

**DIGITAL**

**PRODUCT**

**DESIGN**

**B4  
ECC**

**CURSO ONLINE  
COORDENADO POR  
THIAGO BARCELOS**

**MÓDULO 14**

**MÓDULO 14**

**AULA 0**

# **Recap da sua jornada de produto**

# INTRODUÇÃO AO PRODUCT 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  
POR QUE  
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  
SERVIÇO  
(SERVÍCE 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**

**MÓDULO 14**

**AULA 1**

# **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

**SERVIÇOS?**  
**PRODUTOS?**  
**EXPERIÊNCIAS?**

# 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



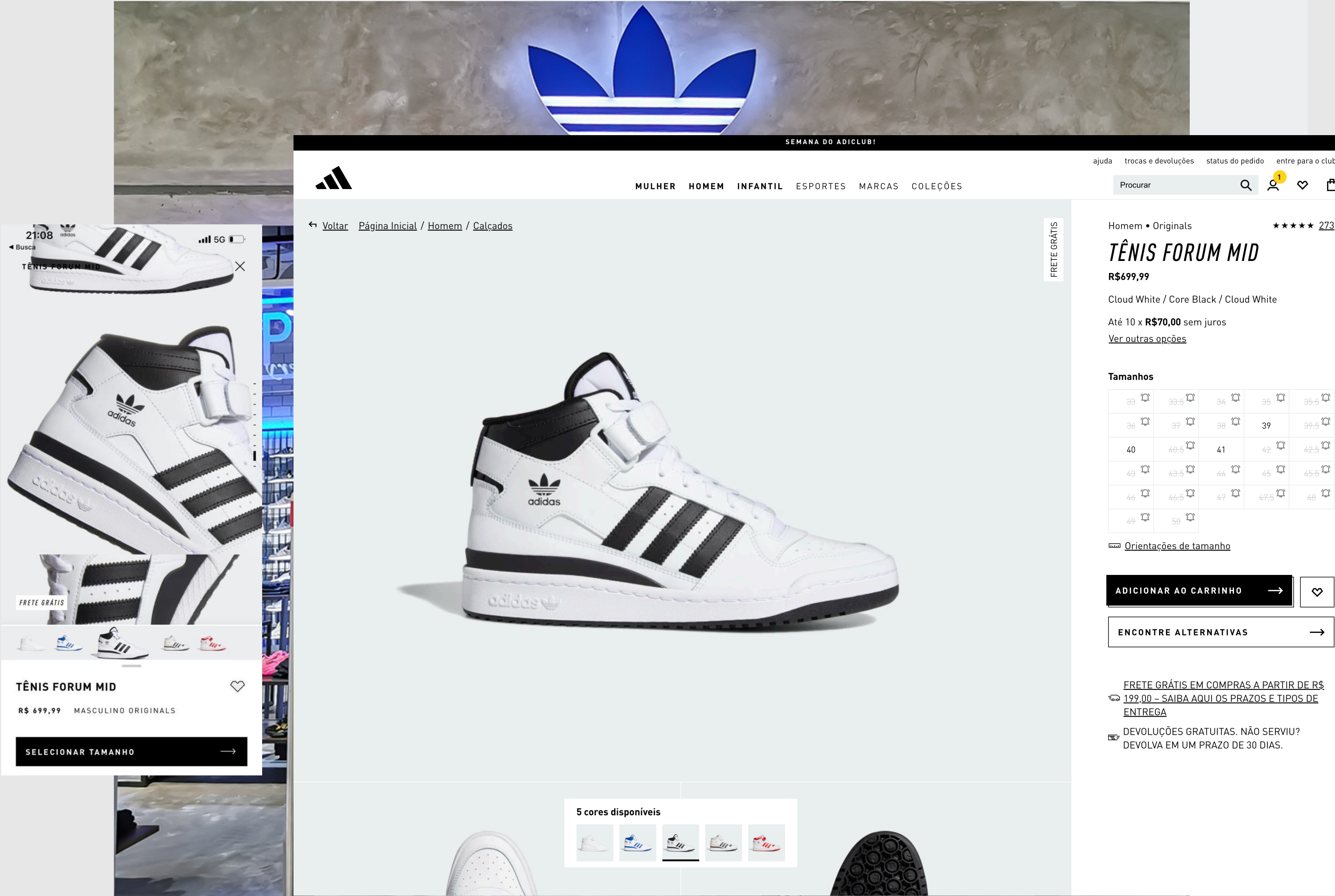
# Produto

# Serviço



Produto

Serviço  
Digital



Produto

Necessidade  
Desejo  
Experiência  
Lifestyle

21:08

Busca

5G



FRETE GRÁTIS



TÊNIS FORUM MID

R\$ 699,99    MASCULINO ORIGINALS

SELECIONAR TAMANHO



us do pedido

entre para o clube

Q

1

♡

📁

★★★★★ 273

MID

/ Cloud White

s

35	35.5
39	39.5
42	42.5
45	45.5
47.5	48

ho

NHO →

♡

ATIVAS →

MPRAS A PARTIR DE R\$

S PRAZOS E TIPOS DE

TAS. NÃO SERVIU?

ZO DE 30 DIAS.

