

# Ethos.

por Deloitte Digital

**CASES 2021-2022**

## PUBLICIDADE DE IMPACTO

# Ajudar um dos maiores varejistas do mundo a integrar a diversidade em sua publicidade profundamente



### O DESAFIO

Nosso cliente queria entender como a **representação da diversidade** em seus anúncios se comparava com a de seus concorrentes, e identificar áreas-chave para melhoria.



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe conduziu o Heat Test, modelo que mede a presença e o impacto de personagens diversos na publicidade, **para analisar a criação de nossos clientes e concorrentes** e estabelecer uma referência para seu desempenho.



### O IMPACTO

Desenvolvemos um guia criativo detalhado, a fim de **melhorar a representação da diversidade nos anúncios de forma autêntica**. Nele, incluímos itens como padrões criativos e critérios de casting para as equipes criativas internas e externas.

**700+**

Peças criativas analisadas

**40**

Insights identificados

**03**

Concorrentes analisados

## ESTRATÉGIA DE PROPÓSITO

# Ajudando a criar uma "world-class employee experience" para uma empresa líder mundial em vestuário atlético



### O DESAFIO

Nosso cliente tem a reputação de ser uma das marcas mais icônicas do vestuário esportivo. Contudo, os desafios que surgiram na esteira dos movimentos de justiça social em 2020 mostraram que eles não estavam **entregando uma experiência de classe mundial para colaboradores de grupos sub-representados.**



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe realizou mais de 200 horas de pesquisa para descobrir insights inéditos sobre **os desafios enfrentados por seus funcionários**, em particular, seus funcionários de cor.

**20+**

Entrevistas de funcionários

**05**

Grupo focais

**01**

Pesquisa interna



### O IMPACTO

Analisamos e sintetizamos os achados de pesquisa e os dados existentes do cliente. Assim, definimos um **"North Star"** da experiência do colaborador, e **identificamos oportunidades específicas sobre onde investir na experiência.**



## EXPERIÊNCIAS EQUITATIVAS

# Criando a primeira solução bancária sem marca do mundo para economias emergentes



### O DESAFIO

Nosso cliente, uma multinacional de serviços financeiros, teve uma visão: impulsionar a inclusão financeira e **fornecer serviços financeiros nas grandes regiões rurais**, criando um modelo alternativo de base de agentes.



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe trabalhou com o cliente para identificar características de consumidores que se alinhavam com os segmentos-alvo dessa estratégia mais ampla. Com os dados em mãos, criamos um **design que fornece uma forte proposta de valor para todos os stakeholders**.



### O IMPACTO

Nós entregamos um volume único de opções de go-to-market, com o objetivo de ajudar a **estabelecer** uma lista de componentes que precisavam ser avaliados. Assim, buscamos **reduzir custos e garantir o serviço com princípios de design robustos**.

## EXPERIÊNCIAS EQUITATIVAS

# Criando o primeiro mercado online do mundo para empresas de propriedade negra



### O DESAFIO

Nosso cliente, um proeminente líder negro em negócios e entretenimento, teve uma visão: **manter o "black money" circulando na comunidade negra** por mais tempo, criando uma "one stop shop".



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe trabalhou com o cliente para projetar uma **experiência de comércio eletrônico de ponta a ponta e sob medida**, e ainda identificar potenciais parceiros de tecnologia para dar vida a essa experiência.



### O IMPACTO

Nós entregamos uma experiência única para o cliente, e aproveitamos nossos relacionamentos para ajudar a estabelecer uma parceria com uma empresa líder na tecnologia eCommerce. Com isso, buscamos **reduzir custos e garantir que a loja corresse em uma plataforma robusta**.



## INOVAÇÃO INCLUSIVA

# Reimaginando a educação online para a América HBCUs



### O DESAFIO

Nosso cliente estava lutando para **tornar o aprendizado online intuitivo e eficaz para seus professores e alunos**, muitos dos quais vêm de origens desfavorecidas. Além disso, o software existente não atendia às necessidades e nem capturava a essência do Black Campus Experience.



