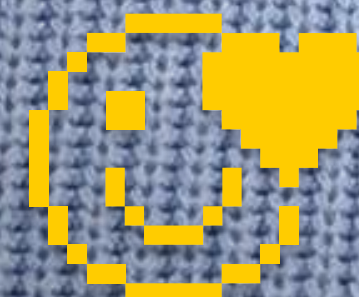
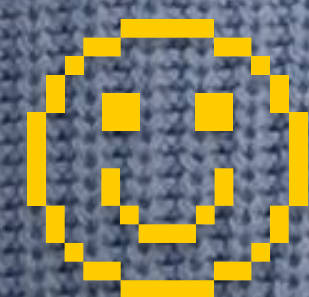
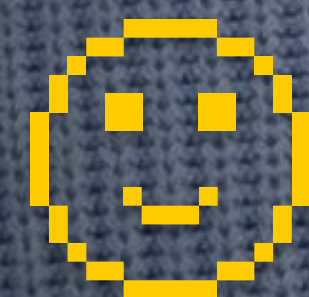


CASES



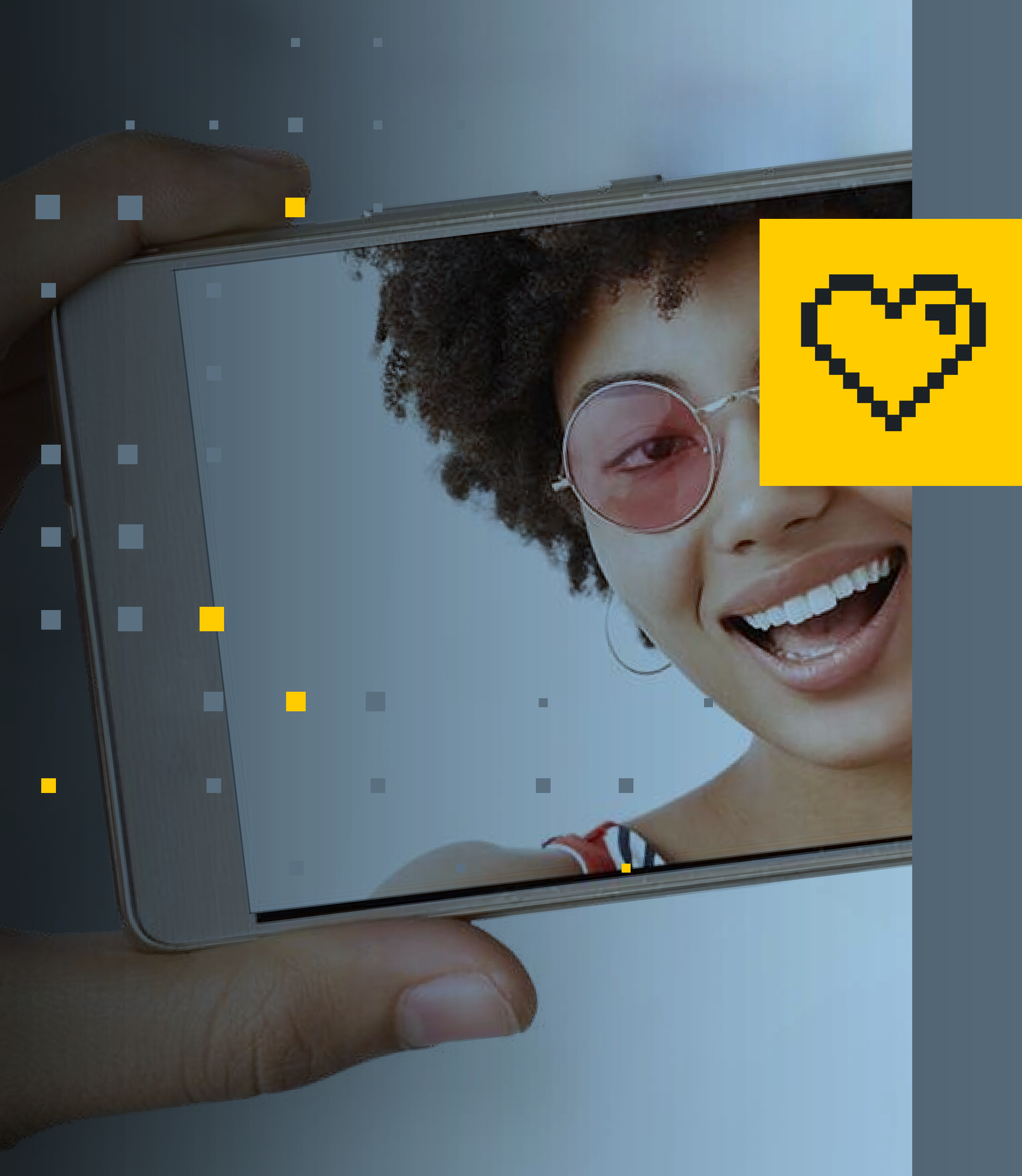
**Experiência
phygital:**

como aumentamos em

45,5%

o nível de satisfação do app de nosso
parceiro farmacêutico





A satisfação do usuário está cada dia mais no centro das tomadas de decisões, e isso impacta diretamente em como os produtos e serviços estão sendo desenvolvidos e melhorados. Para obter sucesso e continuar crescendo, é importante que as empresas ofereçam experiências líderes em seu setor, focando em resolver os problemas dos clientes.

Entendendo isso, nosso parceiro contou com nosso know-how para melhorar seu programa de fidelidade e alcançar um nível maior de satisfação do cliente.

