



TESTE PRODUCT DESIGNER

Abertura de Conta - BB (App)

Rafael Rodrigues

rafael@rafaelmr.com

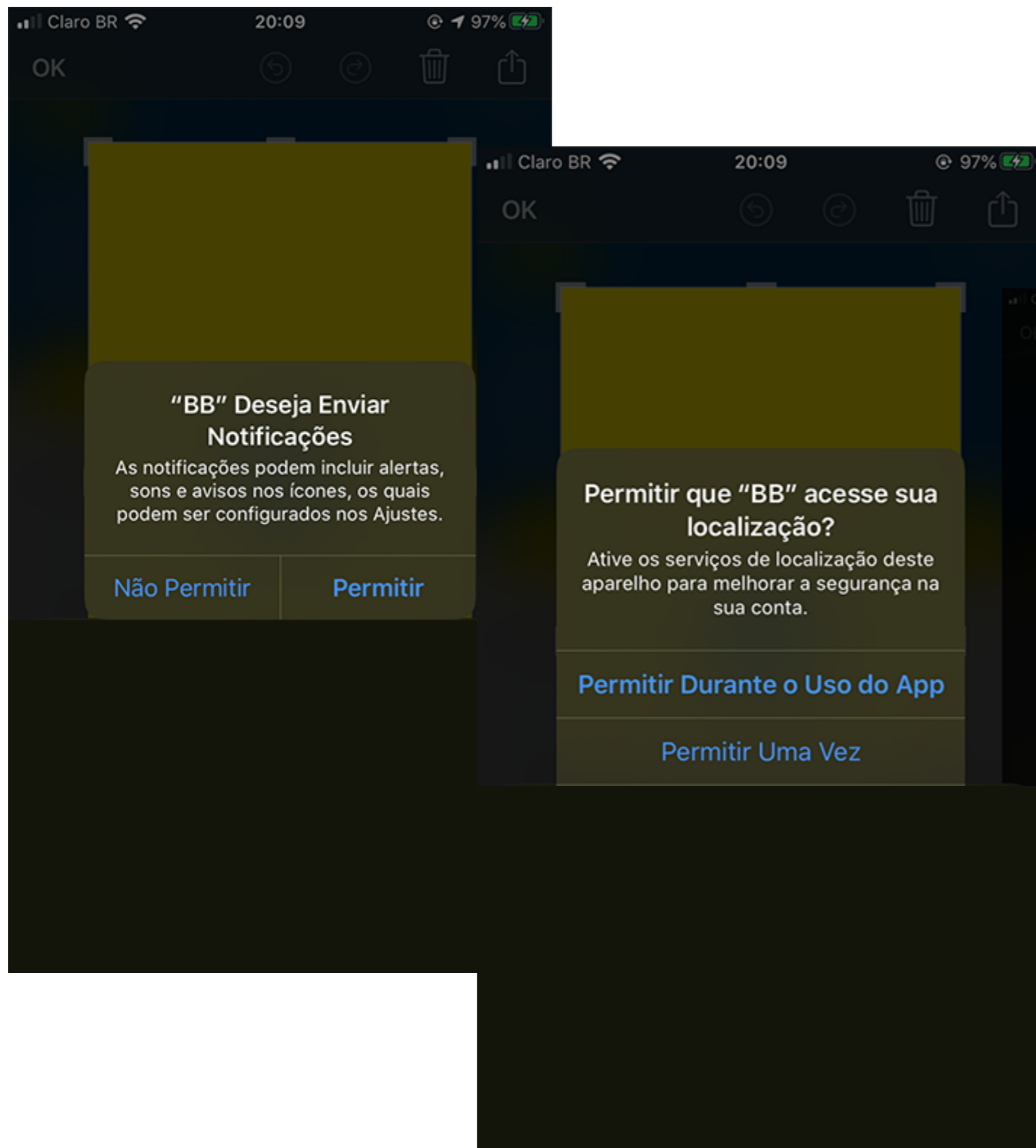
ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Permissões de acesso



Permissões de acesso sem contextualização adequada

Logo ao abrir o app pela primeira vez, é solicitada a autorização de permissões de *Push* e *Localização*, mas não fica claro para o usuário o motivo da solicitação.



Possíveis melhorias

- Não solicitar autorização de notificações até ser necessário (provavelmente logo após o fim do processo).
- Solicitar autorização de localização apenas na etapa em que a funcionalidade fosse necessária, fornecendo assim mais contexto ao usuário dos motivos da solicitação.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Tela inicial



A Cards pouco descritivos

Embora deixe explícito quais os produtos disponíveis, não fica claro que por meio dos cards é possível iniciar a contratação dos produtos em destaque.



Possíveis melhorias

- Explicitar via texto a possibilidade de contratação.

B CTA pouco descritivo e mal localizado

O texto do botão não deixa claro o que o usuário poderá acessar. Acessará a sua conta corrente? Informações do cartão de crédito?

Sua posição também não favorece um acesso fácil para *smartphones* com telas maiores, uma vez que ele não está localizado na região de mais fácil acesso para o toque (canto inferior da tela).



Possíveis melhorias

- Tornar o texto do botão CTA mais claro.
- Mover o botão para o inferior da tela.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Carrossel com informações



Slide 1 e 2

Os dois primeiros slides não fornecem benefícios concretos para a abertura de conta corrente. São informações genéricas e de pouco apelo.

A efetividade deste tipo de componente (carrossel) para contextualização inicial de um produto pode se mostrar não efetiva.

