o app)	Termos e condições	Formulário com data de nascimento, país, estado, cidade e nacionalidade	E-mail
Passo 4	Já é possível acessar o banco, porém é preciso completar o cadastro para ter acesso a todas as opções	Nome completo	Nome da mãe completo	Pergunta (Você é uma pessoa exposta politicamente?) sim/não
Passo 5	Visão de etapas que precisam ser completadas para concluir o cadastro	Data de nascimento	Formulário com escolaridade, profissão, estado civil e renda.	Se o e-mail já existe na UOL o aplicativo solicita senha
Passo 6	Tela informativa sobre o preenchimento dos dados, o usuário pode avançar ou terminar depois	Sexo	Sexo	CPF
Passo 7	Dados pessoas: Data de nascimento (já traz preenchida, pois foi inserida na tela inicial), país de nascimento, local de nascimento, estado civil, selecionar documento, número do documento	Sexo no RG	Tela informativa sobre o preenchimento do endereço	Formulário nome completo, data de nascimento e nome da mãe.





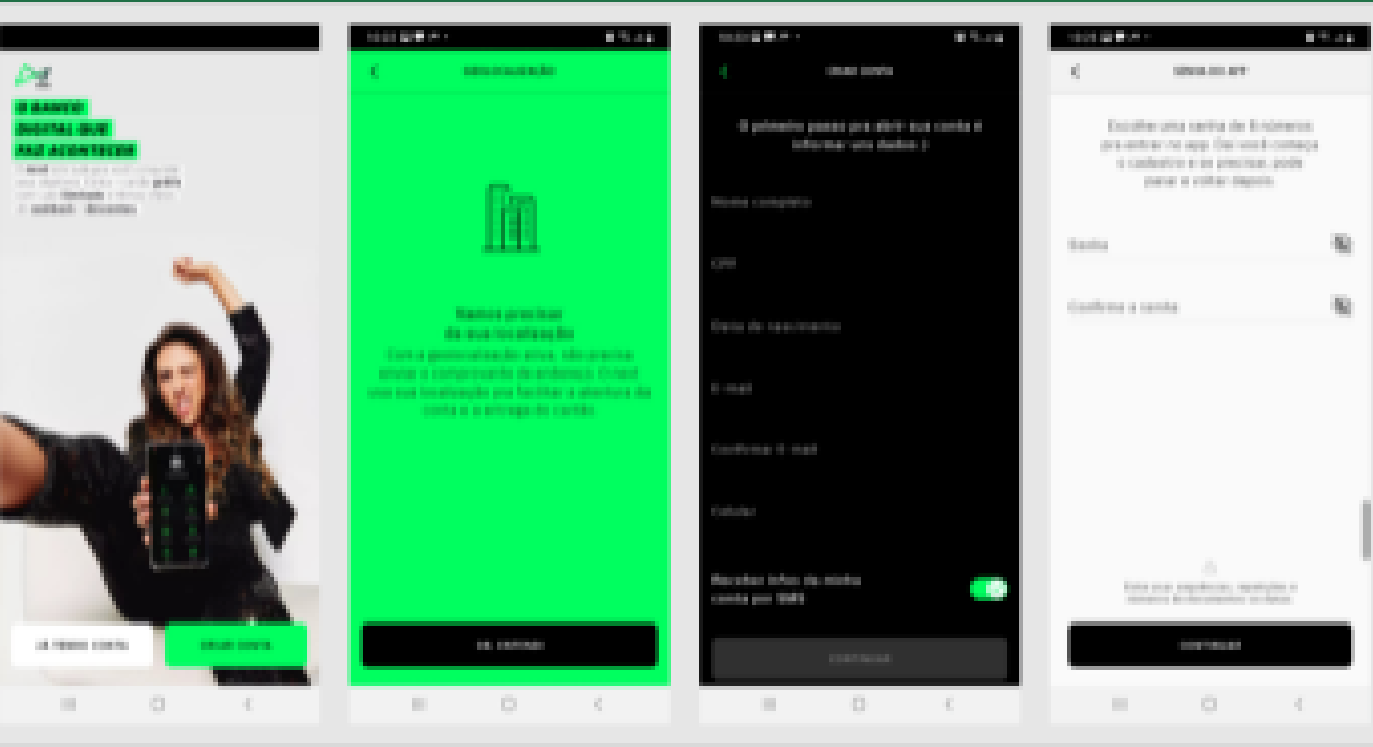
Analise de Similaridades

Como resultado de pesquisas relacionadas aos aplicativos e seus fluxos de aberturas de conta tiveram os melhores resultados para análises de similaridades, o banco Will Bank, por criar um tom de abertura com a experiência do usuário, o banco Digio e o banco Next por ter o fluxo próximo da construção do aplicativo atual, e o Pagbank pela forma de solicitação de documentos. Com isso, foram trazidas as boas práticas desses bancos, entre os outros aplicativos de bancos pesquisados anteriormente. Dessa maneira, há pontos de riscos e de sucesso entre os aplicativos e através desses dados, mapeamos alguns padrões de uso, como parte da investigação para o novo onboarding do aplicativo do Banese.

