

# PRODUTOS DIGITAIS

Jornada do usuário e  
geração contínua de valor



**Programmer's**<sup>®</sup>  
Beyond IT

# A ERA DIGITAL

O habitual nunca mudou nada. Foi a inquietude de fazer diferente que ao longo da história fez o mundo ter seus avanços mais profundos.

Na última década continuamos presenciando a aceleração cada vez maior da evolução da tecnologia, e assim como toda grande mudança, essa revolução está modificando a forma com que nos relacionamos com as marcas, como os profissionais de TI atuam dentro das empresas e como um negócio pode incrementar ou gerar receita, surgindo então: **A era dos negócios no meio digital.**

Durante esse tempo, vimos muitas empresas nascendo 100% desse universo, enquanto algumas organizações tradicionais e consolidadas no mercado se encontram até hoje na corrida pela transformação digital, buscando adaptar o físico para

o virtual de forma eficiente e lucrativa.

Desta forma, o desenvolvimento de produtos digitais, acabou tendo um papel fundamental nesse mercado em ascensão, se tornando uma nova maneira de fazer negócios, usando a tecnologia para reimaginar como agregar valor aos clientes, entregando soluções à um clique de distância.

Mas por onde começar? Quais cuidados devem ser tomados? Como garantir o sucesso da aplicação? O desafio dessa jornada começa exatamente no seu trunfo em atender as demandas e expectativas dos usuários.

Por isso, nestas próximas páginas você entenderá que quando o assunto é produtos digitais, problema é sinônimo de oportunidade, e oportunidade é sempre sobre inovação.

**Boa Leitura!**

você  
verá nas  
próximas  
páginas



<u>SER DIGITAL NA ESTRATÉGIA DOS NEGÓCIOS</u> .....	<u>04</u>
<u>COMO TER RESULTADOS DE SUCESSO</u> .....	<u>09</u>
<u>CONSULTORIA ESTRATÉGICA</u> .....	<u>13</u>
<u>CONSTRUÇÃO DE PRODUTOS DIGITAIS COM PROGRAMMER'S AGILE EXPERIENCIE</u> .....	<u>24</u>
<u>SOBRE A PROGRAMMER'S</u> .....	<u>25</u>



# SER DIGITAL NA ESTRATÉGIA DOS NEGÓCIOS

O mundo caminha para a digitalização. É a evolução natural dos negócios. É uma questão de sobrevivência. As empresas que não estiverem indo nessa direção poderão ter o mesmo destino de muitas marcas que, por não se adaptarem à evolução tecnológica, acabaram desaparecendo, fazendo com que seu legado se tornasse irrelevante e seu nome esquecido.

Hoje a jornada pela inovação de forma disruptiva ou incremental, é sustentada pela tecnologia, que auxilia atender o consumidor final,

aprimora processos, quebra barreiras geográficas, faz com que empresas lucrem e expandam novos modelos de negócios.

A tecnologia permite atingir a inovação de formas não pensadas, viabilizando lançar inovações constantes, acelerando negócios, e isso tudo em escala global, sem depender necessariamente de esforço físico.

Mas, não adianta estar no digital fazendo qualquer coisa e ainda esperar obter benefícios. É preciso ter em mente que inovação existe para atender uma necessidade e é exatamente por isso que o desenvolvimento de produtos digitais acaba tendo um papel importante nessa estratégia.

## **Mas o que é um produto digital?**

Apesar da resposta parecer simples, se conectando rapidamente a exemplos conhecidos no mercado, como, streamings de músicas e



aplicativos de entrega, o entendimento ainda é confuso, levando empresas a criarem produtos digitais com data de validade.

Um produto digital é um produto ou serviço que por meio da tecnologia, com serviços especializados ou produtos empacotados, é concebido para gerar valor para um grupo de pessoas e para a organização que a fornece, atendendo uma demanda específica - de um departamento da própria empresa ou voltado ao cliente final - com o objetivo de facilitar o dia a dia de pessoas, incrementar/gerar receita ou aumentar a produtividade da instituição.

Pode ser apresentado de diversas formas, como aplicativo para celulares, páginas na internet, sistemas em

empresas ou, ainda, o uso de mais de uma plataforma integrada a outras.

