



КАК ИНТЕГРИРОВАТЬ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ

КРОСС-ИНДУСТРИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА С 2007



РАЗРАБОТКА НОВЫХ ПРОДУКТОВ | ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА
ДИЗАЙН-ИССЛЕДОВАНИЯ | СЕРВИС-ДИЗАЙН | ТРЕНДВОТЧИНГ | ПРОТОТИПИРОВАНИЕ

Про что расскажем



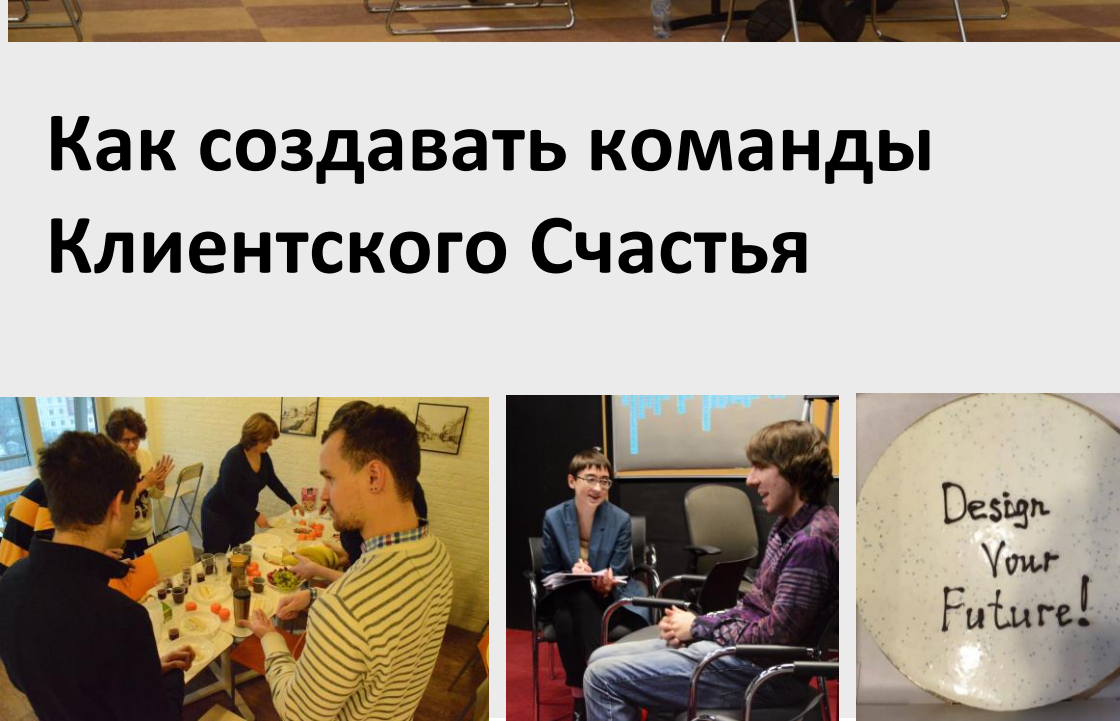
Как вырастить **"чемпионов инноваций"**?



К чему стоит готовиться, если ваша компания решила интегрировать **новые подходы к разработке инноваций?**