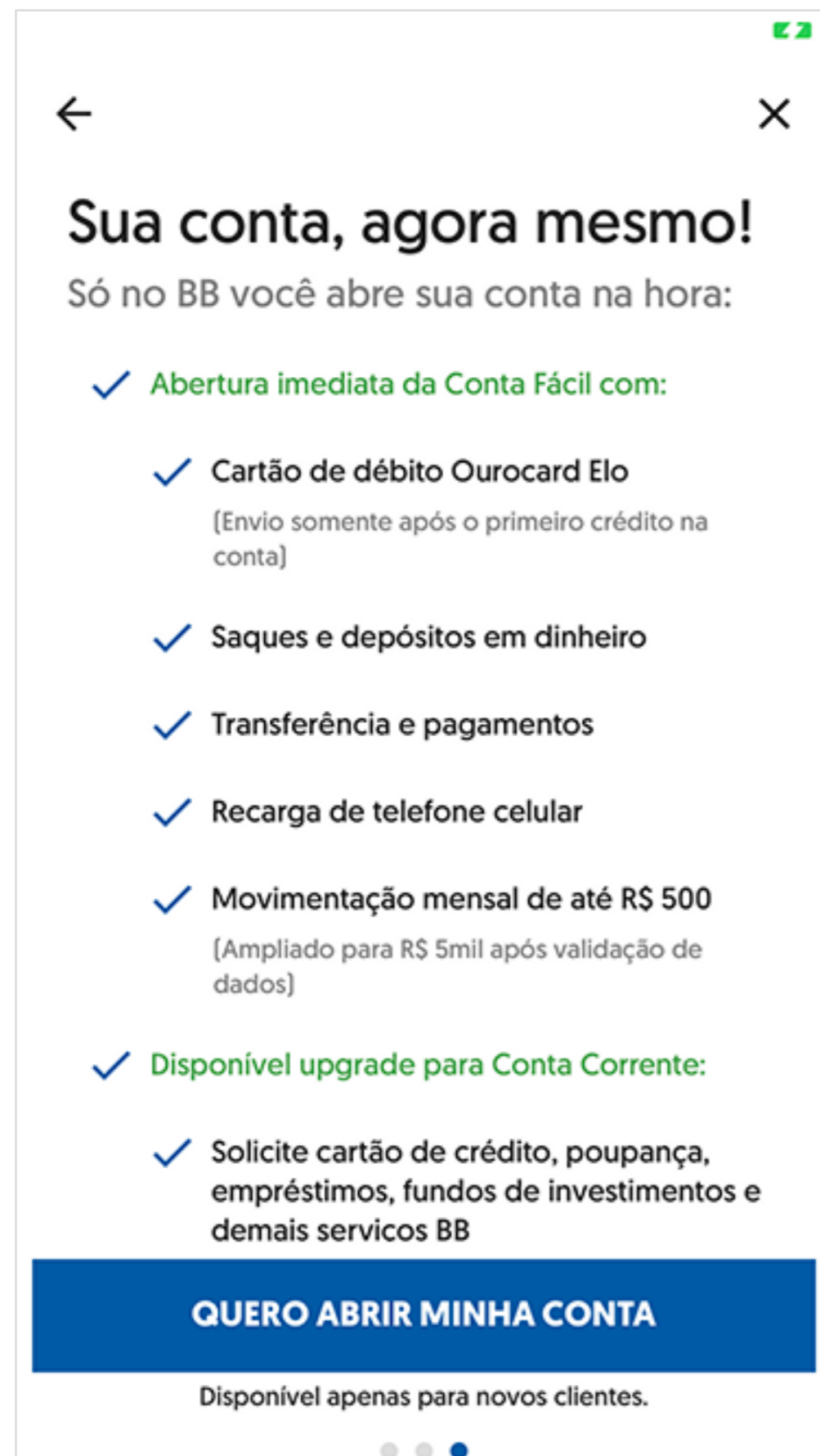


Possíveis melhorias

- Remover os slides para diminuir o número de passos necessários.
- Oferecer a opção de “pular” os slides.
- Destacar proposta de valor da conta corrente BB neste espaço.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Carrossel com informações



Slide 3

Embora a tela apresente diversos benefícios para o cliente abrir a conta, ela possui muito texto, apresenta conceitos que não foram explicados anteriormente (Conta Fácil) e conta com termos (*upgrade*) que podem não ser compreendidos pela população em geral.



Possíveis melhorias

- Remover a menção **Conta Fácil**, ou introduzi-lo logo no início do processo de abertura.
- Mover as condições em parênteses para um ícone de mais informações para ser acessada apenas por clientes que desejem saber mais detalhes.
- Utilizar apenas termos em português - alterar a palavra *upgrade*.

Conta Fácil é o mesmo que conta corrente?



Crédito na conta... Está relacionado a cartão?

Saques, depósitos, transferências não são serviços comuns para conta corrente? Porque estão destacados como benefícios?

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Declarações iniciais



Banco do Brasil

Declarações iniciais

Avalie as declarações abaixo antes de continuar:

- ✓ Nasci no Brasil **A**
- ✓ Tenho domicílio fiscal somente no Brasil
- ✓ Sou responsável pelos meus atos
- ✓ Não sou pessoa politicamente exposta
- ✓ Autorizo consulta ao SCR/BACEN

B O QUE SIGNIFICA TUDO ISSO?

SIM, EU CONCORDO

A Pré-requisitos

Ao apresentar os pré-requisitos necessários para continuar no processo, o app não deixa claro o que o cliente precisa fazer caso sua condição não atenda os itens solicitados.

O último item utiliza jargão técnico do setor financeiro (BACEN) que pode não ser compreendido pela população em geral.



Possíveis melhorias

- Apresentar uma alternativa de caminho para clientes que não se enquadram nos pré-requisitos.
- Não utilizar termos/jargões técnicos.

B Botão secundário

Botão secundário com o mesmo peso visual (talvez até maior) que o botão principal. Possui destaque desnecessário para a continuidade do fluxo de navegação.

