
NEORIS
manufacturing

Uma modernização tecnológica para melhorar as operações globais



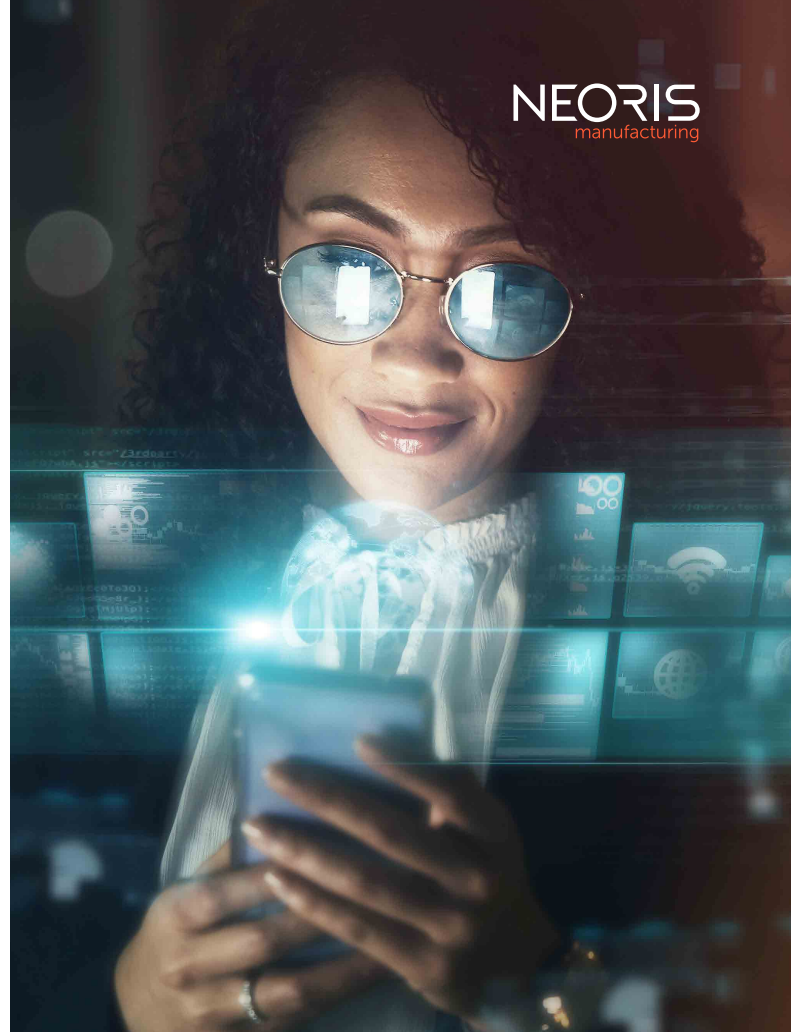
Contexto

Em um cenário tecnológico altamente competitivo e em constante evolução, oferecer uma experiência excepcional ao cliente é um fator-chave para o sucesso dos negócios. Nesse sentido, a indústria de fabricação de componentes de rede, que vai de routers e switches até firewalls e produtos de telefonia IP, é particularmente dinâmica.



De acordo com [dados da Grand View Research](#), o tamanho do mercado global de equipamentos de rede foi estimado em USD 144.7 milhões em 2022 e uma taxa de crescimento anual composto (CAGR) de 3.7% está prevista para entre 2023 e 2030. Enquanto isso, a Statista prevê que [a receita do mercado de infraestrutura de rede](#) atinja US\$ 197,8 milhões até 2024.

Esses tipos de empresas de manufatura enfrentam pressão constante para se manter à frente da curva para se adaptar às crescentes demandas de seus clientes. Foi o que aconteceu em uma das empresas líderes mundiais na produção e comercialização de componentes de rede, que enfrentava um desafio significativo: **seu sistema de logística reversa (devolução de produtos)** —com mais de 10 anos— havia se tornado obsoleto. A ferramenta era ultrapassada, complexa e confusa, além de apresentar falhas para o usuário: era exclusiva para desktop e, embora seu uso no celular fosse possível, não oferecia uma experiência agradável ao usuário. Tudo isso afetou negativamente a eficiência operacional da empresa.



Nesse contexto, ficou decidida a realização de um plano de modernização tecnológica que facilitasse o processo de solicitação e acompanhamento da devolução de produtos, ao mesmo tempo em que aprimorasse o aplicativo móvel.



A NEORIS, reconhecida por este cliente por sua expertise em soluções tecnológicas inovadoras, foi selecionada para liderar este projeto, focado em redesenhar e modernizar o sistema para melhorar substancialmente a satisfação dos usuários e a produtividade nas operações globais da empresa.



