



DIGITAL PRODUCT DESIGN

CURSO ONLINE
COORDENADO POR
THIAGO BARCELOS

MÓDULO 14

Recap da sua jornada de produto

INTRODUÇÃO AO PRODÚCT DESIGN

Introdução ao product design

- Mentalidade de UX
- Design thinking
- Divergir e convergir
- Design centrado no usuário
- Cultura de produto
- Ciclos iterativos

**USER
EXPERIENCE
DESIGN**

User experience design

- Sobre pessoas e suas necessidades
- Levantamento de hipóteses
- Pesquisa: planejamento e execução
- Afunilar o problema (problem framing)
- Se aprofundar sobre qual problema especificamente você vai solucionar

O QUE
PORQUE
PARA QUEM

User Experience Design

- Mapa de empatia
- Persona
- Jornada do usuário
- Mapeamento de oportunidades e necessidades
- Geração e priorização de ideias

METODOLOGIAS ÁGEIS

Metodologias ágeis

- Quebrar a grande ideia em épicos, histórias
- Roadmap
- Pessoas mais do que processo e ferramentas
- Alinhamento
- Fluxo de trabalho

PRODUCT MANAGEMENT

Product management

- Proposta de valor para o usuário
- Modelo de negócio que vai sustentar o produto
- Construir uma visão estratégica de produto

**DESIGN DE
SERVICO
(SERVICE DESIGN)**

Service design

- Mapear a jornada ideal do usuário com o produto
- Trazer o contexto e diferentes aspectos de uma experiência de serviço
- Diversos canais que o cliente interage
- Como se desenha a operação por trás de um produto ou serviço
- Service blueprint

DESIGN DE INTERFACE DO USUÁRIO (UI)

Design de interface do usuário (UI)

Ao final da entrega do exercício desse módulo você vai ter todos os insumos necessários pra você começar a tangibilizar a solução em UI

Introdução ao design de serviço

Agenda

- O que é serviço
- O que é design de serviço
- O ser humano no centro do processo
- Valor evidente

**SERVICIOS?
PRODUTOS?
EXPERIENCIAS?**

Serviço

"...é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada... pode estar ou não ligada a um produto concreto.

Produto

"Uma combinação de bens e serviços que a empresa oferece a um mercado-alvo para sua aquisição, uso ou consumo, e que possa satisfazer a um desejo ou necessidade"

Produto

"Qualquer coisa que pode ser oferecida a um mercado para aquisição ou consumo; inclui objetos físicos, serviços, lugares, organizações e ideias"

Produto

"É qualquer coisa que uma empresa ofereça,
seja tangível ou não"

