

FICHA DE OCUPAÇÃO		
EIXO: GESTÃO E NEGÓCIOS		
SEGMENTO: COMÉRCIO		
OCUPAÇÃO: ANALISTA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL DO USUÁRIO		
CBO: não identificada		
SUBORDINAÇÃO: Supervisor ou Gerente de <i>marketing</i>		
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4		
FUNÇÕES PRINCIPAIS	PROSPECÇÃO TEMPORAL	INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES
Planejar interações de navegabilidade virtual.	Longo prazo	-
Analisar a usabilidade do <i>site</i> e seus resultados.	Longo prazo	-
Identificar melhorias na usabilidade de <i>sites</i> e demais interações do cliente com o negócio.	Longo prazo	-
Sugerir adequações de <i>leiaute</i> no <i>site</i>	Longo prazo	-
Realizar testes para identificar melhorias na interação com os clientes no <i>site</i> (teste AB).	Longo prazo	-
Monitorar os resultados da melhoria implantada, realizando ajustes no planejamento, dentro dos padrões estabelecidos pela empresa e características do negócio.	Longo prazo	-
Conhecimentos/Temas de domínio		
<ul style="list-style-type: none"> • Comportamento do consumidor. • Usabilidade. • <i>Design</i> de Serviços. • Relacionamento com o cliente. • Conceito e técnicas de análise da Experiência do Usuário – <i>User Experience</i> (UX). • Análise de relatório sobre comportamento de usuários no <i>site</i>. • <i>Business Intelligence</i> (BI), <i>Big data</i> e <i>Small data</i>. • Evolução do comportamento de consumo atual. 		
Mudanças nos fatores tecnológicos e organizativos		
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento na renda média da população refletindo novas expectativas de atendimento e serviço. • Ferramentas de relacionamento digital. 		

- Popularização das ferramentas de *design* como apoio à gestão.
- Evolução do comportamento de consumo atual.

Infraestrutura para o desenvolvimento das funções

- Acesso às diversas mídias sociais.

Novas demandas do mundo do trabalho, que implicam incremento na formação profissional

- Experiência do Usuário – UX.
- Novos espaços de interação: interfaces digitais e físicas.
- Evolução do comportamento de consumo atual.

Considerações sobre a ocupação

Os diversos canais influenciam diferentemente a experiência do usuário e, portanto, demandam profissionais com focos de atuação distintos. Cabe ao Analista de experiência do usuário atuar nos meios digitais. As questões relativas às experiências do usuário nas lojas físicas são de responsabilidade do profissional de *visual merchandising*. Segundo os participantes do fórum, o Analista de experiência digital do usuário é quem deve facilitar a navegabilidade do cliente nos canais digitais, com o objetivo de levar o cliente a efetivar a sua compra ou comprar mais produtos. Esses objetivos são alcançados por meio de percursos mais curtos para localização do produto desejado e finalização do processo de compra, bem como por meio de oferta de produtos similares ou relacionados ao buscado pelo cliente. Esse profissional interage com os profissionais de *Marketing*, Gestão de Redes Sociais e Tecnologia da Informação. É uma ocupação nova e que exige um profissional especializado. Pode ser ofertado um curso de especialização para *Webdesigners* e profissionais de *Marketing*.