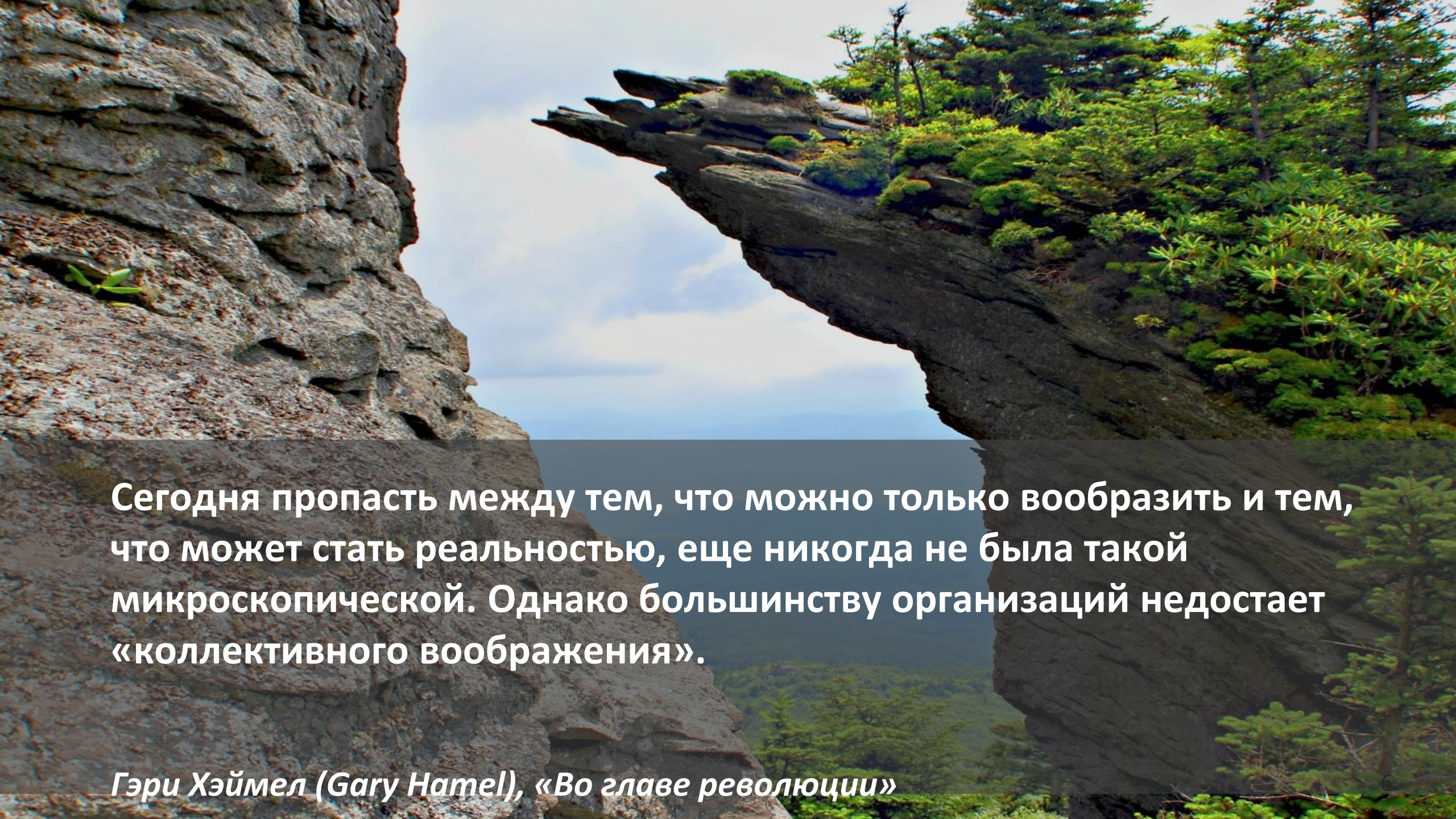


Как обойти неизбежные подводные камни при запуске **платформенных решений с применением дизайн-мышления?**



Как создавать команды Клиентского Счастья





Сегодня пропасть между тем, что можно только вообразить и тем, что может стать реальностью, еще никогда не была такой микроскопической. Однако большинству организаций недостает «коллективного воображения».

Гэри Хэймел (Gary Hamel), «Во главе революции»