**OFFERTA**

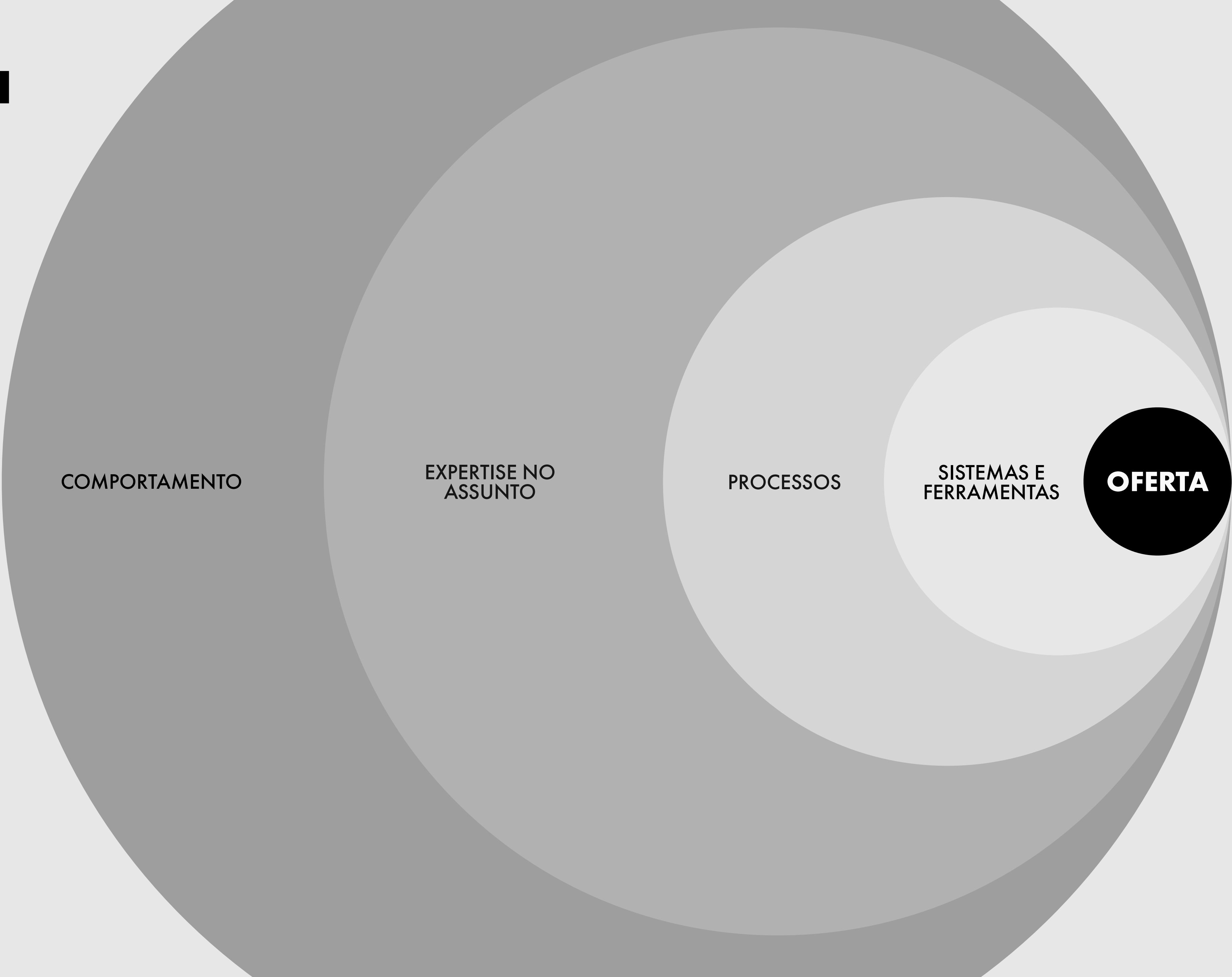
# Camadas da experiência

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



# Camadas da experiência

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



# 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**

**VALOR 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.**

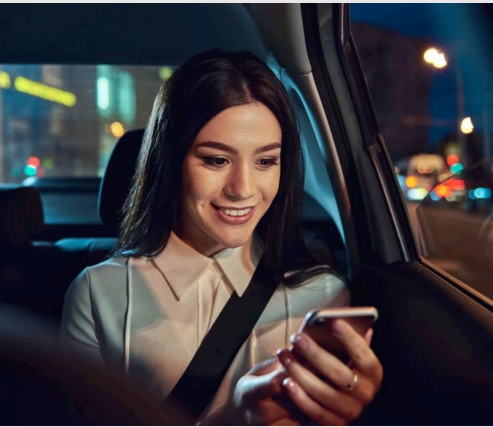
