

deep journey

positive feature index



Estrutura da pesquisa

O que é?

Metodologia qualitativa de escala que simula um diário de mídia via WhatsApp. O pesquisador modera o processo de interação, peer-to-peer, pontualmente, questionando: "o que está acontecendo aqui?" em cenas interativas.

Objetivo

Identificar gaps no onboarding. Coletar relatos sobre as dificuldades para se tornar cliente.

Insight

Reduzir etapas e simplificar onboarding. Solicitar os documentos dos clientes após o processo de aprovação. Para não contemplados com crédito, liberar app, ofertando Conta pura para, então, solicitar documentos.

Dor

4 meses de espera

Figura

"Complicado como o Bradesco"

Critério amostral: conveniência
Período: 05/10/21 à 21/02/22
Macroregião Nordeste

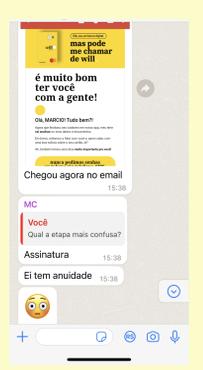
Análise de frames

O que está acontecendo aqui?

Primeira fricção: Erro digitalização de documento



Segunda fricção: Confusão com cobrança de anuidade no email de onboarding

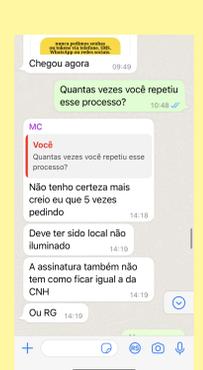


"É digital mesmo?"

Terceira fricção: Repetição do processo de digitalização e assinatura



Quarta fricção: Mais repetição...

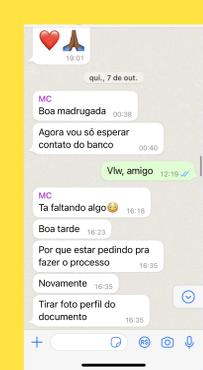


"Quando vão entender?"

Quinta fricção: Sucesso e criação de expectativa.



Sexta fricção: Looping



"Tudo de novo?"

Sétima fricção: Irritação com looping



Oitava fricção: Desistência

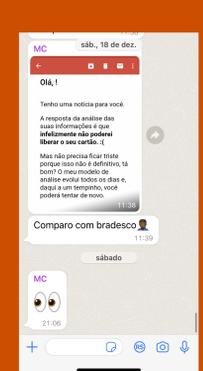


"Tô fora"

Nona fricção: Desprezo



Décima fricção: Comparação de fricções negativas



"Ninguém me aceita!"

Ritualidade

Vulnerabilidade