



КОНФЕРЕНЦИЯ
ФАСИЛИТАТОРОВ
2022 *Точки слоры*

Генерация продуктовых решений на основе интервью с клиентами в изменяющихся условиях рынка



**Ирина
Баженова**

Сбербанк



**Ольга
Гаврилова**

Сбербанк

План сессии

- 1 Сбор участников
- 2 Открытие сессии
- 3 Анализ ситуации, выявление потребностей
- 4 Генерация идей
- 5 Закрытие сессии



5 минут

Открытие сессии

Разминка в командах



1. Выбрать в команде – Time Keeper (ответственный за время в команде)

2. Каждый участник по кругу отвечает на 2 вопроса:

- *Что может усилить энергию и радость этого дня?*
- *Если бы я был супергероем, то каким?*



7 минут

Открытие сессии

«Понять, с чем сталкиваются клиенты —
юридические лица сферы услуг, в
изменяющихся условиях, и сформулировать
возможные решения»



3 минут

Анализ ситуации

- 1 Прочитать интервью с корпоративным клиентом в отрасли сферы услуг
- 2 Каждый участник выписывает из интервью на стикеры 3 удивления



7 минут

Анализ ситуации

Работа у Флипчарта

- 3 Каждый участник озвучивает и выносит на флипчарт только ОДНО не повторяющее удивление - **6 минут**
- 4 Распределите 2 голоса за понравившееся удивление и выберете ОДНО с наибольшим количеством голосов для дальнейшей работы для дальнейшей работы с ним – **2 минуты**
- 5 Опишите пользователя и компанию – **2 минуты**

 **10 минут**



Находим инсайты

Инсайт = озарение, схватывание сути проблемы

Инсайт:

- ✓ **Субъективный**
- ✓ **Вдохновляющий**
- ✓ **Запоминающийся**



2 минут



Находим Инсайты

Мы встретили Полину, 32 года, живет в Самаре вдвоем с сыном. Из банков пользуется только Сбербанком, т.к. Сбербанк – это имя с долгой историей

я боюсь
затопить
соседей
больше, чем
себя

оказывается

нас
удивило

инсайт

не знает,
сколько
может стоить
возмещение
ущерба
соседям



2 минут

Анализ ситуации

- 6 Сформулируйте все возможные инсайты к вашему удивлению – **5 минуты**
- 7 Проголосуйте и выберете только **ОДИН** самый крутой **ИНСАЙТ** – **2 минуты**

Меня удивило



Возможно это означает....(инсайт)



7 минут

Выявление потребности

Мы встретили Полину, 32 года, живет в Самаре вдвоем с сыном. Дважды затапливала соседей

Нас удивило, что

Полина боится
затопить
соседей больше,
чем себя

удивление

Мы думаем, это
может означать, что

она не знает,
сколько может
стоять
возмещение
ущерба
соседям

инсайт

Было бы здорово
помочь

Полине быть
уверенной в
сумме, которая
может быть
выплачена
соседям, самой
ей управлять

потребность



3 минут

Выявление потребности

На основании выбранного удивления и инсайта необходимо составить 1 точку зрения – 10 минуты



Яркое описание пользователя...



Что вас удивило...



Ваш главный инсайт...



Было бы здорово помочь...

(**Потребность** – выражается глаголом; нужна пользователю, а не бизнесу; формулировка не должна содержать в себе решений и должна давать возможность развивать разные решения)



10 минут

Генерация идей

Метод 365



© zashkondig.ru

видение будущего
изучение трудностей
поиск и отбор решений
генерация идей
ретроспектива спринта
канбан календари

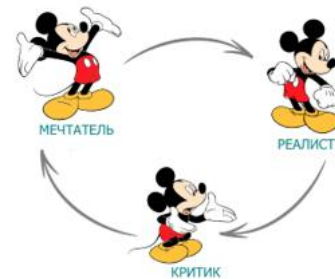
Метод аналогий



© zashkondig.ru

анализ ситуации
видение будущего
изучение трудностей
поиск и отбор решений
генерация идей

Метод Уолта Диснея















5 минут

Генерация идей

МЕТОД 3-6-5

Сформулирована основная потребность или проблема которую необходимо решить

	Идея 1	Идея 2	Идея 3
Участник 1			
Участник 2	 	 	 
Участник 3	  	  	  



9 минут

Генерация идей

МЕТОД АНАЛОГИЙ

Сформулирована основная потребность или проблема которую необходимо решить



9 минут

Генерация идей

МЕТОД УОЛТА ДИСНЕЯ

Сформулирована основная потребность или проблема которую необходимо решить

Мечтатель



Реалист






Критик



9 минут

Генерация идей

-  Проведите оценку и отбор полученных идей – 2 минуты
-  Распределите 3 голоса за идеи, который принесут WOW-эффект, определите идею набравшую наибольшее количество голосов – 3 минуты
-  Зачитайте полученную у вашей команды Точку зрения и самую крутую идею – 6 минуты



11 минут

Заккрытие сессии



- *Что Вы интересного для себя узнали?*
- *Что Вы при этом почувствовали?*
- *Что Вы сделаете и возьмете для себя?*



8 минут