**CÂO**

**ENXERGAR  
ALÉM DA TELA  
DO APP**

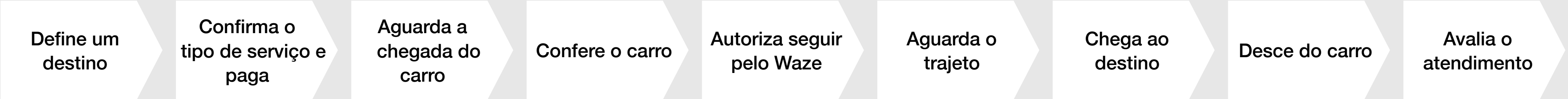
**EXEMPLO UBER**

# Uber

Ator principal

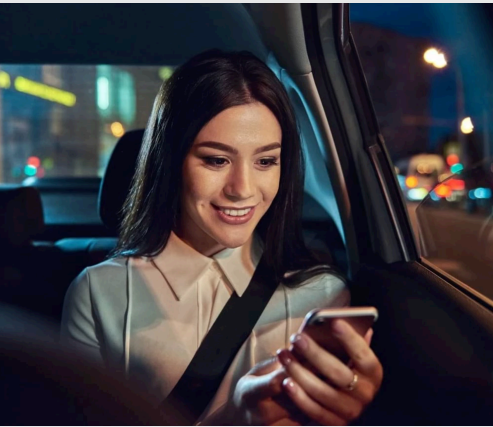


Passageira  
Chegar a um destino

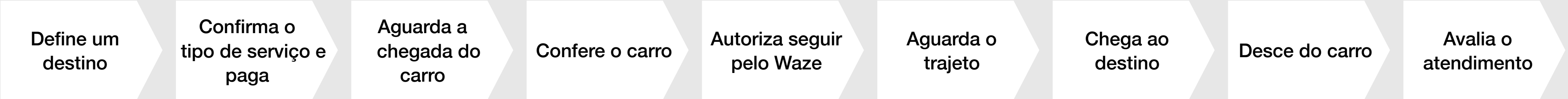


# Uber

Ator principal



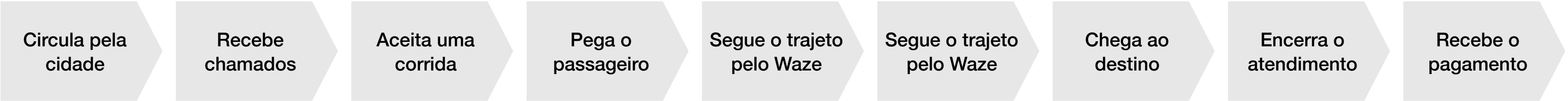
