

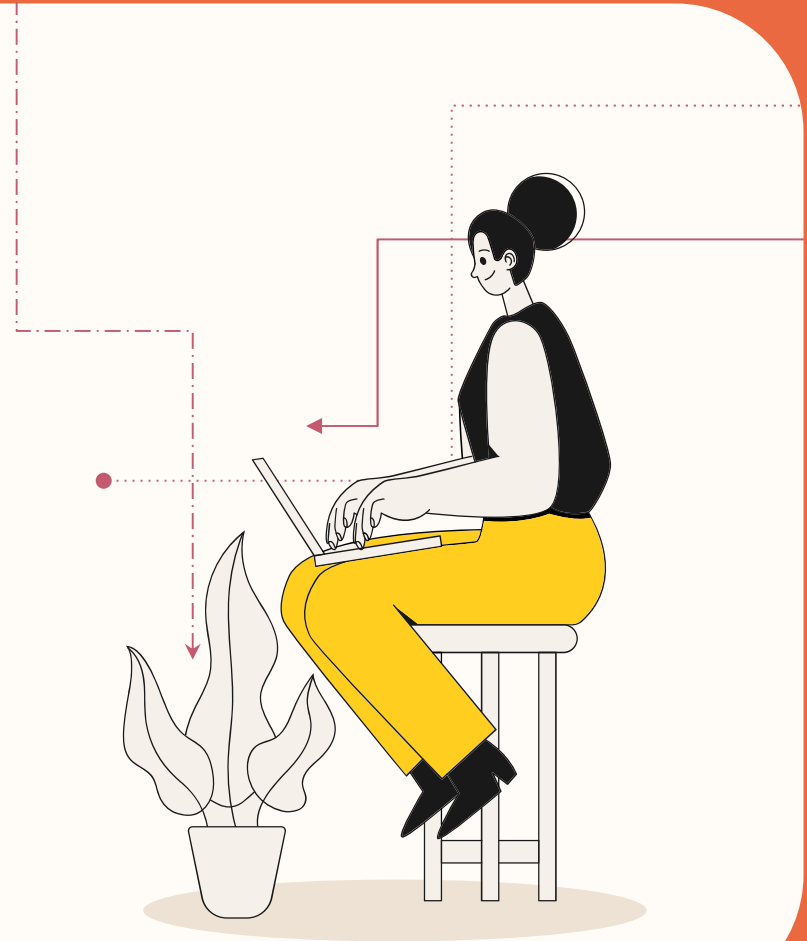
# EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

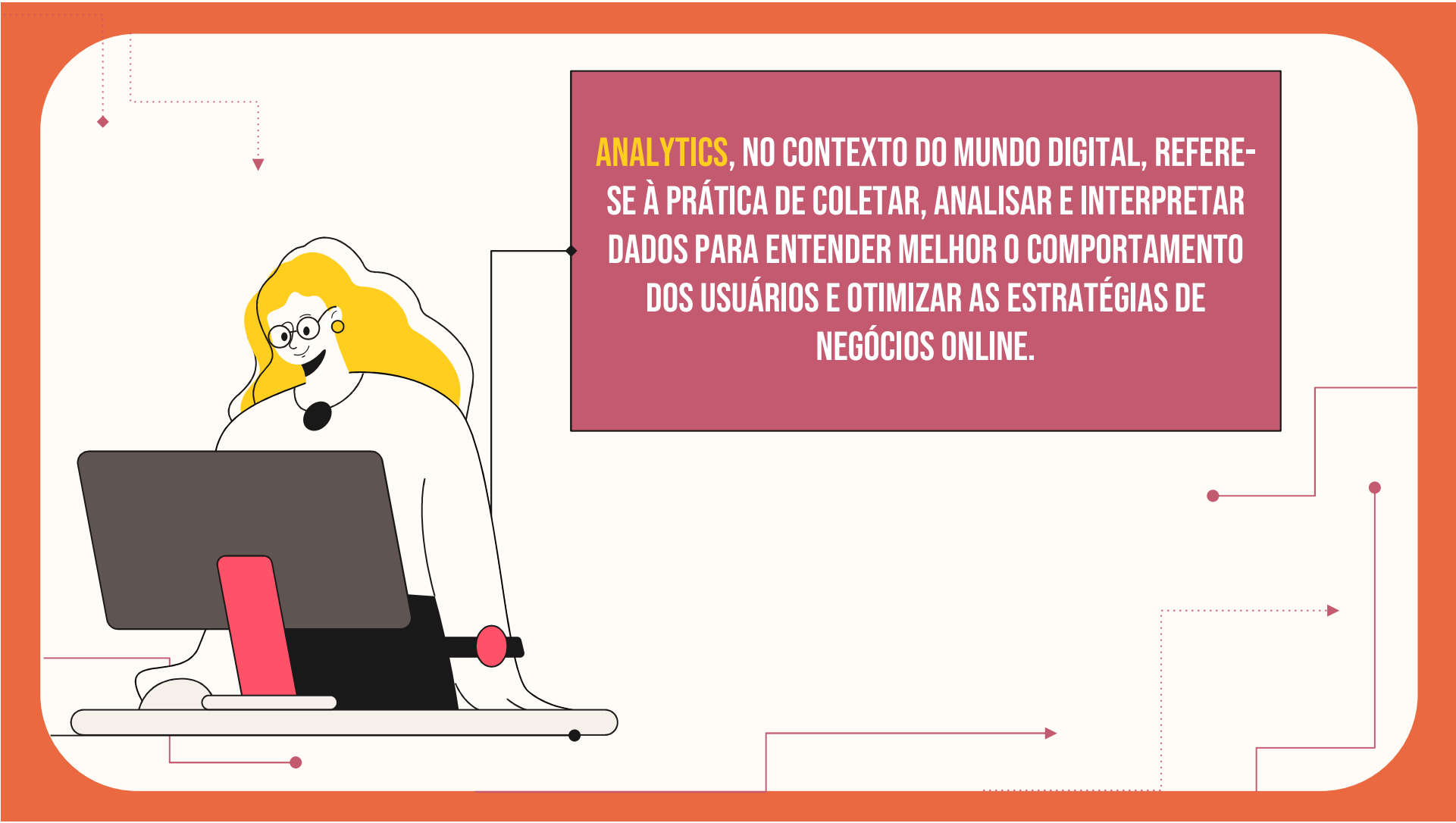
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO ENGAJAMENTO E  
INTERATIVIDADE