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe trabalhou de mãos dadas com dezenas de alunos da HBCU, professores e administradores para **co-criar conceitos de uma nova abordagem inovadora de educação**. Com isso, buscamos alavancar integrações sociais profundas, análises robustas e parcerias com empresas líderes para **transformar a aprendizagem online**.



### O IMPACTO

A plataforma que projetamos traz todas as 107 HBCUs on-line e **aumenta a acessibilidade ao ensino superior focado em negros**, além de trazer mais colaboração entre as instituições-membro, aumentar a oferta de diplomas online e melhorar as taxas de retenção e graduação para estudantes negros.



## INOVAÇÃO INCLUSIVA

# Entendendo a experiência das mídias sociais para comunidades historicamente marginalizadas



### O DESAFIO

Nosso cliente queria **entender as experiências de comunidades historicamente marginalizadas** (especificamente as comunidades LGBTQIA+ e negras) em sua plataforma de mídia social. Assim, poderiam identificar como **melhorar a experiência dessas pessoas** através de ofertas e recursos de produtos sob medida.



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe realizou **pesquisas aprofundadas, criou um modelo** para a relação entre identidade e comunidade online, e **identificou produtos e recursos específicos** que tornariam a plataforma mais acessível para públicos marginalizados.

- +20** Entrevistas de funcionários
- +600** Respostas da pesquisa analisadas
- 03** Grupos focais facilitados



### O IMPACTO

Ajudamos nosso cliente a **identificar os pontos de melhoria e as consequências** não intencionais para as comunidades negras e LGBTQIA+ em sua plataforma. Para isso, usamos insights sobre as experiências dessas pessoas, a fim de **melhorar os resultados e a inovação e ficar à frente da mudança cultural em direção à interseccionalidade.** z





## INOVAÇÃO INCLUSIVA

# Descobrimo oportunidades de inovação em ferramentas de criação de conteúdo digital através da compreensão de experiências de acessibilidade



### O DESAFIO

Nosso cliente queria entender **as experiências de pessoas que criam conteúdo digital e que possuem** alguma deficiência auditiva ou visual, para identificar como eles poderiam melhorar a sua nova ferramenta de criação de conteúdo digital com recursos e funções sob medida.



### A SOLUÇÃO

Nossa equipe realizou pesquisas aprofundadas, criou **princípios de design para melhorar a acessibilidade em ferramentas criativas, identificou características e funções** específicas que poderiam tornar a ferramenta mais acessível para públicos com deficiência auditiva ou visual, bem como oportunidades da indústria para inovação em acessibilidade.



### O IMPACTO

Ajudamos nosso cliente a **identificar os pontos de melhoria e as consequências** não intencionais que impactavam os criadores com deficiência em sua plataforma e ferramentas de criação, usando insights dessas pessoas para **melhorar o design e propor oportunidades de inovação inclusiva.**

## INOVAÇÃO INCLUSIVA

# Painel de Monitoramento de Carbono baseado na Salesforce Net Zero Cloud para otimizar relatórios de emissão de carbono



## O DESAFIO

Nossa cliente está comprometida em **reduzir as emissões para o net-zero até 2030** e disposta a operar de forma mais sustentável, integrando práticas internas e políticas para enfrentar as mudanças climáticas. No entanto, faltava um **relatório centralizado e automatizado de emissões de carbono em uma única plataforma** integrada ao sistema interno de CRM.



## A SOLUÇÃO

Apresentamos os recursos e possibilidades do **Salesforce Net Zero Cloud** para a cliente, por meio de um ambiente de demonstração. Depois, fizemos **workshops para coletar feedbacks**, o que gerou insights para projetar um painel totalmente novo e de alto nível. Por fim, **integramos as interfaces necessárias, e usamos o ambiente de demonstração como referência para reconstruir o painel final de monitoramento de carbono no CRM.**



## O IMPACTO

Ajudamos nossa cliente a tomar decisões eficazes, por meio de **relatórios de emissões de carbono otimizados e integrados ao seu sistema de CRM**. Com a implementação da **vantagem competitiva para o futuro**, permitindo que seus funcionários **reduzam as emissões de projetos** e ofereçam projetos net zero.