No fim, é o reflexo do negócio no meio digital, reimaginando como:



AUMENTAR AS VENDAS,



MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO  
NUMA COMPRA OU CONSULTA,



AGILIZAR A LOGÍSTICA DE ENTREGA  
AOS SEUS CLIENTES,

entre outros, usando a tecnologia para desenvolver, realizar e transformar em realidade. Complementando o que já existia ou oferecendo serviços adicionais.

## Mercado de produtos digitais

O mercado de produtos digitais é uma tendência global que vem colhendo muitos frutos em diferentes setores, simplificando processos, aumentando a lucratividade e reformulando negócios.

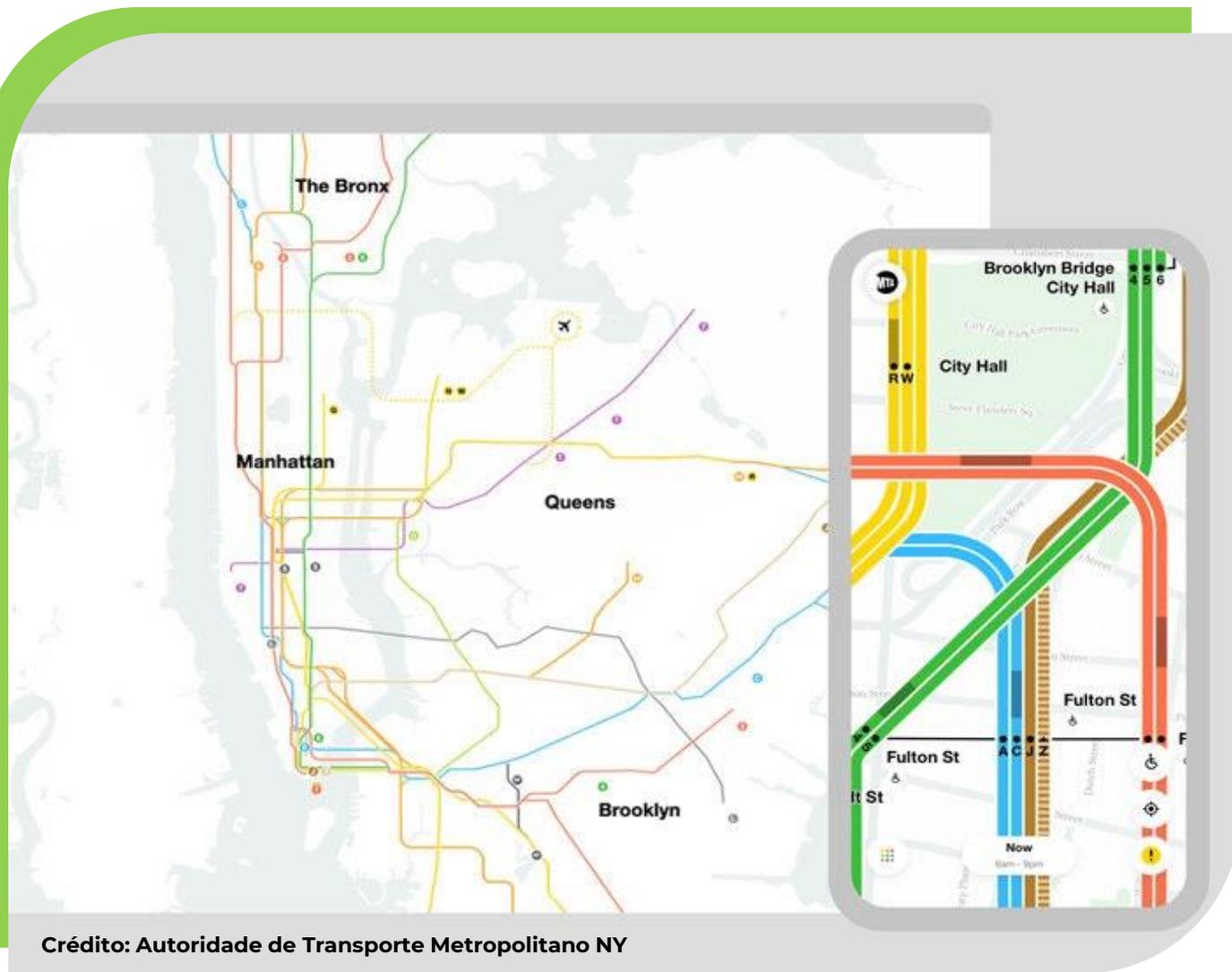
No Brasil, essa área é relativamente nova e apesar de muitas empresas ainda terem entraves burocráticos, alguns players de inovação no país vem provando que temos muito espaço para explodirmos no mundo digital, possuímos por natureza muita criatividade e experiência em trabalhar com adversidades.