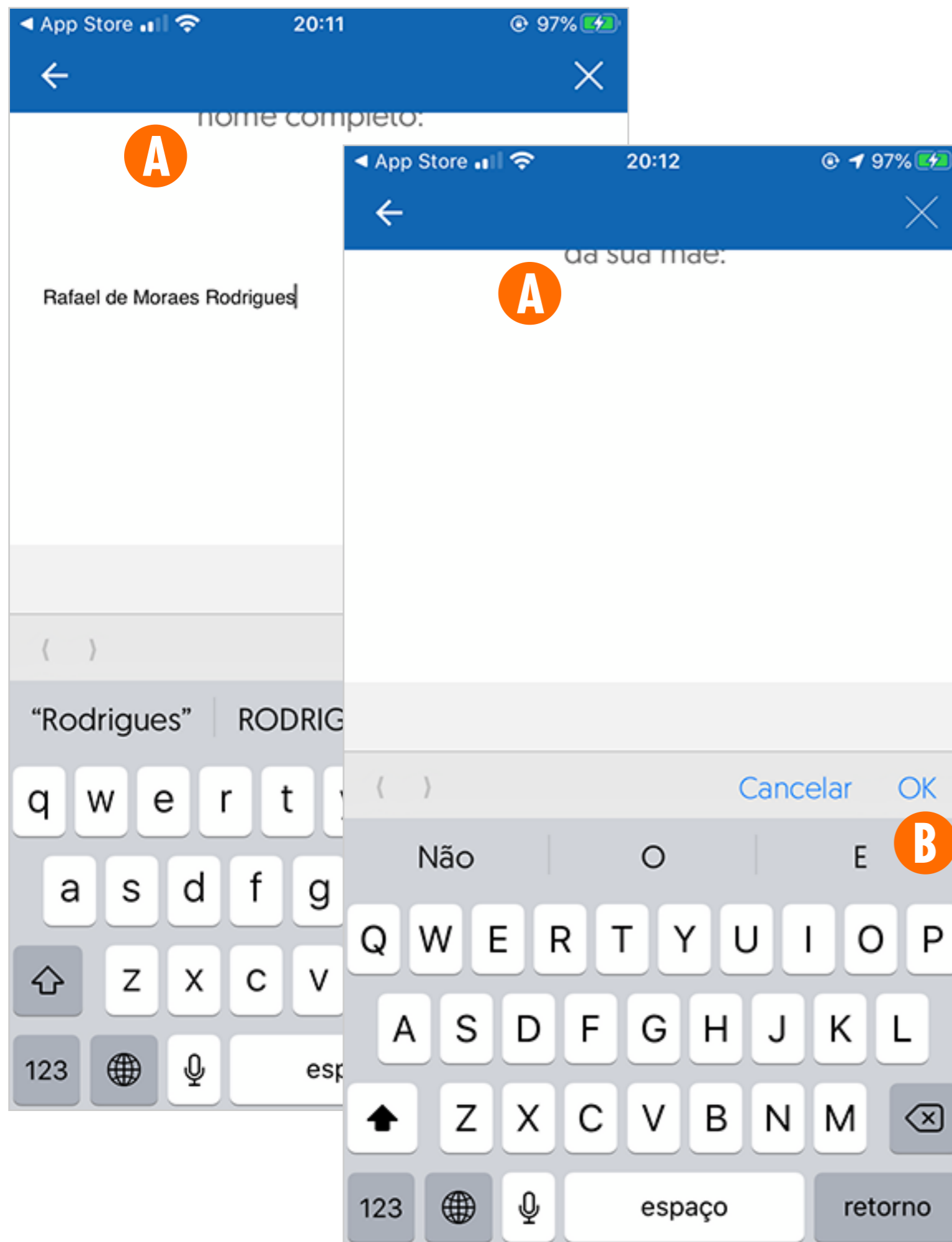


Possíveis melhorias

- Diminuir o destaque do botão secundário, alterando-o para um link logo após o texto na tela.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Nome completo & Nome da mãe



A Ação requerida na tela é comprometida quando o teclado é ativado

Quando o teclado é ativado na tela, o texto solicitando o texto que solicita informação acaba sendo escondido pelo *header*.



Possíveis melhorias

- Reestruturar a tela para considerar o espaço ocupado pelo teclado virtual do OS do *smartphone*.
- Aumentar o tamanho da fonte do dado sendo digitado pelo usuário.

B Inconsistência na navegação principal

Nestas telas não foi utilizado o botão azul como forma de finalizar a ação sendo solicitada e dar continuidade no fluxo de navegação.

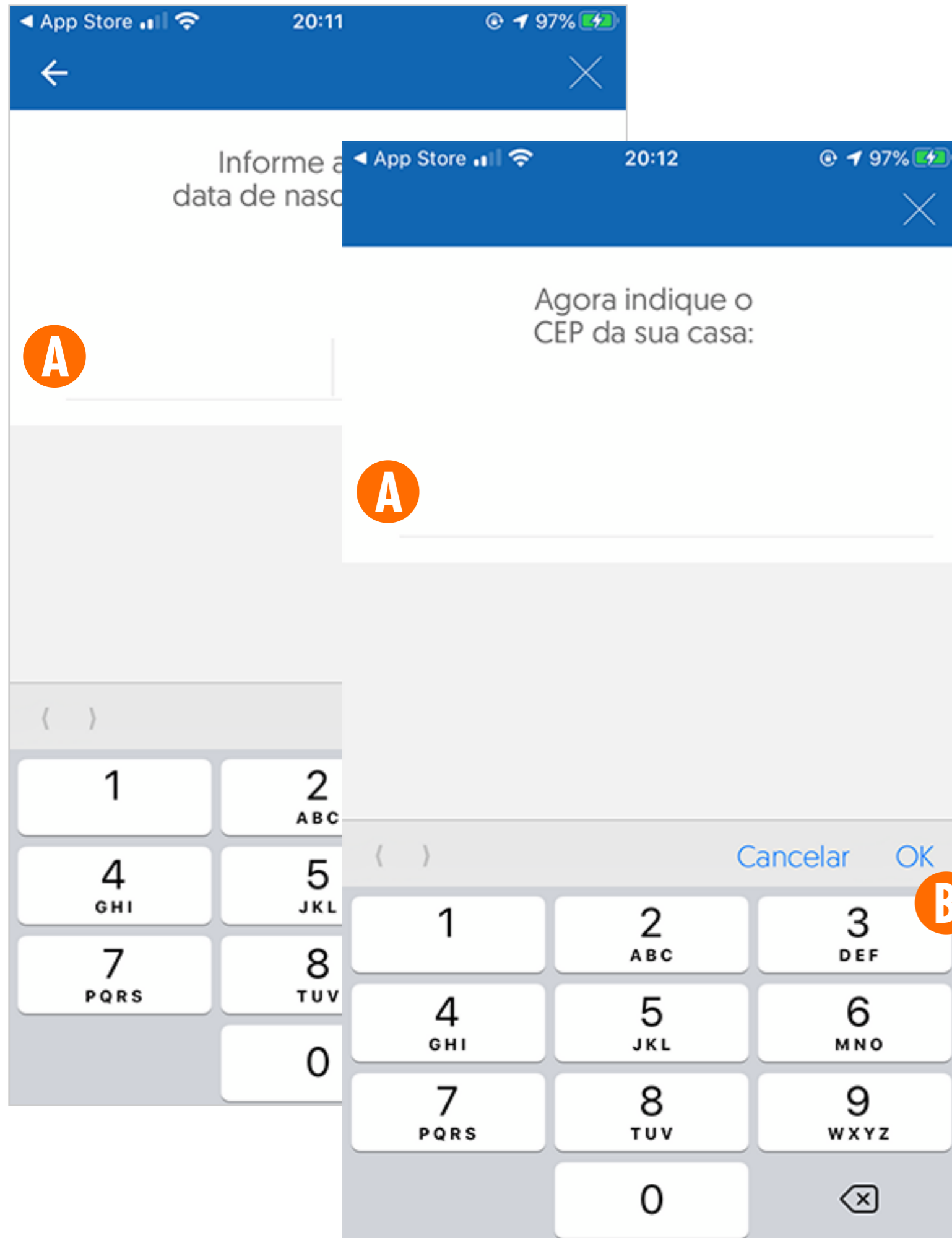


Possíveis melhorias

- Utilizar o mesmo botão principal de outras telas do fluxo.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Data de nascimento & CEP



A Ausência de máscara para auxiliar o usuário a preencher formato solicitado

 **Possíveis melhorias**

- Utilizar máscara com o formato solicitado para os dados.

