

Guia rápidos sobre os testes de jornadas:

Versão 1.0 – 21/10/2024

Apoio ao Participante Open Insurance

Este documento visa **auxiliar as participantes na compreensão** das **validações das jornadas necessárias** para a **evolução** do ecossistema do **Open Insurance Brasil**.

O que têm neste documento?

✦ *Clique no tópico abaixo para onde deseja ser redirecionado*

0.0. Controle de alterações

1. Validações da jornada?

1.1 *O que são?*

1.2 *Quais jornadas estão sendo validadas?*

2. Quais parâmetros são avaliados?

3. Como os erros são reportados?

4. Como os testes são feitos

4.1 *Testes Assíncronos*

4.2 *Testes Síncronos (Salas de Soluções)*

4.3 *Por quê participar das Salas de Soluções?*

4.4 *Como Participar? Quem participa?*

4.5 *Requisitos para participação*

5. Agende suas Salas de Solução

6. Talk: Testes de Jornada - Apresentação do objetivo dos testes



CONTROLE DE ALTERAÇÕES

[Retornar ao Sumário](#)

0.0. Controle de alterações

Versão 1.0 publicada em 21/10/2024



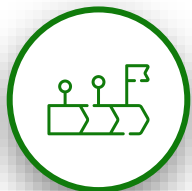
1. *Validações da jornada*

Validações das Jornadas

1.1 O que são?

Testes das **Jornadas de Compartilhamento de Dados - Fase 2**, e a **Gestão de Consentimento** entre empresas participantes transmissoras e receptoras, buscando mapear a **maturidade de ecossistemas integrado das participantes do Open Insurance**. Dessa forma, **fornecendo evidências e reports documentados dos testes realizados**, permitindo rastreabilidade e evolução do **ecossistema**.

1.2 Quais jornadas estão sendo validadas?



Jornada de
compartilhamento de Dados
- Fase 2



Gestão do
consentimento

Atenção: As jornadas são descritas no [Guia de Experiência do Usuário](#)

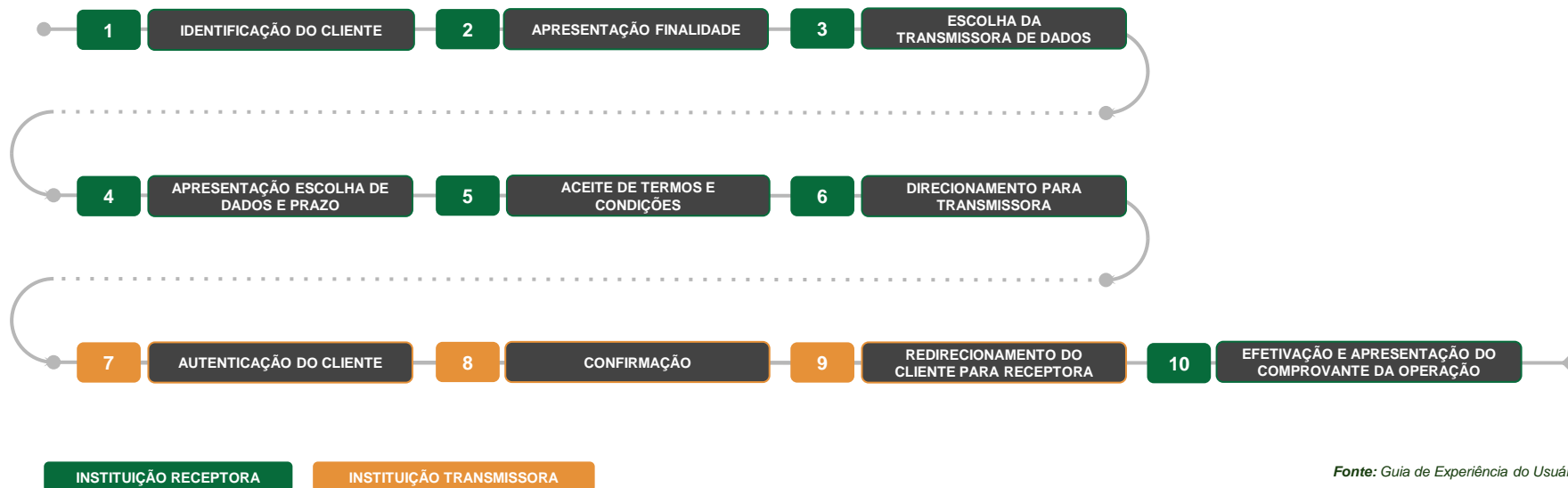
Clique para acessar



Jornada de compartilhamento de dados - Fase 2

O que é?