Passageira  
Chegar a um destino




Stakeholder



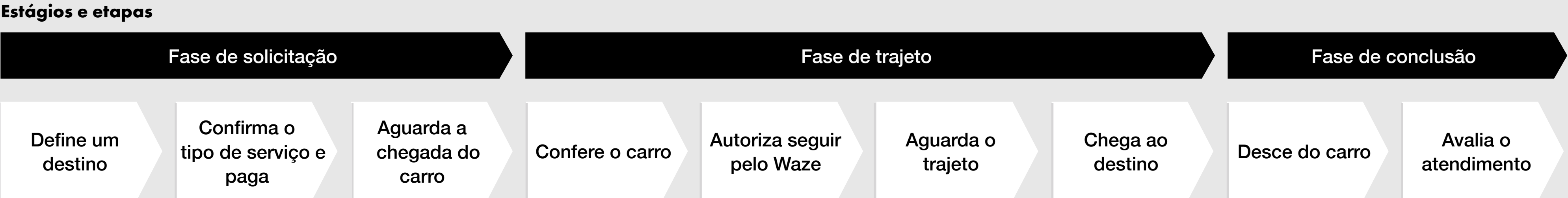
Motorista  
Transportar clientes



**Ator principal**



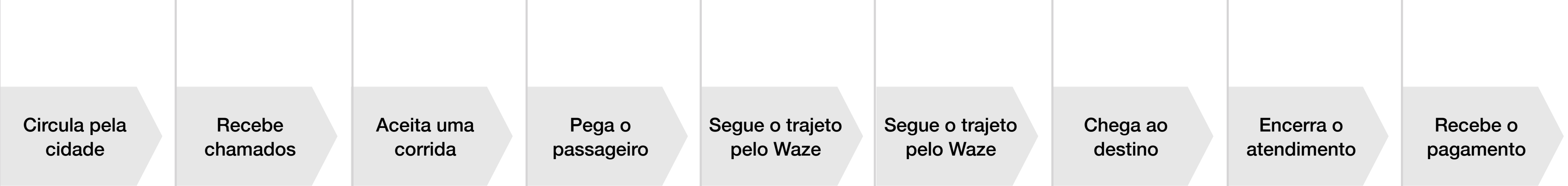
**Passageira**  
Chegar a um destino



**Stakeholder**

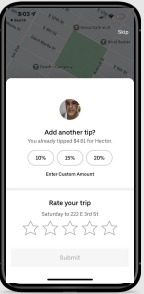
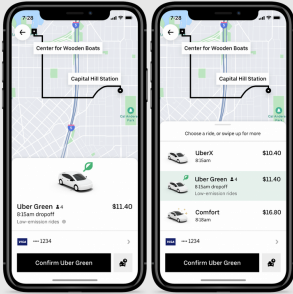


