

xpand it

CASO DE SUCESSO



**Banco
Montepio**

**Transformação das plataformas
de interação e comunicação
do Banco Montepio**





Banco
Montepio

O Banco Montepio é a instituição financeira mais antiga de Portugal, sendo única no panorama financeiro nacional pela sua origem e base mutualista. O Banco Montepio é conhecido pela sua vocação de instituição de poupança e de disponibilização de serviços financeiros universais para os clientes particulares, do setor empresarial e para as instituições da economia social e empreendedores sociais.

O Banco Montepio é uma entidade do Grupo Montepio em que o Montepio Associação Mutualista é a empresa-mãe.

Desafio

O Banco Montepio caracteriza-se por ser um banco histórico no panorama português, símbolo de confiança e proximidade com os seus clientes.

Com a crescente procura pelos canais digitais, e a necessidade de continuar a estar próximo dos seus clientes, o Banco está a renovar as suas diversas plataformas de interação e comunicação.

O desafio que o Banco Montepio lançou à Xpand IT foi o de criar e renovar as jornadas 360 de todos os pontos de contacto com cliente, garantindo a consistência entre os mesmos e promovendo a ligação emocional entre os utilizadores e os canais digitais.

Solução

A equipa da Xpand IT recorreu à metodologia interna de design thinking para apresentar uma solução. Esta metodologia tem como objetivo promover a inovação e criar vantagens competitivas relevantes. A estrutura da metodologia design thinking passa por Compreender, Explorar e Materializar – 3 passos que foram concretizados através da parceria entre a Xpand IT e o Banco Montepio ao longo de todo o processo.

Esta parceria traduziu-se em:

- Workshops que permitiram gerir expectativas e chegar a uma proposta de valor para cada desafio;
- Jornadas transversais a diversos fluxos, que simplificam a aquisição de novos clientes, bem como a automação de processos internos;
- Cruzamento e priorização de soluções face à concorrência direta, indireta e diagonal;
- Descoberta e criação de oportunidades em públicos mais jovens;
- Customização e adaptação de conteúdo para os seus clientes.



Cada fase desta metodologia desempenha um propósito: conhecer melhor o Banco Montepio e a sua forma de operar; mapear o processo e identificar as ineficiências que pudessem existir; e gerar ideias acompanhadas de soluções. Este roadmap ajudou a Xpand IT a chegar ao modelo de trabalho ideal, garantindo um resultado de excelência a cada etapa:

1. Compreender

Empatizar

Uma das fases mais importantes é a de arranque de um projeto, onde se recolhem todas as informações necessárias para os passos seguintes. É nesta fase que a equipa de UX da Xpand IT empatizou não só com os utilizadores do projeto, como, sobretudo, com o cliente, de forma a compreender e a delinear o caminho a seguir.

Nesta fase, foi possível chegar a respostas e oportunidades com base na observação e desdobramento de ideias entre todas as partes.



Definir

Nesta fase do projeto, as equipas debruçaram-se sobre a análise funcional da solução para o desafio identificado, que parte da recolha da observação e pesquisa da fase anterior, tendo em conta todas as nuances e inputs que possam ser uma mais-valia nesta altura - será esta a alavanca para as fases seguintes.

Desta forma, foi possível visualizar e fechar requisitos e o âmbito em parceria com o cliente.

2. Explorar

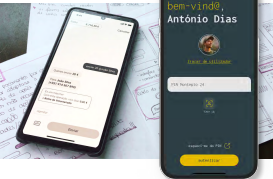
Ideação

Esta é uma fase iterativa, à qual se pode recorrer durante todo o projeto, não tendo de estar fixa a nenhuma etapa. Ao idear, a equipa gerou, experimentou e contrastou ideias que permitiram explorar caminhos inovadores, acrescentando valor à proposta da solução.

Foram utilizadas ferramentas como workshops de Ideação (moldados ao projeto), brainstorming interno em formato "Golden Circle -

How, What, Why and to Whom", esquematização e construção de mockups live em conjunto com o cliente, facilitando e gerindo as expectativas de todos os participantes envolvidos.





Prototipagem

Consoante a complexidade da etapa da jornada, também o protótipo segue o mesmo intuito - estar no centro do processo de iteração, acompanhado visualmente de ideias, refinamento, e tempo investido na experimentação até se chegar ao resultado final - o caminho que foi desde um protótipo macro low-fi até ao micro hi-fi, reduzindo o time to market pretendido com o Banco Montepio.

3. Materializar

Testagem

O feedback dos utilizadores é crítico para ser possível responder com a melhor solução possível – em conjunto com o Banco Montepio, foram efetuados Testes de Usabilidade, tanto Moderados como Não-Moderados, que a equipa de UX da Xpand IT analisou e interpretou em conjunto. A adoção destes testes tomou claro o caminho escolhido para as soluções trabalhadas, e facilitou a tomada de decisões conscientes. Os testes tornaram o resultado final numa proposta de valor importante.

