

Workshop Testes de Jornadas Open Insurance



Devido ao avanço do projeto é essencial a transmissão de conhecimento sobre os testes de jornadas de UX

Motivadores, objetivos e agenda do 2º Workshop de Jornadas de UX

Motivadores

Início da testagem sob a nova metodologia*:

- Novo cronograma;
- Novo nº de combinações;
- Novas verificações

Dúvidas: O que será aproveitado?

- Resultados;
- Chamados abertos;

Objetivos

1. Apresentar a nova metodologia de testes, evidenciando as principais mudanças
2. Esclarecer o maior número de dúvidas quanto à sua execução



Agenda

1. Contextualização das jornadas e conceitos
2. Próximos Passos
3. Respostas das perguntas enviadas



Agenda

1. Contextualização das jornadas e conceitos
2. Próximos Passos
3. Respostas das perguntas enviadas



A iniciativa dos testes de jornada está sob responsabilidade do GT de UX, e busca avaliar a funcionalidade das jornadas de Fase II

Contexto e definições

PROCESSO DE TESTES

Objetivo

Avaliar a jornada do ponto de vista do **usuário final**.

Formato

- **Reuniões ao vivo**
- **Participantes:** **segurados voluntários**, equipes técnicas e a *squad* de jornadas*
- **Conteúdo:** O testador verifica se **as 10 etapas mínimas** da jornada são **apresentadas** ao usuário, e se o consentimento foi gerado no ambiente de gestão do consentimento

RESULTADOS POSSÍVEIS

Testes de sucesso

- Quando as 10 etapas da jornada são **inteiramente percorridas**, de maneira **fluida e ininterrupta, sem erros**, até a apresentação do **comprovante**

Testes de insucesso

- Quando o fluxo da jornada é interrompido devido erro em alguma das etapas da jornada

JORNADA AVALIADA

Fase II: *Jornada de compartilhamento de dados de único aprovador.* ▶

Etapas	1	Identificação do cliente	R
	2	Apresentação da finalidade	R
	3	Seleção da sociedade transmissora	R
	4	Seleção de dados e prazos de consentimento	R
	5	Aceite nos termos e condições	R
	6	Direcionamento para sociedade transmissora	R
	7	Autenticação na sociedade transmissora	T
	8	Confirmação de compartilhamento	T
	9	Redirecionamento do cliente para a receptora	R
	10	Efetivação e apresentação do comprovante	R

*A *squad* de jornadas é composta pelo secretariado e pelo fornecedor contratado para execução dos testes e pelo secretariado

A metodologia vigente partiu de algumas premissas, que resultaram em algumas mudanças na execução do processo de testes

Principais mudanças entre as metodologias de testes

Ofício Circular N° 7



Cronograma

- Testes e retestes aconteciam **simultaneamente**
- Todos os produtos deveriam ser testados até o dia 14/02



Cálculo das combinações

- **Todas** as transmissoras deveriam ser testadas contra todas as receptoras do OPIN



Resultados

- A taxa de sucesso deveria atingir 80% de sucesso



Evidências coletadas

- Sucesso: apresentação do comprovante
- Insucesso: etapa na qual a jornada foi interrompida

Metodologia Atual (Ofício 039/2024/Open Insurance)

- Os períodos de testes e retestes serão **separados**:
 - **1º momento**: Agendas unilaterais, testando a transmissora contra todas as receptoras possíveis.
 - **2º momento**: Agendas bilaterais, com a transmissora e a receptora, para reteste
- Cada ciclo terá um **escopo de produtos** ou dados cadastrais definido previamente

Só considera as transmissoras e receptoras que atenderem às premissas da metodologia: ▶

- **Transmissoras possíveis**: que disponibilizaram segurados voluntários
- **Receptoras possíveis**: as “mar aberto” E as exclusivas para clientes, que disponibilizaram segurados voluntários

- A meta da taxa de sucesso continua 80%.
 - **IMPORTANTE**: Os resultados anteriores serão aproveitados.