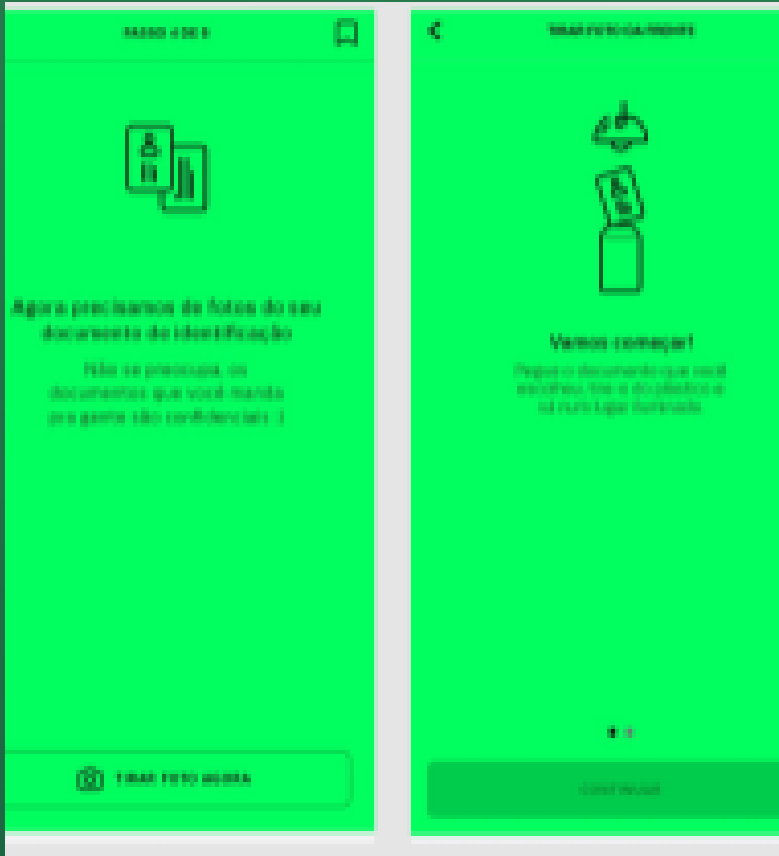


Como os aplicativos lidam com as principais etapas do processo?

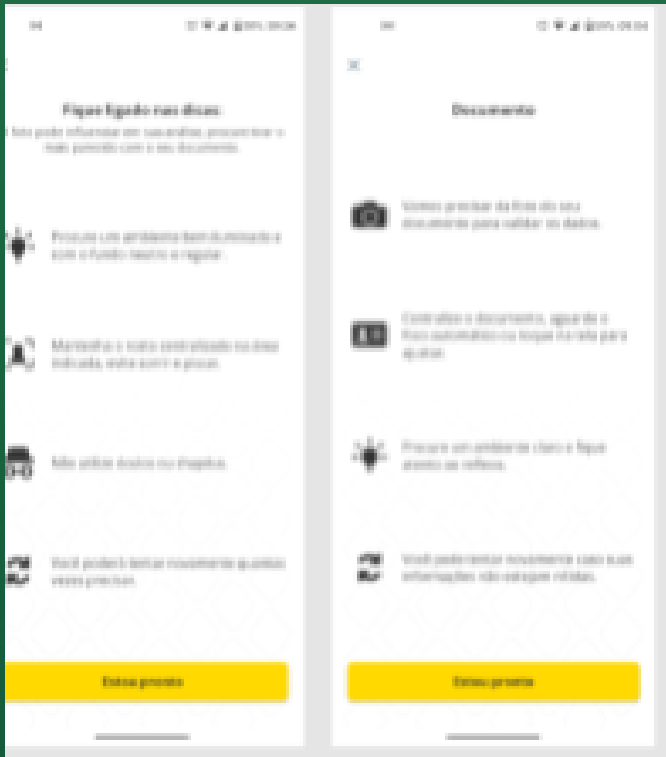
Introdução



Instruções



a maioria dos bancos analisados trazem instruções do que o usuário precisa realizar, divisões de etapas ou ainda para descrição dos próximos passos.