Что такое дизайн-мышление

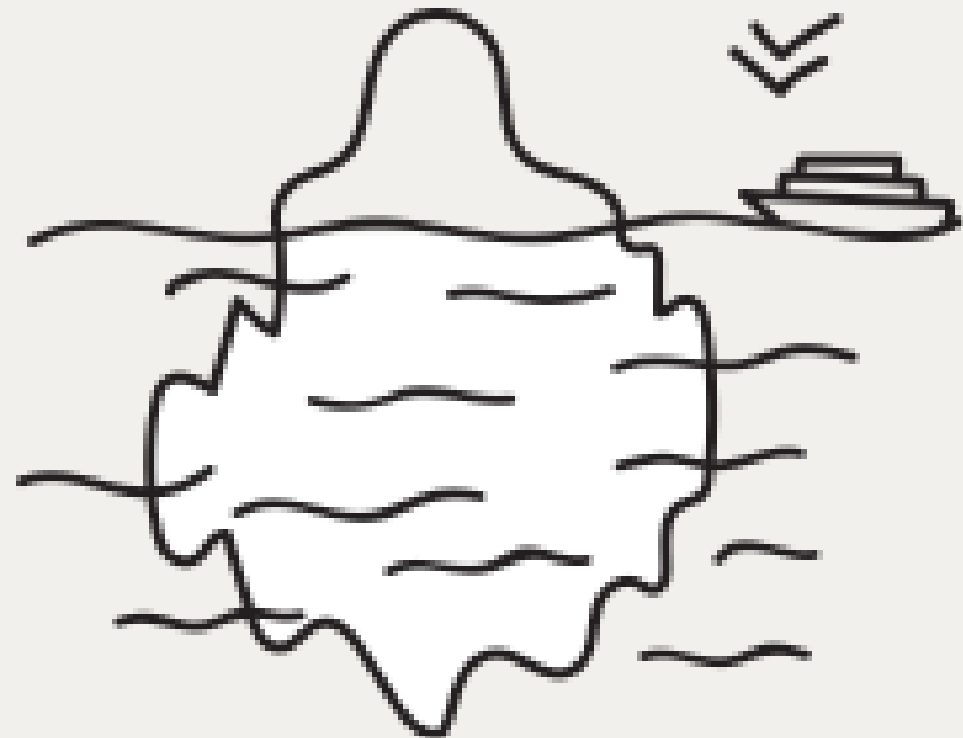


Человеко-ориентированный
подход к разработке **инноваций**,
в основе которых лежит выход на
глубинный уровень понимания
потребностей пользователя

Инсайт - неявная причина происходящего

Очевидное наблюдение:

Сотрудники колл-центра **медленно консультируют и плохо продают** предложения по новым тарифам.



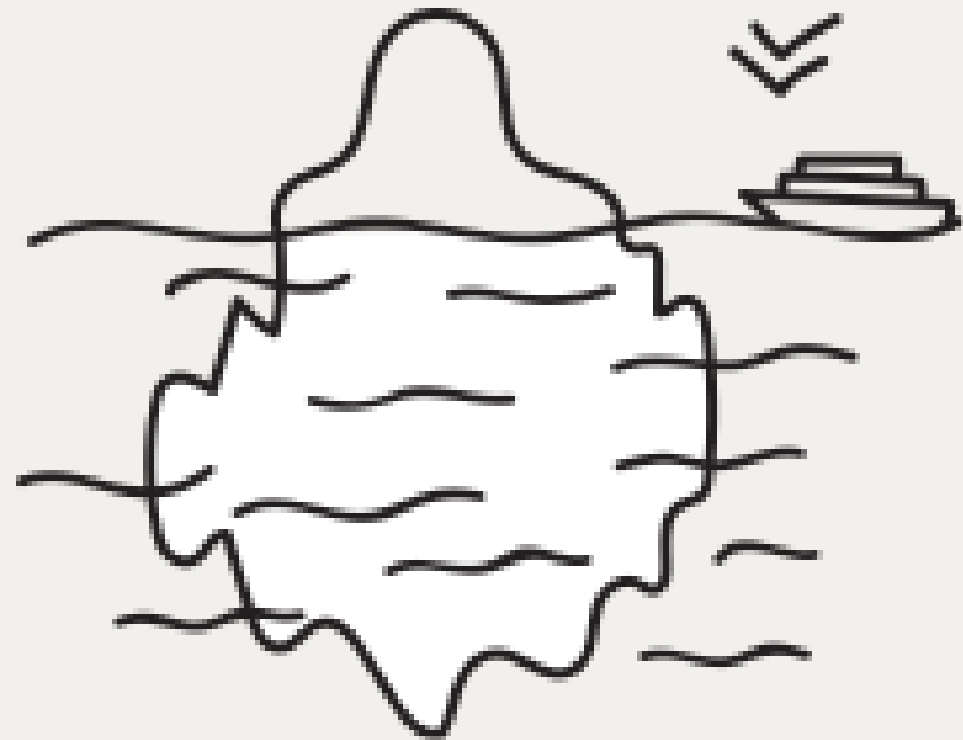
Инсайт - неявная причина происходящего

Очевидное наблюдение:

Сотрудники колл-центра **медленно консультируют и плохо продают** предложения по новым тарифам.