Sem contar que quando o comparamos com o físico - uma vez que sua capacidade de interação e modificação é

muito mais fácil e rápida, conseguindo trazer melhorias constantes – o digital não possui uma limitação de alcance, podendo atingir milhares de pessoas de uma só vez, em diferentes localidades.

Um caso de sucesso que exemplifica bem essa diferença e o poder do digital, é o do metrô de Nova York. A empresa sempre trabalhou com mapas físicos expostos nas paredes de suas estações, porém toda vez que um trecho precisava ser atualizado, os mapas ficavam defasados por um longo tempo, porque todo material precisava ser feito e reimpresso.

Recentemente, o metrô ganhou um novo mapa, dessa vez digital, sendo possível de um aparelho celular verificar



Crédito: Autoridade de Transporte Metropolitano NY

os trens em movimento, alertas de segurança, entre outras funcionalidades, e tudo atualizado em tempo real.

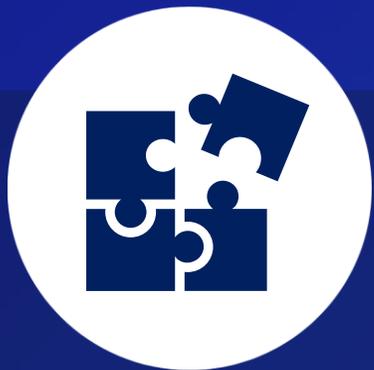
É inevitável, produtos digitais já estão mudando tudo a nossa volta e consequentemente vem transformando diversos negócios: instituições financeiras ao invés de oferecer pacotes de serviços, usam a tecnologia para ajudar clientes a atingirem seus objetivos financeiros, já o mercado imobiliário através de plataformas digitais promovem praticidade e experiência, viabilizando visitar ou colocar imóveis à venda de forma 100% digital, entre outros.



# COMO TER RESULTADOS DE SUCESSO?

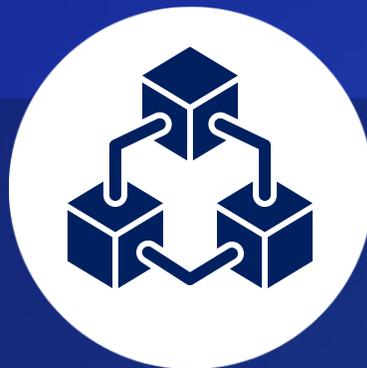
Apesar de ser uma área promissora, conseguir bons resultados com produtos digitais não é tão simples, há uma série de cuidados que precisam ser pensados antes mesmo de tirar a ideia do papel.

Mais importante do que apostar na criação de diversas iniciativas digitais é ter uma estratégia bem definida para que seu produto alcance objetivos de curto, médio e longo prazo. E existem três aspectos principais que precisam de atenção:



## DESEJÁVEL

Um produto digital precisa resolver um problema ou auxiliar uma demanda, senão provavelmente ele não terá aderência. Por isso, antes de investir em uma ideia, faça um estudo profundo para entender as necessidades e dores do seu usuário.



## APLICAVÉL

Análise atentamente o que a tecnologia tem a oferecer. E não necessariamente a da moda ou de última geração será a melhor para resolver o problema em questão. Avalie as opções e escolha a que ajude de fato construir um produto tangível.



## VIÁVEL

Outro ponto importante é se voltar para o negócio e entender se existe recurso financeiro para alcançar os objetivos, se faz sentido atingir essa necessidade específica do seu usuário (e não outra) e o que esse esforço poderá trazer de retorno.

Se o produto digital não permear esses três pontos ele provavelmente não terá um bom resultado. Afinal, você pode ter um excelente produto, com uma boa tecnologia, mas se não tiver novas funcionalidades e o adaptar constantemente, ele estará fadado a morrer. Ou ainda, de nada adianta ter uma solução, com os melhores recursos tecnológicos e diversas funcionalidades se as demandas das pessoas não forem resolvidas de forma simples, ou pior, se foi criado um produto digital que ninguém nunca quis usar.