É a jornada que permite com que o usuário **compartilhe seus dados entre diferentes instituições participantes** (receptora x transmissora).



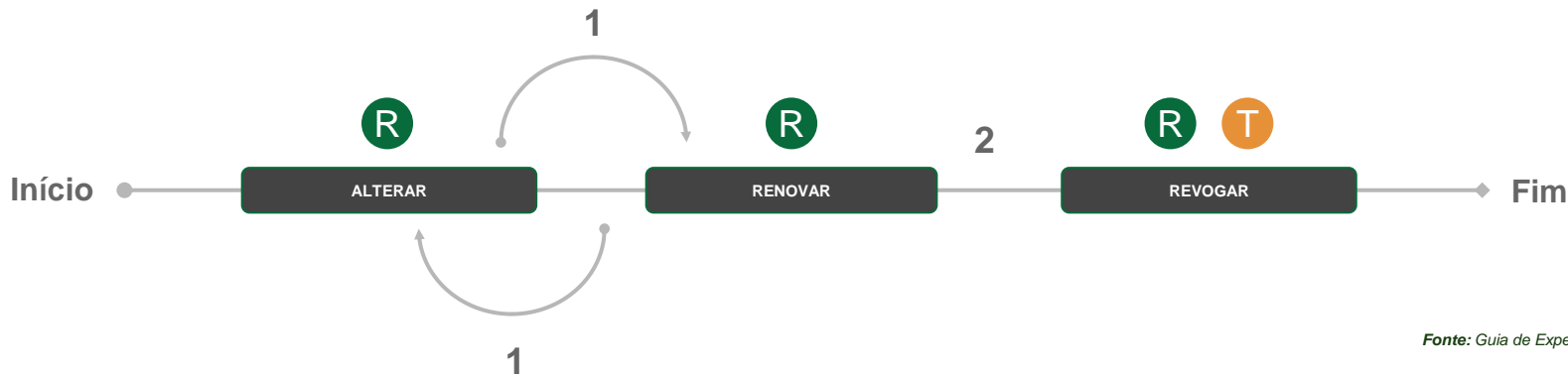
Gestão do consentimento

O que é?

É a jornada que permite com que o usuário **altere, renove ou revogue seu consentimento** respectivo aos dados compartilhados previamente entre participantes (**receptora x transmissora**).

INSTITUIÇÃO RECEPTORA

INSTITUIÇÃO TRANSMISSORA



Fonte: Guia de Experiência do Usuário



2. Quais parâmetros são avaliados?

Parâmetros considerados na **análise das jornadas**

2. Parâmetros considerados na **Jornada de Compartilhamento de Dados e Gestão de Consentimento**

- **COMBINAÇÕES PASSED:** Jornada executada completamente e sem erros sistêmicos para a combinação testada (receptora x transmissora)
- **COMBINAÇÕES NOT PASSED:** Erro sistêmico encontrado na jornada e que impede a continuidade dos testes;
- Apresentação dos **REQUISITOS UX** da versão mais atualizada do Guia de Experiência do Usuário no *frontend* das participantes.