**Motorista**  
Transportar clientes



# Uber

## Canais

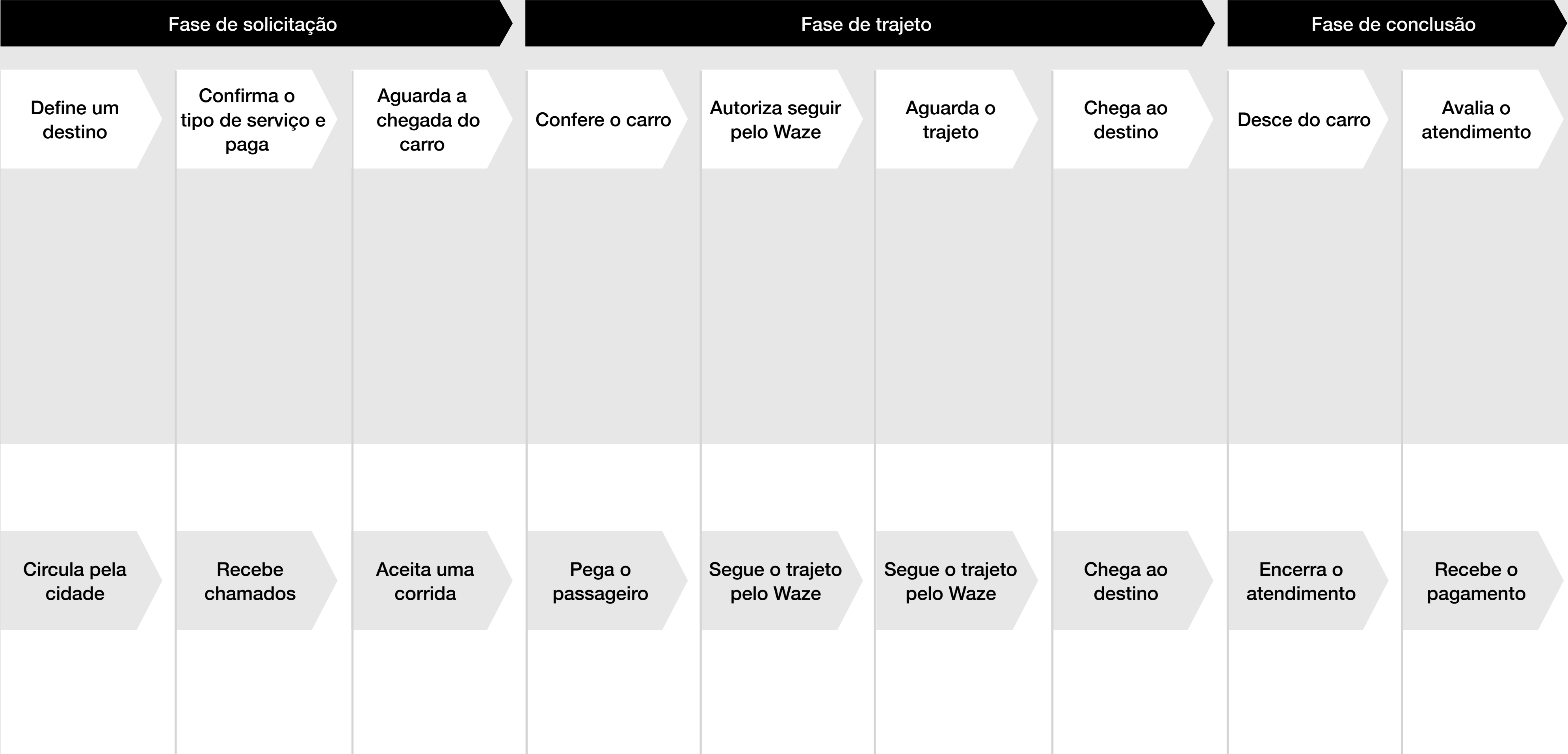


### Ator principal



Passageira  
Chegar a um destino

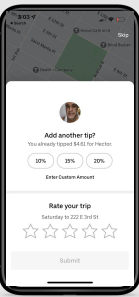
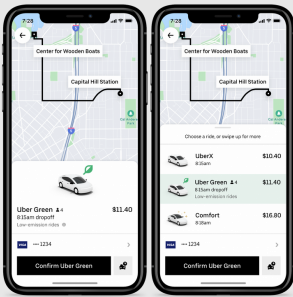
### Estágios e etapas