## Centrado no ser humano

É possível concluir que produtos digitais podem ter um impacto significativo sobre as pessoas, positivamente ou não. Portanto, é importante assumir a responsabilidade quando projetamos produtos e/ou serviços digitais,

garantindo que as decisões sejam centradas no ser humano.

Afinal, produtos digitais devem existir para criar valor, gerando benefícios para os usuários e negócios. Por isso, quando se cria um meio pelo qual pessoas interagem ou processos acontecem, é preciso balancear as possibilidades, aspirações e objetivos com comprometimento, empatia e responsabilidade durante todo o processo de desenvolvimento. Tornando como foco principal a construção de produtos mais amigáveis possíveis, que ajudarão pessoas a serem mais acessíveis, produtivas, eficientes ou que traga conforto.

Um caso famoso que mostra a importância da empatia é de uma máquina de ressonância magnética, que atendia

todos os requisitos técnicos, mas quando o equipamento começou a fazer parte do dia a dia do hospital foi constatado um problema: quando o exame era feito por crianças 80% precisavam ser sedadas por se sentirem aterrorizadas com a máquina.

Para resolver o problema e criar um produto melhor, a empresa responsável pela construção formou um grupo que incluiu pessoas da área educacional e crianças, para entender como desenvolver o aparelho, sem sofrer alterações técnicas, mas que trouxesse algo mais lúdico, tornando o ambiente amigável e transformando o exame dos pequenos pacientes em uma aventura.

Por fim, a solução foi pintar a máquina e a sala, imitando um navio pirata, para tornar o exame uma experiência divertida,

diminuindo para 10% o número de crianças que precisavam ser sedadas, resultando na:

- Satisfação dos pais e crianças;
- Economia no tempo dos exames;
- Redução de custos e riscos com a sedação.





# CONSULTORIA ESTRATÉGICA

Criar um produto digital de impacto ou incrementar um existente é uma ótima oportunidade para quem pretende se manter competitivo e alinhado com as tendências de mercado e do seu setor.

E o apoio de uma Consultoria Estratégica pode ser fundamental para o sucesso da iniciativa, uma vez que o desenvolvimento de produtos digitais requer experiência, tempo, braço, ferramentas e expertise para auxiliar o negócio a identificar a melhor oportunidade de mercado, viabilidade técnica, amadurecimento e priorização do backlog, cadência de medição de valor e garantir o contínuos delivery da aplicação.

Não é só sobre lançar o produto no meio digital, é uma mudança de mindset que exige entender do negócio e do usuário para construir valor digitalmente. É desenvolver tudo que vai ser imaginado, planejado, apoiando na transição cultural, técnica e de negócio.