Confira os requisitos no [Guia de Experiência do Usuário](#)

Clique para acessar

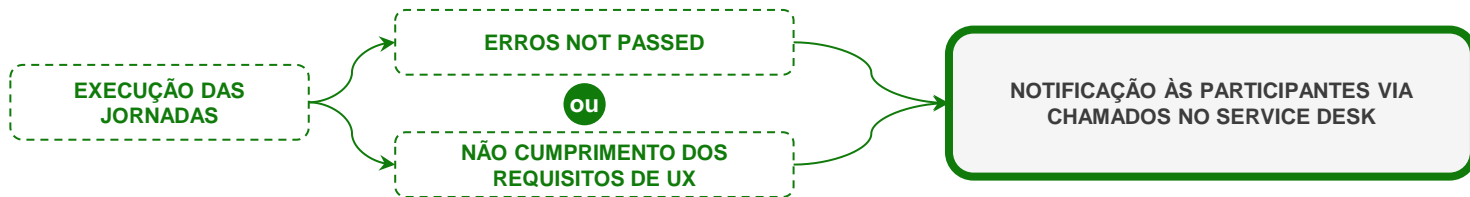




3. Como os erros são reportados?

Como os erros são reportados?

3. Os **erros** identificados nas combinações **not passed**, e a **não apresentação dos itens requisitos** do guia de UX são notificados para as participantes através da abertura de **chamados no Service Desk**.



OBS.: Após deliberação no GT de UX, e em concordância com os prazos do Open Insurance e Open Finance.

A partir do dia **26/09/2024** os chamados referentes aos testes de jornada possuem um **SLA de 5 dias úteis**.

Fluxo de abertura/tratativa de chamados

3. Atualmente existe um fluxo para a tratativa de chamados.

Observações

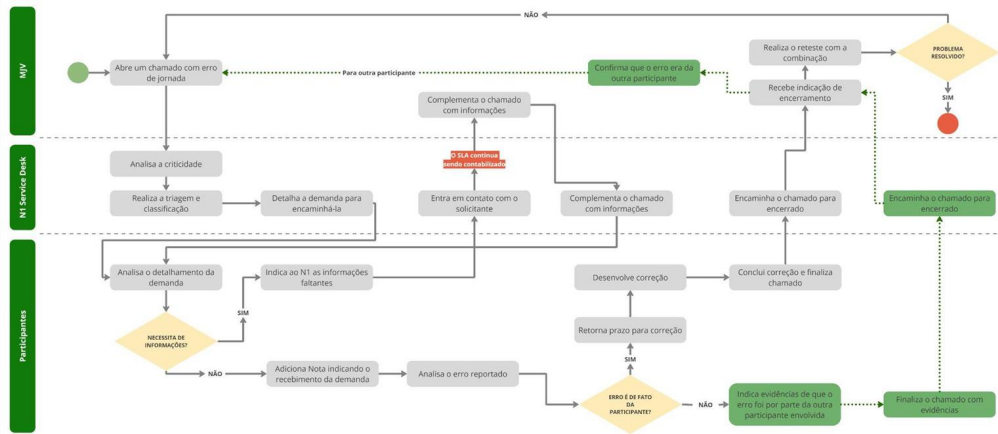
- O SLA é iniciado a partir da geração do protocolo; As participantes possuem 5 dias para se posicionar
- O chamado só será encerrado após a resolução do erro
- A cada atualização no chamado (adição de notas com dúvidas, evidências ou justificativas), as participantes devem alterar o status para "encaminhado N1 análise", para que a *squad* de jornadas possa atendê-los.

Problema não resolvido?

- Se for o mesmo erro:** Reabertura do chamado em até 3 dias úteis (SLA continua sendo contabilizado);
- Se for identificado outro erro:** Abertura de novo chamado, com novo SLA, referenciando ao chamado anterior.