Entrevistas com os funcionários para transmitir a experiência física para o aplicativo

Com o objetivo de melhorar a experiência do usuário dentro do aplicativo, uma pesquisa com os funcionários do Banese foi realizada, e nela compreendemos como poderia ser a recepção dos usuários e novos usuários no onboarding do app Banese



UXR Case – Maraneane Passos

Pergunta: Quais as suas principais ações dentro de sua experiência em relação ao atendimento de clientes?

Os clientes mais tradicionais tradicionalmente falando né? Eles gostam do contato olho no olho de de sentir que que tem alguém ali que realmente vá vá ajudá-lo né? Hoje as gerações mais mais jovens estão mais adaptadas a conversar com o robô né eu acho que que a troca humana é insubstituível né a gente pode dar o aplicativo um tom mais eh humano mesmo não sei eu acho é o diferencial do Banese, a gente tem um atendimento, o cliente se sentir que o atendimento é personalizado mesmo.

Pergunta: Hoje qual o setor que vocês trabalham no Banese?

Eu trabalho no justamente no atendimento da agência Dia, que é uma agência que fica aqui do lado, é uma agência grande, muito movimentada aí você fica junto do cliente você faz o atendimento todo esse cadastramento por exemplo de Abrir Conta.

Pergunta: Qual seria sua rotina de atendimento no trabalho que você está hoje?

Então, hoje eu sou coordenadora de atendimento da agência eventualmente eu atendo cliente pra abertura de conta ou no acolhimento do cliente, com uma entrevista a gente procura entender quais são os quais são as necessidades dele pra abertura daquela conta qual a motivação deles de estar ali no banco que tipo de relacionamento ele ele pretende ter e aí a gente

Org.Banese

Locais

Organizações

Aptativos

Práticas de relacio...

Relacionamento e...

Tem de vez

Análise de Diagra...

Experiência do fu...

Perfil do Cliente

Relacionamento e...

Análise de Diagra...

Experiência do fu...

Atendimento Físic...

Experiência do fu...

Atendimento

Acolhimento ao cl...

Atendimento Físic...

Experiência do fu...

Atendimento

Coordenador de a...

Funcionários

Abertura de conta

Cadastro

Orientações para ...

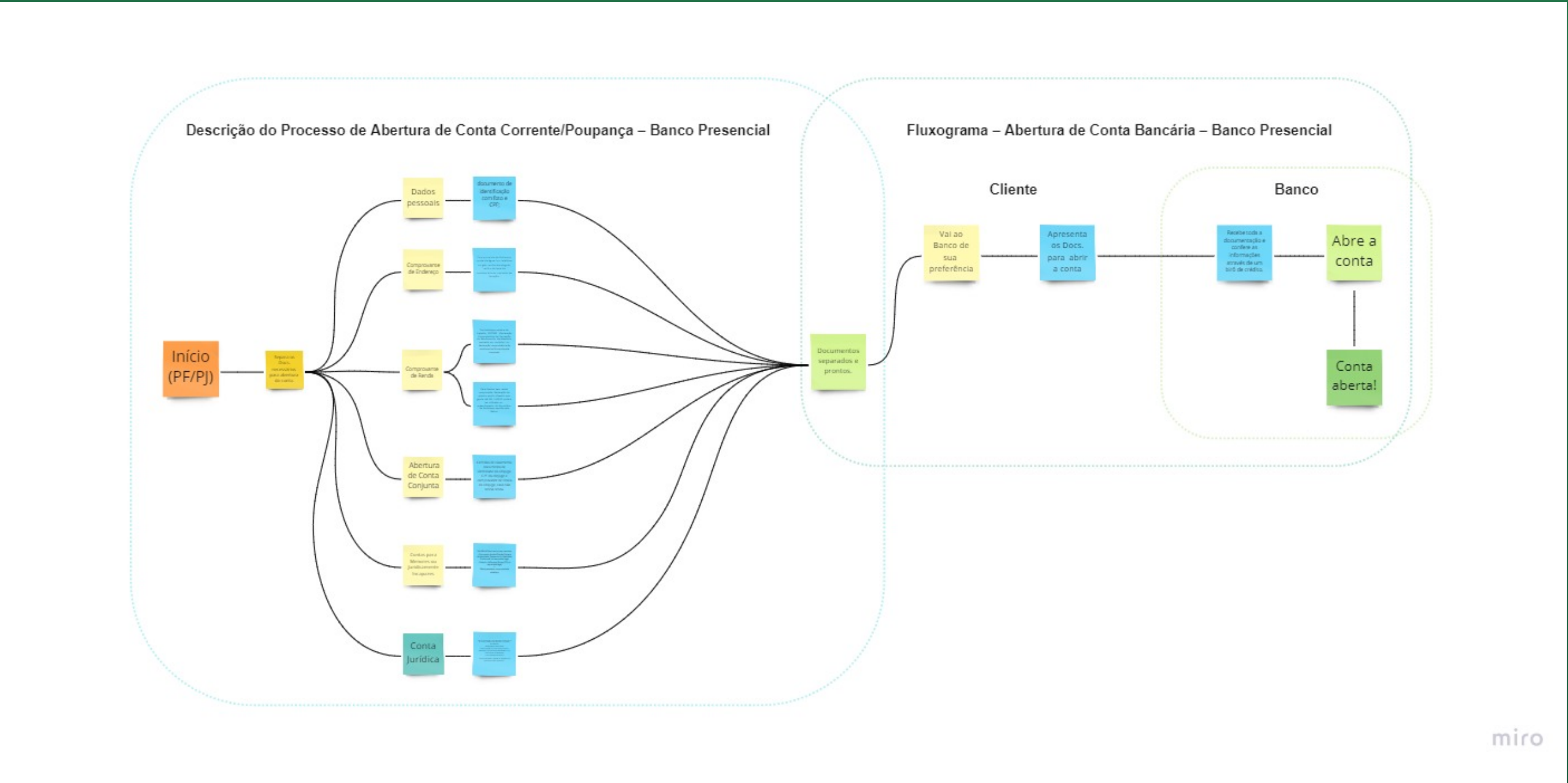
Política de relacio...