Инсайт:

Сотрудники колл-центра **не видят деталей тарифа и выгоды предложения для клиента**, а потому медленно консультируют и не склонны к продаже.





Наиболее сложная задача трансформации - подготовка высококвалифицированных и мотивированных сотрудников, готовых "нести" полученные знания дальше.



ИДЕЯ





КОМАНДА



ПОДДЕРЖКА ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА



ХОРОШИЕ ПАРТНЕРЫ.
ПРИВЛЕКАЕМ ЛУЧШИХ ЭКСПЕРТОВ



БЮДЖЕТ



ВРЕМЯ И ТЕРПИМОСТЬ К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

РЕСУРСЫ

Рабочая группа

2-3 человека от Луминоуз:

- дизайн-исследования
- прототипирование
- фасилитация/визуализация

Клиентский опыт

Билайн
Университет

Клиентский опыт

Клиентский опыт

Маркетинг

Директор по
клиентскому опыту

Клиентский опыт

Юзабилити



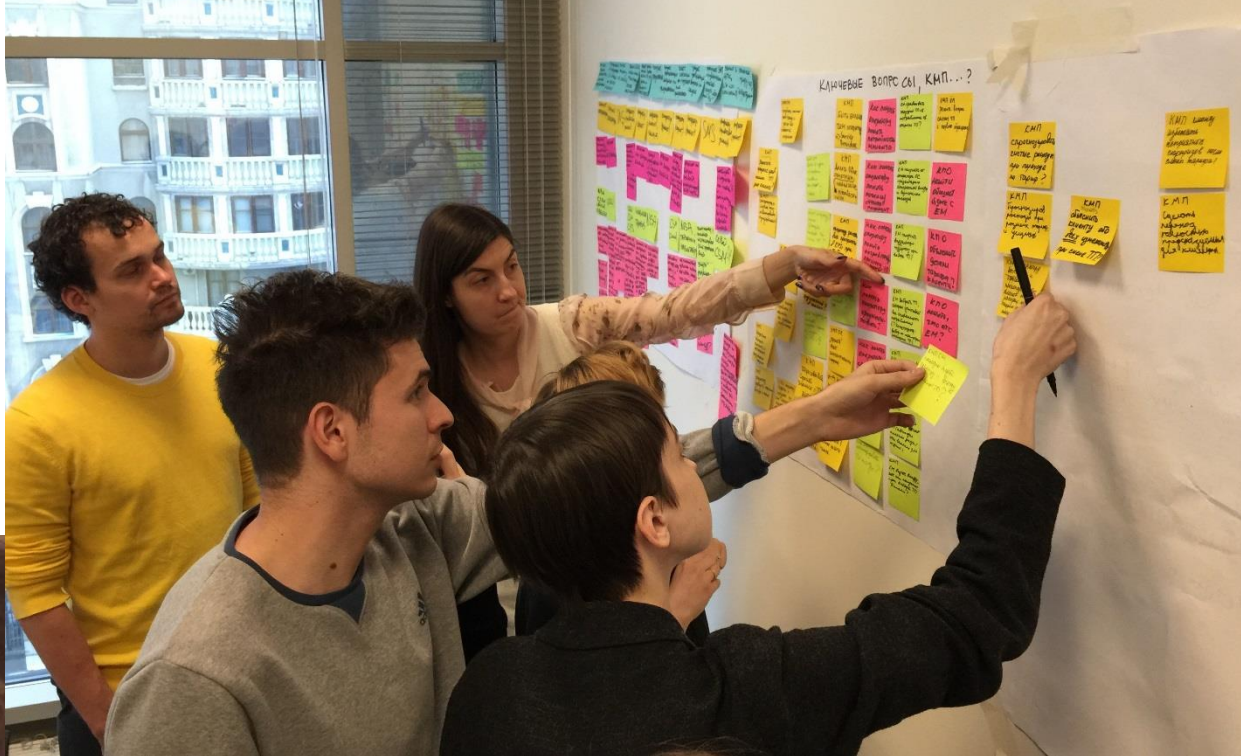
С чего мы начинали

1. Ключевые стейкхолдеры
2. Поддержка топ-менеджмента
3. Четкая бизнес-задача
4. Междисциплинарная команда
5. Установочная сессия