Objetivo

A missão da Builders era atualizar o programa de relacionamento da rede farmacêutica. Tínhamos como finalidade **integrar a experiência física e digital** da empresa e **aumentar o contentamento dos clientes** com a plataforma existente, ajudando na garantia de melhores preços por meio de parcerias, convênios e programas de descontos.



Desafio

A plataforma já havia sido desenvolvida, porém, nosso cliente tinha um **grande desafio em relação a satisfação do usuário.**

Outro problema enfrentado foi em relação à parte técnica de infraestrutura do aplicativo.

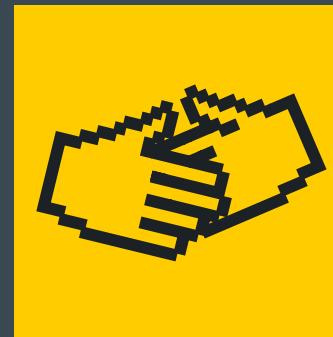




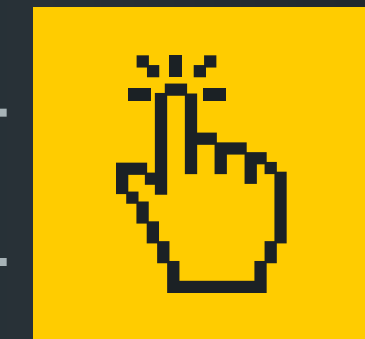
Ganhando forma



Com uma parceria que se iniciou no final de 2019, tivemos a oportunidade de desenvolver grandes projetos com a 2º maior rede de farmácias do Brasil, inclusive durante o período de pandemia.

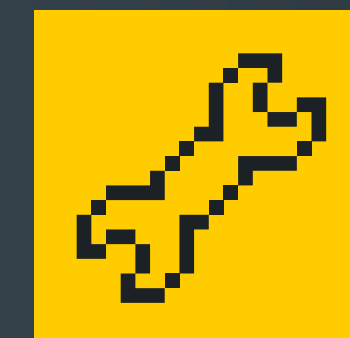


Iniciamos a atualização e melhoria do aplicativo em novembro do mesmo ano, a partir de uma série de análises, levando em consideração dados extraídos de bancos de dados como Analytics, Firebase e PoweBI. Também foram analisadas 2261 avaliações de usuários escritas na Google Play Store e Apple Store.



Essa análise tinha como foco o entendimento do comportamento e necessidades do usuário, para que assim, o protótipo pudesse ter o **usuário no centro das decisões**. Além disso, queríamos encontrar pontos de melhorias e novas features que pudessem ser adicionadas.

Nosso time encontrou alguns desafios técnicos em como o aplicativo e sua infraestrutura foram desenvolvidos inicialmente. A parte mais complexa foi fazer **um código para 4 apps diferentes** - pois a rede é a junção de duas marcas de drogarias e era necessário desenvolver o mesmo aplicativo para cada uma, alterando identidade visual e entregando nas versões para IOS e Android.



A primeira versão do aplicativo lançado pela Builders, em conjunto com o time do nosso parceiro, realizava o envio de informativos sobre saúde, descontos e benefícios vigentes e contava com as funcionalidades:



Interação com as drogarias:

os clientes puderam passar a enviar receitas digitais, ver produtos disponíveis nas lojas, agendar consultas e testes para o covid-19.



Comparador e Transparência de preços: as pessoas passaram a poder cadastrar planos de saúde e outros benefícios que dão acesso a descontos, além de conseguir comparar os melhores preços.



Acesso a descontos: a partir do cadastro, cada cliente passou a ter acesso a descontos e benefícios exclusivos.

Ao longo do ano o APP foi evoluindo e novas features foram adicionadas. No final de maio de 2022, novas atualizações foram feitas e o app ficou ainda mais completo. As principais funcionalidades foram:



Melhora na experiência de usabilidade;



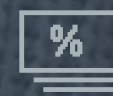
Consulta e acompanhamento pelo APP de compras realizadas pelo site;



Compra totalmente on-line pelo smartphone;



Promoções em produtos;



Concessão de descontos baseados em planos de saúde;



Compra de medicamentos que possuem prescrição médica;



Consulta de farmácias que possuem o produto em estoque.

Nessa segunda versão o APP precisava suportar o **acesso de muitos usuários** simultaneamente, então utilizamos uma arquitetura escalável baseada em microsserviços, hospedado na AWS, com monitoramentos automatizados para acompanhar a performance do APP, bancos de dados não-relacional, otimizações nas integrações com serviços de terceiros e outras boas práticas de programação para evitar processamento computacional desnecessário.

Conclusão

O APP agora permite que os usuários possam fazer compras diretamente pelo smartphone e garante que cada usuário(a) tenha uma experiência prazerosa ao navegar, com respostas rápidas e se preocupando em como os clientes que estão acostumados com lojas físicas possam se sentir confortáveis em utilizar a loja digital



escolher o
produto



fazer o
pagamento



retirar
na loja



ou receber
em casa

O impacto
para o negócio
foi muito
SATISFATÓRIO



Atualmente o aplicativo
conta com mais de

135 mil

DOWNLOADS / MÊS

Nota de **avaliação**

ANTES

DEPOIS

3.3 01/2022

4.8 10/2022

AUMENTO DE

45,5%

EM 9 MESES

totalizando mais de

47 mil

AVALIAÇÕES



 **Builders**