Práticas de relacio...

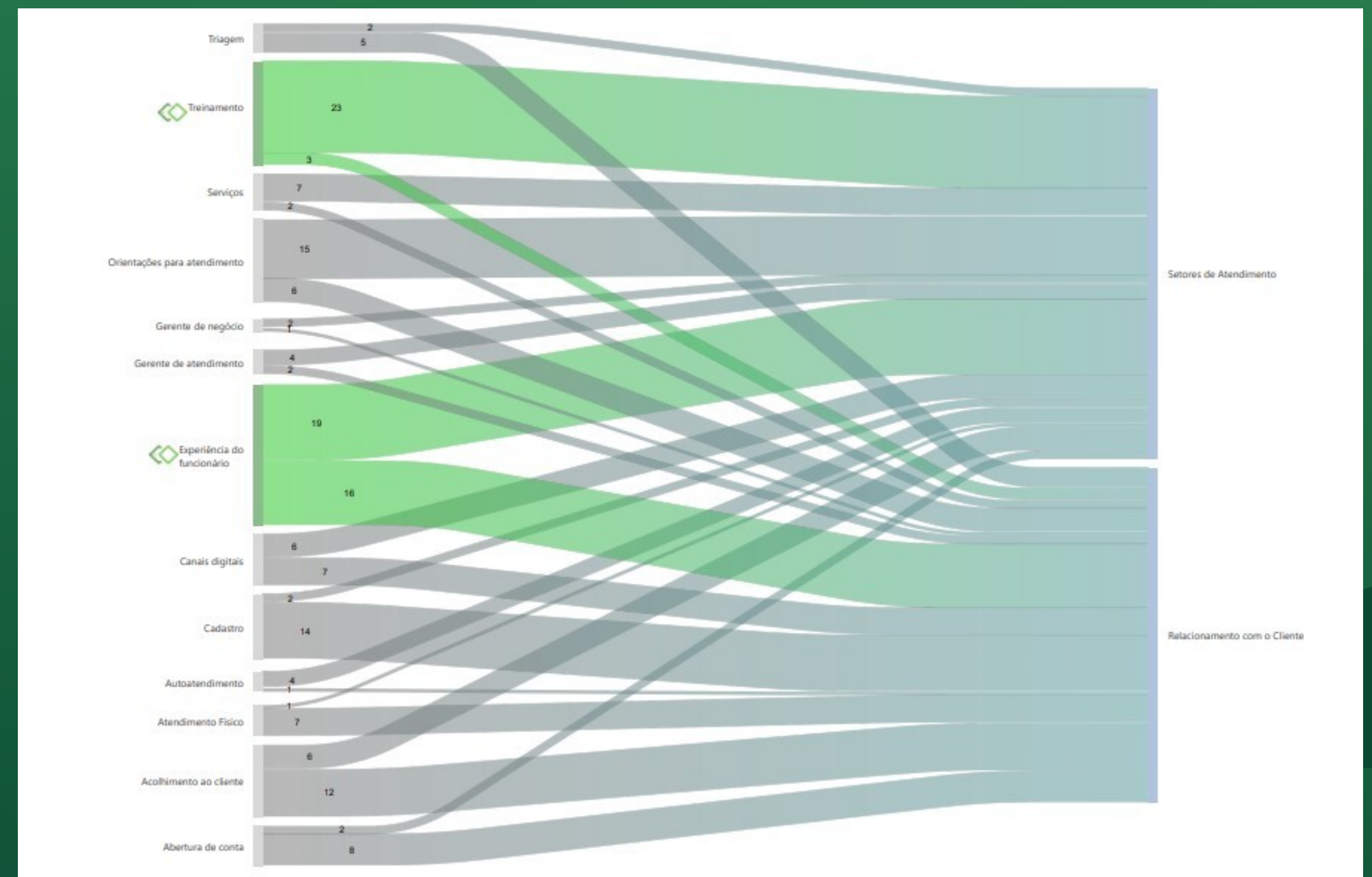
Relacionamento e...