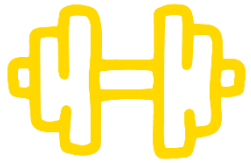
https://www.dropbox.com/s/lmxrv01yx4vlig/DesignYourFuture_FullHD_1.0.mp4?dl=0



Залог успеха



Состав **рабочей команды**



«Соразмерная» обучающему процессу **бизнес-задача**



Постоянная **рефлексия**



Настрой на «несиюминутный» **результат**



Развитие **внутренней** экспертизы

An hourglass graphic with a vertical split. The left side is yellow and the right side is black. The top part of the hourglass is filled with a colorful, abstract pattern. The text "СМЕНА ПАРАДИГМЫ" is written in yellow at the top, and "ТРЕНИНГ VS СО-ТВОРЧЕСТВО" is written in white and yellow at the bottom.

СМЕНА
ПАРАДИГМЫ

ТРЕНИНГ VS СО-ТВОРЧЕСТВО



СМЕНА
ПАРАДИГМЫ

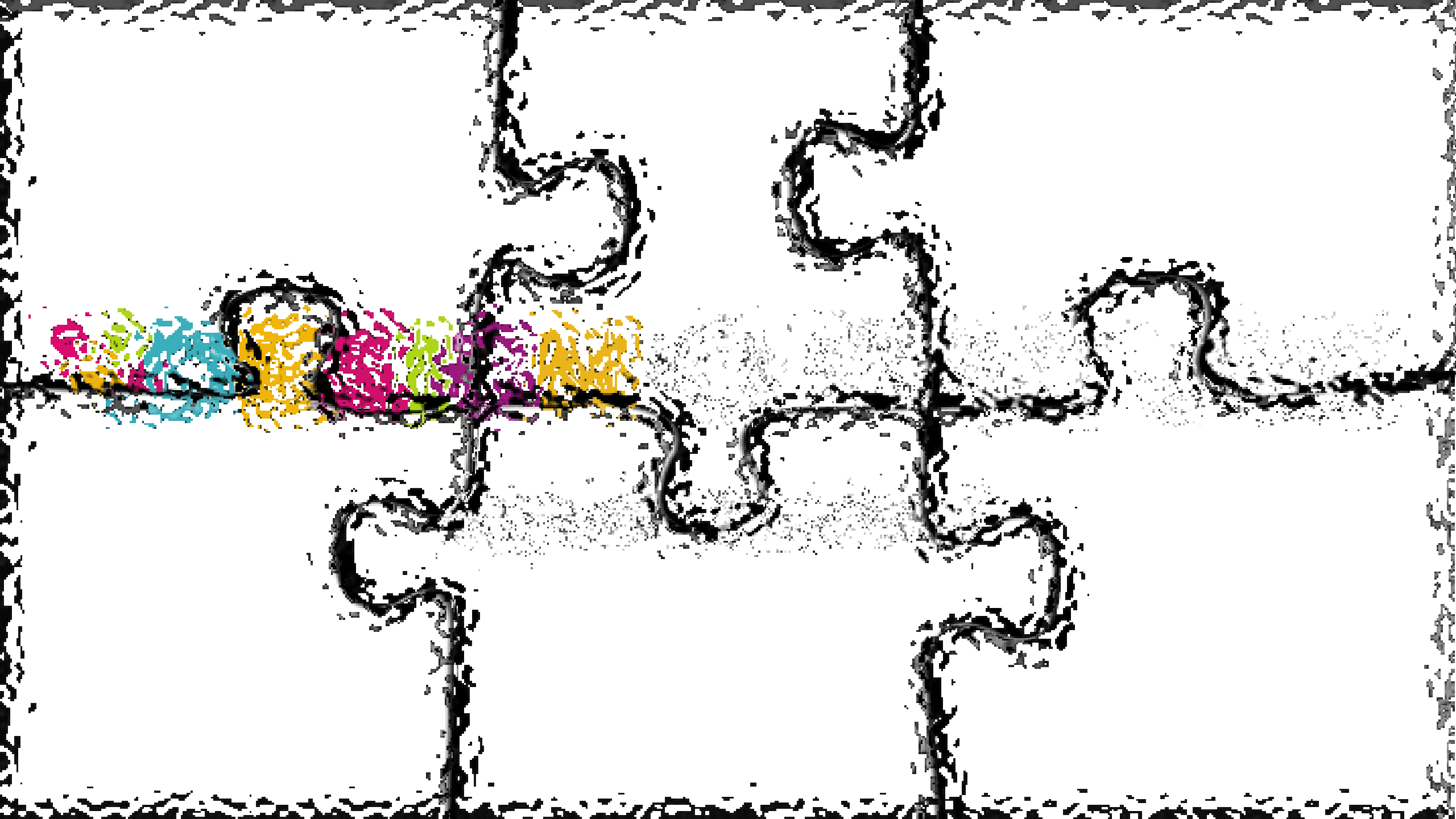
ТРЕНЕР

VS

ФАСИЛИТАТОР

Интеграция Дизайн мышления в бизнес-
процессы – одно из ключевых направлений
2017 г.

ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ



МЫ УЧИМ[ся]



И иногда у нас получается ;))

 **DESIGN YOUR FUTURE**

Дерзай! Дизайн!

«ЧЕМУ Я НАУЧИЛСЯ»