Produto

Bem de
consumo



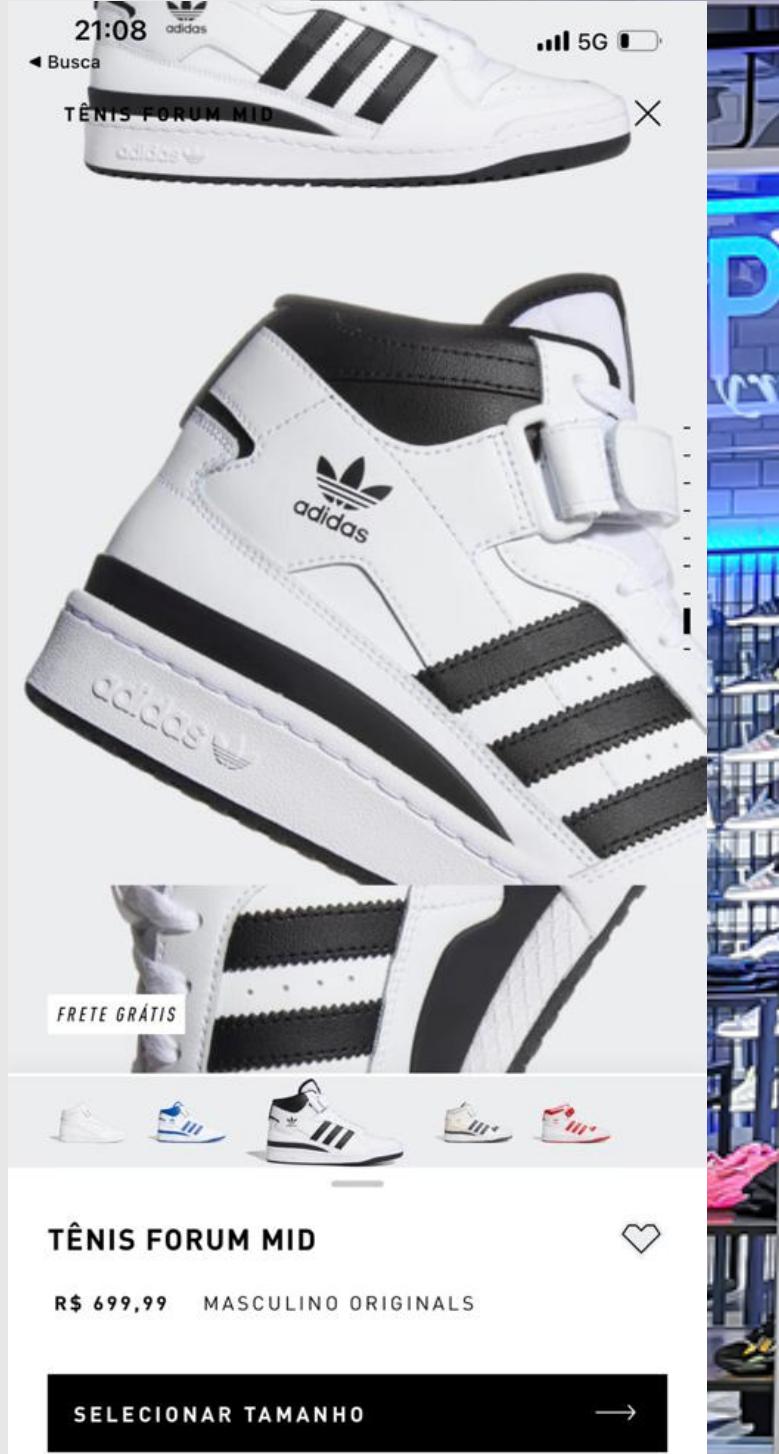
Produto

Serviço

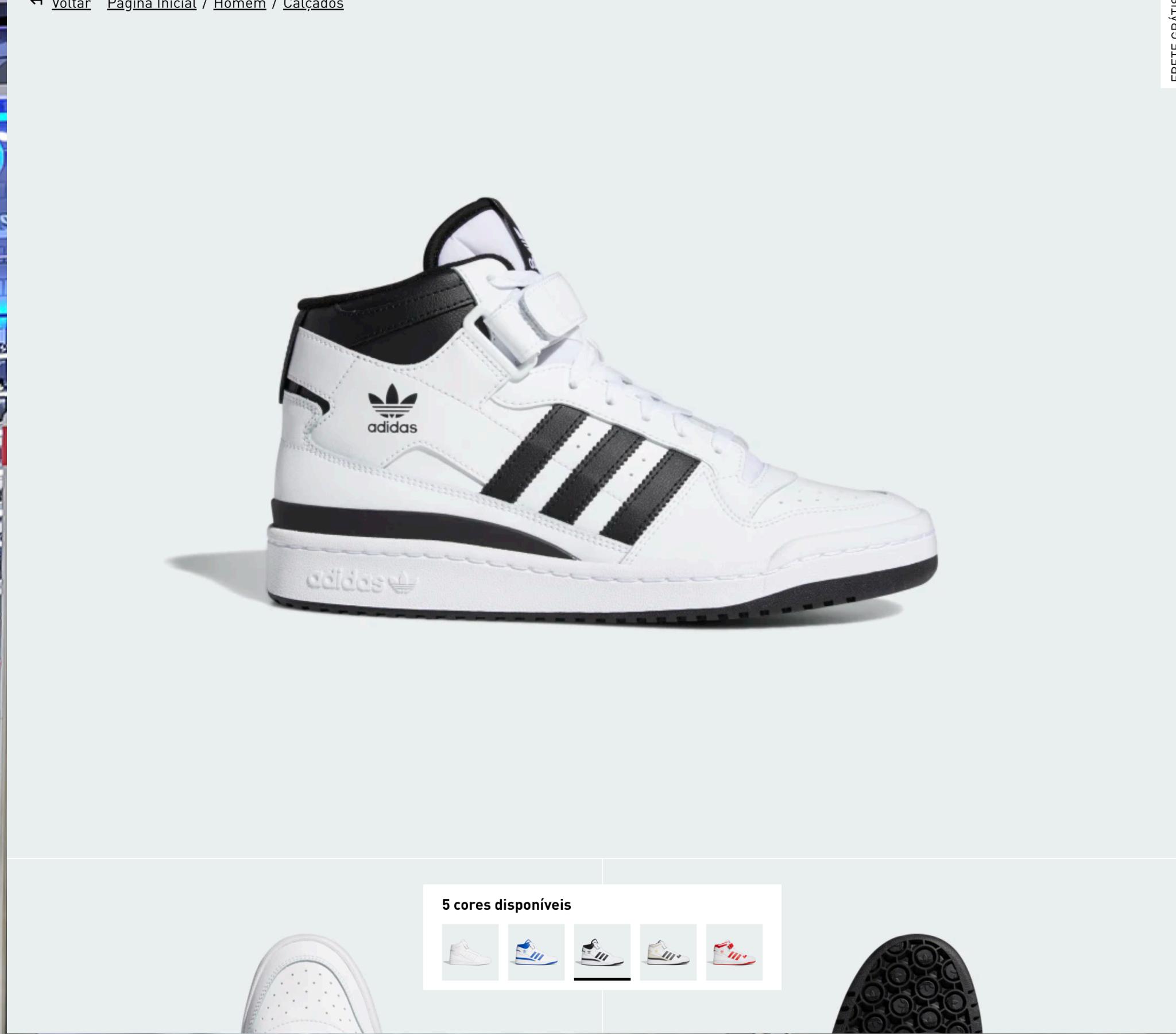


Produto

Serviço Digital



A screenshot of an Adidas mobile application interface. At the top, there's a large image of a white and black Forum Mid sneaker. Below it, a smaller image shows the same shoe from a different angle. The main product image is centered, showing the side profile of the white and black Forum Mid. To the left of the main image, there's a sidebar with navigation links like 'Busca', 'TÊNIS FORUM MID', and 'FRETE GRÁTIS'. At the bottom of the sidebar, there's a button labeled 'SELECIONAR TAMANHO'.



A screenshot of the Adidas website. The top navigation bar includes links for 'ajuda', 'trocas e devoluções', 'status do pedido', 'entre para o clube', 'MULHER', 'HOMEM', 'INFANTIL', 'ESPORTES', 'MARCAS', and 'COLEÇÕES'. A search bar with a magnifying glass icon and a shopping cart icon are also present. The main content area features the white and black Forum Mid sneaker. To the right of the shoe, there's a price of 'R\$ 699,99', a rating of '★★★★ 273', and a link to 'Homem • Originals'. Below the shoe, there's a section for 'Tamanhos' (sizes) with a grid of available sizes from 36 to 50. At the bottom, there are buttons for 'ADICIONAR AO CARRINHO' and 'ENCONTRE ALTERNATIVAS'.

SEMANA DO ADICLUB!

MULHER HOMEM INFANTIL ESPORTES MARCAS COLEÇÕES

Voltar Página Inicial / Homem / Calçados

FRETE GRÁTIS

HOMEM • Originals

TÊNIS FORUM MID

R\$ 699,99

Cloud White / Core Black / Cloud White

Até 10 x R\$70,00 sem juros

[Ver outras opções](#)