Análise de Diagra...

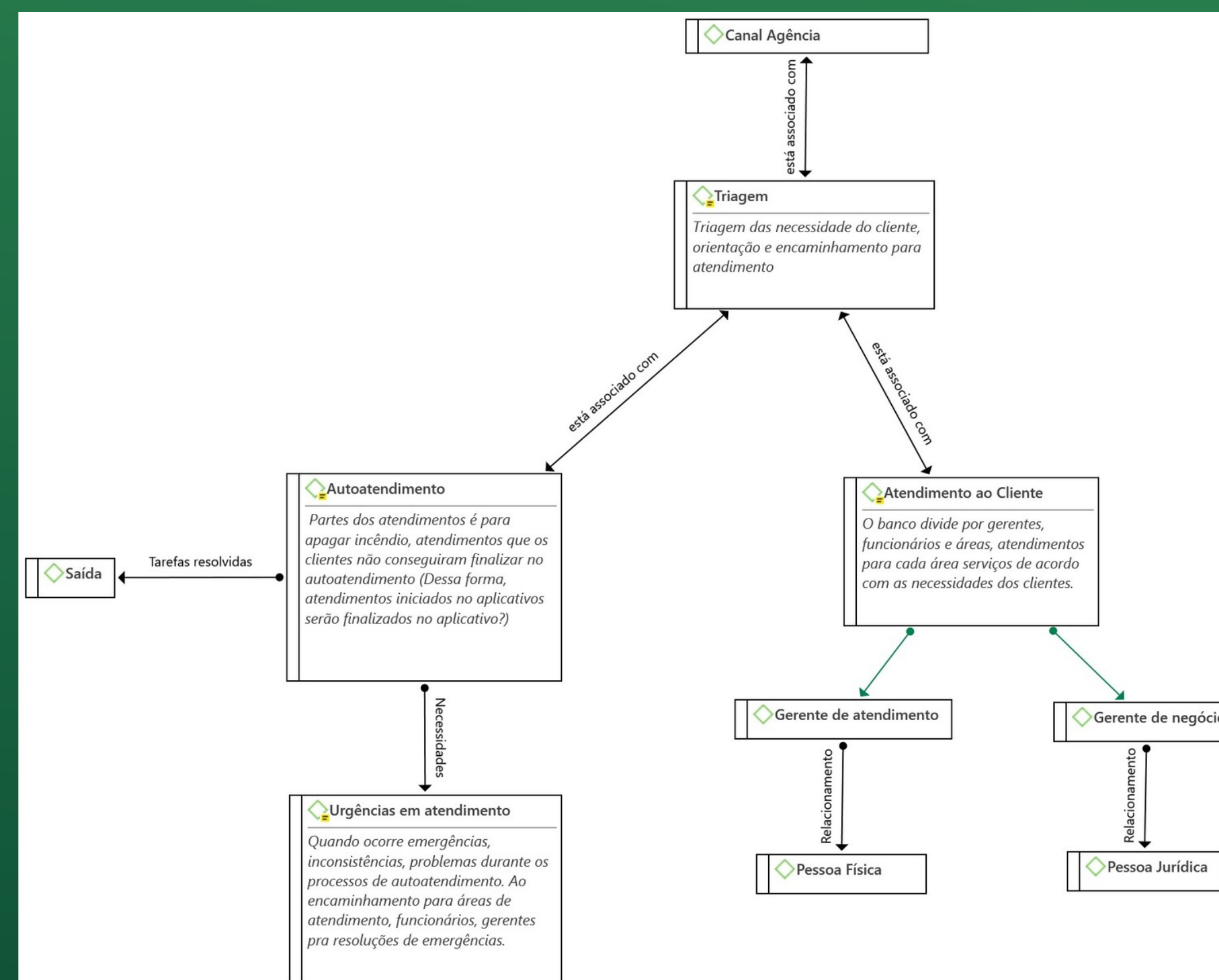
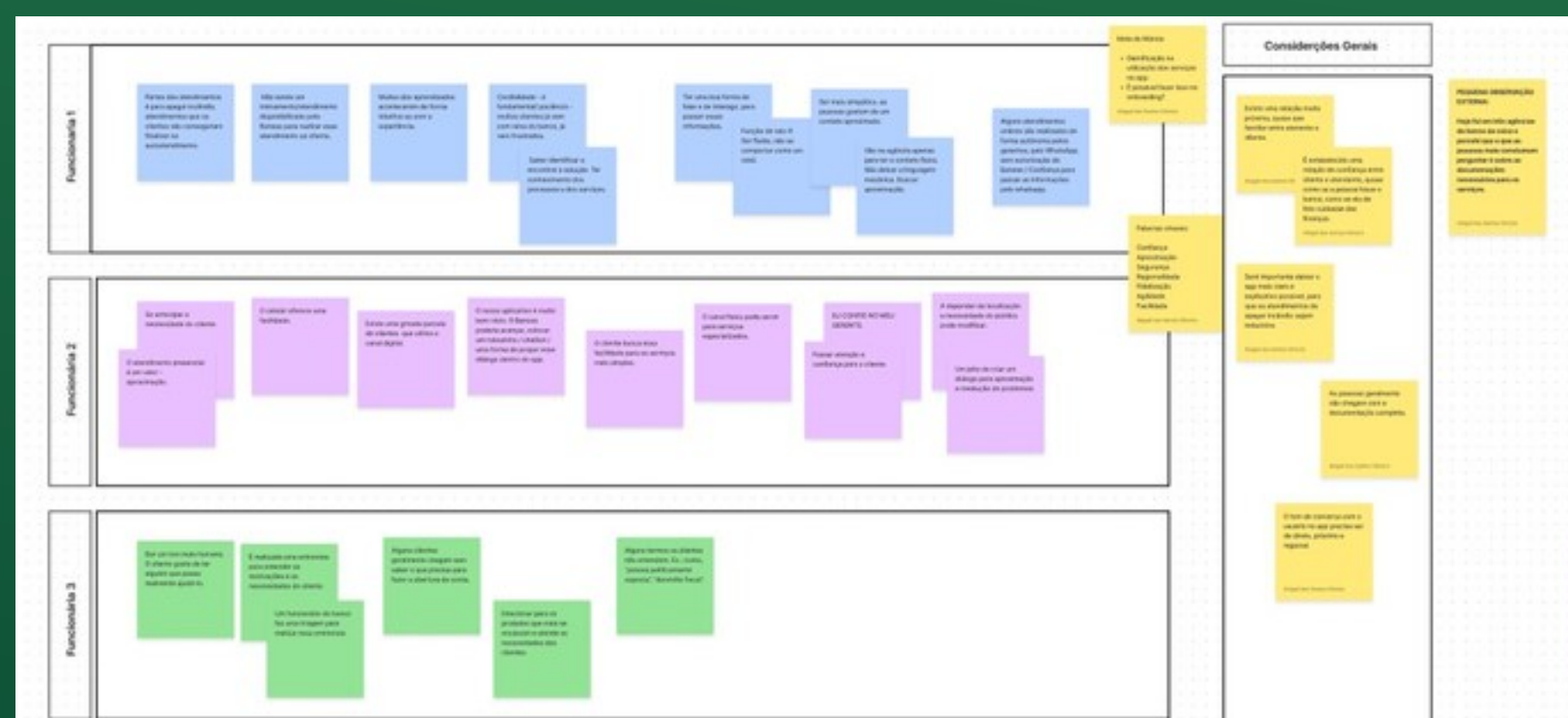
Experiência do fu...