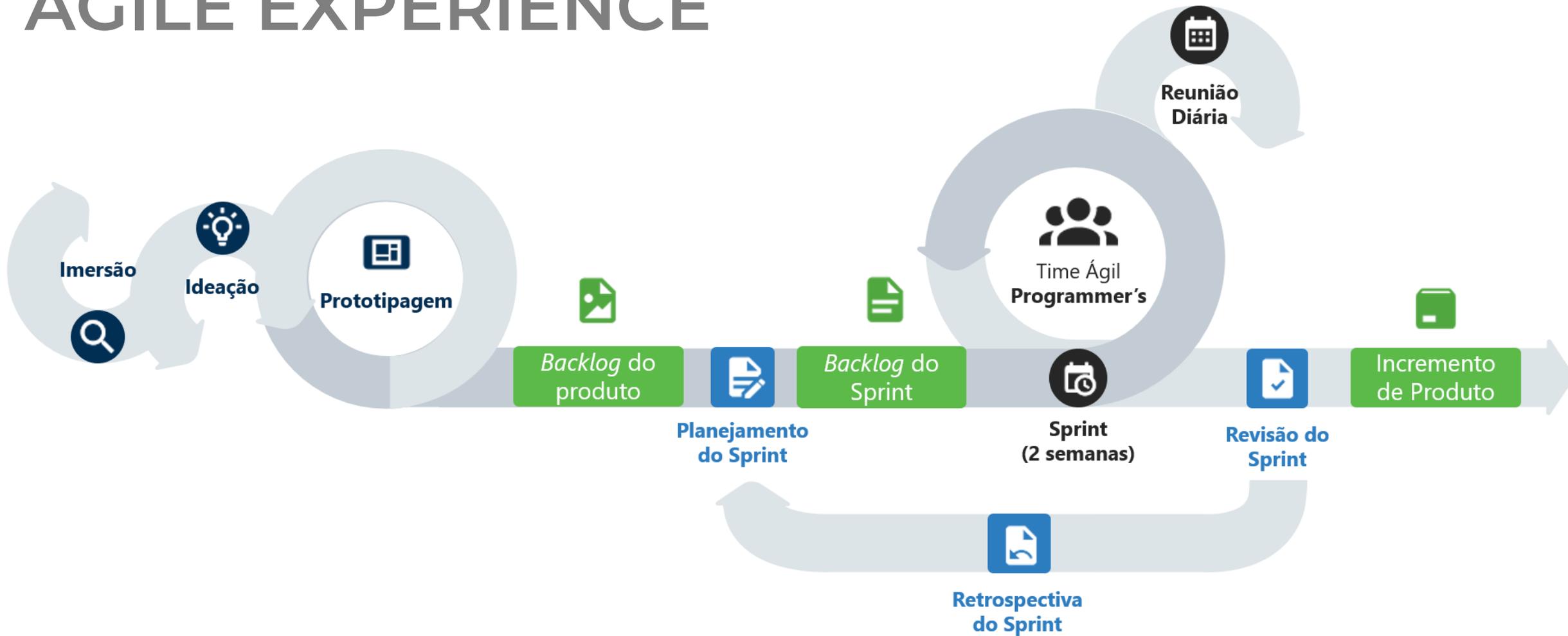
A construção de um produto digital realmente inovador não é linear, composto por começo, meio e fim. Todo processo tende a ser dinâmico e deve permanecer em evolução contínua. Ter uma visão de projeto, por mais brilhante que ela possa parecer, deixou de ser suficiente. Engessada por escopos definidos, a visão de projeto acaba ignorando a complexidade que o negócio demanda, especialmente no que se refere à adaptabilidade necessária para que o produto desenvolvido tenha relevância no mercado.

Aqui na Programmer's, possuímos uma metodologia exclusiva que combina técnicas e ferramentas de design, métodos Ágeis, junto com o framework do Scrum, para mapear cenários e indicar caminhos de forma interativa e incremental, expondo ineficiências e possibilitando alinhamento constante do produto digital com os objetivos de nossos clientes.

Trata-se de um método que evolui de acordo com o feedback do cliente, o *Time to Market* e prioridades, permitindo que as organizações inovem com agilidade.

Todas as etapas da nossa solução, **Programmer's Agile Experience**, têm caráter cíclico e interativo, com objetivo de fazer, errar, aprender e aprimorar rapidamente. Confira, a seguir, quais são elas:

# PROGRAMMER'S AGILE EXPERIENCE



## Product Envisioning

Nessa primeira parte do **Agile Experience**, modelamos junto com o cliente o negócio e produto que será desenvolvido, chegando assim em um backlog inicial. Para isso, destrinchamos essa etapa em três fases:



**IMERSÃO:** Mergulhamos afundo no negócio do cliente para entender o mercado em que atua, como também conhecer de fato seu usuário.

Essa é a fase da empatia e pesquisa, em que precisamos ouvir todos os envolvidos para mapear e entender quais são as dores do usuário, a necessidade desse produto ser criado ou de novas features serem lançadas, levando

sempre em conta o negócio e o consumidor final. Esses levantamentos podem ser feitos por meio de entrevistas, pesquisas, benchmark, dados recolhidos em campo, observações e interpretações de documentos.

É aqui que buscamos identificar os problemas e ou oportunidades, com intuito de levantar hipóteses e gerar insights para a definição do escopo.



**IDEAÇÃO:** É preciso envolver todas as pessoas certas desde o início do processo para transformar a inovação em um produto de sucesso, por isso nessa fase, tudo que foi descoberto na anterior, será colocado em questão para determinar o

que é desejável, aplicável e viável. Através de técnicas de ideação será possível começar a vislumbrar todas as possibilidades de uma forma criativa de como resolver o problema.



**PROTOTIPAGEM:** Conhecida como experimentação, validação e teste das ideias. É nesse estágio que o produto começa a ganhar forma, transformando as hipóteses em uma versão simplificada para constatar sua eficácia como solução do problema.