Tamanhos

36	37	38	39	39.5
40	40.5	41	42	42.5
43	43.5	44	45	45.5
46	46.5	47	47.5	48
49	50			

Orientações de tamanho

ADICIONAR AO CARRINHO →

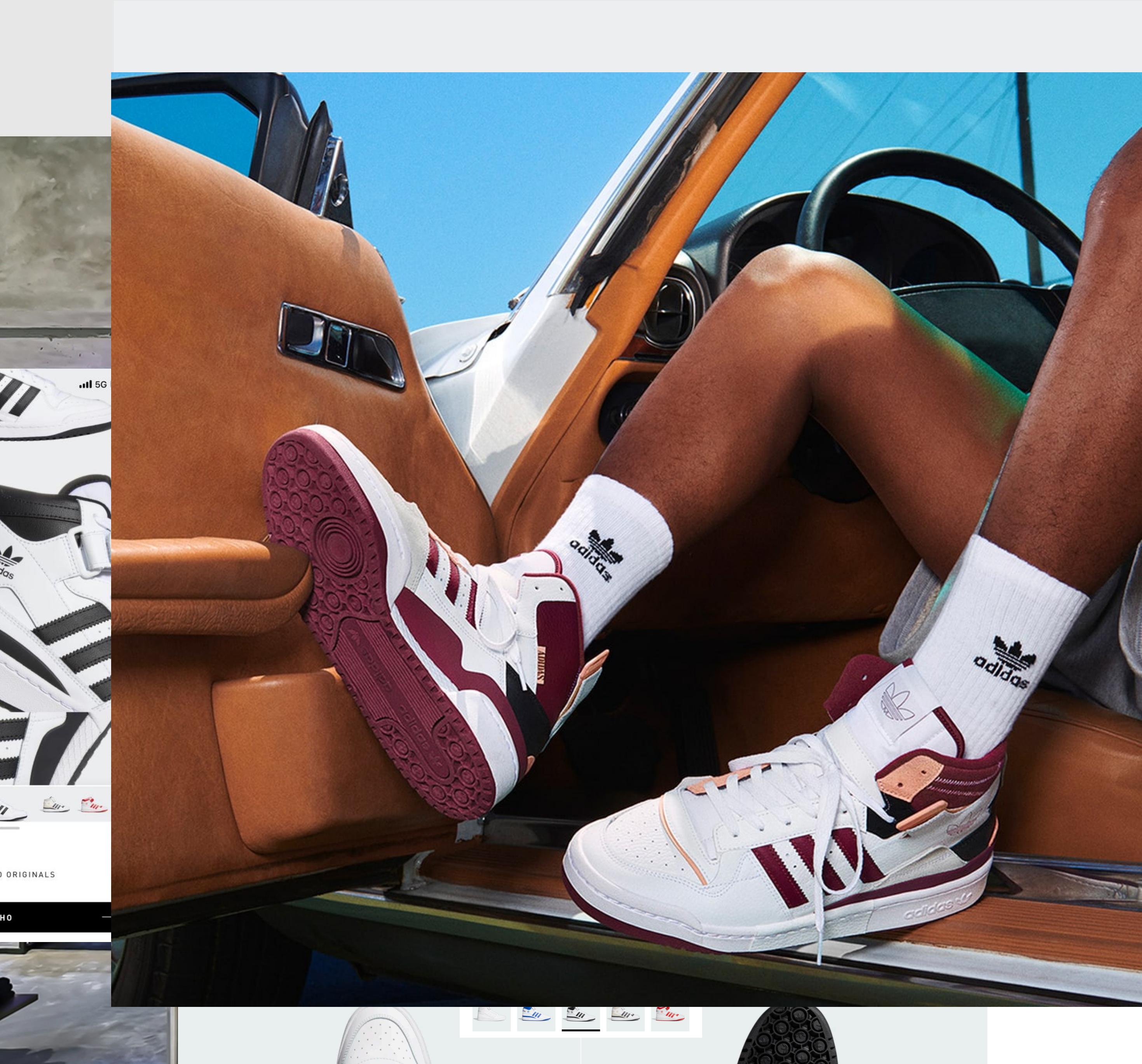
ENCONTRE ALTERNATIVAS →

FRETE GRÁTIS EM COMPRAS A PARTIR DE R\$ 199,00 - SAIBA AQUI OS PRAZOS E TIPOS DE ENTREGA

DEVOLUÇÕES GRATUITAS. NÃO SERVIU? DEVOLVA EM UM PRAZO DE 30 DIAS.