Visão Geral da abertura de conta



Fluxo de atendimento x insights aplicativo





Persona

- Perfil Geral do Cliente
- Dados Demográficos
- Pesquisa Qualitativa



Bio

Analista de sistemas em uma empresa privada, engajado em projetos sociais e comunitários. Acredita que educação e tecnologia pode gerar oportunidades para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Usa aplicativos para diminuir a burocracia, como o tempo de espera no atendimento, e procura inovações nos serviços e segurança nos cartões. Gosta de adquirir conhecimento em diversas áreas. Sonha em viajar pelo mundo, e tem medo de perder tempo, ou desperdiçar a vida.

“Procuro dinâmica e segurança, para ter as transações entre bancos de maneira facilitada”.

Francisco

Analista de Sistemas, 34 anos, Classe C, Bancarizado, Cidadão.

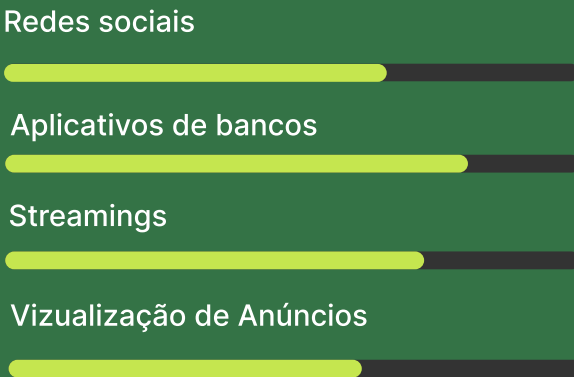
Frustrações

- Experiência negativas com aplicativos de bancos, já teve seu cartão clonado e teve apenas parte do dinheiro recuperado.
- Usa um banco digitais, mas não tem todos os serviços que gostaria.
- Já tentou abrir conta em bancos digitais mas achou que tinha muita informação, e o processo de entrada ficou muito confuso.
- Poluição visual nos aplicativos de banco.

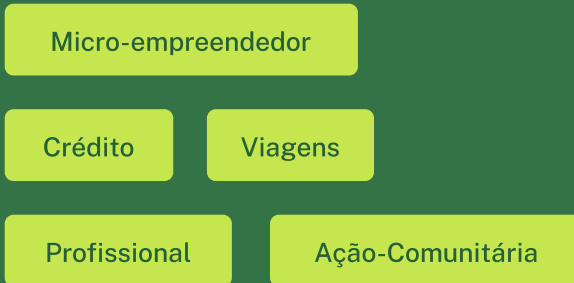
Expectativas

- Serviços inovadores para investimentos financeiros e investimentos em intercâmbios.
- Que possa gerar e pagar boletos de forma automatizada.
- Durante seu processo de cadastro prefere responder de uma a três perguntas por tela em aplicativos de bancos
- Prefere um visual mais minimalista com segurança entre etapas.

