

Desafio

Escolher, como usuária uma melhoria em um produto ou serviço. Neste caso, escolhi o aplicativo Vah, que é um app para buscar descontos e comparador de preços para pagar menos em aplicativos de transporte, como Uber, Cabify, 99taxi, 99POP e outros.

Empatia/Pesquisa

Realizei uma Desk Research para conhecer sobre o tema e reuni dados para mapear e montar a Matriz CSD.

CERTEZAS

Comparações
e
descontos variados

SUPOSIÇÕES

O desconto
deve ser
real

DÚVIDAS

Como
foi
aplicado
o desconto?

Empatia/Entrevista

Realizei uma reflexão, pois neste caso não conseguiria fazer uma Entrevista (devido ao tempo do desafio) e tirar os insights, mas tirei as seguintes conclusões:

O comparativo de preços, muitas vezes não é nem o aproximado do valor apresentado nos aplicativos

O desconto muitas vezes já expirou ou não existe

O tempo estimado da chegada do carro não é real

Definição/Persona

Por não ter tempo de fazer as entrevista, usei a mim mesma como Persona.



Nome: Gabriele Kamer

**Grupo: de quem Utiliza
Aplicativo de Transporte**

Idade: 49 anos

Ocupação: Designer

Localidade: Centro

Interesses e motivações

Aprender coisas novas e ler

Aversões e Frustrações

Não conseguir uma recolocação, descontos em apps

Tarefas diárias

Acordar, estudar, procurar emprego, ver TV

Background

Moro com minha mãe e irmão, gosto de arte, ocultismo e religião

Principais Tarefas e Objetivos

Encontrar um emprego, poder unir a diversão com o trabalho e colaboração

Definição/Jornada do Usuário

Ao levantar os pontos de contato da jornada, descobri emoções que poderiam ser boas oportunidades como:

O aplicativo precisa de uma melhor sincronicidade com os apps

Chegar atrasada a um compromisso devido ao tempo errado de espera do carro

Perda de tempo em inserir cupons e às vezes o mesmo não funcionar

Ideação/Plano de Ação

Problema

O comparador de preços, muitas vezes, não condiz com o valor no app, além disso, o desconto aplicado, deve ser colocado manualmente, e às vezes ele não existe ou expirou. Outro problema é que com a aplicação do desconto, as vezes eu perco o endereço da corrida, pois o app volta a tela inicial.

Como vamos resolver

Ao clicar na procura e aparecer as opções de valores e descontos, o próprio app direciona o cliente com o cupom e o desconto aplicado no app do carro. Ele já sabe quanto vai pagar pela corrida com o desconto aplicado.

Qual o diferencial

Saber o valor real da corrida, já com o desconto aplicado.

Para quem se destina

Todas as pessoas que se utilizam de aplicativo para chegar a algum lugar, pessoas que não possuem carro, ou carta de motorista, idosos e pessoas que necessitam de transporte urbano.

Proposta de valor

Conseguir o desconto na corrida solicitada sem a necessidade de perder tempo em colocar o voucher de desconto.

Prototipação/Task Flow

Mapeei as oportunidades de funcionalidades, como a opção de ir para o outro app já com o desconto aplicado, como um diferencial, já que o aplicativo está com o MVP pronto, e neste caso, seria uma melhoria.