Clique no fluxo para vê-lo em detalhes

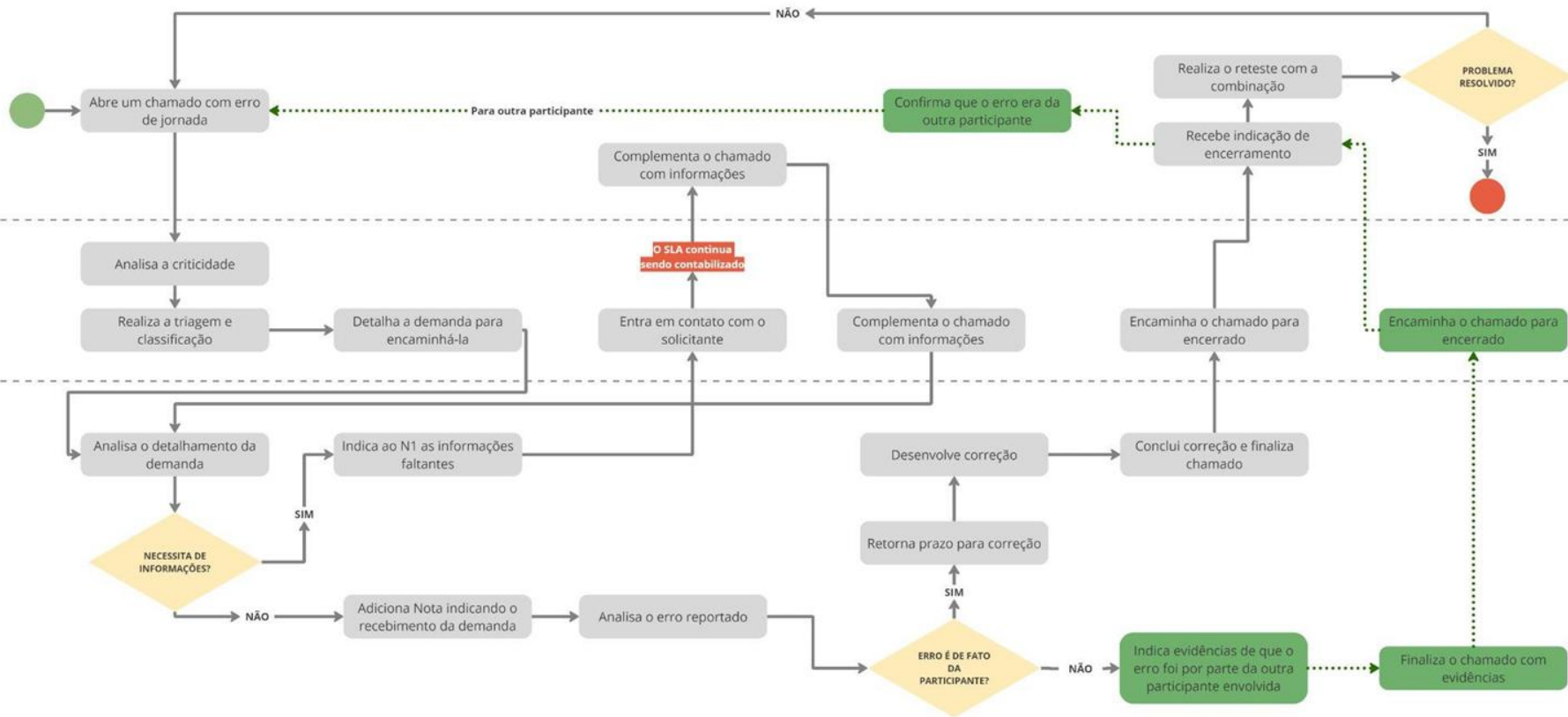


Voltar ao slide anterior



→ Fluxo que envolve o erro na participante que recebeu o chamado

⋯ → Fluxo que envolve a outra participante envolvida no testes



4. Como os testes são feitos

Como os testes são feitos

Os testes são realizados através de 2 formatos:

4.1 Testes Assíncronos

Planejamento de combinações e testes executados pela squad jornadas, **sem a presença de participantes**, geralmente em ambiente de mar aberto, nos quais são **geradas evidências** e o contato para **resolução de erros é unicamente através de chamados**.

A intenção é avaliar a jornada de compartilhamento de dados **como um usuário real**.



Planejamento de combinações



Realização de testes como um usuário real



Geração de evidências



Abertura e atendimento dos chamados no SLA



Disponibilização (dias e horários) para participação



Combinação de agendas.



Realização das agendas



Coleta e documentação



Correção, resolução, e funcionamento da jornada

4.2 Testes Síncronos (Salas de Soluções)

São agendas online entre as **participantes (receptora x transmissora)**, providenciadas pelo Secretariado (*mediadores*), com apoio da **Squad Jornadas**. As salas de soluções **permitem a realização das validações das jornadas** de compartilhamento de dados, e gestão do consentimento entre os ambientes das participantes.

As **agendas podem ser solicitadas pelas participantes**, e também são geradas evidências que podem **auxiliar na resolução dos chamados**.

