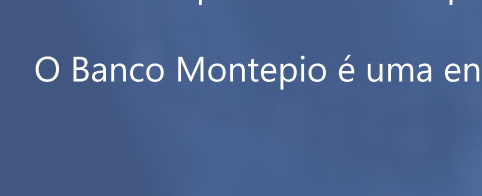




## Transformação das plataformas de interação e comunicação do Banco Montepio



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.

## O Desafio

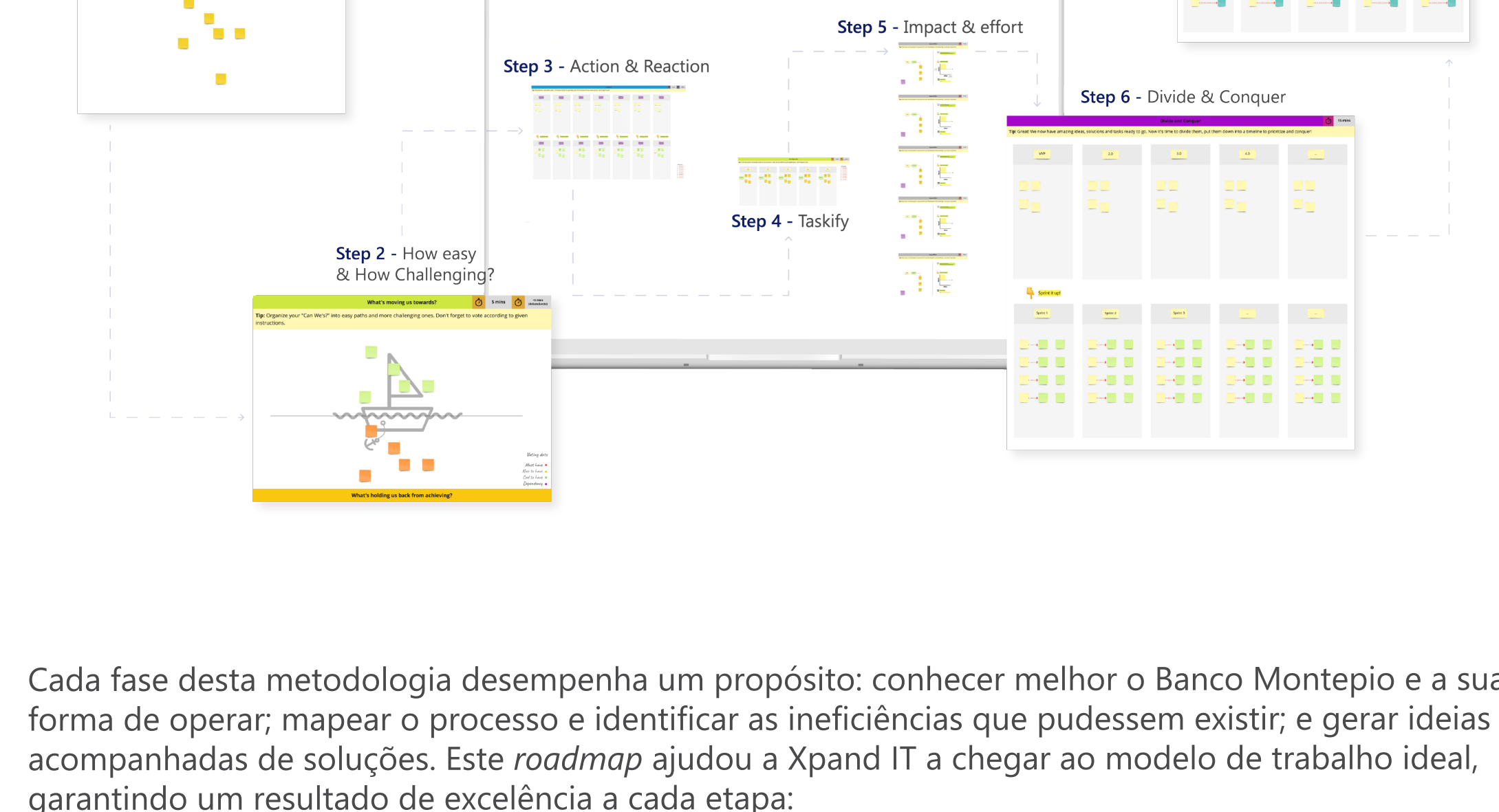
O Banco Montepio caracteriza-se por ser um banco histórico no panorama português, símbolo de confiança e proximidade com os seus clientes. Com a crescente procura pelos canais digitais, e a necessidade de continuar a estar próximo dos seus clientes, o Banco está a renovar as suas diversas plataformas de interação e comunicação.

