

02

## Encontrando o problema

### Transcrição

O gestor do projeto Musicdot decidiu reunir a equipe de UX para solicitar ajuda. No curso passado, analisamos o site do Musicdot para melhorar alguns aspectos com base em dados recolhidos pelo Google Analytics.

Com tais dados, criamos um relatório que eventualmente será referenciado ao longo do curso. Fizemos várias descobertas pensando em como melhorar o site para os visitantes, mas agora temos um objetivo específico: **aumentar a compra de planos**.

O site possui planos semestrais e anuais, e mesmo depois da renovação do layout não houve um aumento tão significativo nas compras. Precisamos então melhorar as conversões, mas o que seria isso?

Todas as vezes que adotamos uma meta ou objetivo a ser alcançado em um site ou produto, consideremos esse processo uma conversão, isto é, foi feito que um indivíduo externo se engajasse e comprasse um determinado produto, foi convertido.

As conversões possuem muitas formas, no site do Musicdot temos a meta de assinatura de planos, mas existem outros como realizar download de conteúdos gratuitos, assinar newsletter e outros.

Existem muitos fatores que influenciam no processo de conversão, uma delas é que o usuário precisa confiar no site e em seu conteúdo, afinal ele não depositará os dados pessoais e bancários em algo que considere suspeito. Um site, de maneira geral, deve ser direcionado para um objetivo específico e possuir um design que favoreça essa objetividade, de modo que o usuário não fique perdido no fluxo de navegação.

Para descobrirmos se o Musicdot atende essas necessidades do usuário, faremos uma pesquisa que propiciará a **Otimização da Taxa de Conversão**, ou *Conversion Rate Optimization*. Antes de começarmos a análise efetivamente, precisaremos fazer uma entrevista com a equipe para compreender qual é a percepção do projeto Musicdot.

Feita a entrevista de maneira leve e informal, descobrimos o objetivo do projeto:

- Disponibilizar o ensino de música para qualquer público.
- Níveis iniciantes não focam em um estilo único.
- Aulas de estilo são as partes mais avançadas do curso.
- Todos os meses existem aulas novas na plataforma
- Aulas focadas na prática

Perguntamos quais são as suposições da equipe para o número baixo de conversões, e obtivemos os seguintes dados:

- O site está confuso
- Dúvidas sobre o funcionamento do método MusicDot.
- Dúvida do usuário se o processo EAD funciona para o usuário
- Os usuários não sabem se a quantidade de aulas e cursos é o suficiente

Coletaremos essas suposições e as transformaremos em hipóteses!