O Desafio

Em um setor onde inovação e agilidade são essenciais, essa situação representava um risco considerável para manter e fortalecer sua posição de liderança no mercado.

A ferramenta com a qual eles trabalhavam há anos era orientada para o sistema e não para o usuário, por isso era importante estabelecer instruções ou guias de ajuda para que o usuário entendesse cada etapa do processo.

Em síntese, pode-se dizer que o sistema apresentou as seguintes áreas de oportunidade:

- 01 Fornecer ao usuário as informações necessárias para que ele saiba que pode fazer facilmente a devolução parcial de um pedido, além de ensinar como fazê-lo.
- 02 Fazer um design mais moderno e intuitivo.
- 03 Fornecer instruções claras aos usuários nas diferentes seções do aplicativo.
- 04 Minimizar a entrada repetitiva de informações em várias seções.
- 05 Aperfeiçoar o tempo na localização de pacotes.
- 06 Classificar as informações para evitar múltiplas tarefas tediosas.
- 07 Facilitar a navegação e a compreensão do andamento do processo de devolução do produto.

Nossa Proposta

Em colaboração com a equipe de UX e DDC da NEORIS, propusemos um **redesenho completo do sistema que a empresa estava usando**.

O processo incluiu pesquisa e análise da experiência do usuário, até o design da interface para reduzir a complexidade, otimizar a experiência do usuário com as melhores práticas de UX/UI e eliminar pontos problemáticos quando o usuário usasse a ferramenta.



A PROPOSTA INCLUÍA:



Criação de um sistema dinâmico:

Adaptável a diferentes idiomas e funções, que fosse responsivo (para desktop e dispositivos móveis).



Simplificação e usabilidade:

Ajudar a reduzir a complexidade e dê aos usuários a capacidade de navegar e pesquisar fluxos de trabalho e produtos específicos.



Capacidade de desfazer e refazer

Permitir que os usuários corrijam erros, sem a necessidade de entrar em contato com o suporte.



A Solução

Para enfrentar os desafios apresentados pelo sistema de logística reversa, a **NEORIS implementou uma solução abrangente focada nas necessidades do usuário**. A estratégia foi desenvolvida em diferentes fases, garantindo que cada etapa do redesenho estivesse alinhada com as reais expectativas e exigências dos usuários finais.

1. Descobrimento

O primeiro passo foi entender profundamente os usuários, como eles interagem com o sistema e quais eram seus pontos problemáticos. Para isso, uma equipe formada por especialistas em UX Research, UX Design e UI Design, foi responsável pela realização de mais de 24 entrevistas e testes de usabilidade em 6 países diferentes, cobrindo os 4 principais papéis envolvidos no processo de devolução de produtos.

Essa abordagem qualitativa nos permitiu obter uma visão detalhada das necessidades e oportunidades de melhoria.



3. Ideação

Com uma clara compreensão das necessidades e problemas dos usuários, a equipe de UX passou para a fase de ideação. Durante esta etapa, foi realizada uma análise formal e funcional do sistema, auditando a flexibilidade dos serviços para garantir que eles pudessem lidar com diversas situações, habilidades e necessidades. Essa análise possibilitou especificar a concepção do projeto, garantindo que as soluções propostas fossem não apenas práticas, mas inovadoras.