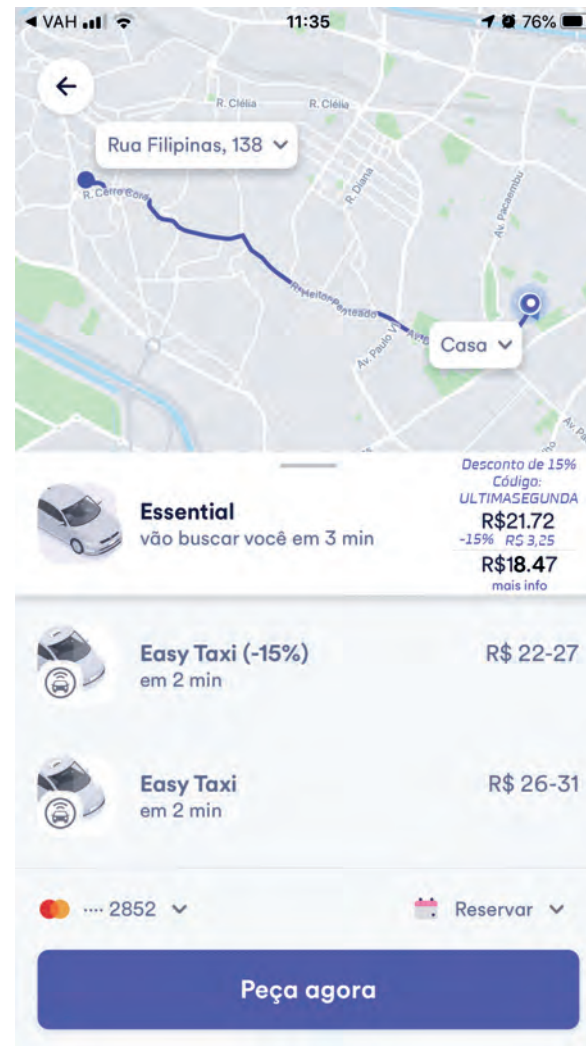
Prototipação/Telas

Com o Task Flow em mãos, desenhei as telas para a implementação neste MVP. As telas foram desenvolvidas em cima das imagens originais adaptadas dos apps.

