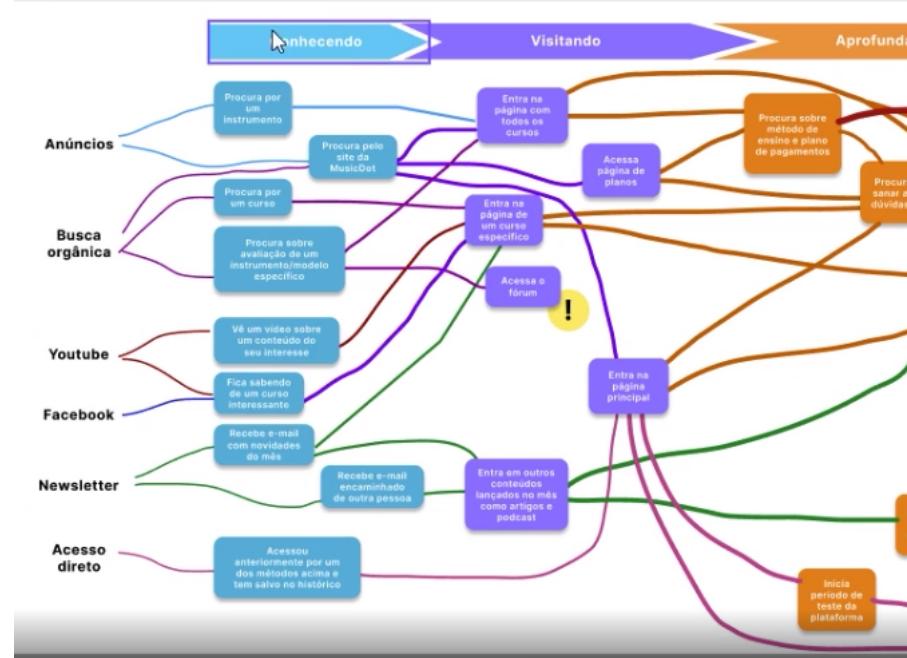


Esboço final

Transcrição

Com base no esboço para mapeamento de jornada que realizamos anteriormente, foi produzida uma versão organizada de maneira mais visual.



Foi inserido todos os pontos de contato possíveis identificados e então são desenvolvidos os passos que o usuário percorreu no site. As linhas possuem cores diferentes, e estão relacionadas a cada um dos pontos de contato. As linhas também mudam de espessura, que expressam o aprofundamento do usuário na navegação do site. Em alguns momentos conseguimos continuar a observação do ponto de contato inicial até o final, mas isso vai depender de como a pessoa navega e busca informações dentro do site.

Temos um ponto especial: o acesso ao fórum. Por meio do Google Analytics descobrimos que muitas pessoas entram no site do MusicDot por uma busca orgânica relacionada a um instrumento específico, e poucas continuam navegando pelo site. Os acessos médios pelo fórum é de 1,12 páginas, logo, é pouco frequente que uma pessoa acesse outra página a partir do fórum.

Em algum momento quando as pessoas se aprofundam na navegação, elas buscam saber mais sobre o método de ensino e pagamentos. Além disso, buscam sanar dúvidas que as respostas não se encontram no site. Esses dados nós conseguimos via HelpScout e a equipe de acesso ao cliente, afinal os usuários chegam a entrar em contato para solicitar informações específicas.

No resultado final temos a efetivação da assinatura, o retorno ao site depois de 15 dias para assinar o plano, solicitar um período de teste e assim por diante.

Para cada um dos perfis que acessam o site, deveríamos fazer agrupamentos e tentar criar personas. Assim, conseguiremos desenvolver com maior facilidade os caminhos percorridos pelo usuário e como melhorar sua experiência dentro da plataforma MusicDot.

O esquema visual completo foi disponibilizado nesta unidade.