# OBJETIVO

Principais ferramentas de *User Experience*  
(UX)

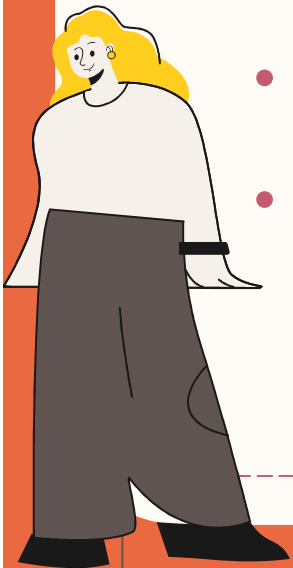




**ANALYTICS**, NO CONTEXTO DO MUNDO DIGITAL, REFERE-SE À PRÁTICA DE COLETAR, ANALISAR E INTERPRETAR DADOS PARA ENTENDER MELHOR O COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS E OTIMIZAR AS ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS ONLINE.

## ***ANALYTICS:***

- **Métricas e KPIs Importantes:** Tráfego do site, taxa de conversão, tempo de permanência, origem do tráfego, etc.
- **Ferramentas Chave:** Google Analytics, Adobe Analytics fornecem visões abrangentes do comportamento do usuário e desempenho de campanhas.
- **Melhoria na Segmentação e Personalização:** Permite entender profundamente o público-alvo, personalizando mensagens e ofertas.
- **Otimização da Experiência do Usuário:** Identifica pontos de atrito e melhora a navegabilidade e design do site para uma experiência intuitiva.



## ***ANALYTICS:***



- **Decisões Baseadas em Dados:**

Facilita a tomada de decisões estratégicas com base em evidências concretas, reduzindo riscos e aumentando o sucesso.

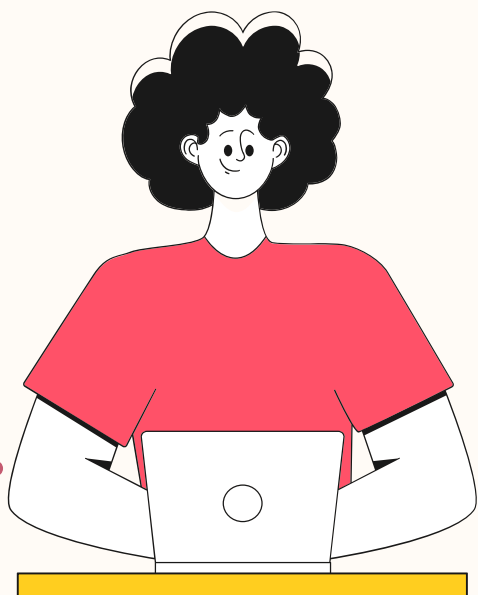
- **Desafio para Empresas:** É crucial ter habilidades analíticas e uma mentalidade orientada para dados para transformar informações em ações efetivas.