O desafio que o Banco Montepio lançou a 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.

## A 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.

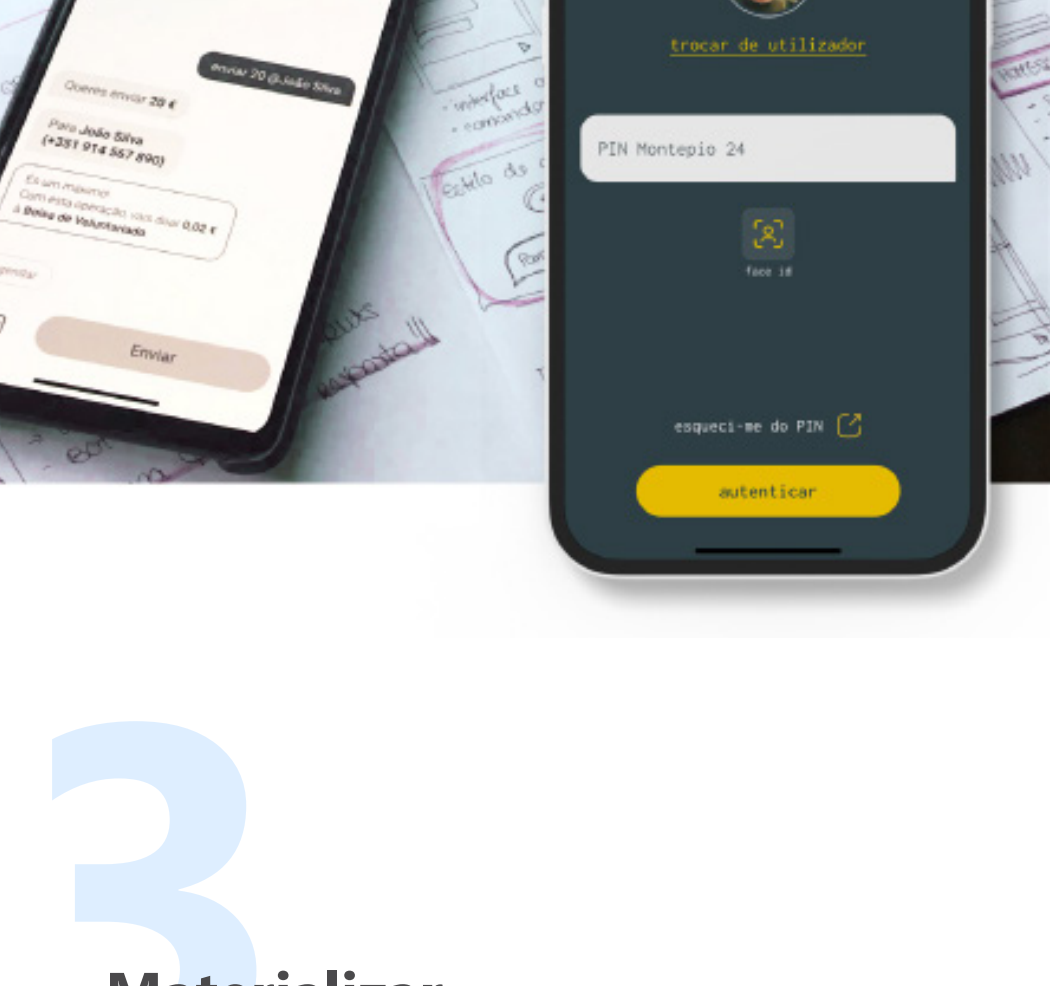
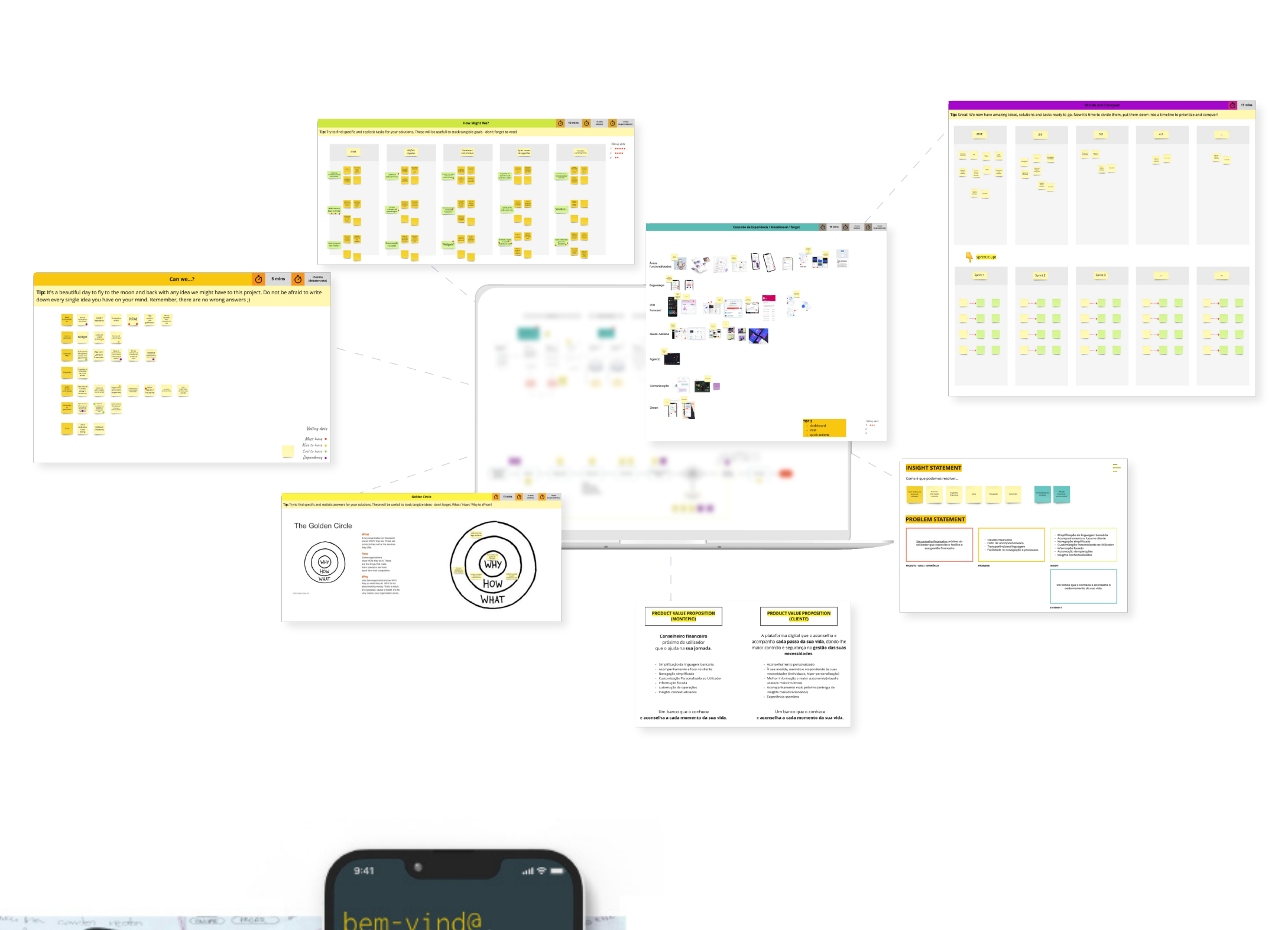