B Inconsistência na navegação principal

Não foi utilizado o botão azul como forma de finalizar a ação sendo solicitada e dar continuidade no fluxo de navegação.

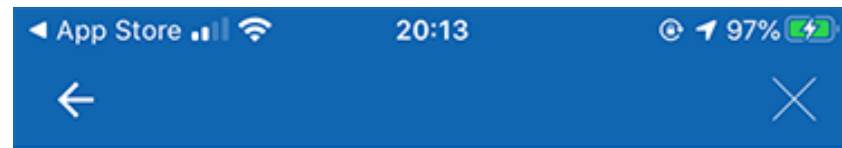
 **Possíveis melhorias**

- Utilizar o mesmo botão principal de outras telas do fluxo.

 *E se eu não souber o meu CEP... O que devo fazer?*

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

E-mail & Celular



Digite o seu e-mail:



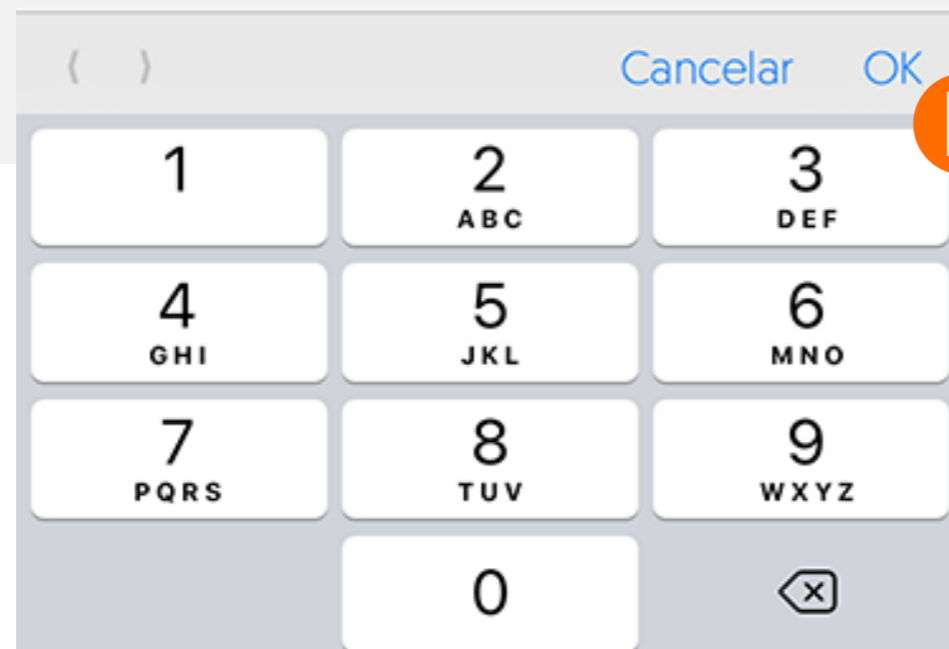
Agora digite o número deste telefone celular com DDD: *

A

Autorizo a utilização deste e-mail de comunicações divers do Banco do Brasil.

A

Autorizo a utilização deste número de celular para o envio de avisos e notificações via SMS.



A Impossibilidade do usuário optar por não receber comunicações

A interface não permite que o usuário opte por não receber e-mails e SMSs do Banco do Brasil.



Possíveis melhorias

- Alterar o componente para que o usuário não seja obrigado a receber mensagens que não deseja.

B Inconsistência na navegação principal

Não foi utilizado o botão azul como forma de finalizar a ação sendo solicitada e dar continuidade no fluxo de navegação.



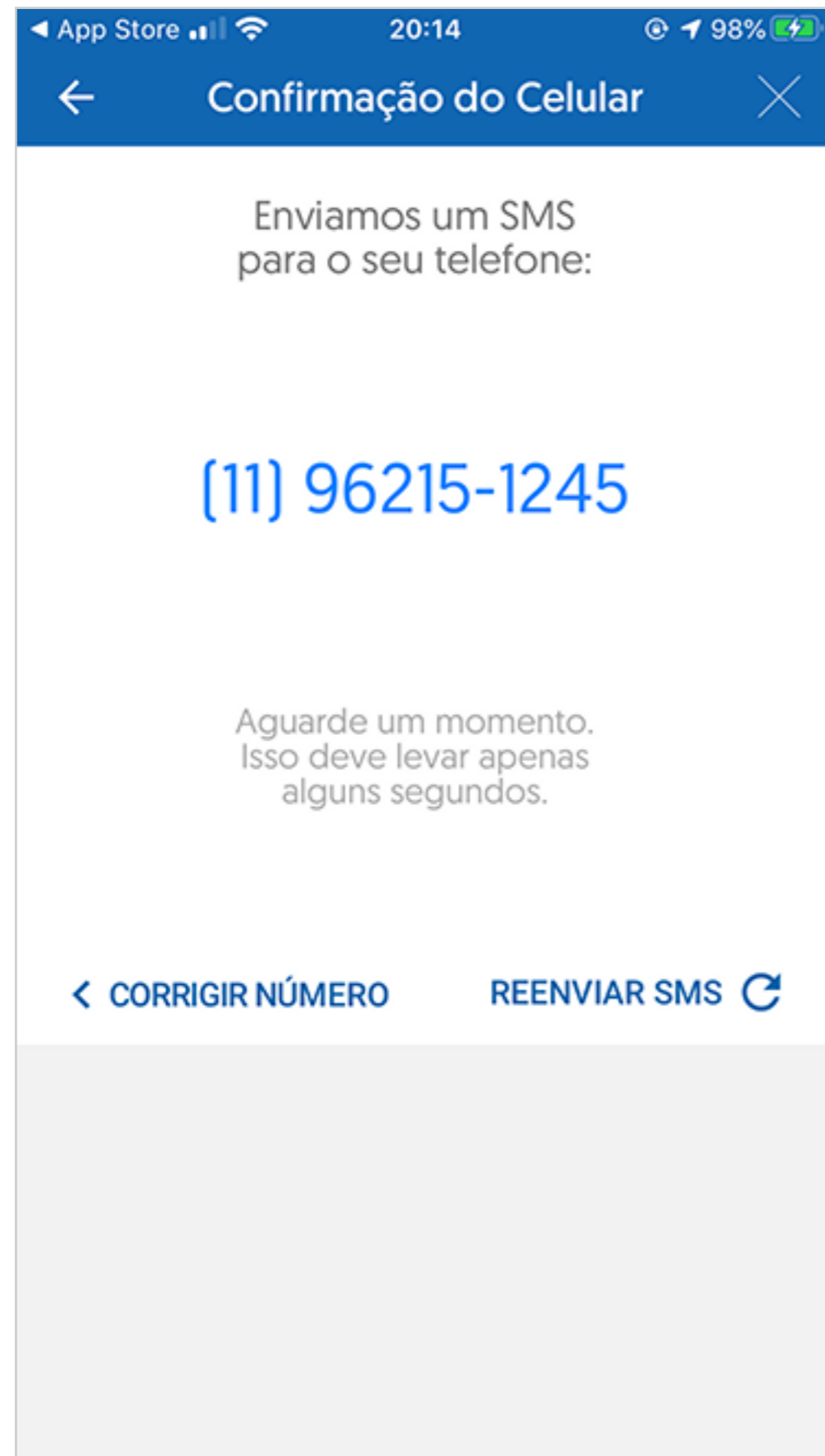
Possíveis melhorias

- Utilizar o mesmo botão principal de outras telas do fluxo.

**Formato do DDD não está claro, poderia ser usada uma máscara...*

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Confirmação de Celular



Falta orientação sobre o que precisa ser feito a seguir

Embora fique claro que o cliente receberá um SMS, não existe nenhuma indicação de que tipo de conteúdo será enviado ou qual a ação que ele precisa realizar para dar continuidade no processo de abertura de conta.

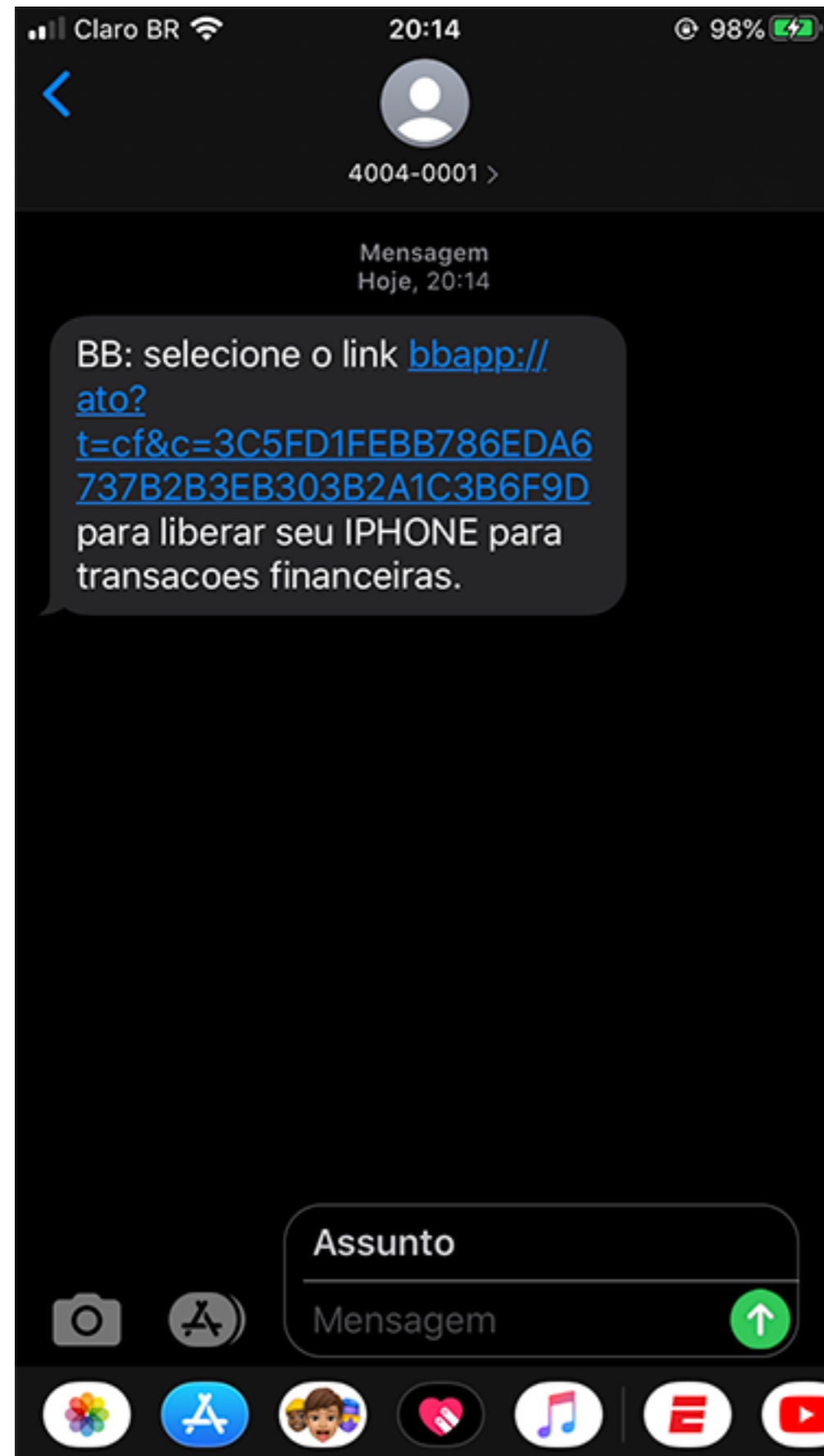


Possíveis melhorias

- Explicar que um link será enviado via SMS.
- Explicitar a necessidade do usuário ir até o seu aplicativo de mensagens e acessar o link enviado.

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

SMS



Utilização de SMS com link como modelo de autenticação

Apesar do envio de SMS como parte do processo de autenticação e vinculação de um aparelho celular em processos de cadastro terem se tornado comuns, o envio de um link pode ser interpretado por usuários mais leigos como uma tentativa de fraude ou envio de vírus.



Possíveis melhorias

- Adotar um modelo de validação por meio de código/token enviado por SMS.
- Se for necessário manter o link, utilizar um encurtador de URL para diminuir o tamanho da mensagem.
- Rever o texto utilizado no SMS.



- Links por SMS podem ser interpretados como tentativa de fraude ou vírus



Estou abrindo uma conta corrente... Por que o SMS menciona "liberar para... ..transacoes financeiras" ?

E se eu estiver usando o celular de um amigo ou familiar... Ele terá poderã realizar transações na minha conta corrente do BB?

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Escolha de agência



A Ação de busca não é apresentada na tela sem a necessidade de scroll

Embora a tela mencione a possibilidade de buscar por uma agência, o botão para executar esta ação está “escondido”.



Possíveis melhorias

- Remover ou diminuir ilustração para aproveitamento melhor do espaço útil na interface.
- Tornar visível o botão “Procurar outra agência” de forma fixa na tela.

B Exibição do número da agência e logo

O número da agência é uma informação que não ajuda o usuário a conhecer a sua localização, assim como a repetição do logo do BB.



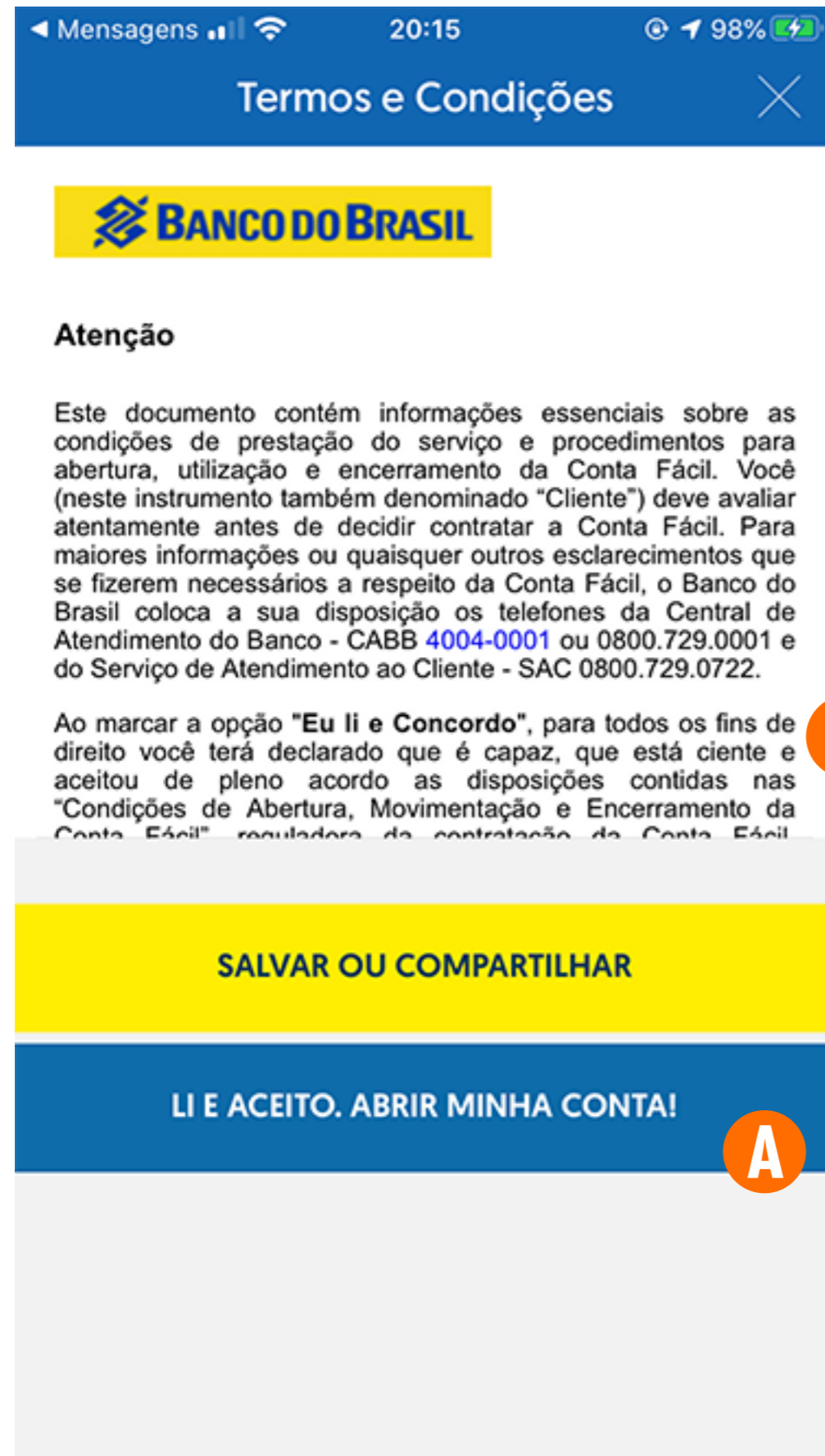
Possíveis melhorias

- Exibir o endereço da agência junto ao seu nome.
- Como a localização está sendo utilizada como um fator de escolha, a distância da agência para a casa do cliente poderia ser exibida.

** Solicitar a localização do celular neste momento parece mais adequado ao contexto da tarefa.*

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA

Termos e Condições



Inconsistência entre o texto do termo e o texto do botão principal



Possíveis melhorias

- Alterar o texto do Termos e Condições para que ele seja mais genérico no processo de aceite.



Por que eu compartilharia os Termos e Condições da minha abertura de conta corrente?

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA



Geral



Cabeçalho

- Falta de padrão na UI.
- Botões podem confundir a navegação, uma vez que o fechar (X) não possui ação.

Poderia ser incluído um contador de passos - "1/4"



Navegação principal

- Falta de padrão na UI.



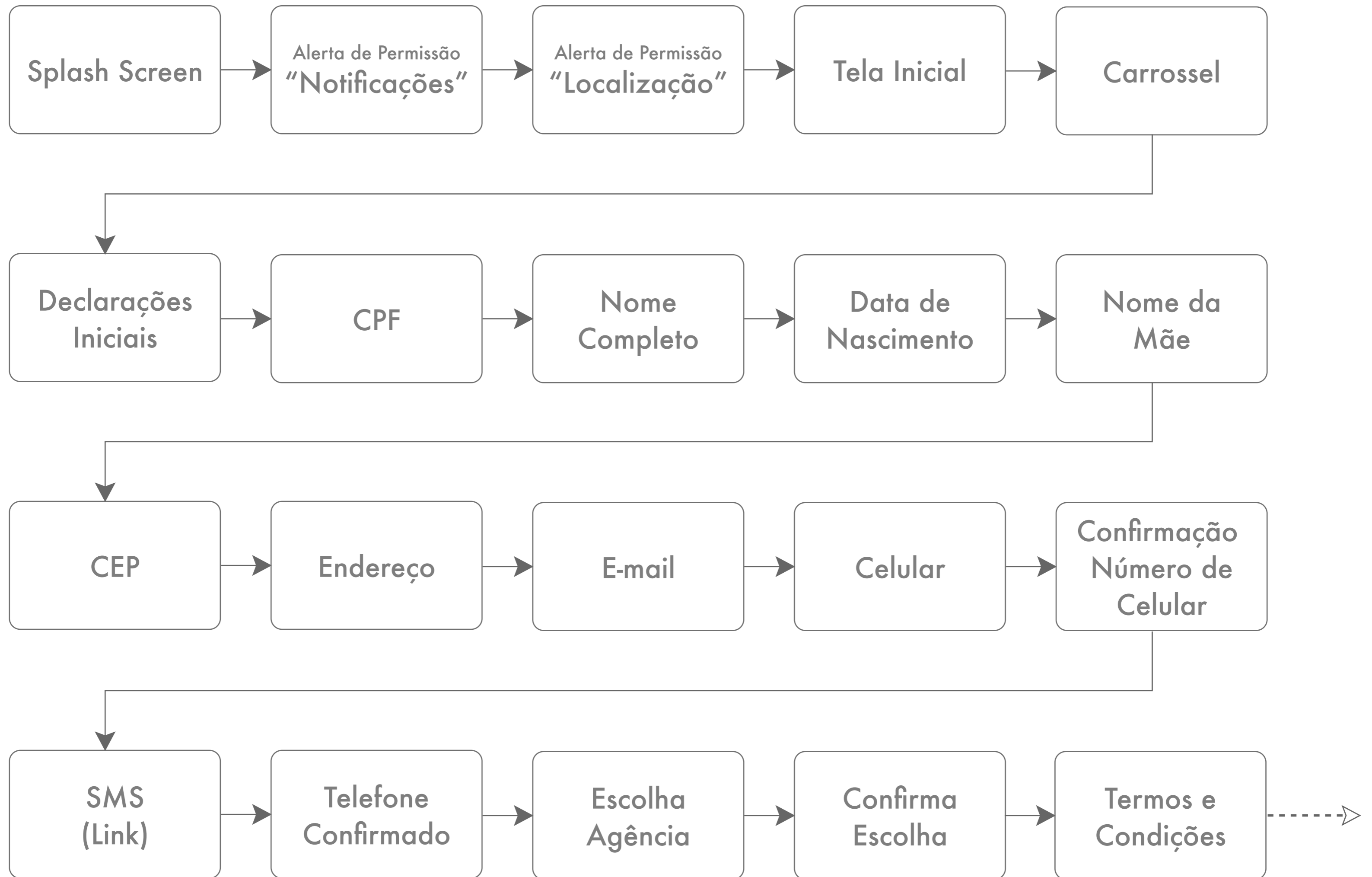
Texto da tela e formulário

- Falta de padrão na UI (tamanho da fonte, cor...)
- Falta de padrão nos elementos de *input* (com e sem *placeholder*)

ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA



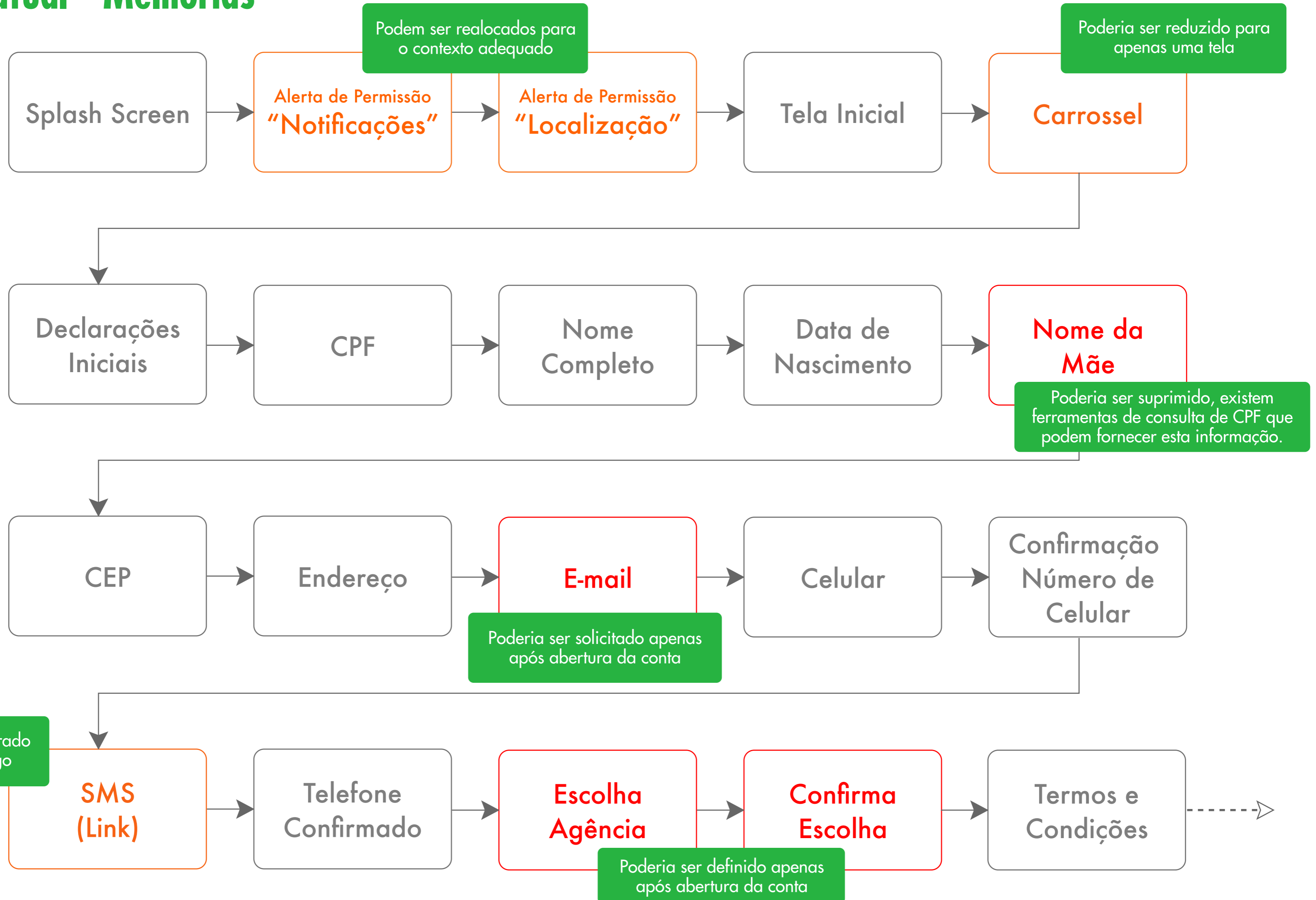
Fluxo atual



ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA



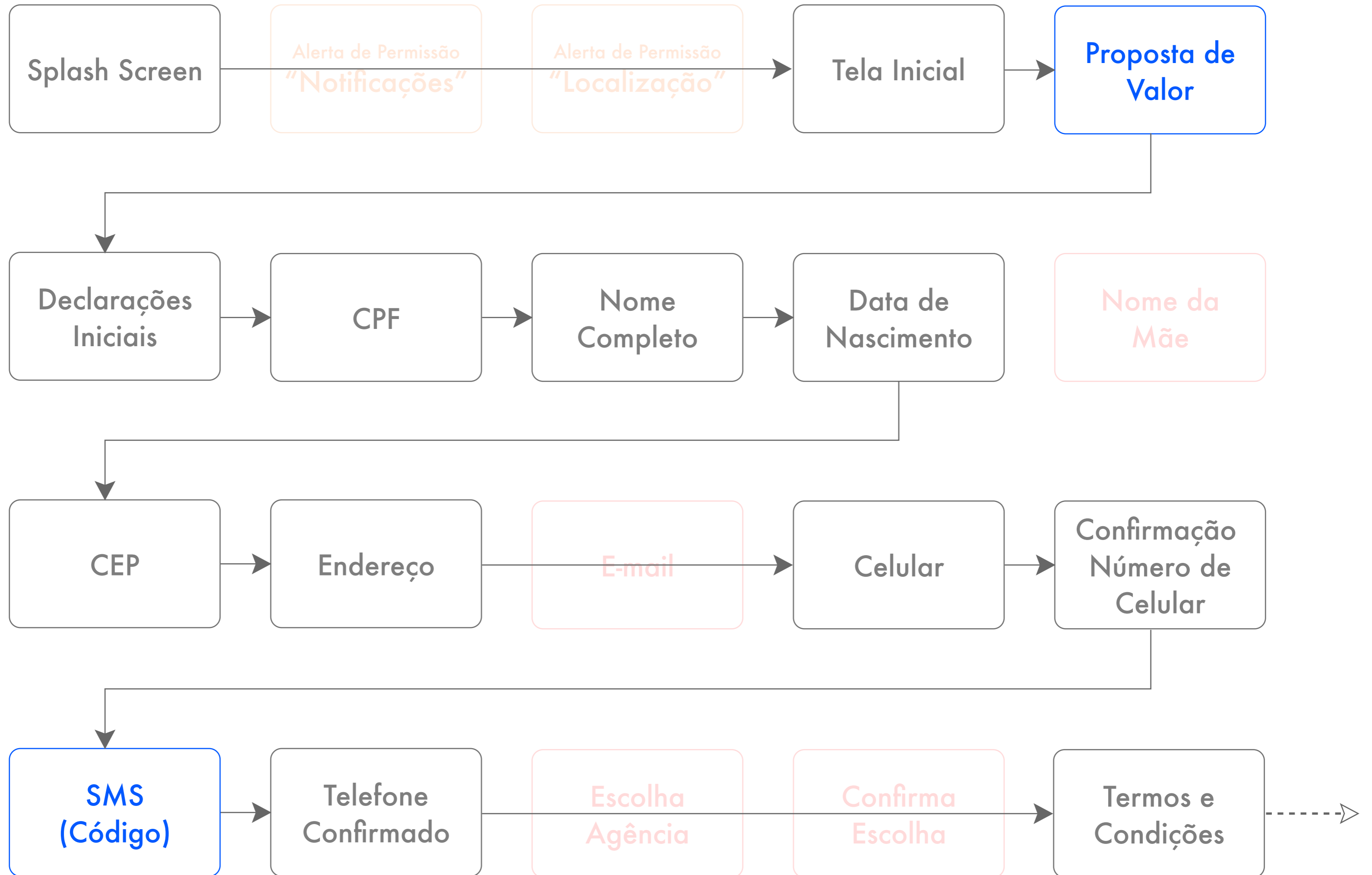
Fluxo atual - Melhorias



ANÁLISE DAS TELAS & JORNADA



Fluxo atual - Melhorias



NOVAS TELAS

Proposta



Tela inicial



Olá, que bom ter você por aqui.

Cartão de Crédito 

Sua melhor opção de cartão está no BB. Conheça nossos cartões.


Conta Empresarial 

Abra sua conta e conte com benefícios para sua empresa crescer.

QUERO ABRIR MINHA CONTA

JÁ TENHO UMA CONTA

Abertura de Conta



Abra agora mesmo sua Conta Fácil

Sua conta corrente simples, descomplicada e sem tarifas.

- ▶ Cartão de débito Ourocard Elo
- ▶ Clube de benefícios
- ▶ Saques, depósitos e transferências
- ▶ Recarga de celular

Comodidade de abrir sua conta 100% digital, de forma rápida e **imediate**.

QUERO ABRIR MINHA CONTA

CPF



Para iniciar, digite seu **CPF**

467.078.960-08

CONTINUAR

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	



Nome

←

Agora, digite seu **nome completo**

Rafael de Moraes
Rodrigues

CONTINUAR

Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P
A	S	D	F	G	H	J	K	L	
↶	Z	X	C	V	B	N	M	⌫	
123	space		Go						

Data de Nascimento

←

Rafael, agora informe sua **data de nascimento**

05/12/19__

CONTINUAR

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

Celular

←

Informe o número do seu **telefone celular** com DDD

(11) 9_

Nós lhe enviaremos um SMS com um código de validação.

CONTINUAR

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

COMO PODERIA SERIA VALIDADO?



Proposta

Construção colaborativa multidisciplinar

Jurídico	Marketing	BI/Analytics
Tecnologia	Negócio	Etc...

Teste de usabilidade

Segmentação por público-alvo para validação da nova jornada sendo proposta

Lançamento escalonado em produção

Métricas de sucesso

...usando o famoso loop de feedback!

Análise quantitativa (o que?)

Análise qualitativa (por que?)

OBRIGADO!

Rafael Rodrigues
rafael@rafaelmr.com