## ***ANALYTICS:* FERRAMENTA NA PRÁTICA**

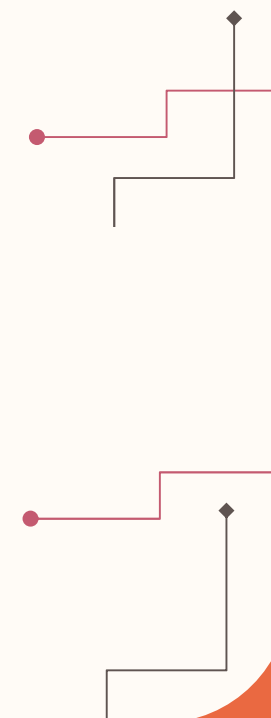
- O Google Analytics é uma das ferramentas mais populares e poderosas de análise de dados disponíveis para empresas que operam online. Ele permite que os proprietários de sites coletem informações detalhadas sobre o tráfego do site, o comportamento dos usuários e o desempenho das campanhas de marketing digital.
- Com o Google Analytics, os usuários podem rastrear uma ampla gama de métricas, como número de visitantes, origem do tráfego, tempo médio de permanência, taxas de rejeição e conversão, entre outros.
- Essa ferramenta fornece uma visão abrangente do desempenho do site, permitindo que os usuários entendam melhor como os visitantes interagem com o site e identifiquem áreas de oportunidade para otimização.
- Por exemplo, os proprietários de sites podem usar o Google Analytics para descobrir quais páginas têm o maior engajamento, onde os visitantes estão abandonando o site e quais fontes de tráfego estão gerando mais conversões.



## CI360:



- Refere-se à **Customer Intelligence 360**, uma plataforma de análise e inteligência de clientes desenvolvida pela SAS (Software de Análise Estatística).
- Esta plataforma oferece uma **visão abrangente** e integrada dos clientes, permitindo que as empresas colem, integrem, analisem e apliquem dados de clientes de várias fontes para obter insights valiosos e tomar decisões orientadas por dados.
- A CI 360 é projetada **para ajudar as empresas a entender** melhor o comportamento, as preferências e as necessidades dos clientes, permitindo-lhes oferecer experiências mais personalizadas e relevantes.

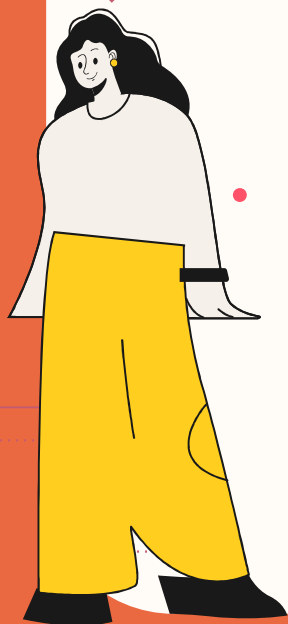


## O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR NOS AMBIENTES DIGITAIS:

- *Google Optimize* é uma ferramenta de otimização de sites desenvolvida pelo Google, projetada para ajudar os profissionais de marketing a melhorar a experiência do usuário e aumentar as taxas de conversão.
- Essa ferramenta permite realizar testes A/B, testes multivariados e testes de personalização em páginas da web, o que significa que os usuários podem experimentar diferentes variações de conteúdo, layout e elementos de design para determinar qual versão gera os melhores resultados.



# HOTJAR:



- Hotjar é uma poderosa ferramenta de análise de comportamento dos usuários em sites. Ela permite que os proprietários de sites entendam melhor como os visitantes interagem com suas páginas, fornecendo insights valiosos por meio de mapas de calor, gravações de sessões de usuários, pesquisas de opinião e análise de funis de conversão.
- O Hotjar é uma ferramenta abrangente e eficaz para entender o comportamento dos usuários em um site focando em otimizar a experiência do usuário, melhorar a conversão e impulsionar o sucesso online.



## HOTJAR: EXEMPLOS

UM SITE DE COMÉRCIO ELETRÔNICO DESEJA ENTENDER POR QUE OS VISITANTES ABANDONAM O CARRINHO DE COMPRAS ANTES DE CONCLUIR UMA COMPRA. ELES USAM O HOTJAR PARA GRAVAR SESSÕES DE USUÁRIOS QUE ABANDONARAM O CARRINHO, PERMITINDO QUE ELES ASSISTAM ÀS GRAVAÇÕES E IDENTIFIQUEM QUAISQUER OBSTÁCULOS OU PROBLEMAS DE USABILIDADE QUE POSSAM ESTAR CAUSANDO O ABANDONO.

