



EXPERIÊNCIA TRANSFORMADA EM inteligência

»»»»»»»» AVALIAÇÃO DE CUSTOMER EXPERIENCE NO DIGITAL

A UOTZ possui expertise em **projetos de CX**, no mundo digital, para produtos e serviços em diferentes segmentos.



Utilizando-se de metodologias ágeis, a **UOTZ** tem capacidade para realizar a **gestão fim-a-fim do ciclo de vida** de soluções digitais.

- Avaliação de build
- Mapeamento funcionalidades
- Testes de funcionalidades
- Criação de cadernos de testes
- Identificação de melhorias
- Benchmarking

- Correção de problemas críticos
- Workflow de planos de ação
- Comunicação entre squads
- Testes massivos
- Relatórios gerenciais

- Garantia de versão APP
- Monitoramento de avaliações
- Redes sociais
- Acompanhamento de casos críticos
- Entrevistas com clientes reais
- Testes de conformidade



Utilizando-se de metodologias ágeis, a **UOTZ** tem capacidade para realizar a **gestão fim-a-fim do ciclo de vida** de soluções digitais.

1



LABORATÓRIO DE CX

- »» Planejamento dos projetos, execução dos testes e análise dos resultados realizados por especialistas em CX
- »» Inventário de ativos composto por mais de 100 devices.
 - *Smartphones, tablets, desktops, Smart TVs e seus dispositivos.*
 - *Principais fabricantes para cada tipo de device.*
 - *Diferentes tipos e versões de sistemas operacionais.*

2



PAINEL DE CLIENTES REAIS

- »» Presença em todas as regiões do país.
- »» Composto por diferentes perfis de clientes.
 - *Faixa etária, classe social, composição familiar.*
 - *Posse de produtos e serviços, nível de digitalização.*
- »» Relacionamento com clientes reais realizado exclusivamente pela **UOTZ**: capacitação, gestão dos testes, compilação e análise dos resultados.

3



PLATAFORMA DE GESTÃO

- »» Solução web customizada de acordo com as necessidades de cada projeto.
- »» Repositório único com *dashboard* de indicadores.
 - *Gestão fim-a-fim de testes: planejamento, execução, apresentação dos resultados e planos de ação.*
 - *Ferramenta de workflow com notificações por e-mail, controle de SLAs e processo de escalada.*

A UOTZ define, em conjunto com o cliente, a abordagem metodológica mais adequada para atingir os objetivos de cada projeto.

As metodologias da **UOTZ** podem ser aplicadas e adaptadas para diferentes segmentos e momentos do **ciclo de vida das soluções digitais**.

DESENVOLVEDORES DE CONTEÚDO

- Avaliação completa de CX em soluções digitais sob a ótica de especialistas.
- Mapeamento e testes das features e funcionalidades disponíveis.
- Identificação de problemas e oportunidades de melhoria na solução.
- Testes em fase de homologação e baby sitting pós lançamento.

TELECOM

- Avaliação completa CX em novas soluções ou releases de soluções existentes.
- Elaboração e execução de caderno de testes, permeando todas as funcionalidades do serviço.
- Abertura e acompanhamento de chamados nos sistemas internos da operadora.

MÍDIA

- Testes de Quality Assurance em plataformas digitais.
- Criação de cadernos de testes.
- Report para os squads do projeto.
- Simulação de cenários específicos para identificação de causas-raízes.
- Testes dinâmicos que acompanham planos de ação e correções de gaps apontados.

SERVIÇOS FINANCEIROS

- Testes de CX na Jornada Digital de serviços financeiros.
- Identificação de findings, melhores práticas e problemas de navegabilidade.
- Combinação das metodologias de Jornada do Cliente e CX para avaliação dos canais digitais.



EXPERIÊNCIA TRANSFORMADA EM inteligência

Quer saber mais como podemos ajudá-lo?

Responsável pela frente de CX: Arthur Fon

Telefone: (11) 3065-8700

E-mail: arthur@uotz.com.br