Produto

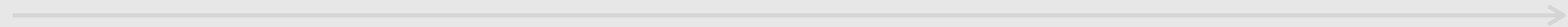
**Necessidade
Desejo
Experiência
Lifestyle**



OPEERTA

Camadas da experiência

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



Camadas da experiência

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

COMPORTAMENTO

EXPERTISE NO ASSUNTO

PROCESSOS

SISTEMAS E FERRAMENTAS

OFERTA

Camadas da experiência

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

COMPORTAMENTO

EXPERTISE NO ASSUNTO

PROCESSOS

SISTEMAS E FERRAMENTAS

OFERTA

O SER HUMANO
ESTÁ NO CENTRO
DE TUDO

Cliente

A experiência do cliente
faz uma enorme
diferença no resultado
final de um negócio

VALORE EVIDENTE
DE UM SERVIÇO
PRESTADO PARA
O CLIENTE

Valor evidente

O papel higiênico dobrado no banheiro do quarto de hotel é um exemplo clássico de evidência física de um processo de bastidores intangível



**DESIGN DE
SERVIÇO?**

Design de serviço

**Projetar para experiências
que ocorrem ao longo do
tempo entre diferentes
pontos de contato**

Design de serviço

Ele considera todo o ecossistema de valor e pode incitar foco em ofertas direcionadas aos clientes finais... ou seus parceiros e colaboradores

Design de serviço

... funciona tanto para
serviços públicos, B2C, B2B
quanto para o desenho de
processos internos

VISÃO HOLÍSTICA
SOBRE TODA A
CADEIA DE VALOR

OPERA-

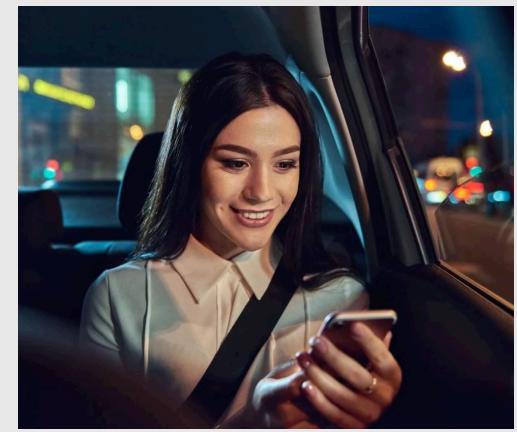
CÃO

**ENXERGAR
ALÉM DA TELA
DO APP**

EXEMPLO UBER

Uber

Autor principal



Define um destino

Confirma o tipo de serviço e paga

Aguarda a chegada do carro

Confere o carro

Autoriza seguir pelo Waze

Aguarda o trajeto

Chega ao destino

Desce do carro

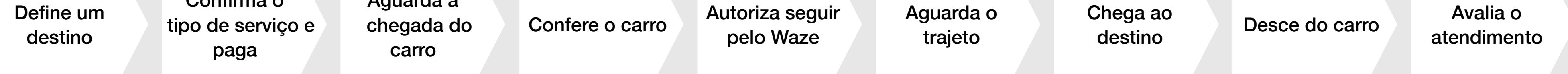
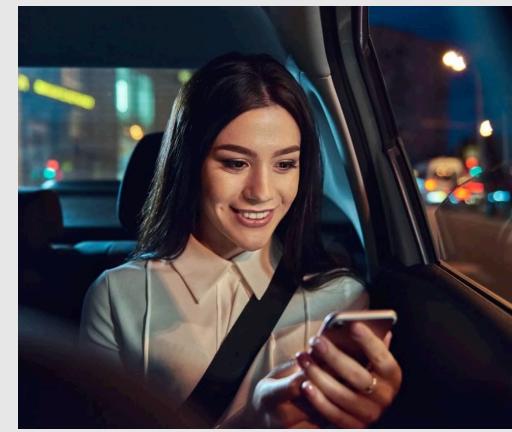
Avalia o atendimento