Tecnologia



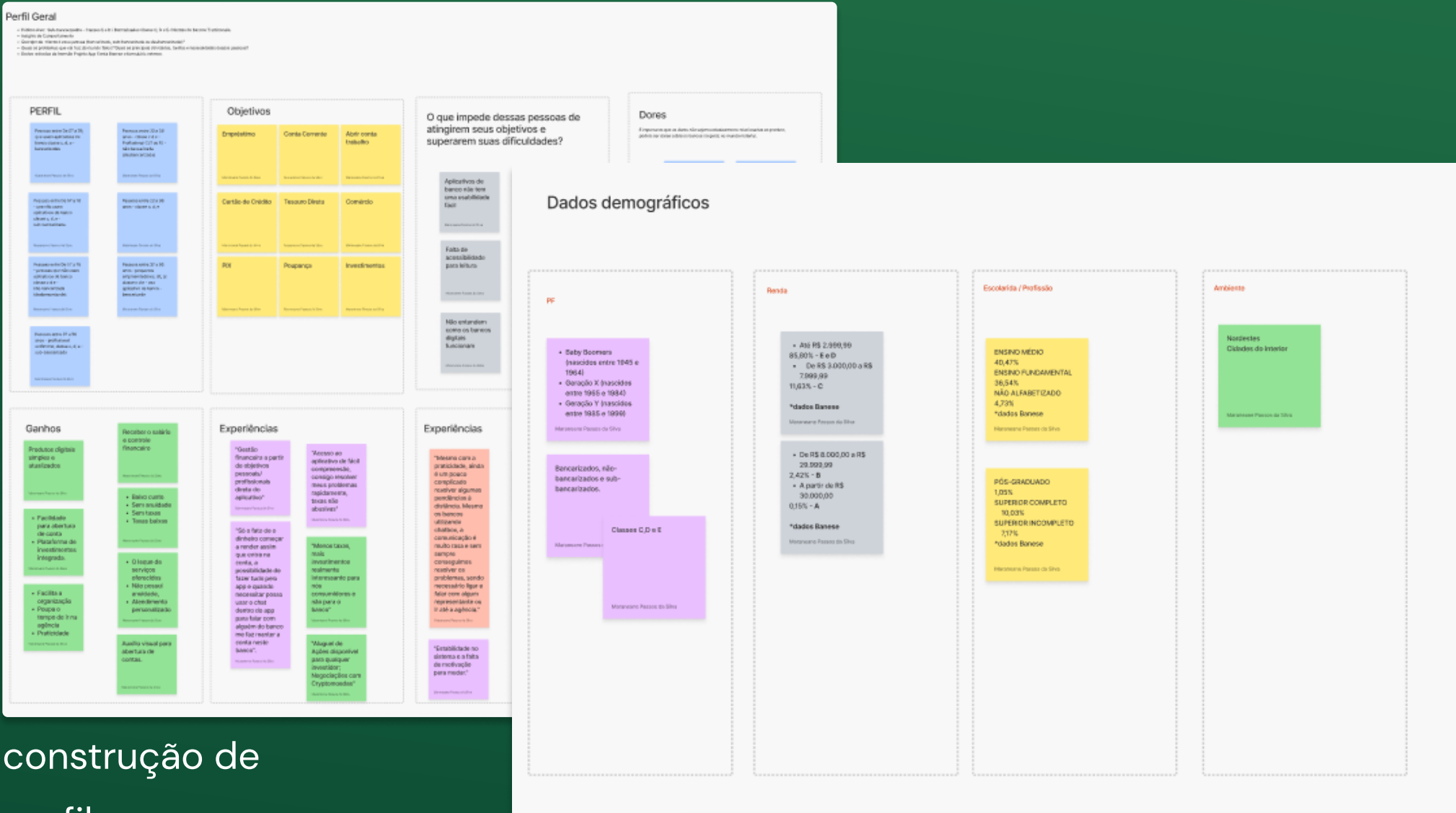
Motivações



Descobrimo o Perfil Geral do Cliente

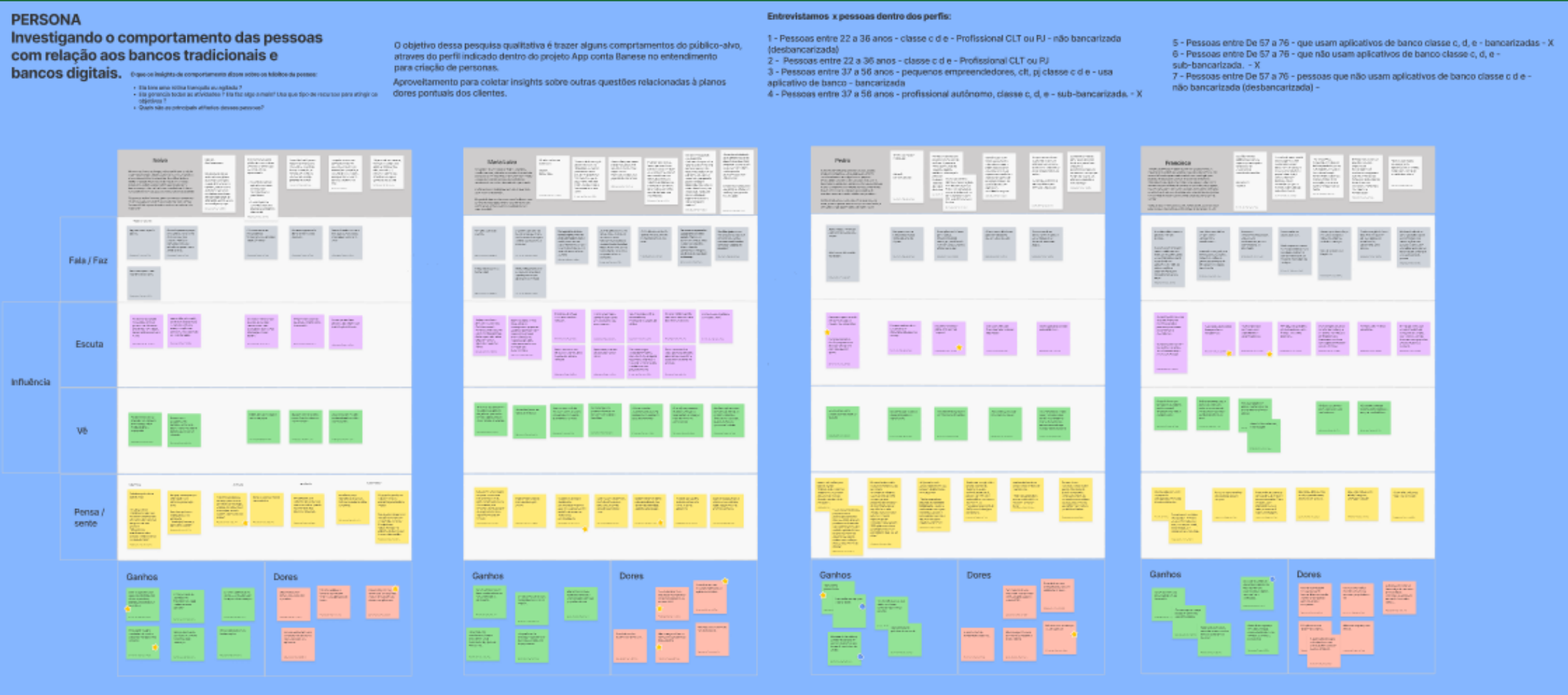
Para econtrar o perfil geral dos nossos clientes e usuários nós realizamos 3 etapas:

- Construção de Perfil
- Pesquisa de Dados Demográficos
- Pesquisa Qualitativa com pessoas a partir dos dados demográficos



construção de perfil

pesquisa de dados demográficos



pesquisa qualitativa para geração de personas