Prototipação/Telas

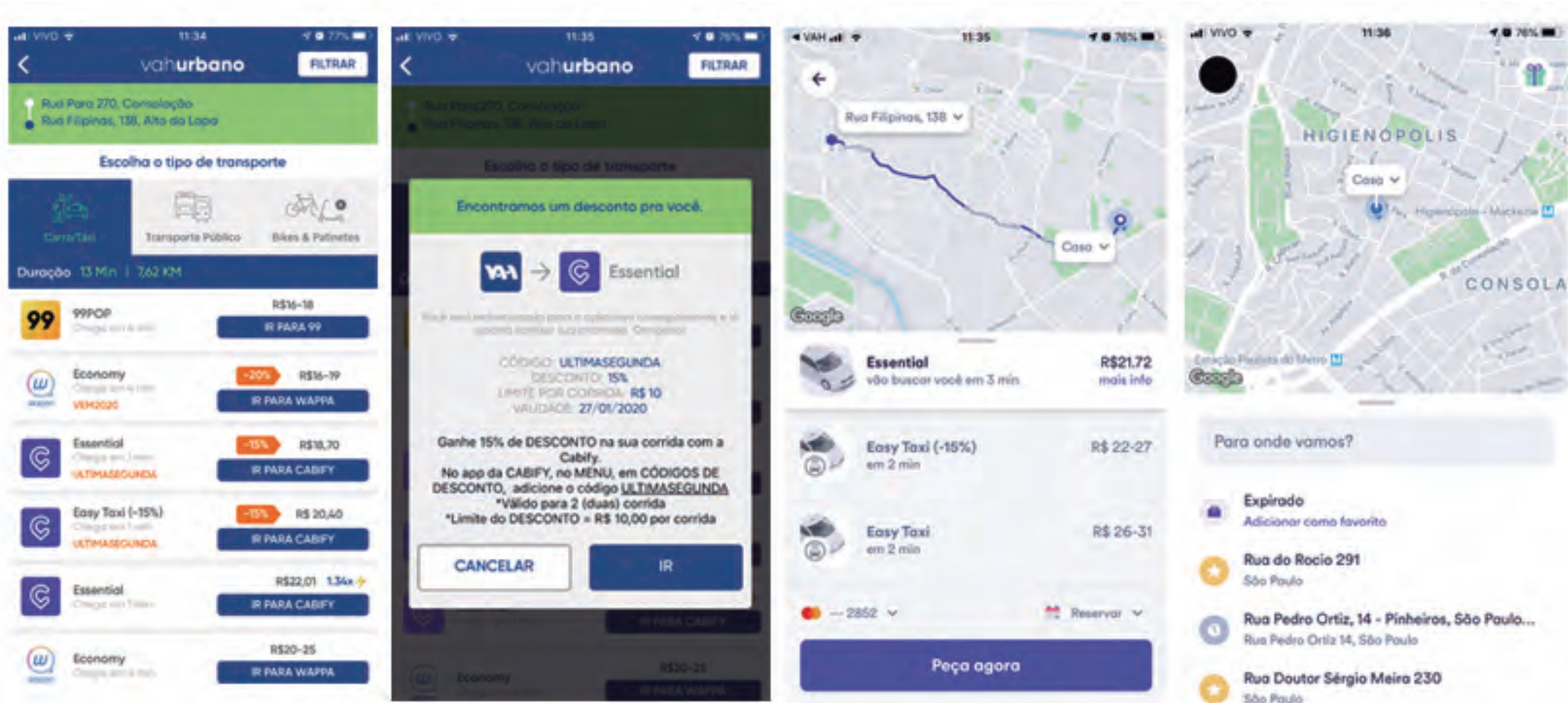


Tela do app Vah

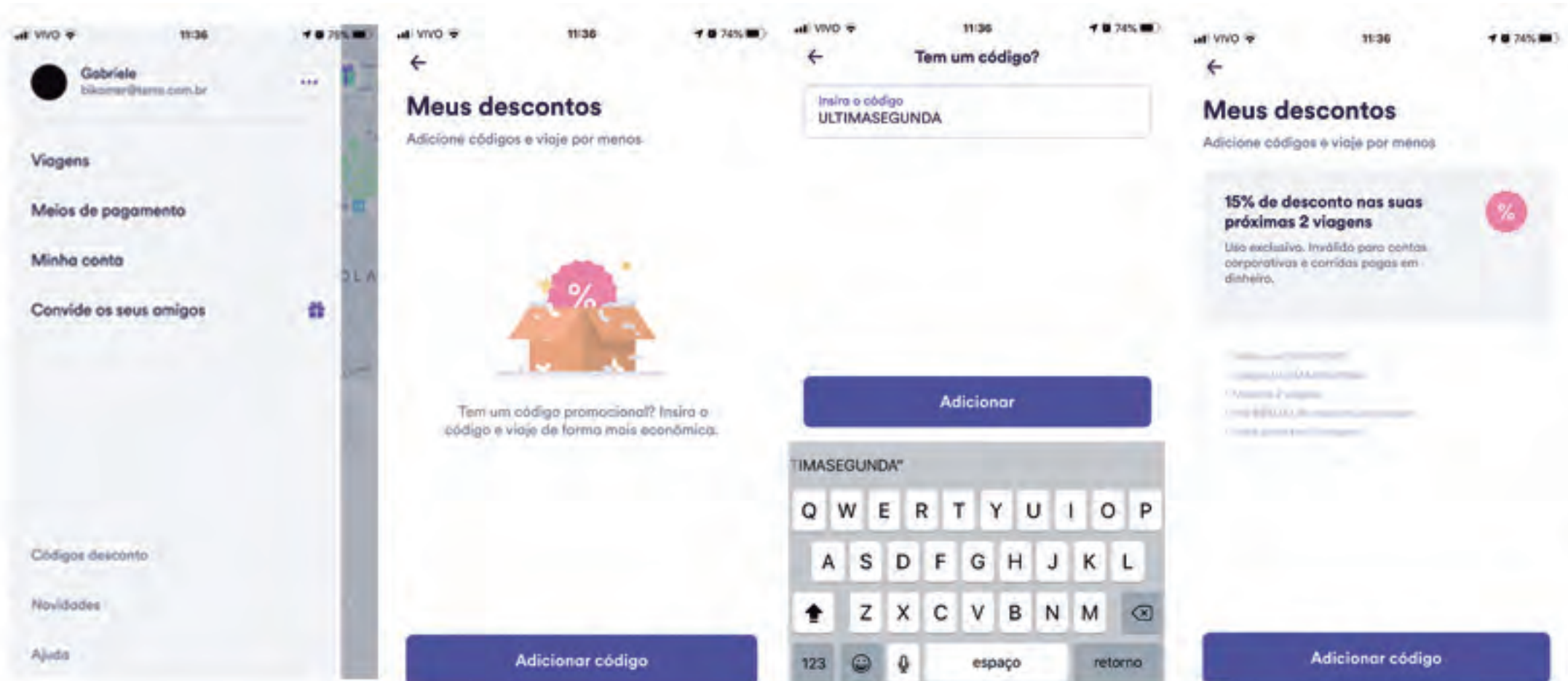


Tela do app Cabify

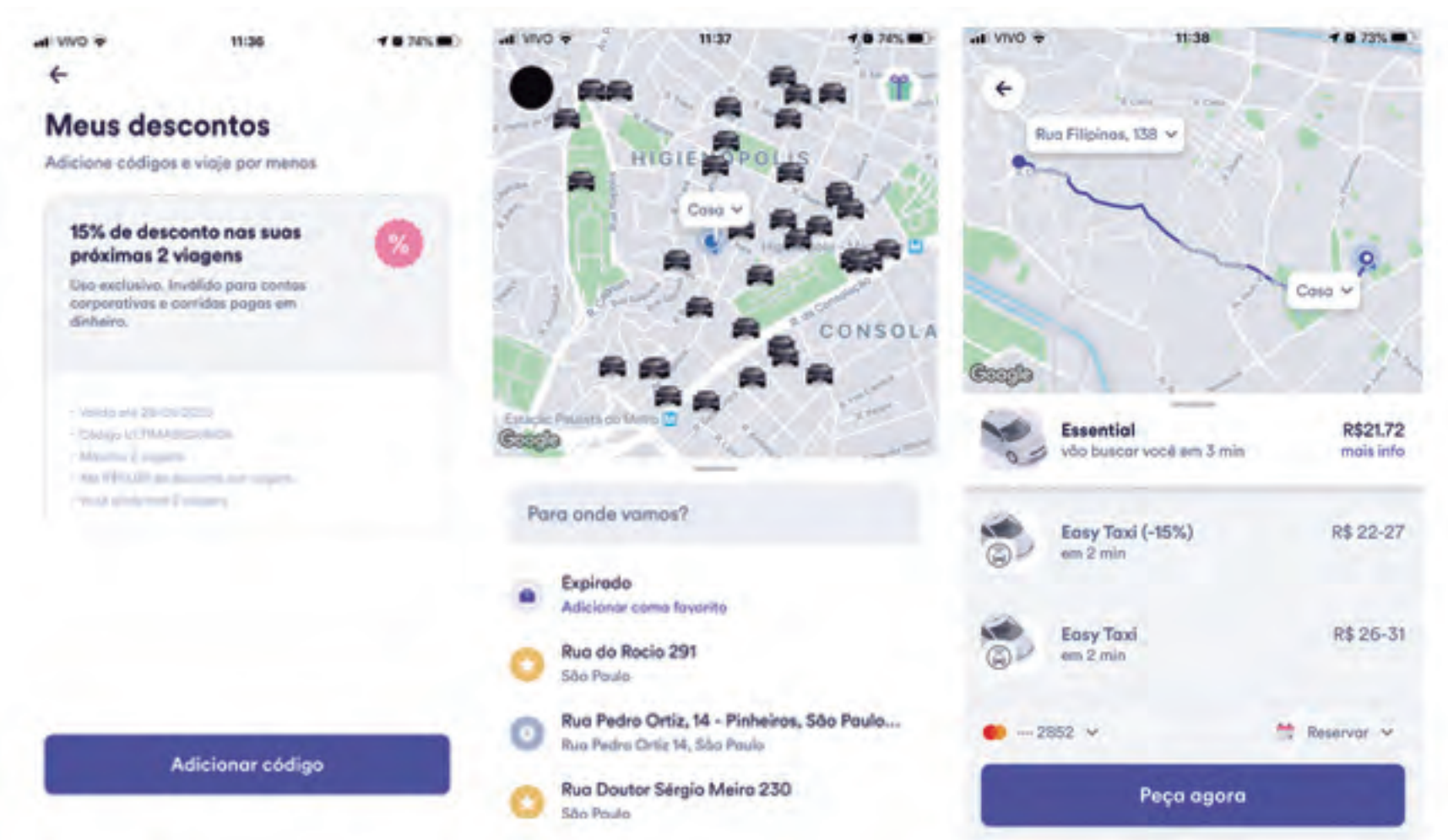
Prototipação/Telas (como são)



Prototipação/Telas (como são)



Prototipação/Telas (como são)



Questões

Definição do problema: Qual o problema que você identificou e buscou resolver?

O **VAH** é um app, que compara preços de serviços de táxi como Easy Taxi e 99, Cabify, Uber e outros, para que o usuário possa economizar com a sua corrida. Também é possível saber qual o serviço é o mais rápido no atendimento e receber alertas com as promoções das respectivas empresas. Ele está disponível de graça para iPhone (iOS) e Android. Ele mostra a porcentagem do desconto, o código, mas temos que aplicar no aplicativo correspondente ao voucher. Ao inserir o código no app escolhido, eu saio do endereço aplicado no Vah, e tenho que iniciar tudo de novo no app escolhido (o qual o valor seja mais barato). Muitas vezes, o código não funciona ou não existe. Busquei resolver esse problema, pois além de diminuir o número de passo-a-passo, sei quanto vou pagar com o desconto já aplicado. Eu seleciono qual serviço é mais barato, e ao passar para o serviço escolhido, eu consigo ver o valor já com o desconto aplicado no app da empresa, sem que eu tenha que sair e voltar para aplicar o desconto.

Questões

Método: Qual foi sua abordagem ao resolver o problema?

Bem, utilizei os princípios do Design Thinking, iniciando por um Desk Research, pesquisando sobre o que existe do assunto; montei uma matriz CSD, montei uma Persona. Utilizei a Jornada do Usuário e dela fiz o Plano de Ação. O passo seguinte foi um Task Flow, onde o MVP já estava pronto e o que foi feito, foi uma melhoria em um dos itens do app. Escolhi e montei o Protótipo apenas de uma funcionalidade. Mostrei como eram as telas e como ficaram.

Iteração: O que você aprendeu com o resultado da atividade?

Que sempre é possível melhorar o que é desenvolvido. Preciso analisar o app por completo e rever certas alterações que podem ser feitas. Melhoria contínua sempre! Tenho certeza que existem outras formas de resolver e outros pontos a serem desenvolvidos.