Testes Moderados

Proposta de Testes Moderados a ser feita

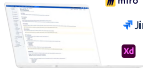
- Testes em contexto com utilizadores reais em ambiente controlado.
- O objetivo é obter feedback de um utilizador sobre uma solução desenvolvida.
- A duração de cada sessão varia entre 30 a 60 minutos.
- Normalmente são 3-5 sessões moderadas por projeto/produto em fases distintas. Normalmente, cada sessão é realizada com 1-2 utilizadores.
- Os resultados são analisados e discutidos com o cliente.

Testes Não-Moderados

Proposta de Testes Não-Moderados a ser feita

- Testes em contexto com utilizadores reais em ambiente controlado.
- O objetivo é obter feedback de um utilizador sobre uma solução desenvolvida.
- A duração de cada sessão varia entre 30 a 60 minutos.
- Normalmente são 3-5 sessões não moderadas por projeto/produto em fases distintas. Normalmente, cada sessão é realizada com 1-2 utilizadores.
- Os resultados são analisados e discutidos com o cliente.

✘ Confluence



Implementação

Quando chegada a fase de implementação da solução trabalhada, um debrief de contexto e passagem de conhecimento foi facilitado em sessões inter-equipas através da documentação de todos os passos anteriores, e validação dos mesmos pelo Banco Montepio a cada fecho de sprint.

Por forma a garantir que Experiência e Tecnologia estariam lado a lado em produção, foi implementada Quality Assurance de UX, a par de QA de Development.

Esta parceria garantiu um maior conforto e confiança entre a Xpand IT e o Banco Montepio ao receber um entregável com um resultado de excelência.

Como resultado da aplicação desta metodologia, foi possível agilizar os processos do Banco Montepio com foco em:

- Experiência **humanizada e personalizada**;

- **Centralização no cliente** como foco de oferta;

- Contexto **conversacional**;

- **Clareza** de informação;

- **Tradução de termos** para a linguagem do cliente;

- **Realidade híbrida** - omnicanalidade de forma **seamless**;

- **Alteração de paradigma** face ao comportamento do cliente/utilizador.

O reconhecimento de valor acrescentado, bem como de crescimento da parceria e confiança, fazem da Xpand IT uma empresa de referência para o Banco Montepio.

Ferramentas e Frameworks

Workshops

A equipa da Xpand IT acredita que os workshops são uma boa ferramenta de ideação e facilitação de iterações, tanto internas como com o cliente - permite chegar a soluções de forma mais expedita e clara, garantindo a gestão de expectativas de todos os envolvidos.

Estratégia/Racional

A introdução da fase "saber pensar" antes de executar permite às equipas decidir de forma sustentada, coerente e com um fio condutor a todo o projeto.

Documentação

Trabalhar uma boa documentação é gerir tempo e expectativas das equipas e do cliente - uma documentação transversal e estruturada não precisa de tradução para qualquer elemento que a consulte. A Xpand IT desenvolveu um modelo que encaixa em todas as equipas, permitindo uma leitura simples, direta e contextualizada da documentação do projeto.

Design System

A par da documentação do projeto, a equipa de UX da Xpand IT acompanha sempre um design system que visa componentes e respetivos comportamentos e variantes, anexos ao desenvolvimento da experiência, servindo de *playbook* a todas as equipas envolvidas.

Agile

A Xpand IT promove a metodologia Agile como forma de capacitar as equipas e projetos para uma orientação e mindset pragmáticos - o dia-a-dia das equipas ganha vantagem com alinhamento contínuo, planeamento e retrospectiva de trabalho, e priorização de tarefas de acordo com a necessidade e adaptação que cada projeto determina.

Benefícios

- Ideação e iteração contínuas, por forma a gerir o projeto e as expectativas;
- Identificação de problemas e de soluções de forma mais eficaz;
- Foco no utilizador que permite a descoberta de oportunidades;
- Respostas e feedback dos utilizadores, bem como do cliente;
- *Insights* contextualizados à fase de projeto;
- Automação de processos e fluxos de experiência, aliada à tecnologia.

A evolução contínua das nossas plataformas de interação e das nossas jornadas é um processo crítico para continuarmos a dar a melhor resposta a Clientes, cada vez mais sofisticados e exigentes, e a criar um banco cada vez mais eficaz e eficiente. Acreditamos que a parceria com a Xpand IT, a sua metodologia e a sua experiência, são a receita certa para concretizarmos esta ambição.

Francisco Pessanha
Responsável pela área de Canais
do Banco Montepio

xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal
Alemanha . Reino Unido . Suécia