## 2 Explorar

### 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**.



### 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 charneira e alavanca para as fases seguintes.

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

## 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 tornou 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.

### 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.

### Testes Moderados

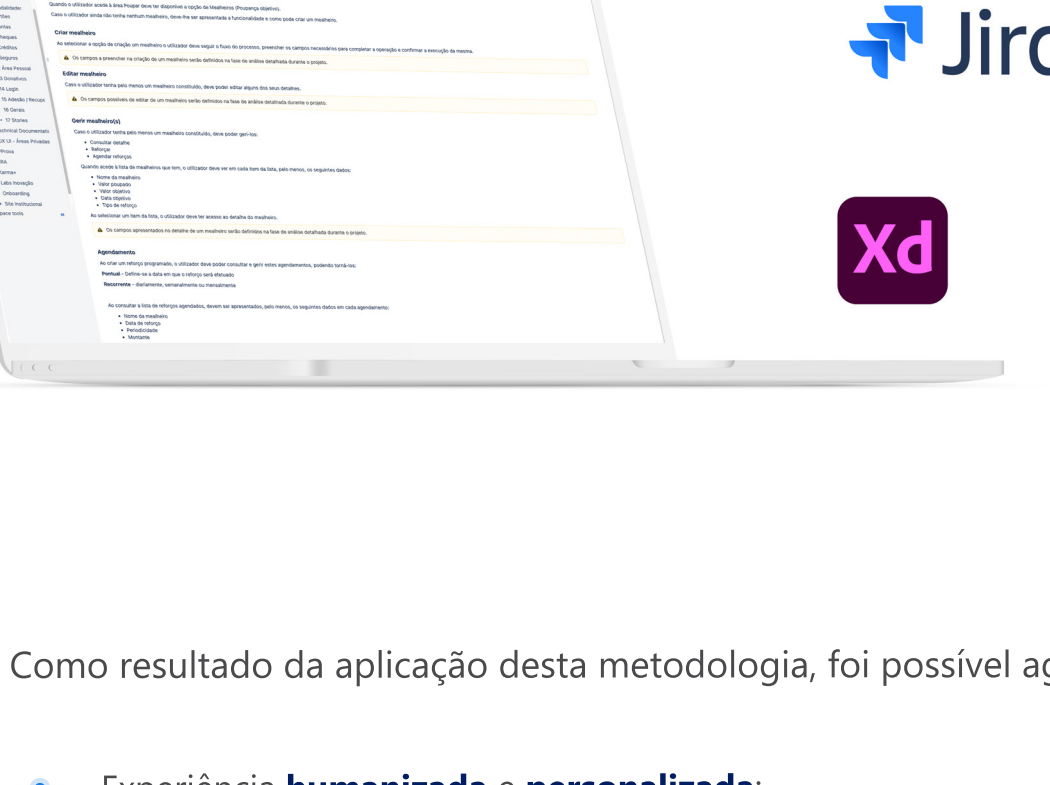
Composto por Moderador, Analista e User Tester.

- Inicia-se o teste pela leitura do **Protótipo** (por parte do Moderador).
- De seguida, é atribuído um cenário ao user tester, bem como uma tarefa a ser realizada.
- Após o fim do teste, o user tester vocaliza todos os pensamentos sem filtro (Think Aloud), e o Moderador vai fazendo perguntas e atribuindo novos cenários - Há uma única resposta ao user tester.
- Os resultados traduzem-se em percentagens e feedback em real-time.

### Testes Não-Moderados

Genético a partir de uma plataforma para o efeito: **UsabilityHub**.

- Inicia-se o teste pela leitura do **Protótipo** (por parte do user).
- Os requisitos são atribuídos ao cenário ao user tester, bem como uma tarefa a ser realizada.
- Para entre cenários, optamos pelo Navigation Test.
- Os resultados traduzem-se em percentagens, Heat Maps e Click Maps.



### Implementação

Quando chegada a fase de implementação da solução trabalhada, um **brief 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 estejam 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 ser complexa 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 de 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 obtidos

- 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