- Прототипированию, особенно бумажному
- Организации работы: как сочетать коллективный режим с индивидуальным
- Как отбирать/голосовать за лучшие идеи
- Составлять блюпринты («Карта услуг»)
- Как передавать эту методологию другим
- Как тестировать в разных форматах и ситуациях

«ЧТО ДЛЯ МЕНЯ ВАЖНО»

- Поняли, как надо организовывать работу с дизайн-мышлением
- Научился видеть Big Picture
- Понял ценность скетчинга, низкодетализированного изображения идей
- Разрушение в себе скепсиса по отношению к работе с «лепилками»
- Появилась уверенность в работе с инструментарием дизайн-исследований

Мы все очень разные, но смогли договориться. Произошло обогащение друг друга!

Поняли, что дизайн-мышление - масштабируемая методология

Можно сделать классную штуку в хорошем темпе

Понял, что надо получить на каждом этапе дизайн-мышления

Была тревога, как внедрить, но по мере продвижения скепсис падал



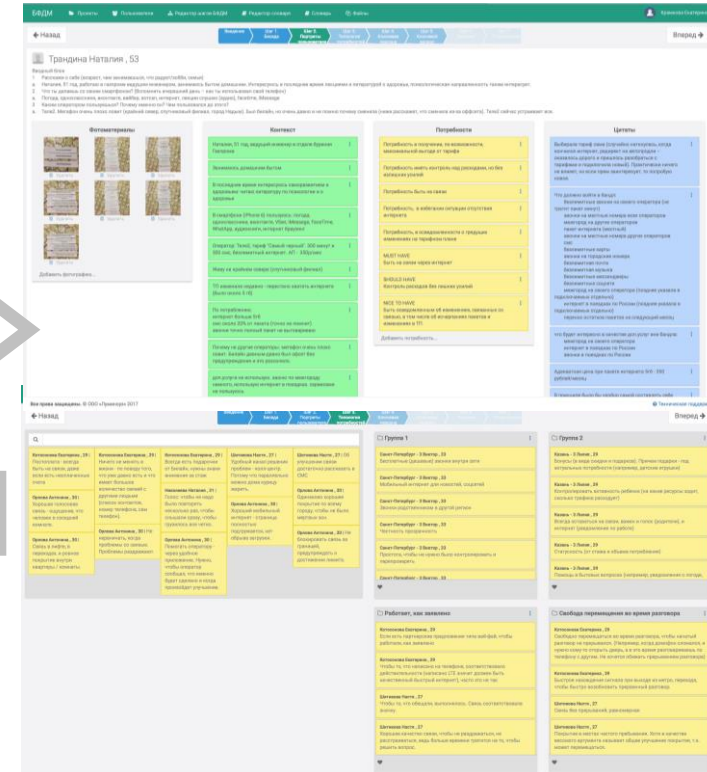
- Если бы не стали применять дизайн-мышление в этом проекте?