Como os testes são feitos

4.3 Por quê participar das Salas de Soluções?

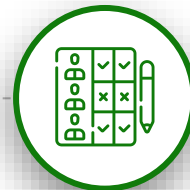
Para contribuir com a evolução do Open Insurance, as agendas:



Promovem a validação das jornadas de forma colaborativa entre participantes.



Contribuem para a identificação e correção de erros ao vivo.



Permitem evidenciar erros de UX às participantes.



Fomentam a evolução da maturidade do ecossistema **Open Insurance!**



Salas de Soluções

4.4 Como participar? Quem participa?

Para participar das salas de soluções, é preciso que cada agente envolvido siga **alguns passos**.



1º Disponibiliza
(dias e horários)
para participação nas
Salas de Soluções.

Quem?
Participantes

(Receptoras e
Transmissoras)



2º Marca
agendas das
Salas de Soluções
entre as participantes.

Quem?
Secretariado



3º Realiza
as agendas das
Salas de Soluções.

Quem?
Mediadores: Secretariado

Apoio:
Squad Jornadas

Integrantes dos testes:
participantes (Receptoras e
Transmissoras)



4º Coleta e documentação
de forma anonimizada as
evidências.

Quem?
Squad Jornadas



5º Providência
a correção dos erros,
resolução de chamados
e funcionamento
da jornada

Quem?
Participantes

(Receptoras e
Transmissoras)

Salas de Soluções

4.5 Requisitos para participação

Para participar das salas de soluções, é **necessário dar check em alguns requisitos! Vamos lá?**

- 1 ● As **funcionalidades** do Open Insurance **devem seguir os manuais:**
Experiência do Usuário e Manual Susep de Experiência do Cliente;
- 2 ● **Validações na Sala de Solução:**
 - . A **equipe de tecnologia** deve coletar os logs.
 - . As **funcionalidades** do Open Insurance devem estar **acessíveis na Web e/ou App;**
- 3 ● Todos os **dados necessários** para as jornadas devem estar **válidos e disponíveis;**
- 4 ● O "**primeiro acesso**" deve permitir cadastro e compartilhamento de dados por não clientes, **sem exigir dados exclusivos, se houver a necessidade de cadastro prévio, este deve ser feito antes da agenda;**
- 5 ● Para testes com produtos, é **recomendada compatibilidade entre as participantes.**

As agendas são marcadas em 2 cenários

1. Agendas entre duas participantes (maioria dos casos): caso a jornada demonstre erros nas etapas 6 e 9 (etapas as quais existe a comunicação entre ambas participantes).

2. Agendas com somente uma participante (eventualmente): caso a jornada demonstre erros nas demais etapas (referindo-se somente à uma das participantes).



5. Agende suas Sala de Solução

Agende suas **Salas**

Agora que você entendeu o **potencial das Salas de Soluções**, aproveite para **já enviar um email ao Secretariado**, evidenciando suas **disponibilidades** para participar das agendas!

Juntos, vamos contribuir para a evolução
do **Open Insurance Brasil!**

Para **agendar suas validações**, nos envie um **email**:

Email: secretariado@opinbrasil.com.br ✉

Assunto: [OPIN] Horários para teste de jornadas

***6. Talk: Testes de Jornada -
Apresentação do objetivo dos
testes***

Workshop: Testes de Jornada - Apresentação do objetivo dos testes

POR QUÊ ESTAMOS AQUI?

Buscar a evolução do movimento de **Open insurance** entre as participantes...

#compartilhamento
#protagonismo
#engajamento
#adaptabilidade

Copyright © 1997-2024 MJV Technology & Innovation. All rights reserved.

Assistir no  YouTube



Nils Bohlin
Engenheiro Volvo

Dúvidas?

MJV / OpenInsurance

Assistir m... Compartilhar...

Lucimara Gabriel Prata

ANTONIO ALEXANDRE AR...

Bruno (MJV)

OpenInsurance

Bruno Xisto Silva Sampaio

GRUPO

Diomario Cappobianca

José Carlos Renato Ga...

Tales Ma... +109

OpenInsurance

Sua contribuição é
essencial!