Passageira

Chegar a um destino

Uber

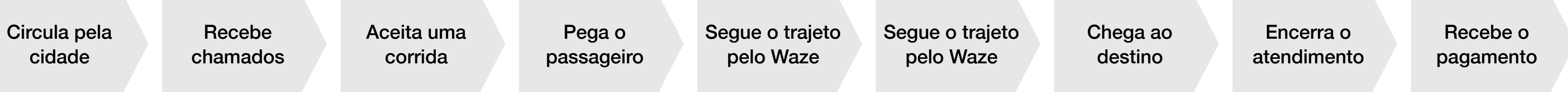
Autor principal



Passageira

Chegar a um destino

Stakeholder

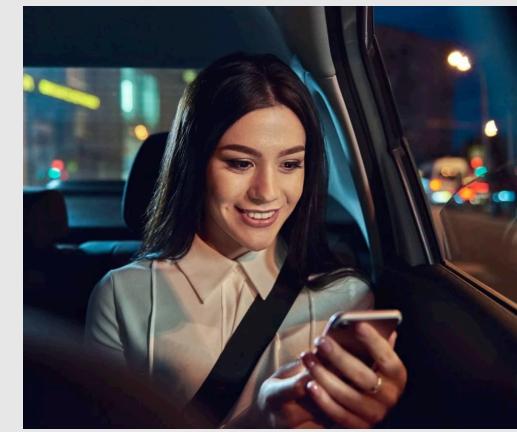


Motorista

Transportar clientes

Uber

Ator principal



Passageira

Chegar a um destino

Estágios e etapas

Fase de solicitação

Define um destino

Confirma o tipo de serviço e paga

Aguarda a chegada do carro

Fase de trajeto

Confere o carro

Autoriza seguir pelo Waze

Aguarda o trajeto

Fase de conclusão

Chega ao destino

Desce do carro

Avalia o atendimento

Stakeholder



Motorista

Transportar clientes

Circula pela cidade

Recebe chamados

Aceita uma corrida

Pega o passageiro

Segue o trajeto pelo Waze

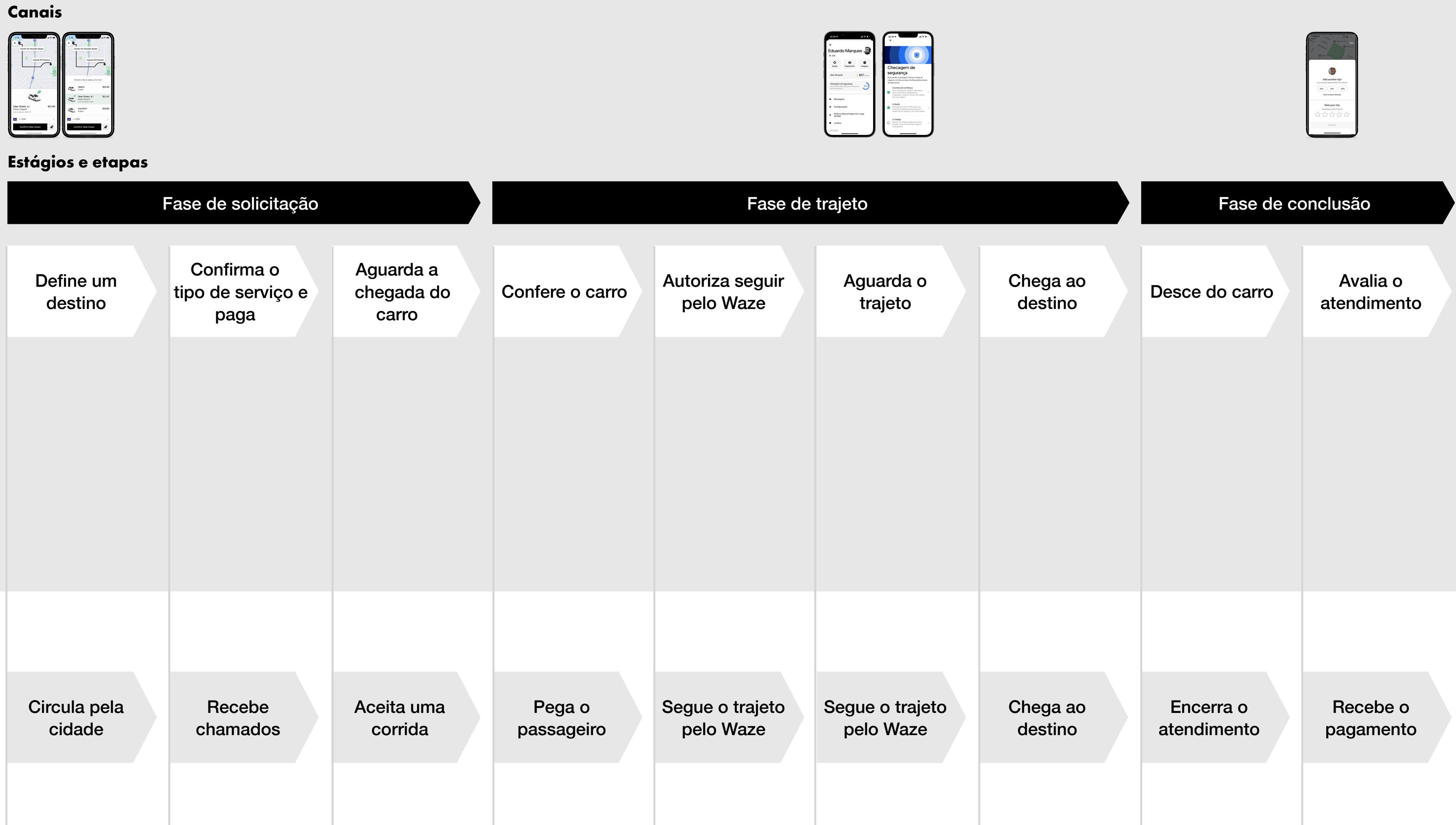
Segue o trajeto pelo Waze

Chega ao destino

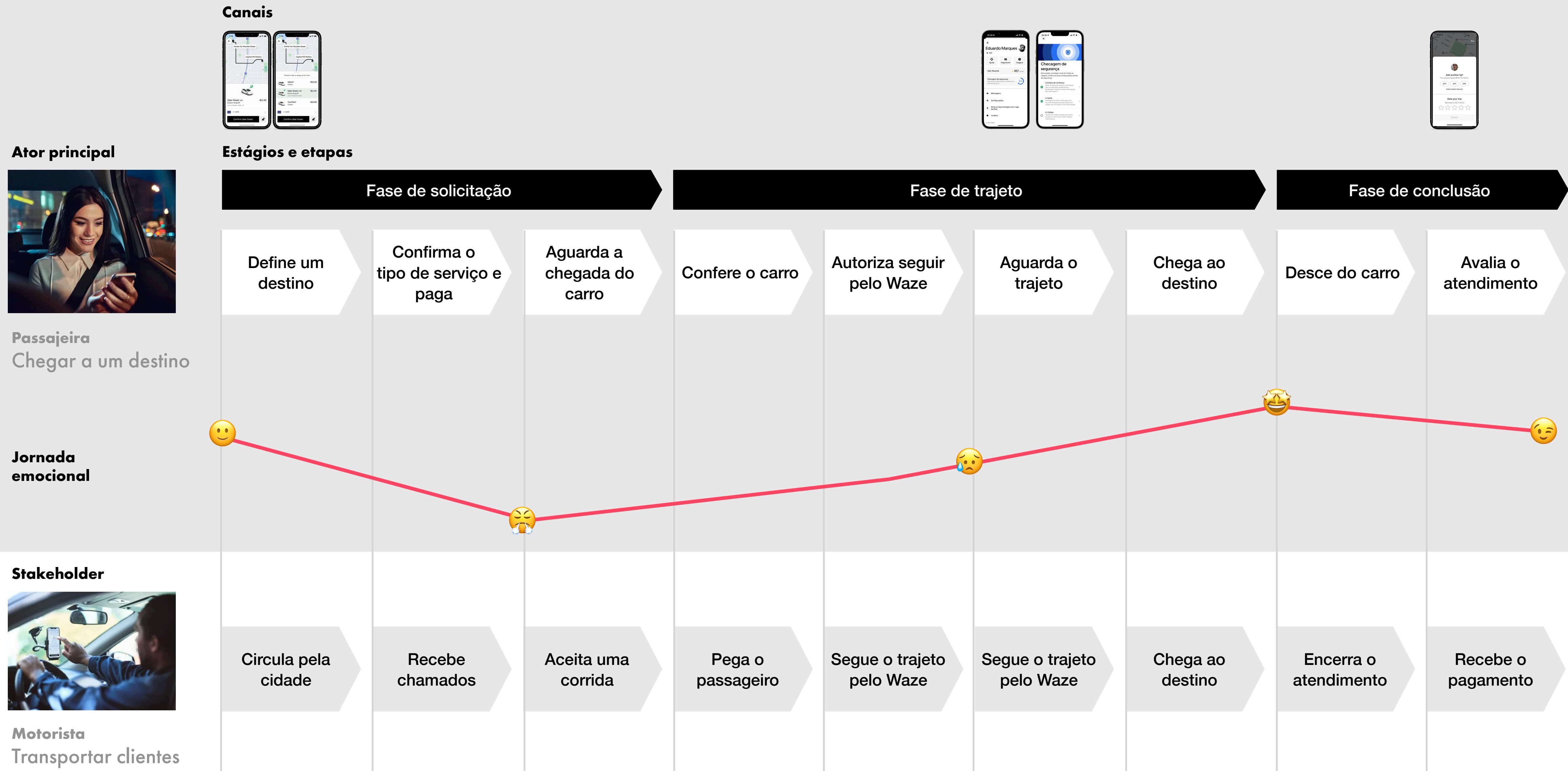
Encerra o atendimento

Recebe o pagamento

Uber



Uber



