

Ativação eSim MVE

ESCOPO / OBJETIVO

O projeto de Ativação de eSim teve como objetivo disponibilizar aos gestores de conta a funcionalidade de ativação de linha para a tecnologia eSim, inserindo a VIVO no hall de empresas de telefonia que fornece aos seus clientes empresariais esta nova tecnologia. Com isso:

Autonomia do gestor

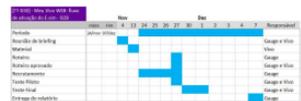
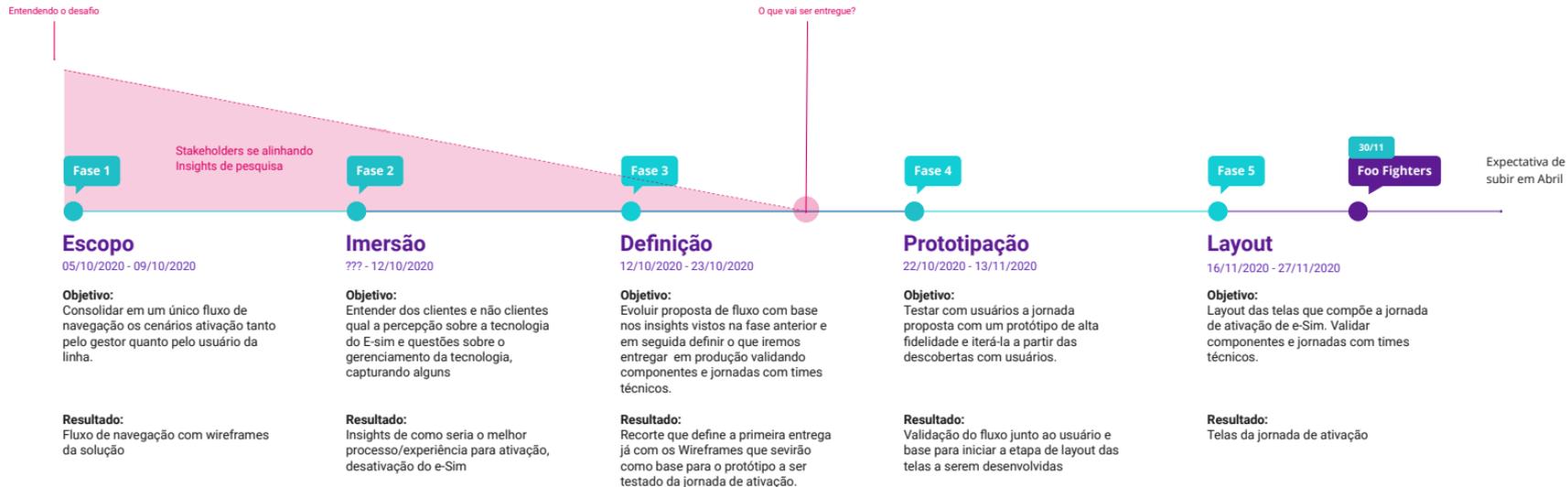
Disponibilizando toda jornada de ativação de linha para eSim, a VIVO dá total autonomia aos clientes gestores de conta para realizar esta tarefa.

Diminuir as chamadas para ativação de eSim

As ativações hoje são feitas mediante contato dos gestores à sua equipe de apoio na VIVO. Dessa forma, acreditamos reduzir o número dessas chamadas.



Ativação de E-Sim



Pesquisa exploratória

Após ter um escopo inicial, realizamos uma pesquisa exploratória junto à Gauge para entender um pouco mais qual seria a percepção do nosso público alvo (gestores de linhas). Nosso intuito era descobrir o quanto nossos clientes estavam familiarizados com a tecnologia eSim e o que eles esperavam da mesma.

Hipótese 01

Poucos clientes sabem do que se trata.

Não, todos os participantes demonstraram conhecer o e-SIM.

Considerações:

Embora todos os participantes já saibam da existência da tecnologia, ainda existe dúvida sobre como são realizados os processos de aquisição e ativação. Desses clientes apenas um possui e-SIM ativado em sua empresa.

Hipótese 02

Os consumidores vão achar muito complexo.

Não, nenhum participante expôs achar a tecnologia complexa.

Considerações:

Os entrevistados não evidenciaram que é uma tecnologia complexa, porém afirmam que faltam informações relevantes sobre o assunto.

Hipótese 03

A vantagem do eSIM não é clara para os usuários.

Todos os clientes citaram algum dos benefícios que o e-SIM pode trazer.

Considerações:

Foi mencionado que a tecnologia do e-Sim ajudaria nas rotinas de gestão das linhas com a substituição dos chips físicos, otimizando o tempo por não precisarem ir até uma loja física por exemplo além da possibilidade de ter duas linhas no mesmo aparelho.

ACHADOS E OPORTUNIDADES

Oportunidades

Essas foram as oportunidades levantadas pela Guage após a pesquisa exploratória anteriormente levantadas.

Instruir os consultores a oferecer planos com aparelhos que possuam eSIM, explorando suas vantagens e informando seus usuários dos benefícios.

Diminuir o atendimento na central.

Evitar gastos com chip físico e contratempos com lotes queimados

Qual o recorte dessa primeira entrega?