Motorista  
Transportar clientes

# Uber

## Canais

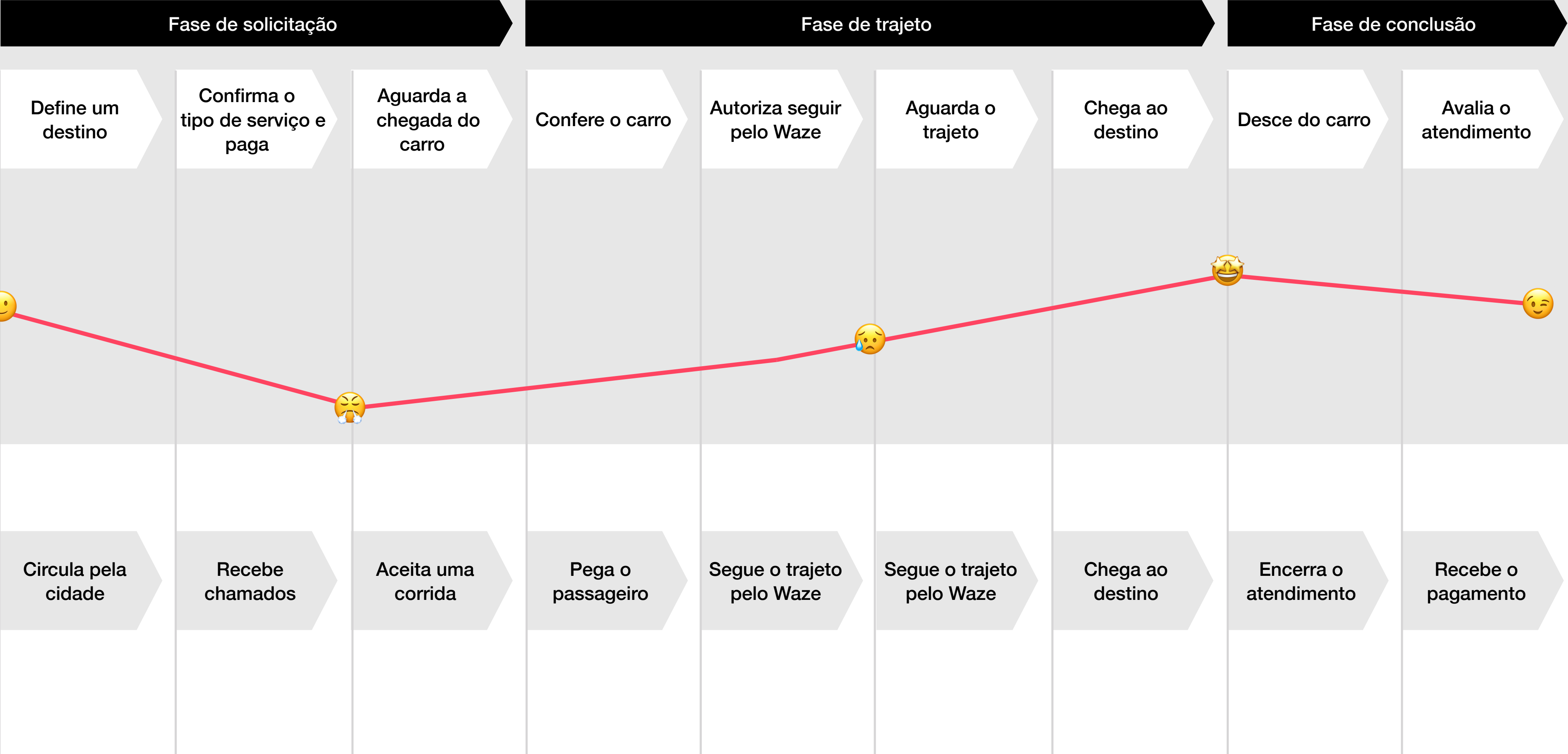


## Ator principal



Passageira  
Chegar a um destino

## Estágios e etapas



## Stakeholder



Motorista  
Transportar clientes

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

**MÓDULO 14**

**AULA 2**

# **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**

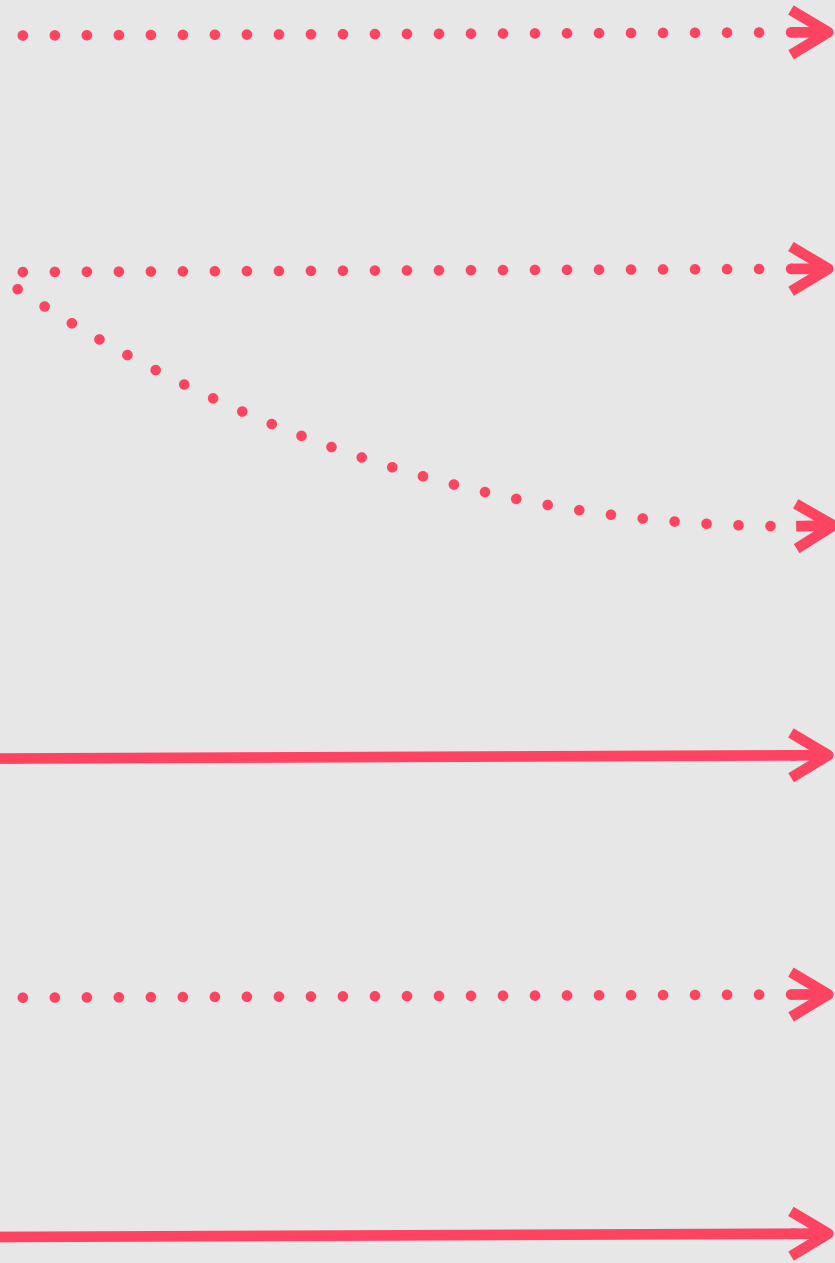


# Os princípios

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. CENTRADO NO SER HUMANO**

# **1. Centrado no ser humano**

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

**2.**

**COLABORATIVO**

## **2. Colaborativo**

**Stakeholders devem se envolver ativamente no processo de desenho de um serviço**

**3.**

**ITERATIVO**

### **3. Iterativo**

**Abordagem exploratória,  
adaptativa e experimental,  
que promove a iteração 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**

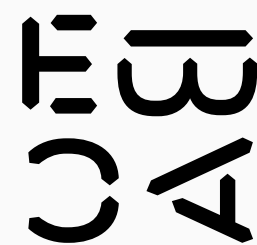
**Todos os artefatos devem partir do mundo real físico ou digital: necessidades mapeadas; ideias testadas; evidenciar os valores intangíveis**

# 6. HOLÍSTICO

## **6. Holístico**

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

**ATÉ, A  
PRÓXIMA  
AULA!**



escola  
britânica de  
artes criativas  
& tecnologia