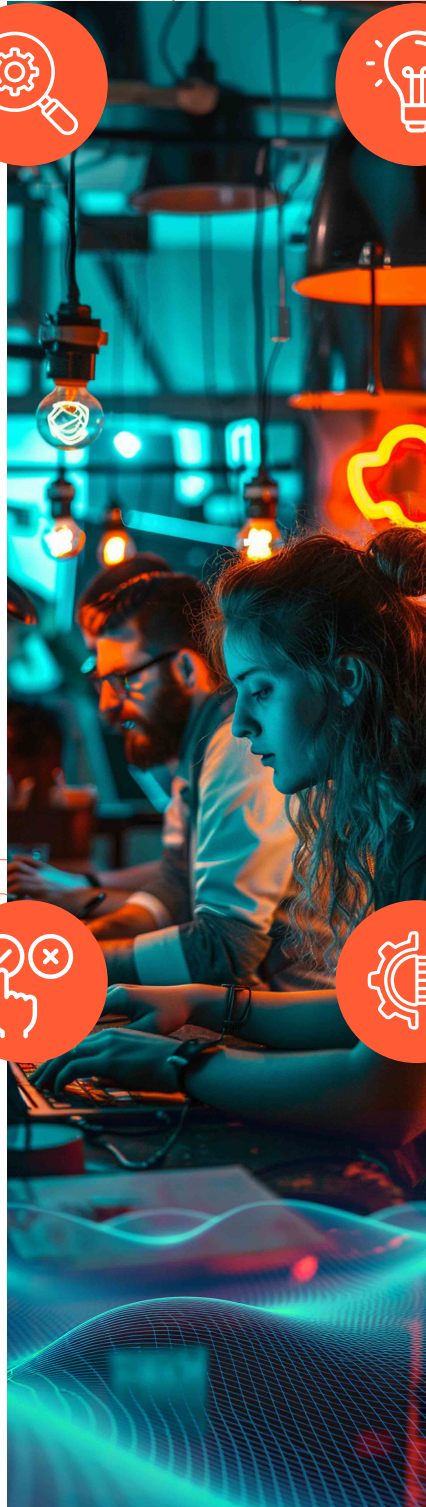
2. Investigação

Foram realizados testes de análise heurística em 7 países, graças aos quais foram identificadas 27 boas práticas e 39 áreas com oportunidades de melhoria. Esses testes consistem na utilização de uma técnica para avaliar a usabilidade de um sistema de interfaces e processos.



4. Execução

O projeto final do sistema foi baseado em conceitos familiares e acessíveis aos usuários. A interface foi desenvolvida para refletir semelhanças com sistemas do mundo real, facilitando a transição e o uso intuitivo do sistema. Foi utilizada uma linguagem clara e adequada, adaptada ao tipo de sistema e aos diferentes perfis de usuários identificados.





Os Resultados

A implementação da solução proposta pela NEORIS gerou uma série de resultados positivos e tangíveis que impactaram significativamente a operação e satisfação dos usuários da ferramenta. Entre os principais resultados, se destacam:



Maior produtividade:

A simplificação e melhoria da usabilidade do sistema resultaram em um aumento notável na eficiência operacional dos usuários.



Aumento da satisfação do cliente:

O resultado dos testes de usabilidade (SUS sigla em inglês) rendeu um resultado de 89/100.



Redução das chamadas ao centro de suporte:

A nova interface intuitiva e a capacidade de desfazer e refazer ações permitiram que os usuários resolvessem problemas de forma mais autônoma, diminuindo a necessidade de assistência técnica.



Modernizando o design da interface:

A nova plataforma oferece uma série de melhorias de UX/UI:

- 01 Interfaces mais claras e fáceis de entender nas diferentes seções do aplicativo.
- 02 Repetição de dados evitada e melhor plano de ação.
- 03 Novo design responsivo, adaptável a qualquer tela.
- 04 Navegação intuitiva e fluxos de tela.
- 05 Telas menos congestionadas.
- 06 Mais de 80% das devoluções são feitas por meio da nova ferramenta, demonstrando a adoção e eficácia do sistema aprimorado. Menos tarefas são necessárias para executar a solicitação de devolução.
- 07 Tela de resumo e detalhes da remessa.
- 08 Central de Downloads.



Aumento da taxa de conclusão dos produtos devolvidos:

A otimização dos fluxos de trabalho e a clareza nos procedimentos e instruções aumentaram a taxa de devolução dos produtos concluídos.



Implantação Global:

O sistema foi implantado para mais de 21.000 usuários em vários países, incluindo EUA, Japão, Índia, Austrália, Reino Unido, Irlanda, Portugal, Holanda e Canadá, com suporte em vários idiomas (inglês, japonês, hindi, irlandês, português, holandês).



Acessibilidade e usabilidade melhoradas:

A plataforma se tornou mais acessível e amigável para usuários em diferentes partes do mundo.





Testemunhos



"O tempo de resposta às nossas dúvidas foi extremamente rápido, a compreensão deles sobre o nosso negócio estava além da expectativa que tínhamos de um fornecedor, o tempo de recuperação para corrigir defeitos e implementar melhorias foi o mais rápido que já vi. Se relacionam com as nossas transportadoras e com nossas equipes internas de uma forma multifuncional que nos permite trabalhar melhor e com mais eficiência."

**ATENDIMENTO AO CLIENTE
LOGÍSTICA E OPERAÇÕES**

"A NEORIS tem uma atitude de 'pode ser feito'. O tempo de reação é extremamente rápido, sem colocar nenhum tipo de obstáculo. O que também notei, foi que a NEORIS não executa apenas o que lhes é pedido. Eles ouvem, entendem a questão e, muitas vezes, têm suas próprias ideias e soluções."

ENGENHEIRO DE MANUFATURA



"O projeto foi um excelente desafio, pois foi resolvido da melhor forma. Trabalhamos com ferramentas interativas como quadros colaborativos, chamadas virtuais e com protótipos simulando a experiência para clientes que estão nos Estados Unidos ou na Ásia, chegando a um produto com uma experiência completamente redesenhada."

**MIGUEL RÍOS,
UX LEAD DA NEORIS.**