O protótipo não precisa ser necessariamente desenvolvido, pode ser um desenho em uma tela, ou, uma maquete. O importante é conseguir

através da prototipagem testar e validar a solução com alguns usuários reais de forma rápida, prática e barata.

## Product Digital Roadmap

Depois de colocar a primeira parte em teste, é preciso acompanhar o desenvolvimento e evolução do produto, priorizando features orientadas ao valor, planejando releases e definindo as tecnologias e arquiteturas:



**AMADURECIMENTO DE BACKLOG:** O backlog do produto é uma lista ordenada de tudo que deve ser necessário no mesmo. Ele nunca está completo e evolui junto com o produto e o ambiente no qual ele será utilizado, mudando

constantemente para identificar o que o produto necessita para ser mais apropriado, competitivo e útil.

Então, junto com o cliente, analisamos e discutimos as regras de negócio e seu modelo de atuação para quebrar o desenvolvimento em pequenas partes, priorizando no backlog o que trará mais valor ao negócio e consumidor.

Por exemplo, se uma cafeteria estivesse desenvolvendo um app para sua loja, o ideal seria permitir que logo na primeira versão o usuário conseguisse ter acesso ao menu e fazer seus pedidos. Provavelmente a etapa de otimizar o cadastro e o desenvolvimento do programa de recompensas viriam em um segundo ciclo. O importante é analisar e refinar o backlog sempre pensando no ponto que eu cheguei com a satisfação do meu cliente e como eu posso continuar o mantendo



satisfeito cada vez mais. Ou seja, a ideia aqui, não é construir um produto digital em processos lentos e burocráticos no qual demora cerca de um ano (ou mais) para chegar às mãos do usuário final.

Por isso, o desenvolvimento é feito em ciclos curtos de entregas de funcionalidades de valor ao mercado, para que seja possível colher feedbacks, mudar a rota se preciso, permitindo assim melhorias contínuas.

É esperado que o backlog do produto tenha itens bem detalhados, claros, e com todas as minúcias necessárias para que a feature possa ser implementada. Ao mesmo tempo, é

esperado que existam itens que não estejam muito claros, que estão atrelados a features futuras. Quanto mais no futuro, menos claro estará. É até esperado que novos itens surjam com o passar do tempo e que alguns destes itens previstos no futuro não façam mais sentido.



**VIABILIDADE TÉCNICA:** Durante todas as etapas anteriores, o time técnico mapeará as necessidades de negócio e ideias para o produto, desenhando uma arquitetura que possa sustentar o desenvolvimento do mesmo. Assim, ao olhar itens que gerem valor na entrega, já será possível identificar produtos a serem desenvolvidos e começar a criar os

componentes técnicos da solução, em qual plataforma e quais tecnologias utilizar, para se ter um produto digital robusto, escalável e que satisfaça a experiência do usuário.



**MEDIÇÃO DE VALOR:** Se queremos adotar um ciclo em geração de valor, é preciso metrificar as coisas certas, olhando para o que gera valor de verdade para o negócio.

O Programmer's Agile Experience trabalha com uma plataforma digital que monitora cinco métricas ágeis essenciais para medir o sucesso do engajamento. Elas estão divididas em três grupos:

- **PREVISIBILIDADE:** Métricas fundamentais de fluxo, que refletem o movimento e entrega de valor que acontecem de forma iterativa para oferecer uma visão da previsibilidade de todo o processo. Importante para o negócio e tomada de decisões sobre o produto;
- **EFETIVIDADE:** Medidas para identificar com rapidez problemas que impactam na performance do time e podem ser relacionados a falta de definições e clareza nos itens a serem desenvolvidos; problemas de capacitação técnica, entre outros;
- **QUALIDADE:** Métricas de qualidade do trabalho produzido durante um engajamento para selecionarmos uma métrica que foca no elemento principal da cadeia de valor: o cliente final.

## Agile Implementation

Por fim, temos a parte da implementação do produto. No Agile Experience esse processo é iterativo para promover total transparência e permitir a flexibilidade necessária para orientar o desenvolvimento da solução de acordo com as necessidades do negócio e gerando valor orientado a jornada do usuário.

Com sprints curtas (2 a 4 semanas de duração), é possível focar em itens de alto valor de negócio e complexidade, e gerar incrementos no produto. Estes ciclos são considerados ciclos de feedback, onde é possível ajustar o foco e direcionamento do time para implementar features de maior valor.