Casos de sucesso:

- 1º : Comprovante de compartilhamento – **garante o sucesso do fluxo**
- 2º: Consentimento gerado **no ambiente de gestão do consentimento**
 - **IMPORTANTE**: Não impacta no resultado “sucesso” de uma jornada

Casos de insucesso: Processo inalterado

Agenda

1. Contextualização das jornadas e conceitos
2. Próximos Passos
3. Respostas das perguntas enviadas



O 1º ciclo desta metodologia teve início no dia 24/02, tendo como escopo testes de Dados Cadastrais, Vida e Residencial

Orientações para os próximos passos dos testes de jornada



ORIENTAÇÕES PARA AS AGENDAS



- As transmissoras devem garantir a presença das equipes técnicas
- Os segurados voluntários devem:
 - Estar presentes na agenda de testes
 - Nas transmissoras:** Possuir “login e senha” ativos
 - Nas receptoras:** Realizar o cadastro **antes** das agendas E baixar aplicativo, quando necessário – O link de cadastro é enviado para os voluntários junto da reunião de testes

ORIENTAÇÕES PARA OS CHAMADOS



- Chamados abertos antes de 24/fev:**
 - Continuam abertos** até resolução dos defeitos;
 - Participantes devem incluir evidências de sucesso.
- Novos chamados:**
 - O **fluxo** de chamados segue **inalterado***, com o direito para a **triagem** e **SLA de 5 dias úteis**.
 - Modelo de abertura dos chamados:
 - 1 chamado **por combinação e por produto/dado** cadastral

*A data para os retestes e o SLA dos chamados podem ser alterados se deliberado em GT de UX

O 1º ciclo desta metodologia teve início no dia 24/02, tendo como escopo testes de Dados Cadastrais, Vida e Residencial

Orientações para os próximos passos dos testes de jornada



ORIENTAÇÕES PARA AS AGENDAS



- As transmissoras devem garantir a presença das equipes técnicas
- Os segurados voluntários devem:
 - Estar presentes na agenda de testes
 - **Nas transmissoras:** Possuir “login e senha” ativos
 - **Nas receptoras:** Realizar o cadastro **antes** das agendas E baixar aplicativo, quando necessário – O link de cadastro é enviado para os voluntários junto da reunião de testes

ORIENTAÇÕES PARA OS CHAMADOS



1. **Chamados abertos antes de 24/fev:**
 - **Continuam abertos** até resolução dos defeitos;
 - Participantes devem incluir evidências de sucesso.
2. **Novos chamados:**
 - O **fluxo** de chamados segue **inalterado**, com o direito para a **triagem** e **SLA* de 5 dias úteis.** ▶
 - Modelo de abertura dos chamados:
 - 1 chamado **por combinação e por produto/dado cadastral**

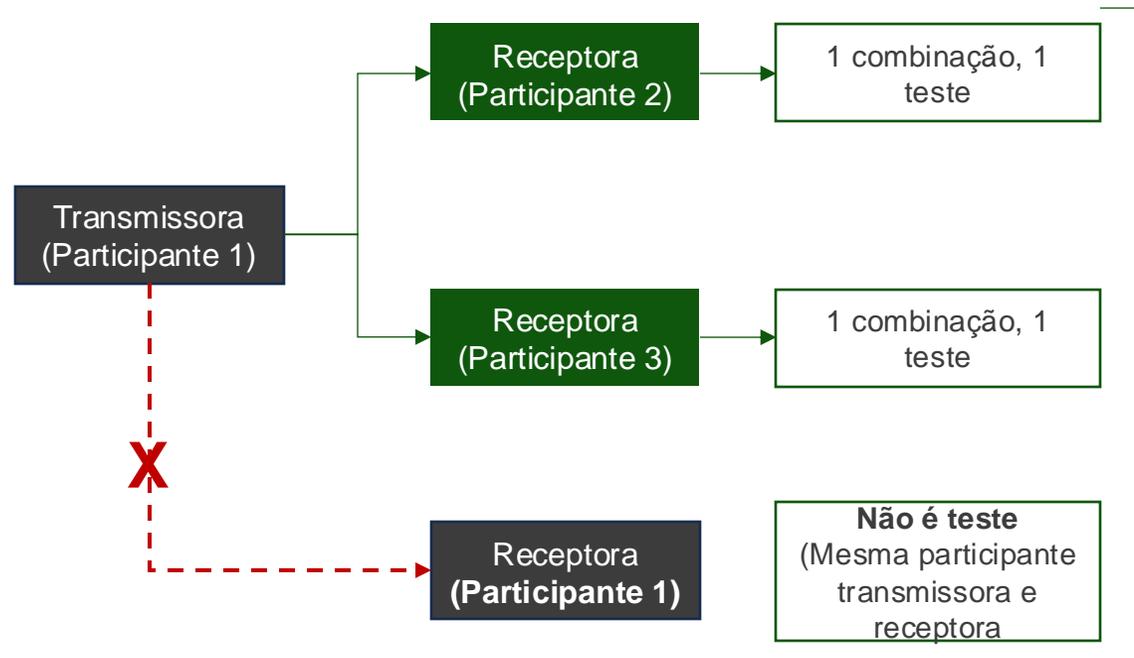
O cálculo de combinações considera que uma transmissora possível deve ser testada contra as receptoras possíveis