- **Получилось бы дольше и дороже.**

Татьяна Осетрова,
Директор по клиентскому опыту,
Билайн

Что дальше

Основной алгоритм работы - «Базовая формула дизайн-мышления» - теперь и в виде онлайн-платформы проектной работы, тренингов и консультаций:





Дизайн-мышление — это человеко-ориентированный метод создания инновационных и нужных решений.

ПРИНЦИПЫ МЕТОДА:

ЭМПАТИЯ

Выявите потребности клиентов и сотрудников, чтобы создать полезные решения.

СО-КРЕАЦИЯ

Формируйте междисциплинарные команды для достижения синергии.

ПРОТОТИПИРОВАНИЕ

Создавайте быстрые прототипы решений и проверяйте их ценность с клиентами и сотрудниками.

ВСЕ — ЭКСПЕРИМЕНТ

Тестируйте, получайте новую информацию. Будьте готовы доработать решение или переключиться на другое.



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis



ПОНИМАНИЕ

Глубокое понимание задач человека — основа дизайн-мышления. Выясните эмпирически, как люди на самом деле используют продукт, для которых вы разрабатываете сервис — это ключ к созданию по-настоящему полезных и востребованных решений.

* Это может быть сложно, так и страшно.

НАЧИНИТЕ ПРИМЕНЯТЬ СЕЙЧАС



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis



ФОКУС

Осмыслите полученную информацию о людях и их взаимодействиях с сервисом через создание карты услуг. Это поможет выявить проблемные точки и конкретизировать исходную задачу, сформулировав ключевые вопросы для проектирования.

* Карта услуг — инструмент для изучения действий клиента еще, чем когда-либо до этого. Она помогает выявить проблемные точки, определить приоритеты.

НАЧИНИТЕ ПРИМЕНЯТЬ СЕЙЧАС



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis



РЕШЕНИЕ

Этап дивергенции! Генерируйте решения для ключевых вопросов. Чем больше, тем лучше. Это позволит получить большой набор гипотез, обсудить потенциал и риски каждой из них и выбрать те, ценность и жизнеспособность которых вы проверите с клиентами и сотрудниками.

* «Вперед» — уйдете в сторону, даже если ключевая мысль, стратегия, идея, цель.

НАЧИНИТЕ ПРИМЕНЯТЬ СЕЙЧАС



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis

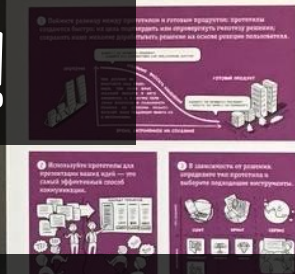


ПРОТОТИП

Этап конвергенции! Сделайте прототип — реалистичный фасад решения, создание которого не занимает много времени и ресурсов. Люди реагируют на прототип, как на реализованный продукт, что позволяет увидеть истинную ценность идеи и ее способность решить выявленную проблему.

* Прототип — физический или цифровой макет.

НАЧИНИТЕ ПРИМЕНЯТЬ СЕЙЧАС



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis



ТЕСТ

Тестируйте прототип с участниками сервиса. Это поможет увидеть истинную ценность вашей идеи и ее способность решить выявленную проблему. Независимо от того, подтвердите вы или опровергнете свою гипотезу, вы узнаете много новой информации, ценной для проекта.

НАЧИНИТЕ ПРИМЕНЯТЬ СЕЙЧАС



Б

DESIGN THINKING

Inspired by Landis

Спасибо!

ВОПРОСЫ?



Светлана ТАШАЕВА
stashaeva@beeline.ru



Людмила ШАВЛОХОВА
[lshavlokhova@beeline.ru](mailto:lushavlokhova@beeline.ru)



Екатерина ХРАМКОВА
ekhrankova@lumiknows.com