**CONTINUOS DELIVERY:** Produtos Digitais precisam visar um desenvolvimento e evolução constante, em que o planejamento é realizado de maneira contínua, iterativa e adaptável.

Por isso, o desenvolvimento no Agile Experience será guiado pelos problemas e necessidades do usuário e o que deve ser entregue será definido em cada sprint, afinal as necessidades do cliente podem evoluir com o tempo, ao mesmo tempo que novas tecnologias surgem no mercado.

Através de métodos ágeis e práticas de contínuos delivery - recursos técnicos que permitem a facilidade e continuidade na entrega – trabalhamos para que haja um ciclo constante de

entrega de valor, feedback, melhorias e inovação.

Em um âmbito mais técnico isso significa, por exemplo, fazer uma entrega em um ambiente de produção ou testes com processos automatizados, no qual todos os códigos passam por uma camada de testes para averiguar que tudo está funcionando como deveria. Após isso é criado uma automatização do deploy para liberar aos poucos novas features aos usuários, para que seja possível monitorar sua aceitação e navegabilidade.

Já em uma visão de entrega de produto combinando o negócio com inovação, a entrega em pequenos ciclos de desenvolvimento ouvindo constantemente o cliente, medindo a aceitação do mercado e readequando o planejado será a chave do sucesso.

## Time multidisciplinar desde a concepção

O desenvolvimento de produtos digitais precisa ser colaborativo, por isso para criar um produto de impacto é preciso garantir o envolvimento de um time multidisciplinar com habilidades técnicas e interpessoais elevadas. Afinal quanto mais ricas forem as discussões, mais valor é agregado de forma antecipada e totalmente alinhada com a estratégia do negócio.

Isso significa formar uma equipe que conte com o apoio de profissionais que possuam competências em áreas como: Arquitetura de Soluções, Análise de Negócios, Programação, Design, User Experience, Qualidade de Software, Arquitetura, entre outros. Em alguns casos ainda profissionais de Dados, que atendam por exemplo às áreas

de Analytics e Ciência de Dados, são indispensáveis para criação de métricas e KPIs que envolvem a jornada dos clientes, entre outras funcionalidades.

No Programmer's Agile Experience, engajamos um ou mais times ágeis que podem ser composto por profissionais Programmer's ou de forma mista, com profissionais Programmer's e do cliente – desta forma, o conhecimento de negócio pode ser rapidamente difundido entre os membros da equipe, e a cultura ágil é absorvida pela organização.

Além disso, é preciso ter em mente que visão de negócio e tecnologia andam juntas. Ou seja, o time multidisciplinar deve ser envolvido em todas as etapas da construção do

produto da idealização até o desenvolvimento, garantindo assim engajamento, assertividade e efetividade, o tornando um produto digital orientado ao usuário de ponta a ponta.



# CONSTRUÇÃO DE PRODUTOS DIGITAIS COM PROGRAMMER'S AGILE EXPERIENCE

Daqui alguns anos, toda empresa de sucesso será também uma empresa de tecnologia, ou ao menos híbrida contemplando o físico e o digital. E caso sua empresa queira começar a desenvolver produtos digitais, ou precise de reforços no desenvolvimento de novas features, conte com a expertise, mindset ágil, talentos, tecnologia da nossa solução Programmer's Agile Experience.

De forma interativa e incremental, com transparência e possibilitando alinhamento constante com os objetivos da

empresa, auxiliamos na construção e nova features de produtos ou serviços digitais orientados a jornada do usuário com geração rápida de valor, escopo flexível de implementação e early ROI.

Se tiver dúvidas, [fale com a gente](#). Nosso time está preparado para ajudar você a avaliar e construir casos de sucesso!

**Vamos juntos nessa?**

# Conectamos ideias com tecnologia, transformando desafios em soluções reais

Há anos a Programmer's desenvolve soluções de negócio com inovação, tecnologia especializada em desenvolvimento e inteligência de dados, auxiliando grandes marcas - de diversos segmentos - em sua transformação digital, acumulando e replicando todo conhecimento e práticas do desenvolvimento ágil por meio de tecnologias avançadas. Comprometidos com a qualidade de entrega e inovação que agreguem valor, consolidamos parcerias com clientes no mercado nacional e internacional.



# Programmer's<sup>®</sup> Beyond IT

[programmers.com.br](http://programmers.com.br)