De posse dos achados na etapa de Imersão e do acerto com as áreas envolvidas com o tema, acordamos que a primeira entrega desse épico:

1ª Fase Entrega atual

Público alvo:
Apenas Gestores

DESPRIORIZADA
Pois gerou muitas complicações técnicas e de experiência, além de não ser uma necessidade atual do usuário

Teria busca por conta, para facilitar ao gestor gerar (futuramente) códigos de ativação que dariam acesso aos funcionários realizarem a ativação

Apenas a jornada de troca de sim card para eSim

Reformular a grid atual para contemplar a gestão de todos os tipos de chip em um só lugar

O gestor, ao informar IMEI e EID geraria um QR Code que ao lido ativa a respectiva linha no aparelho com o eSIM

Próximas fases A definir escopo

Público alvo:
Gestores e funcionários

Avaliar o quanto a busca por conta pode de fato ajudar os usuários, analisando o uso das novas entregas e realizando pesquisa

Jornada de eSim para Sim card e para novas linhas adquiridas que já nasceriam para eSim (Alta).

Analisar o uso da nova grid para trazer novas funcionalidades e melhorias integrada às novas entregas

De posse de um código gerado pelo Gestor, funcionários detentores de aparelhos com eSIM poderão realizar a ativação da linha (informando IMEI e EID)

Será que a jornada do recorte se sai bem com usuário reais?

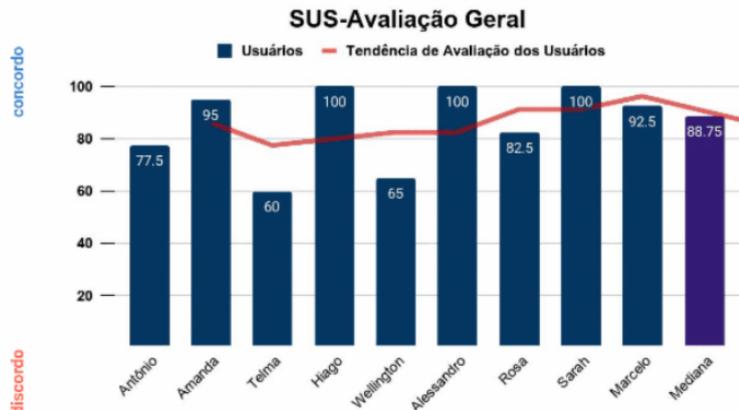
Uma vez tendo o recorte advindo da etapa de Definição, um protótipo fora construído para ser submetido à um teste de usabilidade com usuários reais a fim de validar a jornada e fazer os ajustes necessários e por conseguinte, criar as telas finais do projeto.

Conclusão

A tarefa principal do teste que seria "Transferir uma linha específica antes vinculada à um Sim Card para um aparelho com eSIM" foi bem avaliada seguindo o Sistema de Escala de Usabilidade, atingindo 88.75 pontos neste método, necessitando alguns ajustes.

SUS (System Usability Scale)

Visão do que os usuários mais concordam e discordam, sendo: 1. Discordo totalmente, 2. Discordo, 3. Indiferente, 4. Concordo e 5. Concordo totalmente



discordo

concordo

#RECONNECTA

+90 pontos
excelente

68 pontos
bom

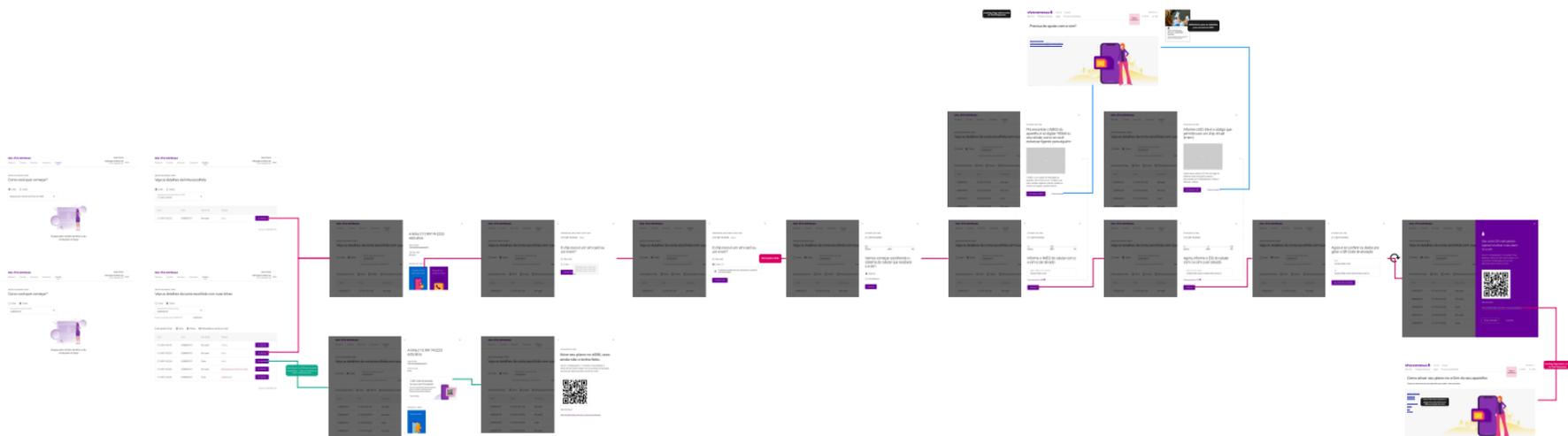
50 pontos
regular

-50 pontos
ruim

Segundo a avaliação dos usuários, o fluxo de Ativação do e-SIM performou no **nível bom**, obtendo 88.75 na mediana de usabilidade. Necessitando, portanto, de alguns ajustes

Jornada de Ativação utilizada nos testes de usabilidade

A jornada abaixo foi idealizada para os testes de usabilidade e que mais tarde seguiria como nosso entregável à Squad feitas as devidos ajustes necessários de comunicação junto ao time de Content da VIVO e estratégia/maturidade para adequarmos às necessidades dos usuários, como foi o caso da retirada da busca por conta e a validação da importância das instruções no fluxo de como proceder com a ativação.





Obrigado

Design Team B2B - CI&T