Considerações para o cálculo das combinações

Premissas:

- **Transmissoras possíveis:** Sociedades transmissoras que disponibilizaram segurados voluntários para os testes de jornada
- **Receptoras possíveis :** As sociedades receptoras “mar aberto” E as exclusivas para clientes, que disponibilizaram segurados voluntários
- **Uma sociedade transmissora não transmite dados para si mesma**

Racional de cálculo (exemplo):



Total de combinações =

$$\begin{aligned}
 & [N^{\circ} \text{ receptoras "mar aberto"} \times N^{\circ} \text{ transmissoras}] - \\
 & [N^{\circ} \text{ de combinações de recepção e transmissão da mesma marca}] - \\
 & [\text{Condições de restrição da receptora}] + \\
 & [\text{Combinações de receptoras exclusivas para clientes}]
 \end{aligned}$$

➤ **Portanto, no exemplo ao lado**

$$\text{Total de combinações} = [3 \times 1] - [1] - [0] + [0] = 2$$

Participante 1 x Participante 2

Participante 1 x Participante 3

Participante 1 x Participante 1

↳ Combinações de receptoras exclusivas para clientes

↳ Condições de restrição

↳ **Participante 1 x Participante 1**

Agenda

1. Contextualização das jornadas e conceitos
2. Próximos Passos
3. Respostas das perguntas enviadas



Trouxemos as dúvidas enviadas no formulário para discussão no workshop, e vamos abrir a agenda para dúvidas do público

Momento de perguntas e respostas

Cálculo de índice de sucesso

➤ *“Em uma determinada conexão, se há algum problema, ele poderá estar associado a uma das partes (ou transmissora ou receptora). O que a outra parte, cujo problema não está associado a ela (e que não possua um chamado aberto), poderá fazer para tentar reverter o resultado de "not passed" para "passed"? Quais são as opções viáveis e possíveis de serem realizadas?”*



Sugestão: As casas tem a ferramenta do Service Desk a sua disposição para abrirem chamados bilaterais. É possível que as casas abram chamados contra as outras e realizem “war-rooms” antes de pedirem o reteste para a estrutura inicial

➤ *“Chegaram a considerar reportar resultados individuais e/ao invés de somente coletivos?”*



Resposta: O tema não foi discutido nos fóruns de elaboração da metodologia no GT de UX, mas está em discussão o desenvolvimento de uma visão para cada empresa na área do participante

Segurados voluntários

➤ *“Foram enviadas indicações até 14/fev (data limite). Haverá novas indicações ou o escopo de testes está limitado às indicações feitas até essa data?”*



Resposta: O número de combinações para o 1º ciclo foi fechado com os voluntários disponibilizados. Novas indicações poderão ser realizadas para os próximos ciclos, em um novo formulário que será veiculado pelo secretariado.

OpenInsurance