**MAPEAMENTO DE
JORNADA É A
FERRAMENTA
MAIS VISÍVEL**

Os princípios do design de serviço

Agenda

- Princípios originais do design de serviços
- Os princípios revisitados
- A importância deles para criar e orquestrar experiências que atendam às necessidades do negócio, do usuário e dos stakeholders do serviço

OS PRINCÍPIOS DO DESIGN THINKING

Os princípios originais

- 1. Empatia**
- 2. Colaboração**
- 3. Experimentação**

Literatura

2010

5 princípios



2017

6 princípios



Os princípios

2010

5 princípios

1. Centrado no usuário



2. Cocriativo



3. Sequenciado



4. Evidente



5. Holístico



2017

6 princípios

1. Centrado no ser humano

2. Colaborativo

3. Iterativo

4. Sequencial

5. Real

6. Holístico

OS PRINCÍPIOS ORIGINAIS

Os princípios originais

- 1. Centrado no usuário**
- 2. Cocriativo**
- 3. Sequenciado**
- 4. Evidente**
- 5. Holístico**

OS NOVOS PRINCÍPIOS

1. CENTRADONO SER HUMANO

1. Centrado no ser humano

**Considera a experiência
de todas as pessoas
afetadas pelo serviço**

2. COLABORATIVO

2. Colaborativo

**Stakeholders devem se
envolverativamente no
processo de desenho de
um serviço**

3.

ITERATIVO

3. Iterativo

**Abordagem exploratória,
adaptativa e experimental,
que promove a interação do
protótipo de um serviço até a
implementação**

4.

SEQUENCIAL

4. Sequencial

O serviço deve ser
vinculado e regido
como uma sequência de
ações inter-relacionadas

5.

REAL

5. Real

Todos os artefatos devem partir do mundo real físico ou digital: necessidades mapeadas; ideias testadas; evidenciar os valores intangíveis

6. Holístico

6. Holístico

Considerar as necessidades de todos os stakeholders ao longo do serviço e interação, considerando todas as facetas do negócio

ATE A
PRÓXIMA
AULA!



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia