

Oportunidade

Tatiane Paula

Negócio

Criação de incentivo ao cliente para negociação de dividas, contratação de beneficios e ativações em serviços para gerar bonus em lojas parceiras da Vale bonus.

Não sabiamos:

Cliente

- · Se o nosso público conhecia o beneficio
- · Se ficaria claro a jornada dentro do nosso App e uso em outro App
- Quais players do mercado utilizam esse beneficios
- Se as lojas parceiras davam match com nosso público

Tatiane Paula

Meu papel como Designer Especialista Jornadas Cross

envolvidas. Garanti alinhamento contínuo, esclarecendo dúvidas e oferecendo direcionamentos desde o início.

Liderei o projeto promovendo sinergia entre os designers das jornadas

a validação das oportunidades em um tempo curto.

Integrei os times de conteúdo e pesquisa logo nas fases iniciais, acelerando

Conduzi dinâmicas de priorização esforço x impacto da experiência e defendi, com base em pesquisas, a inclusão de itens estratégicos como o Walkthrough.

Também facilitei agendas de ideação com designers e definições de regras de produto, contribuindo diretamente para a construção do contrato que ainda estava em aberto.

Tatiane Paula

~~ 000 Quantitativa

Grande volume de dados para análises mensuráveis

Formulário online aplicado via Hotjar



2.572 participantes 95% Grau de confiança

Nível de confiança 5%

Aprendizados

Pesquisa proposta de valor

78% Nunca ouviu falar

Ter um programa de pontos gameficado, com níveis e missões para engajar os usuários que nunca usaram programas de recompensa.

78% nunca ouviram falar do Vale Bonus, para isso é importante explicar do que se trata o programa

Ter um benefício fácil de usar e com a dinâmica bem explicada. Considerando que 53% dos usuários nunca participaram de programas desse tipo.

Concentrar maior parte do ganho de bônus em pagamento de dívidas, considerando que 53% dos

usuários responderam que tem interesse. Méliuz e Livelo são os programas mais conhecidos e utilizados pelos participantes da pesquisa

de usar esse tipo de benefício por não achar vantajoso e esquecer de usar os pontos que ganhava.

Incentivar o uso e resgate dos pontos com lembretes/notificações, considerando que 36% já desistiu

S

Aprendizados

Teste Usabilidade

induzir o cliente ao click Produtos: Expandir a oportunidade para demais produtos como Score e Consulta de CPF

Walkthrough: Ajustar a imagem do mockup para deixar mais ilustrativa, sem call to action para não

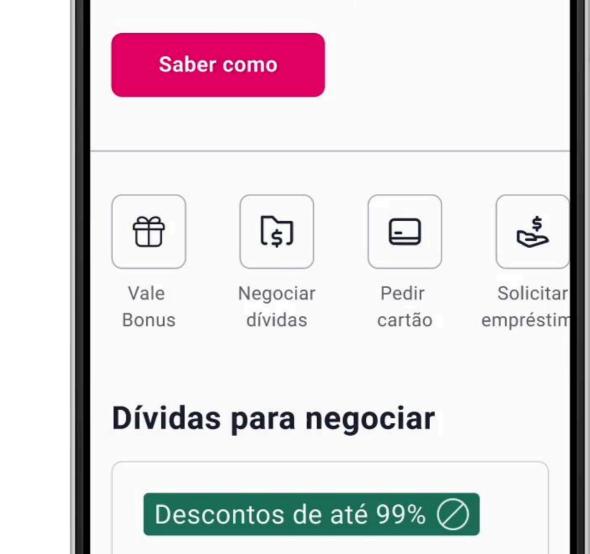
Segurança: Trazer nas campanhas a preocupação da Serasa com a segurança do cliente

Outros insights: • 23% entendeu que o benefício é um cashback

- Mais de **100 pessoas** não pularam o Walkthrough
- Quem pulou o walkthrough entendeu menos do que se trata o benefício • 45% entende que é um programa para ganhar um saldo de bônus para trocar por produtos e serviços
- 90% de sucesso na encontrabilidade e uso do bonus (na experiência Cross) • Apenas 2 desistiram do fluxo de dívidas de 169, totalizando 167 de que chegaram ao final (Quase 100%)
- "Nenhuma, achei uma ótima ideia e espero que coloquem em pratica, vai ajudar muito quem está sempre pagando dívidas."

Oi, Maria ganhe até R\$250 em Vale Bonus

Tatiane Paula



Serviços

Tatiane Paula

Negocie uma dívida e contrate

serviços na Serasa para ganhar.

Tatiane Paula Resultados 1.7M por mês de visitas Optin: Cadastros: Resgatando: Ativos nessas visitas: +3.8MM 2.9M +374_{Mil} +91_{Mil} Cartão de crédito Minhas contas Limpa nome Premium +30% 26,2% +40% +16% (117k para 153k do mesmo (Taxa de abandono) (Média 1.5k para 2.1k) (Optin diários) período)

assertivos nas soluções.

S

Databrics set/25

Top 5 Aprendizados

1. Importância da liderança colaborativa

Atuar como ponto focal entre múltiplas jornadas me ensinou a importância de manter uma comunicação clara e constante com os demais

designers, garantindo alinhamento e fluidez nas entregas.

2. Conteúdo e pesquisa desde o início aceleram decisões

Trazer esses times logo nas fases iniciais fortaleceu a argumentação e permitiu validar hipóteses com agilidade, mesmo com prazos curtos.

3. Estar próxima dos testes e bugs em produção é estratégico Acompanhar os testes e os bugs em produção me deu mais contexto sobre os reais pontos de fricção, permitindo ajustes rápidos e mais

para garantir definições importantes, como regras de negócio e contratos.

4. É preciso puxar agendas com produto quando necessário A ausência de direcionamento da P.O. exigiu uma postura mais proativa. Aprendi a não esperar e a puxar agendas com o time de produto